



Claire Amitié
CLAIRE AMITIÉ FRANCE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



SOMMAIRE

	Pages
01 LE RAPPORT MORAL	4
02 QUI SOMMES-NOUS ?	6
• Notre raison d'être et nos principes	6
• Nos orientations stratégiques	7
• La Gouvernance	8
• La direction et l'organisation générale	9
03 QU'AVONS-NOUS FAIT ENSEMBLE ?	10
• Les évènements marquants	10
• Nos données clés	11
• L'évaluation externe	12
• L'immobilier	13
• Les défis à venir	14
• Les partenariats & mécénats	15
04 QUEL EST LE BILAN DE NOS ACTIONS ?	16
• Le secteur de l'inclusion sociale	18
Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (C.H.R.S.)	19
CHRS Aube Collectif	19
CHRS Aube Diffus	21
CHRS Paris	24
CHRS Val de Marne Collectif	27
CHRS Val de Marne Diffus	29
Les Centres d'Hébergement d'Urgence (C.H.U.)	32
CHU Aube Collectif	32
CHU Aube Diffus	34
CHU Essonne	37
CHU Val de Marne Diffus	40

SOMMAIRE

	Pages
• La protection de l'enfance	42
Centre Maternel Val de Marne	43
Logements Relais Val de Marne	47
• La protection de la jeunesse	50
Service d'Hébergement en semi-autonomie Val de Marne	51
Service Jeunes Majeurs Aube	54
05 QUEL EST LE BILAN RH ?	58
06 CONCLUSION	61
07 LE RAPPORT FINANCIER	62
08 GLOSSAIRE	65
09 ANNEXE - SUIVI ÉVALUATION EXTERNE	66



En 2022, Claire Amitié avait approuvé son nouveau Projet Associatif en réaffirmant sa 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 ».*¹

En 2024, Claire Amitié France s'est attaché à définir son plan stratégique pour les années 2024-2028.

Après une forte période de développement en 2018-2023, le plan stratégique, co-développé par le Conseil d'Administration et l'équipe de direction s'est donné comme objectif de **consolider la mission de l'association** et s'articule autour de trois axes :

- **Renforcement des valeurs fondamentales**
- **Réorganisation pour une efficacité accrue**
- **Autonomie et optimisation des ressources**

Le plan stratégique de Claire Amitié France pour 2024-2028, validé par le Conseil d'Administration du 24 octobre 2024, est une feuille de route ambitieuse.

Décliné sur les différentes dimensions de l'association, il a vocation à aligner l'ensemble des acteurs de Claire Amitié France, sur des objectifs partagés avec l'ambition de demeurer une association reconnue pour la qualité de l'accompagnement qu'elle propose, en s'adaptant aux défis futurs.

2024 aura été une étape importante pour notre dispositif CHRS sur Paris et le Val de Marne couvert par un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) depuis 2019, qui venait à échéance en 2024.

A la suite d'un processus de plus de six mois (évaluation externe de nos établissements, échanges visant à poser un diagnostic partagé avec le financeur, définition d'objectifs pluri-annuels, trajectoire financière), le nouveau CPOM a été contractualisé en mars 2025, avec effet au 1er janvier 2025. Selon un processus identique, nous avons également contractualisé un premier CPOM couvrant notre CHRS et notre CHU sous dotation de l'Aube. En 2025, ce sont donc 29 % de nos places d'hébergement qui seront intégrés dans un CPOM.

Pour la première fois dans l'histoire de Claire Amitié France, le nombre de places d'hébergement gérées par l'association a diminué en 2024, à la suite de la fermeture par la Préfecture de l'Aube de 10 places de CHU-Hiver, faute de financement.

Par ailleurs, le Département du Val de Marne a annoncé à l'automne 2024 la fermeture du dispositif Logements Relais au sein duquel nous accueillons 30 jeunes mères avec un enfant de moins de trois ans, avec effet au 31 août 2025. Dès l'annonce de cette décision, l'association a mis en place des mesures d'accompagnement de proximité auprès des familles concernés et entamé une réflexion sur la réorientation de nos moyens humains et immobiliers pour les mettre au service d'un autre projet. Cette réflexion n'a pas encore abouti totalement à ce jour.

Dans un contexte où les moyens financiers octroyés par les financeurs publics sont de plus en plus contraints et où le parc immobilier de Claire Amitié France compte quatre foyers collectifs et plus de soixante dix appartements, l'association a embauché au printemps 2024 une nouvelle directrice générale adjointe en charge des questions administratives et financières, avec l'objectif de renforcer le pilotage financier et immobilier de l'association. Pour des raisons diverses, les trois postes d'adjoints de direction en charge des différents pôles d'établissement se sont trouvés vacants pendant une durée prolongée au cours de l'année.

La direction générale s'est donc impliquée personnellement dans la vie opérationnelle quotidienne des établissements pour pallier ces absences et en même temps réfléchir à une nouvelle organisation que nous mettrons en place en 2025.

¹ Extrait du projet associatif de Claire Amitié France

En cours d'année, le dispositif « Ségur » de revalorisation salariale, initialement accordé aux seuls personnels éducatifs, a été étendu aux autres catégories de personnel. L'impact financier de ces mesures a été compensé en fin d'année par l'État, mais pas par le département du Val de Marne, occasionnant ainsi une charge financière significative pour l'association.

Malgré les revalorisations du point d'indice et le « Ségur », le secteur du travail social reste extrêmement difficile, et comme de nombreuses autres associations, Claire Amitié France est confronté à des difficultés persistantes et croissantes de recrutement et de turnover des personnels éducatifs. Le recours au personnel intérimaire a sensiblement augmenté en 2024, ce qui n'est absolument pas satisfaisant ni sur le plan de l'accompagnement, ni sur le plan financier.

En dépit de ces difficultés, Claire Amitié a maintenu ses dispositifs de formation et d'accompagnement du personnel, que ce soit au niveau des éducateurs, des chefs de service et des cadres.

Cette action est essentielle à nos yeux pour accompagner nos équipes face à la complexité des situations auxquelles elles sont confrontées. Le séminaire biannuel des salariés s'est déroulé en juin 2024 sur le thème de la participation des personnes hébergées à Claire Amitié tout au long de leur prise en charge.

À l'issue d'une année qui aura sollicité fortement les forces vives de l'association, laissez-moi remercier l'ensemble des parties prenantes à la mission de Claire Amitié : financeurs, mécènes privés, administrateurs, direction générale, cadres, salariés et bénévoles. Votre engagement auprès des 938 personnes accueillies par Claire Amitié en 2024 est notre fierté collective.

Bertrand de Margerie

Président de Claire Amitié France

A RETENIR

Validation par le Conseil d'Administration du plan stratégique 2024 - 2028 avec comme vision la CONSOLIDATION et comme AMBITION d'être reconnue pour la qualité de l'accompagnement proposé.

Embauche d'une directrice générale adjointe en charge des questions administratives et financières pour renforcer le pilotage financier et immobilier de l'association.

Décision du département du Val de Marne d'arrêter en août 2025 le financement du dispositif des Logements Relais. Décision du Préfet de l'Aube de fermer 10 places du CHU Hiver. Obligation de reconstituer une activité similaire pour limiter l'impact sur l'association.

Difficulté de recrutement de personnel qualifié, turnover important et recours massif à l'intérim.

Actions de formation à destination des salariés et séminaire bi-annuel réunissant l'ensemble du personnel maintenus malgré les difficultés rencontrées (sur le thème de la participation des personnes accueillies).

Engagement précieux de chacun et soutiens financiers pour accueillir, héberger et accompagner 938 personnes en situation de précarité.

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.

Elle s'adresse en priorité en France aux jeunes âgés de 16 à 21 ans, aux familles monoparentales, à des jeunes femmes isolées en grande précarité.

EN FRANCE

20 établissements et services
119 salariés
50 bénévoles
938 personnes accueillies dont **336** enfants
640 places d'hébergement

A L'INTERNATIONAL

6 foyers en Afrique de l'Ouest
250 éducateurs et bénévoles
1150 personnes accueillies dont **170** enfants



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).



Plus de 2 000

Jeunes femmes, jeunes adultes et enfants accueillis, accompagnés et formés dans 6 pays, sur 2 continents

“ **Et si nous n'étions préoccupés que du bonheur des autres ?** ”

Thérèse Cornille
 Fondatrice de Claire Amitié France

NOS ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

DES VALEURS DE CLAIRE AMITIÉ INCARNÉES

Notre premier axe stratégique vise à créer une culture associative pour l'ensemble des acteurs :

Engagement, fraternité et respect de la dignité sont au cœur de l'action de Claire Amitié France.

L'association s'engage à les incarner pleinement en s'assurant que chaque salarié ou intervenant les reflète dans ses actions et que chaque personne accueillie les ressent.

Cet axe vise à aligner l'ensemble de l'organisation sur le plan stratégique.

UNE ORGANISATION EFFICIENTE

La croissance rapide des dix dernières années (une activité multipliée par 4,5) a fragilisé la structure de l'association.

Il est donc crucial de définir une organisation capable de réaliser le plan stratégique tout en intégrant les évolutions du secteur, les avancées technologiques et les moyens disponibles.

L'objectif est de créer une structure solide et adaptable, reconnue pour la qualité de son accompagnement proposé aux personnes en situation de grande vulnérabilité.

DES MOYENS HUMAINS, MATÉRIELS ET FINANCIERS ADEQUATS

Enfin, dans un contexte budgétaire contraint, Claire Amitié France doit se doter de marges de manœuvre suffisantes pour mener ses actions et faire face aux imprévus.

Cela passe par le renforcement de son autonomie et l'optimisation des ressources humaines, matérielles et financières.

C'est à cette condition que nous pourrons continuer d'attirer des talents pour accomplir nos missions, que nous pourrons choisir des projets en conformité avec le projet associatif et reposant sur des financements durables, que nous disposerons de marges de manœuvre nécessaires pour conserver le « supplément d'âme » de Claire Amitié France.

Une gestion rigoureuse permettra de maintenir la qualité des services tout en assurant la pérennité de l'association.

LA GOUVERNANCE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les membres élus du bureau



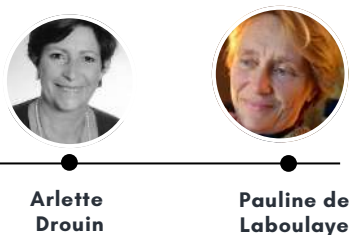
Les membres de droit



Les membres élus



Les référents de l'Association Cibiel Lannelongue



Je commence avec joie ma troisième année au Conseil d'Administration de Claire Amitié France. En lien avec l'association depuis 2016 en tant que conseil et formatrice, j'ai été impressionnée dès le début de notre collaboration par son projet d'accompagnement global des personnes accueillies. Cela nécessite un grand professionnalisme et du discernement pour proposer un parcours de vie adapté à chacun et à chacune ; c'est une approche rare et précieuse car la personne est considérée comme être unique et douée, quelle qu'elle soit.

En 2023, j'ai souhaité m'investir différemment au sein de Claire Amitié France et j'ai rejoint le Conseil d'Administration pour aborder les enjeux de l'action sociale en France, proposer des actions pour préserver la place et le rôle de Claire Amitié et superviser les orientations stratégiques de la Direction Générale, mises en œuvre par les professionnels.

La diversité des profils au sein du Conseil permet une libre intervention et offre différents points de vue. Nous échangeons aussi avec la Directrice Générale de Claire Amitié France et les membres de Claire Amitié Universelle, qui font partie du Conseil.

Nous ne parlons pas que politique, finance ou stratégie ; nous partageons aussi des nouvelles de toutes sortes, soutenons l'association lors des événements difficiles et nous réjouissons des moments heureux. Je suis heureuse de contribuer à ce travail d'équipe. ”

Armelle Robin

LA DIRECTION ET L'ORGANISATION GÉNÉRALE

LE SIEGE SOCIAL



Isabelle Godet
Directrice Générale



Laure Grammont
Directrice Générale
Adjointe / Ressources
Humaines



Tiffany Ruffey
Directrice Générale
Adjointe / Ingénierie
sociale et Qualité



Lucrece Gressier
Directrice Générale
Adjointe / Administratif
et Financier

Un
responsable
financier

Une
responsable
qualité

Un responsable
administratif et
financier

Une
assistante RH
et paie

Deux
comptables

Une
assistante
de direction

Une
responsable
immobilier

Un
assistant
immobilier

LES ÉTABLISSEMENTS

POLE PROTECTION DE LA JEUNESSE

Wa-Kamanzi Robert MUSAFIRI
Directeur Adjoint

Marina PONDI
Cheffe de service Secteur Ouest

Emeline MILLOT
Cheffe de service Secteur Est

POLE PROTECTION DE L'ENFANCE

Elodie HARGOUSSI
Directrice Adjointe

Manon BEDET
Cheffe de service Centre Maternel

Pauline SEMPERE
Cheffe de service Petite enfance

Marjorie CLAES
Cheffe de service Logements Relais

POLE INCLUSION SOCIALE

Louise GORE DUVAL
Directrice Adjointe

Jessica QUINONES
Cheffe de service CHRS 75 / CHU 91

Celine CARELLI
Cheffe de service CHRS / CHU 10 Diffus

Stéphanie MARLAND
Cheffe de service CHRS 94 Collectif

Salima HADJERSI
Cheffe de service CHRS 10 Collectif

Marion LESAUVAGE
Cheffe de service CHRS / CHU 94 Diffus

LES ÉVÈNEMENTS MARQUANTS

Partage de la galette au CHU 91

Un moment de convivialité offert aux familles réunissant adultes, enfants et professionnels du service pour bien démarrer l'année.



Janvier



Formation des cadres à la Communication non violente

Un programme de formation dispensé par Hélène Jambois, s'est déroulé sur toute l'année 2024. Il a été proposé à l'ensemble des cadres de l'association avec pour finalité la connaissance de soi, des autres, l'appréhension des différences, et la mise en pratique de la Communication Non Violence dans les actions professionnelles quotidiennes.

Mars

Rencontres Interprofessionnelles

Participation à la 2^{ème} édition des "Rencontres Interprofessionnelles de l'insertion et de la protection de l'enfance" organisées par le Département de l'Aube. Les structures de la protection de l'enfance, dont Claire Amitié Troyes, ont ouvert leurs portes aux structures de l'insertion durant une semaine, pour permettre aux professionnels de se rencontrer afin de mieux se connaître, échanger sur leurs pratiques et réfléchir ensemble sur l'amélioration du parcours des jeunes qu'ils accompagnent.

Avril



Séminaire des salariés

Les 119 salariés de l'association ont été invités à participer à une journée animée par Alexis Poujade, formateur, autour du thème « la participation des personnes accueillies ».

Juin

Evaluation externe du CHRS Ile de France

Le cabinet AMPLEA a réalisé l'évaluation du CHRS du Val de Marne et du CHRS de Paris 19^{ème}. Rencontres et entretiens avec des membres du personnel, des personnes accueillies, l'encadrement des établissements et la direction.

Septembre



Octobre

Soirée découverte de l'action de Claire Amitié

Organisation d'une soirée le 15 octobre en présence de 120 invités et de 10 témoins pour présenter l'action de Claire Amitié en France et en Afrique de l'Ouest.

Fête du 8 décembre dans tous les établissements/services

Fête patronale de Claire Amitié le 8 décembre pour mettre à l'honneur toutes les personnes accueillies dans tous les établissements et services de l'association avec comme thème « Sème l'espérance et tu inventeras tous les possibles. ».

Décembre



NOS DONNÉES CLÉS



20
Etablissements
et services



640
Places
d'hébergement



938
Personnes
accompagnées



119
Salariés



50
Bénévoles



11,78 M
de budget



602
Adultes



336
Enfants

Les personnes accompagnées Le budget annuel

L'association intervient au sein de 20 services et établissements, dans l'Aube, l'Essonne, à Paris, la Seine Saint-Denis et dans le Val-de-Marne.

Les **640 places** sont réparties entre :

- L'accueil d'adultes et mamans d'enfants de plus de 3 ans (en CHRS) : **182 places**,
- L'accueil en urgence de personnes en grande précarité (en CHU) : **223 places**,
- L'accueil de mamans d'enfants de moins de 3 ans (en Centre Maternel et Logements Relais) : **118 places**,
- L'accueil de jeunes de 16 à 21 ans (en Service d'Hébergement Semi-Autonyme et jeunes majeurs) : **117 places**.

Le budget annuel des établissements, de Claire Amitié France représente 11,78 millions d'euros, financés à 94% par des subventions publiques, les 6% restants provenant des personnes accompagnées, des dons et mécénat.

Quelques chiffres clés

310 personnes admises dans l'année (210 adultes et 100 enfants), soit 198 ménages.

273 personnes sorties en 2024 (193 adultes + 80 enfants) soit 183 ménages.

Les salariés en 2024

L'association dispose d'un effectif de 119 personnes salariées pour 118,84 ETP (Equivalent Temps Plein) réparti entre le siège social et les 3 pôles d'activité :

- 12 salariés pour le siège social
- 49 salariés pour le pôle inclusion sociale
- 34 salariés pour le pôle protection de l'enfance
- 24 salariés pour le pôle protection de la jeunesse

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Taux d'occupation	95,16%	92,85%	87,56%	93,40%	94,47%	99,49%
Taux d'accès au logement (autonome et accompagné)	48,37%	56,52%	49,73%	42,71%	58,33%	45,54%
Durée moyenne de séjour	359 jours	522 jours	515 jours	527 jours	563 jours	535 jours

L'ÉVALUATION EXTERNE DU CHRS ILE DE FRANCE

En France, quelque 40 000 établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) accompagnent des personnes en situation de vulnérabilité.

Les ESSMS ont l'obligation de procéder à l'évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent.

Depuis la loi du 24 juillet 2019, c'est à la Haute Autorité de Santé (HAS) qu'a été confiée la responsabilité d'élaborer une nouvelle procédure nationale d'évaluation des ESSMS, sur la base d'un référentiel commun.

La fréquence de l'évaluation passe maintenant à 5 ans selon un calendrier défini avec les autorités administratives.

Claire Amitié France à compter de 2024 intègre chaque année au moins une évaluation externe à son calendrier en commençant par le CHRS Ile-de-France.

Le service qualité de notre association est en charge de l'organisation et du déploiement de la démarche d'évaluation sur tous les établissements et services habilités.

Son rôle est notamment d'accompagner au quotidien les cadres opérationnels dans la démarche d'évaluation, de répondre aux besoins et attentes des partenaires, de veiller à ce que chaque établissement et service puisse avoir les moyens de garantir, d'évaluer et d'améliorer la qualité de prise en charge des personnes accueillies.

Quelques actions menées en 2024 :

- Traitement et gestion de 51 événements indésirables graves (EIG) notamment 37 liés à des actes de violence au sein des établissements et services.
- Traitement de 18 enquêtes nationales ou régionales demandées par les autorités administratives.
- Lancement et suivi de la démarche d'évaluation externe du CHRS Ile de France.
- Pilotage de la phase diagnostic en vue de la contractualisation des deux CPOM et proposition des objectifs pour les 5 prochaines années.
- Pilotage de la démarche de mise à jour des outils liés à la loi 2002-2 et l'élaboration des documents supports.
- Soutien aux chefs de service du pôle Inclusion sociale pour le remplissage du SI-SIAO.
- Contribution au remplissage ENC.

L'ÉVALUATION EXTERNE DU CHRS ILE DE FRANCE

Le processus d'évaluation a été lancé, un an et demi avant la première évaluation externe. Une formation a été menée pour familiariser les équipes avec le vocabulaire spécifique et les attentes de l'évaluation. Une auto-évaluation a été réalisée par chaque chef de service.

L'évaluation du CHRS du Val-de-Marne et de Paris a eu lieu du 10 au 18 septembre 2024.

Les professionnels ont mis tout en place pour assurer le bon déroulé de l'évaluation et notamment les rencontres avec les 9 personnes accompagnées (6 pour le CHRS 94, 3 pour le CHRS 75) garantissant une représentativité des différents dispositifs et lieux.

Les points forts identifiés dans le cadre de l'évaluation ont été les suivants :

- Une association avec des valeurs partagées et intégrées par l'ensemble des professionnels.
- Un accompagnement individuel de qualité salué par les personnes accompagnées.
- Une volonté de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité à travers des personnes ressources identifiées, des outils et des pratiques encouragées.

Il reste néanmoins quelques axes de progrès identifiés :

- Les pratiques professionnelles en matière de recueil, traitement et suivi des EIG ne sont pas homogènes. Les équipes de terrain ne sont pas suffisamment associées au traitement et à l'analyse des EIG.
- Un certain nombre d'outils de la loi du 2 janvier 2002 ainsi que de sensibilisations ne sont pas formalisés.
- Une procédure pour le recueil du droit à l'image existe, mais le formulaire n'est pas systématiquement rempli.

En conclusion, le CHRS Ile-de-France propose un hébergement et accompagnement qualitatif, mais il doit améliorer la traçabilité de ses pratiques professionnelles.

En annexe de ce présent rapport, figure comme le prévoit la réglementation, le suivi des plans d'actions définis à l'issue de la démarche d'évaluation. Il concerne les critères impératifs du référentiel national.

LES LIEUX D'ACCUEIL ET D'HÉBERGEMENT

Pour accueillir, héberger et accompagner 640 personnes, Claire Amitié France dispose de 5 bâtiments collectifs dont elle est propriétaire et louent 171 logements auprès de bailleurs publics (I3F - Valophis - IDF Habitat - Troyes Aube Habitat - Mairies du Perreux sur Marne et d'Ormesson) et privés.

En 2011, elle était propriétaire de 98 % des places installées. En 2024, elle est locataire de 75 % des places installées.

Les logements recherchés pour accueillir le public sont des T3 ou des T4, situés à proximité des bureaux des équipes éducatives, des transports en commun et disposant d'un espace commun pour favoriser les temps partagés entre personnes hébergées, les ateliers dans les logements avec les travailleurs sociaux.

LES TRAVAUX D'ENTRETIEN

Pour entretenir l'ensemble des locaux (espaces communs intérieurs, extérieurs, espace d'hébergement, bureaux), l'association a disposé en 2024 d'un budget d'environ 110 000 euros (soit une moyenne de 170 € par an et par personne accueillie).

La réalité est beaucoup plus coûteuse puisqu'en 2024 l'association a dû faire face à 220 000 euros de charges d'entretien courant des bâtiments, soit le double du budget autorisé.

L'intervention de 6 ouvriers d'entretien sur tous les sites permet de faire face à la plupart des réparations courantes, même si la charge de travail de chacun est grande. Il est nécessaire de faire appel à des entreprises extérieures pour d'autres types de réparation ou pour des remises en état des lieux d'hébergement après le départ des personnes accueillies.

LES ESPACES DE TRAVAIL POUR LES SALARIÉS

Ils sont situés sur chaque lieu d'hébergement (bureaux, salles de réunion) ou à proximité des logements accueillant le public, ménageant un espace de travail pour chaque professionnel. Aujourd'hui, ces espaces de travail ne sont plus suffisants, notamment au siège social (il existe 4 bureaux et 2 salles de réunion pour les 12 collaborateurs), ou sur certains sites ayant connu une forte extension d'activité ces dernières années.

Pour répondre partiellement à ce manque, l'association loue, à compter de janvier 2025, des bureaux sur le territoire de l'Aube destinés à accueillir le service déconcentré des ressources humaines et à disposer d'une salle de réunion pour les services diffus et d'un bureau « partenaires ». Cet espace est notamment disponible pour permettre à un psychologue, mis à disposition des associations du secteur de l'inclusion sociale par le SIAO de l'Aube, d'accueillir les personnes accueillies qui en font la demande.

Sur la plupart des sites de Claire Amitié France, les espaces dédiés aux entretiens individuels entre professionnels et personnes accueillies ne sont pas suffisants.

LES INVESTISSEMENTS

Les établissements autorisés transmettent pour validation tous les 5 ans au financeur un plan pluriannuel d'investissement permettant d'établir une programmation des gros travaux ou des équipements à acquérir. En 2025, le siège social et le centre maternel devront présenter leur nouveau Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI). L'association recherche également un administrateur en charge des questions immobilières et du suivi des travaux sur les différents sites.

LES DÉFIS À VENIR

Fidéliser et maintenir en emploi les professionnels qualifiés

Le turn-over fragilise le fonctionnement quotidien de nos maisons et complique la proposition d'accompagnement faite aux personnes accueillies. Malgré les dernières revalorisations salariales (point d'indice, Ségur pour tous), la situation va en se dégradant.

Claire Amitié France a mis en place des accords d'entreprise, effectifs depuis le 1^{er} janvier 2025, qui visent à généraliser le télétravail pour plusieurs métiers et à améliorer l'organisation du travail (augmentation du temps de travail impliquant des congés supplémentaires, passage au forfait jour pour les cadres avec organisation du travail sur 4 jours et demi).

38 %

taux de rotation du personnel constaté en 2024 à Claire Amitié France

Organiser le suivi du parc immobilier

Pour gérer son parc immobilier et prévenir les désordres, l'association dispose de moyens humains et financiers qui sont certes insuffisants mais qui, s'ils étaient mieux organisés, coordonnés, contrôlés, pourraient répondre aux besoins :

- Du personnel éducatif formé pour effectuer un accompagnement au savoir habiter,
- 6 ouvriers d'entretien,
- Un responsable immobilier et le renfort d'un assistant immobilier,
- Des plans pluriannuels d'investissement donnant une vision à moyen terme des travaux et investissements à réaliser.

171

logements pour accueillir et héberger le public

Reconstituer une activité similaire aux logements relais

Bien que l'annonce ait été faite par le département du Val de Marne en septembre 2024, pour une mise en œuvre effective 1 an plus tard, il est plus difficile de fermer un service que d'en ouvrir un. Les familles sont accompagnées par une équipe ultra mobilisée pour trouver des solutions de sortie stables et éviter les sorties sèches ou des retours à la rue.

L'obligation de l'association est de reconstituer une activité similaire pour pouvoir conserver le personnel qui le souhaite, ne pas rendre les logements équipés et adaptés pour l'accueil du public, éviter les coûts inhérents à la rupture des baux et des contrats.

38

places à fermer au 1^{er} août 2025

LES PARTENARIATS & MÉCÉNATS

FINANCEMENT PUBLIC

Claire Amitié France bénéficie chaque année, pour réaliser ses actions, de financements publics de la part de :



FONDS PRIVÉS

Cette année encore, Claire Amitié France a également pu bénéficier de fonds privés pour soutenir ses nouveaux projets ou pour faire face à certaines impasses budgétaires. Claire Amitié France remercie aussi ses généreux mécènes qui souhaitent/ont souhaité garder l'anonymat.



Et les fonds de dotations :

Thérèse Cornille

Esprit de Famille

DONS EN NATURE

Ils permettent de réaliser des économies précieuses et d'améliorer le quotidien des personnes accompagnées

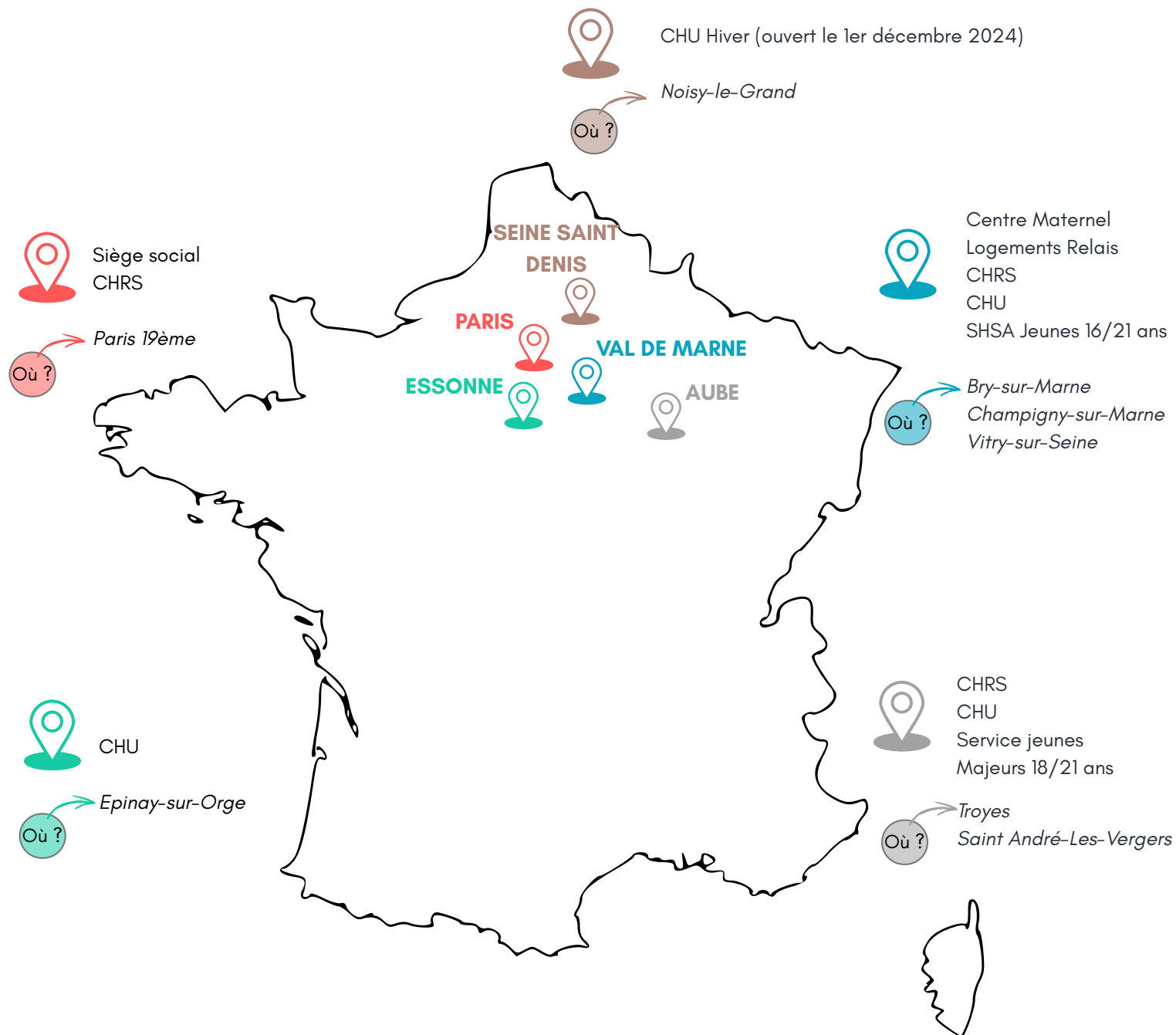


La recherche de fonds s'effectue par une équipe de bénévoles et de salariés dédiés à cette action, à la fois pour Claire Amitié Internationale et pour Claire Amitié France. Nous remercions particulièrement Camille Jan et Gabrielle Béviard pour tous les efforts soutenus tout au long de l'année, pour la veille active mise en place pour solliciter au bon moment les fondations, les entreprises, sensibles de plus en plus à la démarche R.S.E.

Notre gratitude également à la famille Cibiel Lannelongue pour son fidèle et généreux soutien nous permettant d'accompagner et de former les salariés à l'ADN de Claire Amitié.

04 QUEL EST LE BILAN DE NOS ACTIONS ?





L'INCLUSION SOCIALE



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

LA PROTECTION DE L'ENFANCE



- **Centre Maternel**
- **Logement Relais**

LA PROTECTION DE LA JEUNESSE



- **SHSA** : Service d'Hébergement Semi Autonome Jeunes 16-21 ans
- **Jeunes majeurs 18 - 21 ans**

LE SECTEUR DE L'INCLUSION SOCIALE

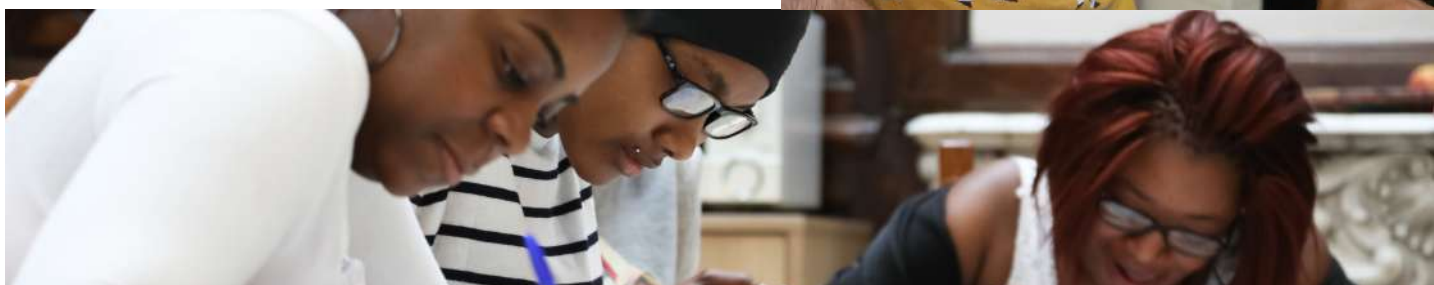
Ce secteur est financé par l'Etat à travers des crédits du programme 177 (Hébergement, parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables).

Les différents établissements de l'inclusion sociale s'inscrivent dans la politique de lutte contre la pauvreté et les exclusions, à travers notamment l'accès et le maintien dans le logement, l'accompagnement à la santé, aux soins, la lutte contre la maltraitance, l'accompagnement vers et dans l'emploi, à la mobilisation des droits, au savoir habiter et l'aide éducative budgétaire.

QU'EST-CE QU'UN CHRS ?

Un Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale est un lieu où les personnes sans domicile sont orientées pour avoir un endroit où vivre temporairement. Il ne s'agit pas seulement de fournir un abri, mais aussi d'aider ces personnes à se réinsérer dans la société en les soutenant dans leurs démarches administratives, de santé, d'emploi et de logement.

La mission principale d'un CHRS est d'offrir un logement temporaire et de l'aide pour que les personnes puissent retrouver une vie stable et autonome.



QU'EST-CE QU'UN CHU ?

Un Centre d'Hébergement d'Urgence est un endroit où les personnes trouvent un refuge immédiat et temporaire. Ces centres sont essentiels pour offrir une sécurité et un abri rapide à ceux qui en ont le plus besoin, souvent en situation de crise.

La mission de ces centres est de fournir un hébergement d'urgence, de la nourriture et des soins de base, le tout de manière immédiate pour protéger les personnes en situation de grande précarité.

Le fondement d'un CHU est d'accueillir toute personne sans abri, en situation de détresse, médicale, psychique ou sociale, isolée ou en famille. Il s'agit d'un accueil inconditionnel, sans condition de régularité de séjour.

Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CHRS AUBE COLLECTIF

NOMBRE DE PLACES

12 places

PUBLIC

Femmes isolées
(18 - 35 ans) /
Femmes avec enfants

NOMBRE DE JOURNÉES RÉALISÉES

3 660 jours

TAUX D'OCCUPATION

83,33 %

NOMBRE DE PERSONNES PRÉSENTES

23 (19 adultes et 4
enfants, soit 19
ménages)

A RETENIR

69 ateliers proposés au cours de l'année.

Création d'un espace détente et d'un espace informatique à destination des personnes accompagnées.

Mise en place d'un bureau supplémentaire respectant la confidentialité des échanges.

Un partenariat avec l'association Culture du Cœur.

Expérimentation des séparations des espaces dans les chambres double.

ACTIONS 2024

Dynamique collective et autonomisation

En 2024, le CHRS Collectif a renforcé son accompagnement global à travers des initiatives variées visant à soutenir les femmes accueillies dans leur parcours. L'accent a été mis sur le renforcement de la vie collective, les projets éducatifs, et l'amélioration des conditions d'accueil pour répondre aux besoins des résidentes.



1. Dynamique collective et actions éducatives

Le CHRS Collectif a organisé un total de 69 ateliers et activités sur différents axes de l'accompagnement, rythmant la vie des résidentes et favorisant les échanges et l'autonomie. A titre d'exemples :

- **Ateliers sur la précarité menstruelle** : En partenariat avec le PACT 10, cet atelier a permis aux résidentes d'accéder gratuitement à des protections hygiéniques. L'initiative, accompagnée de sensibilisation sur l'hygiène intime, a réduit les charges financières des participantes et renforcé leur dignité.
- **Vide-dressings** : Deux événements ont permis aux résidentes de bénéficier de vêtements gratuits adaptés aux saisons, grâce à des dons, tout en favorisant un moment convivial et solidaire.
- **Groupes d'expression** : Organisés chaque trimestre, ces réunions ont permis de rappeler le cadre de la vie collective, d'échanger sur les règles et d'encourager la prise d'initiatives pour des projets communs. Elles ont favorisé une dynamique de dialogue et d'inclusion.

2. Amélioration des conditions d'accueil

- Création d'un **espace détente cocooning**, offrant aux résidentes un lieu de relaxation et de ressourcement pour atténuer la charge de la dimension collective de l'hébergement.
- Mise en place d'un **bureau d'entretien supplémentaire** pour des échanges confidentiels avec les professionnels.
- Installation d'un **espace informatique** pour faciliter l'accès à des ressources numériques et accompagner les démarches de réinsertion sociale et prévenir l'illectronisme.
- Expérimentation de **séparation des espaces dans les chambres doubles** pour offrir plus d'intimité et de confort aux résidentes.

Ces aménagements ont contribué à renforcer la qualité de vie au sein du CHRS.

3. Projets culturels et partenariats

Les collaborations et les ateliers ont enrichi l'accompagnement global offert aux résidentes :

- **Culture du Cœur** : Ce partenariat a permis d'organiser un « Café Culture », où les résidentes ont découvert les offres culturelles locales et échangé autour du rôle de la culture dans leur épanouissement et l'ouverture vers l'extérieur.
- **Evènements festifs** : des temps comme la fête de l'association, le réveillon, ou les barbecues ont renforcé la convivialité et les liens sociaux

PERSPECTIVES 2025

En 2025, le CHRS Collectif se fixe des objectifs clairs pour répondre aux besoins des résidentes et renforcer leur parcours vers l'autonomie :

- **Renforcement des activités externes et ateliers éducatifs** : Augmenter les sorties et collaborations avec des acteurs locaux afin de diversifier les opportunités de développement personnel, d'échanges sociaux et d'insertion citoyenne. Développer des initiatives autour de la santé, la cuisine et le bien-être pour encourager les pratiques d'autonomie et le savoir habiter.
- **Poursuite des collaborations culturels et sociaux** : Valoriser des collaborations telles que celle avec Culture du Cœur pour offrir un accès élargi aux activités culturelles et artistiques.
- **Amélioration des conditions matérielles d'accueil et d'hébergement** : Finaliser l'installation d'une cuisine individuelle dans bâtiment 2 et continuer à optimiser les espaces collectifs pour répondre au mieux aux besoins des hébergés.
- **La mise en œuvre du CPOM** : Les indicateurs qui en ont découlés donnent des perspectives claires pour l'année 2025 concernant la collaboration avec les autorités compétentes, l'insertion professionnelle ou encore les démarches d'inscription pour favoriser le logement.

Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CHRS AUBE DIFFUS

NOMBRE DE PLACES

13 places

PUBLIC

Femmes / Hommes
18 - 35 ans
Femmes avec enfants

NOMBRE DE JOURNÉES RÉALISÉES

7 608 jours

TAUX D'OCCUPATION

159,90%

NOMBRE DE PERSONNES PRÉSENTES

29 (18 adultes et 11
enfants, soit 14 ménages)

ACTIONS 2024

Soutien, autonomie et inclusion

En 2024, le CHRS diffus a intensifié ses actions pour accompagner les personnes accueillies vers une autonomie durable tout en luttant contre la précarité.

À travers des collaborations solides, un accompagnement personnalisé et des initiatives éducatives, le centre a su répondre aux besoins variés des bénéficiaires. Les actions menées s'articulent autour de trois grands axes : **solidarité renforcée par le réseau local, accompagnement quotidien adapté, et préparation à une vie autonome et inclusive.**

A RETENIR

Des nouveaux partenariats pour enrichir l'offre de soutien.

Une attention accrue aux besoins individuels dans le cadre notamment des visites à domicile.

L'accompagnement au savoir habiter via des ateliers collectifs.



1. Partenariats au service de la solidarité

Le service s'est appuyé sur des collaborations stratégiques pour enrichir son offre de soutien :

- **Association Human Law** : Mise en place de distributions alimentaires hebdomadaires adaptées aux capacités et besoins des bénéficiaires. Ce partenariat, porté par des bénévoles étudiants, a permis de répondre efficacement aux défis posés par l'inflation.
- **Point Passerelle (Crédit Agricole)** : Un atelier sur la gestion budgétaire a été animé par cette association suivi d'un accompagnement individuel pour certaines personnes. Cette action a complété le travail éducatif réalisé en interne, renforçant une compétence clé de l'autonomie.
- **France Travail** : La collaboration avec cet acteur a soutenu les démarches professionnelles et la recherche d'emploi des bénéficiaires.

Ces collaborations témoignent de la capacité du CHRS 10 à mobiliser des acteurs externes pour répondre aux besoins spécifiques des personnes accueillies et à les inclure dans un réseau d'entraide élargi.

2. Un accompagnement quotidien personnalisé

L'équipe éducative s'est engagée à adapter ses interventions aux besoins individuels, en couvrant de nombreux aspects du quotidien des bénéficiaires :

- **Entretiens réguliers et visites à domicile (VAD)** : Les entretiens, effectués en bureau ou à domicile, ont permis d'évaluer l'appropriation des logements et d'accompagner les bénéficiaires sur des sujets tels que la gestion budgétaire, l'hygiène, et les relations sociales.
- **Accès aux soins et aux droits** : L'accompagnement social a inclus une aide dans les démarches administratives et un suivi médical pour garantir un accès effectif aux soins.
- **Savoir habiter** : Face aux difficultés rencontrées, l'équipe a multiplié les visites à domicile et les accompagnements individuels sur cette thématique essentielle, renforçant les compétences des bénéficiaires dans la gestion et l'entretien de leur logement.

- **Vide-dressings solidaires** : Trois événements organisés en 2024 ont permis de sensibiliser les bénéficiaires au recyclage des vêtements, à la valorisation de la seconde main et à la lutte contre la précarité. Ces événements ont également encouragé les bénéficiaires à effectuer des dons eux-mêmes, renforçant un esprit solidaire.

L'ensemble de ces actions quotidiennes reflète l'engagement du service à créer un cadre stable et propice à l'épanouissement personnel des bénéficiaires.

3. Préparation à une vie autonome et inclusive

En vue de préparer les bénéficiaires à une autonomie durable, le CHRS diffus a élaboré des initiatives innovantes et prévoit d'en développer davantage en 2025 :

- **Ateliers pratiques** : L'année 2025 verra la mise en place d'ateliers axés sur la réalisation des courses, la gestion des budgets alimentaires et les ateliers cuisine, dans le but de promouvoir une consommation responsable et économique.
- **Approfondissement du savoir habiter** : Des ateliers collectifs pour traiter des règles de la vie en communauté, du budget et des priorités, pour renforcer les compétences nécessaires à une vie en autonomie.
- **Partenariats socioculturels** : Le développement de collaborations socioculturelles est une priorité pour permettre aux bénéficiaires d'approfondir leur connaissance de leur quartier et de tisser des liens avec des acteurs locaux.

Ces perspectives ambitieuses s'inscrivent dans une démarche globale visant à inclure les bénéficiaires dans leur environnement et à leur donner les outils nécessaires pour avancer sereinement.

Ils témoignent

ANAÏS

« J'ai beaucoup apprécié les sorties cet été parce que nous étions ensemble notamment la sortie au lac et la sortie à la ferme. Cela nous a permis de créer des liens avec les éducatrices car elles sont différentes et cela nous change du quotidien.

J'ai beaucoup aimé la présence des enfants toute l'année dont je me suis occupée et qui nous fait nous sentir comme dans une famille et apporte beaucoup de joies au foyer.

Je me souviens aussi de quand je suis arrivée, les enfants venaient naturellement vers moi et m'ont fait me sentir la bienvenue.

L'adaptation en chambre double est compliquée pour moi même si j'aime passer du temps avec les personnes autour des repas et des activités comme dans une famille car on partage et je trouve cela très convivial.

Ce qui m'a marqué aussi c'est la fête organisée en l'hommage de la fondatrice de Claire Amitié car j'ai participé en chantant devant plein de personnes.

Même si j'étais beaucoup stressée, j'y ai pris beaucoup de plaisir.

J'ai adoré quand toute l'équipe a chanté « tout le bonheur du monde » et de voir le film, cela m'a donné une sensation étrange. »

GHISLAINE

« Merci beaucoup pour vos précieux conseils et votre soutien. A chaque fois, vous parvenez toujours à trouver les mots pour me revigorer.

Je vous en suis reconnaissante.

Je suis très fière de vous. Céline m'a dit un jour : « Ghislaine, au terme de votre formation, je veux que vous nous présentiez votre diplôme, et nous serons fières de vous, de votre chemin ». J'ai pleuré en pensant à ses paroles. Cela me prouve combien de fois il y a les personnes qui me soutiennent et qui me poussent à aller de l'avant et je vous assure, ça me rebooste, me redonne du punch. Je suis persuadée que j'arriverai malgré les obstacles. »

MEDHAT

« Je me sens bien, comme dans une famille, vous êtes toujours là.

Vous m'accompagnez tout le temps quand il y a quelque chose à faire que je n'arrive pas à faire. Franchement, j'ai été bien accueilli, ça fait un an que je suis avec vous et j'ai trouvé ça incroyable.

Je me souviens de la fête en décembre où on était plein de jeunes, on a fait la fête ensemble, c'était très bien. »



Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CHRS PARIS

NOMBRE DE PLACES

22 places

PUBLIC

Femmes isolées 18 à 35 ans

NOMBRE DE JOURNÉES RÉALISÉES

7 845 jours

TAUX D'OCCUPATION

97,43%

NOMBRE DE PERSONNES PRÉSENTES

38 adultes

A RETENIR

Des groupes d'expression, des ateliers, des fêtes pour gérer les moments plus complexes de la vie collective.

Le renouvellement du CPOM et la co-construction d'objectifs partagés.

L'expérience de l'évaluation externe "nouvelle formule" et la reconnaissance du travail réalisé.

Des profils du public accueillis complexes.

L'accompagnement de l'équipe à la prise en charge de ces publics.

ACTIONS 2024

Accompagnement, festivités et partenariats

En 2024, le CHRS Paris a poursuivi ses actions en faveur des jeunes femmes en grande précarité en combinant un accompagnement personnalisé, des activités collectives diversifiées et des collaborations institutionnelles renforcées.

Ces initiatives ont permis de répondre aux besoins complexes des résidentes tout en maintenant un environnement structurant et bienveillant.



1. Impulsion collective et activités éducatives

Tout au long de l'année, le CHRS a organisé un large éventail d'ateliers éducatifs et d'activités pour soutenir l'expression, l'épanouissement personnel et collectif des résidentes :

- **Groupes de parole et groupe d'expression :** Ces rencontres ont offert aux résidentes un espace d'écoute pour discuter de leurs besoins et attentes, tout en les impliquant activement dans la vie collective.
- **Rédaction d'une gazette :** Ce projet a permis de valoriser la parole des résidentes et de favoriser la communication sur les temps forts du service. Cet outil est à l'initiative des personnes accueillies et est rédigé principalement par elles.
- **Ateliers thématiques et créatifs :** Les résidentes ont participé à des ateliers comme la couture, la broderie, la pâtisserie mettant en valeur leur talent. Des ateliers éducatifs sur l'axe de la santé (prévention « sexualité ») et les droits des femmes ont eu lieu.
- **Temps festifs et moments de partage :** Ils ont renforcé les liens sociaux et permis de désamorcer des conflits et des tensions très présentes au cours de l'année 2024 au sein du CHRS.

L'ensemble de ces actions permet d'atténuer l'aspect collectif parfois pesant mais nécessaire à la vue des problématiques rencontrées par les personnes accueillies.

2. Renforcement des partenariats et engagements institutionnels

Le CHRS Paris a consolidé ses collaborations avec plusieurs partenaires pour améliorer la qualité de l'accompagnement et faciliter l'accès aux droits des résidentes :

- **Partenariats stratégiques :**

> **La CPAM 75** renforce son soutien pour simplifier les démarches administratives et garantir un accès rapide aux prestations de santé. Une convention signée sera active dès 2025.

> La collaboration avec **Espace 19** et le **SIAO 75** a permis de fluidifier les parcours d'orientation et d'insertion des bénéficiaires.

> **Des dons de produits d'hygiène** ont été obtenus grâce à des partenariats solidaires.

- **Participation aux comités de la DRIHL 75 :** L'établissement a participé activement aux échanges stratégiques avec les autorités compétentes pour orienter et améliorer les dispositifs d'accompagnement.
- **Renouvellement du CPOM :** Le renouvellement du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) a permis d'intégrer des indicateurs clairs pour évaluer les actions du CHRS, en assurant une prise en charge centrée sur les besoins et projets des résidentes.
- **Évaluation externe :** Cette démarche a souligné que la personne accompagnée reste au centre de l'intervention et des préoccupations de l'équipe, valorisant les pratiques bienveillantes et individualisées du CHRS. (Cf page 12 Evaluation Externe)

Ces engagements institutionnels ont consolidé la qualité des services et la notion globale de l'accompagnement en interne et en externe du CHRS.

3. L'accueil de jeunes femmes en cours de régularisation et/ou présentant des troubles psychiques

- **Durée de séjour prolongée :** Les délais administratifs liés aux procédures de régularisation et les suivis médicaux nécessaires prolongent la prise en charge des résidentes, mobilisant les ressources du CHRS sur le long terme.
- **Défis d'insertion sociale :** Les freins administratifs limitent l'accès à l'emploi et à la formation, tandis que les troubles psychiques nécessitent des approches spécifiques, retardant l'autonomie des bénéficiaires.
- **Impact sur la dynamique collective :** Les tensions liées aux différences de parcours entre résidentes, combinées à des problèmes de cohabitation ou des incompréhensions, ont contribué à des Événements Indésirables Graves (EIG), souvent liés à des faits de violence ou des comportements inappropriés.
- **Jeunes femmes post-ASE :** Ces profils, manquant souvent de repères et de préparation à l'autonomie, nécessitent un accompagnement intensif, allongeant leur parcours au sein du CHRS.

Face à ces défis, l'équipe a renforcé les formations sur la gestion des troubles psychiques et des conflits, intensifié les activités collectives pour apaiser les tensions, et collaboré étroitement avec des partenaires spécialisés pour garantir un accompagnement adapté. L'équipe bénéficie également d'un GAP afin de relire les situations et les incidents

4. Gestion et professionnalisation de l'équipe

Le CHRS a fait face à des mouvements au sein de son équipe tout en renforçant la professionnalisation des salariés pour répondre aux besoins complexes des résidentes :

- **Formations** : Les professionnels ont suivi des formations sur des thématiques comme la gestion des addictions, l'accès au logement et la prévention des conflits, enrichissant ainsi leurs pratiques. Elles ont été dispensées dans le cadre du plan de formation ou d'accès à des webinaires.
- **Gestion des transitions** : Malgré plusieurs départs en 2024, l'équipe a préservé la continuité des accompagnements grâce à une transmission rigoureuse des savoirs.
- **Prévention des incidents** : Face à l'augmentation des EIG, des stratégies ont été mises en œuvre pour sécuriser le cadre collectif et améliorer la gestion des situations critiques.

Ces efforts témoignent de l'engagement du CHRS à maintenir un service de qualité malgré les difficultés rencontrées.



PERSPECTIVES 2025

En 2025, le CHRS Paris prévoit de poursuivre son engagement en développant des axes d'amélioration ciblés :

- **Renforcer l'accompagnement à la santé** : Collaborer davantage avec des professionnels de santé pour offrir un accompagnement renforcé aux résidentes souffrant de troubles psychiques.
- **Développer les activités extérieures** : Encourager l'intégration sociale des résidentes en multipliant les partenariats culturels et éducatifs, et en organisant des sorties régulières.
- **Améliorer le suivi administratif** : Optimiser les démarches en lien avec les autorités pour accélérer les régularisations administratives et faciliter l'accès aux droits des résidentes.
- **Multiplier les ateliers thématiques** : Proposer des actions sur des sujets variés comme la gestion budgétaire et le savoir habiter, pour accompagner les résidentes vers l'autonomie.
- **Suivre des indicateurs CPOM** : Maintenir des évaluations régulières pour garantir la qualité des accompagnements et ajuster les pratiques aux besoins évolutifs des bénéficiaires.

Elle témoigne

UNE ANCIENNE RÉSIDENTE



Je ressens souvent le besoin de retourner à Claire Amitié pour leur faire un petit coucou.

Cette association m'a donné un toit et un soutien inestimable lorsque je n'avais rien. Je leur serai toujours reconnaissante.



Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CHRS VAL DE MARNE COLLECTIF

NOMBRE DE PLACES

56 places
(dont 7 pour CHRS Jeunes)

PUBLIC

Femmes isolées
18 à 35 ans
femmes avec enfant(s)
de + 3 ans

NOMBRE DE JOURNÉES RÉALISÉES

19 103 jours

TAUX D'OCCUPATION

93,20%

NOMBRE DE PERSONNES PRÉSENTES

80 (59 adultes et 21
enfants, soit 59 ménages)

ACTIONS 2024

Inclusion, personnalisation et redynamisation collective

En 2024, le CHRS 94 Collectif a consolidé son rôle dans l'accompagnement des jeunes femmes et des publics vulnérables à travers une approche alliant responsabilité individuelle, collaboration et vie collective.

À travers des dispositifs adaptés, des collaborations stratégiques et des initiatives collectives, l'équipe éducative a œuvré pour favoriser l'autonomie et le bien-être des personnes accueillies.

A RETENIR

Adaptation de l'accompagnement aux problématiques d'un public plus jeune.

Sensibilisation des personnes accueillies à la prévention des conduites addictives en collaboration avec la Croix Rouge Française et la CAARUD.

Des ateliers, des temps festifs pour lutter contre l'isolement et renforcer la convivialité.

Suivi du plan d'action consécutif à l'évaluation externe.



1. Adaptation de l'accompagnement pour les jeunes femmes accueillies

L'accueil des jeunes femmes, notamment celles sorties de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE), a marqué l'année 2024 avec des ajustements significatifs dans l'approche éducative. Ils ont permis de développer des solutions adaptées à la diversité des profils accueillis tout en maintenant un cadre d'accompagnement structurant.

- **Finalisation des 7 places du "CHRS Jeunes" collectif** : L'arrivée de jeunes femmes (18-22 ans en majorité) a révélé des problématiques spécifiques notamment liées au respect du cadre et à des problématiques d'addiction. Cela a incité l'équipe à élaborer de nouvelles modalités d'intervention et à collaborer avec des partenaires extérieurs.
- **Collaboration avec le LHSS et le CAARUD** : Des permanences médico-sociales avec la Croix Rouge Française ont été maintenues, et des réunions d'information coanimées par le CAARUD, ont permis de sensibiliser les jeunes à des problématiques comme la consommation de stupéfiants et d'autant plus en présence d'enfants au sein du CHRS. Plusieurs orientations personnalisées ont été proposées en réponse aux besoins repérés.

2. Solidarité et accompagnement collectif

Le CHRS 94 Collectif a également mis en place des actions visant à briser l'isolement et à renforcer la convivialité :

- **Prise en compte de la personne dans sa singularité** : L'accueil et les anniversaires des personnes accueillies ont été organisés de façon personnalisée, avec des gestes attentionnés comme des mots de bienvenue et des gâteaux, valorisant ainsi chacun et renforçant le sentiment de considération et d'appartenance.
- **Médiation animale** : En réponse à une vulnérabilité accrue parmi les personnes accueillies (troubles psychiques, expériences de violences conjugales ou familiales) un atelier de médiation animale a été initié dès septembre 2024. Ce dispositif combinant thérapie émotionnelle et interaction collective, a bénéficié à une dizaine de participants en six sessions.
- **Boutiques éphémères gratuites** : Plusieurs sessions ont été organisées pour offrir aux femmes accueillies des jouets, vêtements ou ustensiles de cuisine. Ces événements, qui incluaient un exercice éducatif sur la gestion de budget fictif, ont permis de répondre aux besoins matériels tout en sensibilisant les participantes à des pratiques responsables.

- **Temps festifs et partagés pour rythmer l'année** : Ces activités ont permis de créer une ambiance chaleureuse et conviviale, tout en incluant les enfants présents. Nous avons identifié que les personnes accueillies sont en manque de cadre et de repère, ainsi ces temps lissés sur l'année permettent de créer des rituels collectifs répondant à leurs besoins.

Ces initiatives ont non seulement favorisé les interactions sociales mais aussi permis de répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des bénéficiaires.

3. Renforcement de la qualité et de la traçabilité des suivis

- **Ressources numériques et pratiques fluidifiées** : La mise en place de la plateforme RESANA a permis d'optimiser les échanges entre les équipes et les autorités compétentes renforçant ainsi la fluidité et la transparence dans la gestion des suivis. Chaque référent de parcours a désormais un accès individuel à cet outil.
- **Evaluation externe** : L'évaluation externe menée en septembre 2024 a mis en avant l'attention portée à la personnalisation de l'accompagnement et a fourni des objectifs clairs pour renforcer la vie collective à travers des actions mieux tracées et formalisées (Cf pages 12 du présent rapport).

PERSPECTIVES 2025

L'année 2025 sera consacrée à poursuivre et approfondir les avancées de 2024 :

Redynamisation de l'expression des personnes accueillies et des ateliers collectifs : À travers de nouveaux ateliers et activités, l'objectif sera de recréer une dynamique de partage et d'entraide, essentielle à la vie en communauté.

Renforcement de l'analyse des situations : Des temps dédiés comme les GAP et les réunions d'équipe seront intensifiés pour ajuster les stratégies d'intervention face aux profils complexes.

L'enjeu de la traçabilité : En lien avec les attendus du CPOM, il s'agira d'accompagner les professionnels à l'utilisation du SYPLO, à la réalisation des évaluations actives SI-SIAO et d'enrichir les transmissions du dossier unique numérisé.

Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CHRS VAL DE MARNE DIFFUS

NOMBRE DE PLACES

77 places
(dont 14 pour CHRS jeunes)

PUBLIC

Femmes / Hommes isolés
18 à 30 ans / femmes
avec enfant(s) de + 3 ans

NOMBRE DE JOURNÉES RÉALISÉES

29 676 jours

TAUX D'OCCUPATION

105,30 %

NOMBRE DE PERSONNES PRESENTES

99 (50 adultes et 49
enfants, soit 40 ménages)

A RETENIR

Des réussites dans les démarches
d'accès au logement.

L'arrivée d'un deuxième conseiller
en insertion professionnelle pour
accompagner les personnes
accueillies à l'accès à l'emploi.

Des ateliers proposés aux jeunes,
aux familles.

Des partenariats renouvelés pour
renforcer l'impact du passage par
Claire Amitié dans la vie des
personnes accompagnées.

Des actions de formation de
l'équipe éducative.

ACTIONS 2024

Inclusion, relogement et renforcement des liens communautaires

En 2024, le CHRS Diffus 94 a concentré ses efforts sur l'accueil, le relogement et l'intégration sociale des personnes accompagnées, avec un accent particulier sur les jeunes et les familles.

À travers l'ouverture du CHRS Jeunes fin d'année 2023 (et le nouveau public homme isolé), des collaborations renforcées, et des actions ciblées sur l'autonomie et les liens sociaux, l'équipe éducative a œuvré pour favoriser une transition vers une vie stable et autonome. Les initiatives menées reflètent trois grands axes : **relogement et inclusion, formation et lien social, et professionnalisation.**



1. Relogement et inclusion des publics

En 2024, le CHRS a accompagné de nombreux bénéficiaires dans leurs démarches de relogement :

- **Relogement des familles** : Grâce au DALO, au SIAO et à la DRIHL (SYPLO), 100% des familles qui ont quitté le CHRS, ont pu intégrer une résidence sociale, un logement SOLIBAIL ou un bail direct. Ce travail minutieux a permis de sécuriser leur parcours résidentiel.
- **Augmentation de la capacité d'accueil du CHRS Jeunes** : L'ouverture des 14 places fin 2023 dédiées au public jeune (18-30 ans) a marqué un tournant dans l'accompagnement, accueillant ces personnes dans des logements diffus à Villiers-sur-Marne et Champigny. L'attribution de chèques service d'un montant de 30 € par semaine a été essentielle pour répondre aux besoins primaires des jeunes sans ressource suffisante.

Ces initiatives ont renforcé l'accès à un logement décent et la prise en compte des besoins spécifiques des divers profils accueillis.

2. Les défis relevés en termes d'insertion professionnelle

L'embauche d'un second conseiller en insertion professionnelle (CIP) en 2023 a été cruciale pour répondre à la diversité des besoins des personnes accueillies. Cela a permis d'améliorer l'accès à l'autonomie professionnelle et à la stabilité globale des jeunes et des familles.

Ce renfort maximise l'impact des actions du CHRS. Cela explique le nombre de sorties plus important en 2024 et le fait que ces sorties se soient réalisées dans le cadre de relogement.

3. Des ateliers collectifs et des temps solidaires pour 2024

Les activités et ateliers organisés en 2024 ont soutenu les bénéficiaires dans leur intégration et leurs interactions sociales.

- **Ateliers cuisine à Nogent-sur-Marne** : Ces ateliers ont rassemblé des mères vivant dans cette maison partagée, permettant des échanges culturels enrichissants et des moments de convivialité avec l'équipe éducative.
- **Distribution de fournitures scolaires** : En contexte d'inflation, une collecte active a permis de distribuer des fournitures aux enfants pour la rentrée et aux adultes en formation professionnelle, répondant à un besoin matériel crucial.

- **Fête des résidents** : Le 18 septembre 2024, une vingtaine de résidents et leurs enfants ont participé à une journée conviviale autour d'un barbecue, d'activités créatives (coloriage, créations de bijoux) et de moments ludiques. Cet événement a renforcé les liens sociaux dans une ambiance festive et chaleureuse.

Ces actions ont offert des opportunités concrètes d'apprendre, d'interagir et de progresser dans leur parcours personnel et professionnel.

4. Partenariats et développement professionnel

Le réseau tissé par le CHRS 94 a permis de renforcer l'accompagnement global offert :

- **Réseau champignois et insertion professionnelle** : La conseillère d'insertion professionnelle a participé à plusieurs réunions construisant un réseau local précieux pour favoriser l'emploi et les opportunités de formation.
- **Collaborations variées** : En 2024, le CHRS a travaillé avec des partenaires tels que la Mission Locale, France Travail, la CIMADE, Emmaüs Val de Brie, la Maison Femme Relais à Champigny sur Marne, et bien d'autres. Ces collaborations ont élargi l'accès aux droits, à la santé et aux services essentiels pour l'ouverture de droits.
- **Formations des professionnels** : Notre personnel accompagnant a suivi des formations sur des thématiques clés comme la santé mentale, la prévention des addictions ou encore l'approche systémique. Ces apprentissages ont renforcé leur capacité à répondre aux besoins diversifiés des bénéficiaires.

Ces partenariats et actions de formation ont consolidé l'impact du CHRS et enrichi les ressources mises à disposition des personnes accompagnées.



PERSPECTIVES 2025

L'année 2025 s'annonce porteuse d'améliorations significatives, notamment grâce à :

- **Le suivi spécifique du public jeune** : L'objectif est d'optimiser le suivi des jeunes accueillis, en renforçant les ateliers d'insertion et les temps collectifs.
- **Optimisation des outils numériques** : Le déploiement de RESANA et l'intégration des nouveaux professionnels pour renforcer la fluidité des échanges avec les autorités compétentes et entre les équipes.

- **L'accent sur le savoir habiter** : Le profil des publics accueillis et notamment les familles nombreuses expliquent les durées moyennes de séjour supérieures à 24 mois. L'hébergement dans des appartements en diffus induit une installation parfois longue des familles. L'entretien des logements et l'ampleur du parc immobilier est un enjeu essentiel dans la qualité de l'accompagnement et des prestations offertes aux personnes accueillies. La récurrence des visites à domicile, des ateliers en lien avec le « savoir habiter » (entretien, consommation énergétique), des visites « hygiène et sécurité » sont des axes de travail primordiaux en 2025.

Elles témoignent

IDOYA

« Quand je suis arrivée à Claire Amitié, j'étais mal et j'avais peur de tout, je n'étais pas en très bonne santé. J'essayais de fuir l'homme qui me prostituait. J'étais en danger permanent, l'association était là pour me protéger contre lui, mais aussi contre moi-même.

J'ai été impressionnée par la gentillesse et la générosité que l'équipe m'apportaient. J'ai été accueillie par les autres résidentes, elles sont devenues des amies. La plupart d'entre elles savaient ce que signifiait « avoir subi des violences ». Elles étaient passées par là !

Je n'avais rien lorsque je suis arrivée à Claire Amitié, l'équipe m'a donné des vêtements, de quoi prendre soin de moi. Elle ne m'a pas lâchée et a accepté tous mes états d'âme. Chacun était patient et compréhensif. Je me suis sentie importante.

J'ai compris que je comptais. L'équipe s'adapte à chacune de nous et nous accompagne au quotidien. Elle est présente dans les moments les plus durs. Je suis accompagnée sur le volet judiciaire et pour porter plainte. Je sais désormais que je ne suis pas seule.

Concernant ma santé, il m'a été proposé de faire un suivi en addictologie. Malgré la difficulté de la démarche, j'ai choisi de faire confiance et de franchir le pas. Aujourd'hui je vais mieux et je suis prise en charge.

J'ai décidé de me recentrer sur moi. J'apprends à prendre soin de moi et à dire non. J'apprends à m'aimer pour aimer les autres et faire confiance. »



ADELINÉ, RÉFÉRENTE DE PARCOURS AU CHRS

« Après un long parcours de vie émaillé d'exil et de violences conjugales, Madame H. a été accueillie au mois de décembre 2021. Après une prise en charge avec ses enfants dans un hôtel social.

Dès son arrivée, nous avons fait connaissance et noué un lien de confiance essentiel à son accompagnement.

Les démarches notamment celles liées aux violences conjugales subies ont été soutenues dans une continuité nécessaire : entretien individuel, visite à domicile, échanges téléphoniques. Madame H explique l'importance de ce « soutien sans faille ».

En fin d'année 2024, après un travail de reconstruction au quotidien, Madame H et ses 2 enfants se sont vu proposer un logement social dans les Hauts de Seine. Madame H a alors pu verbaliser ses peurs : nouveau lieu d'habitation, nouvelle ville, nouveau départ,...

L'équipe de Claire Amitié a pris le temps de travailler cette sortie du CHRS avec elle. Elle a été accompagnée dans toutes les démarches administratives et soutenue dans son aménagement. 5 mois après son départ elle a pris ses repères, retrouvé un quotidien apaisé et s'apprête aujourd'hui à poursuivre sa vie « comme tout le monde ». Ses enfants ont pu poursuivre leur scolarité et ont même progressé. Elle s'apprête à reprendre un emploi qu'elle avait dû quitter en raison de la distance avec son nouveau logement dans le 92.

La temporalité est permise dans l'accompagnement des personnes à Claire Amitié. C'est ce qui fait la beauté de notre travail à Claire Amitié. »

Les Centres d'Hébergement d'Urgence

CHU AUBE COLLECTIF

NOMBRE DE PLACES

14 places
(7 places CHU DGF, 2 places CHU
Subvention, 5 places CHU FVV)

PUBLIC

Femmes isolées / familles

NOMBRE DE JOURNÉES RÉALISÉES

4 536 jours

TAUX D'OCCUPATION

88,52 %

NOMBRE DE PERSONNES PRESENTES

35 (20 adultes et 15
enfants, soit 20 ménages)

A RETENIR

Un accompagnement au quotidien structurant autour de la vie quotidienne des démarches administratives.

Des actions éducatives sous la forme d'ateliers avec la participation d'un plus grand nombre.

Un accès à un ordinateur pour lutter contre la fracture numérique et apprendre à effectuer les démarches en ligne.

Un renforcement des actions autour du "savoir habiter" pour garantir le bon usage des espaces communs et améliorer la tenue des chambres individuelles ou partagées.

ACTIONS 2024

Soutien au quotidien et développement de l'autonomie

En 2024, le CHU collectif s'est concentré sur l'accompagnement global des familles et des femmes isolées hébergées, avec un objectif prioritaire : créer un environnement structurant, propice à la stabilité et à la réinsertion.

En diversifiant les actions éducatives, culturelles et sanitaires, le service a offert un soutien intensif aux bénéficiaires.



1. Soutien personnalisé et accompagnement

Le CHU Collectif a poursuivi son engagement à travers un accompagnement au quotidien, permettant aux résidentes d'acquérir des compétences essentielles :

- **Visites des chambres et suivi social** : Les professionnelles ont soutenu les résidentes dans leurs démarches administratives, leurs rendez-vous médicaux et l'organisation quotidienne, tout en travaillant sur des notions d'hygiène et de sécurité.
- **Groupes thématiques** : Des animations ont permis d'aborder des sujets concrets, comme les relations parent-enfant ou l'accès aux ressources locales (parcs gratuits, musées, etc.).

2. Actions éducatives et bien-être

Des initiatives ont été déployées pour répondre aux besoins spécifiques des personnes accueillies, renforçant leur autonomie et leur bien-être :

- **Ateliers cuisine et parentalité** : Ces initiatives ont sensibilisé les résidentes à des pratiques d'alimentation saine et d'interactions positives avec leurs enfants.
- **Activités bien-être et sorties estivales** : Les sorties vers des lieux comme le parc des Moulins ou une ferme pédagogique ont offert aux bénéficiaires des moments de détente, favorisant le lien social.

3. Amélioration des infrastructures

Les efforts du CHU Collectif ont porté sur l'amélioration des infrastructures et des conditions d'accueil :

- Création d'un **espace collectif** pour des activités en groupe.
- Renforcement de **l'accès aux services numériques** pour accompagner les démarches administratives des résidentes.
- Mise en œuvre **d'un suivi régulier sur l'entretien des espaces communs**, avec un focus sur le savoir habiter.

PERSPECTIVES 2025

Pour l'année 2025, le CHU Collectif prévoit de poursuivre ses efforts dans plusieurs directions essentielles :

- **Intensification des ateliers collectifs** : Renforcer les thématiques liées à la parentalité, à l'alimentation saine et à l'insertion sociale pour répondre de manière encore plus ciblée aux besoins des bénéficiaires.
- **Renforcement du savoir habiter** : Accentuer les visites des chambres et les accompagnements pour garantir un suivi continu sur l'entretien des espaces et l'hygiène, tout en sensibilisant les bénéficiaires à leur rôle dans leur parcours résidentiel.
- **Développement des activités partagées** : Mettre en œuvre des projets comme le ciné-débat pour encourager la prise de parole et renforcer les échanges autour de thématiques sociales et culturelles.
- **Optimisation des accompagnements administratifs** : Consolider le suivi des familles dans leurs démarches de régularisation et d'accès aux droits pour faciliter leur stabilisation dans des environnements adaptés.



Les Centres d'Hébergement d'Urgence

CHU AUBE DIFFUS

NOMBRE DE PLACES

44 places

PUBLIC

Personnes isolées /
familles

NOMBRE DE JOURNÉES RÉALISÉES

15 142 jours

TAUX D'OCCUPATION

94,03 %

NOMBRE DE PERSONNES PRESENTES

86 (37 adultes et 49
enfants, soit 26 ménages)

A RETENIR

La fermeture avec regret des 10 places d'hébergement d'urgence ouvertes depuis 3 ans sur le dispositif "hiver".

Un partenariat renforcé qui témoigne de la solidarité locale.

Des actions de soutien scolaire et d'aide à la rentrée.

Des événements festifs, des sorties d'été pour rassembler et créer des souvenirs heureux.

ACTIONS 2024

Solidarité, accompagnement et autonomie

En 2024, le CHU Diffus a intensifié ses actions en faveur des personnes accompagnées, avec une approche intégrant solidarité, accompagnement individualisé et développement de l'autonomie.

À travers des collaborations dynamiques, un soutien quotidien ciblé et des initiatives sociales, le CHU s'est affirmé comme un acteur clé dans la lutte contre la précarité et l'exclusion. Trois grands axes ressortent de ces actions : **solidarité, accompagnement sur mesure et formation à la vie autonome.**



1. Partenariat : Témoin de la solidarité locale

En 2024, le CHU Diffus a renforcé son réseau pour apporter des solutions concrètes et adaptées aux besoins des bénéficiaires :

- **Association Human Law** : Cette collaboration a permis d'organiser des distributions alimentaires hebdomadaires. Grâce à l'engagement des bénévoles étudiants, les distributions ont eu lieu dans des lieux de rencontre extérieurs ou directement au domicile des bénéficiaires, en tenant compte de leur autonomie physique et psychique.
- **Collaborations avec des associations (LDH, CIMADE, PACT, etc.)** : Elles ont facilité la gestion des cas complexes, notamment dans le domaine du droit des étrangers. Un cabinet d'avocats s'est joint à ces efforts pour offrir des formations spécifiques et contribuer à l'obtention de titres de séjour.
- **Bailleur social Troyes Aube Habitat** : Ce partenariat a permis de résoudre des problématiques liées aux logements, incluant des travaux, des recherches de nouveaux appartements et des visites de suivi.
- **Coalia et intermédiation locative** : permettent la sortie en urgence d'une famille de huit personnes (une mère et ses sept enfants) vers un logement.

Ces collaborations ont permis de mobiliser des ressources essentielles et de renforcer l'impact des actions du CHU, notamment dans un contexte économique marqué par l'inflation.

2. Un accompagnement quotidien sur-mesure

L'équipe du CHU Diffus se distingue par son engagement auprès des bénéficiaires, en mettant en œuvre des actions favorisant leur stabilité et leur inclusion sociale :

- **Hébergement en appartements diffus** : Ce mode d'hébergement offre un cadre sécurisé où les personnes accueillies peuvent retrouver une stabilité essentielle. Les visites régulières des travailleurs sociaux ont renforcé le lien de confiance.
- **Logistique de rentrée et soutien scolaire** : L'équipe a accompagné les familles dans les inscriptions scolaires, périscolaires et de loisirs (cantine, clubs de sport, école des beaux-arts, etc.), favorisant l'intégration des enfants dans leur environnement local.
- **Événements festifs et moments conviviaux** : Les fêtes d'Halloween et de fin d'année, ainsi que la fête du 8 décembre en hommage à la fondatrice de Claire Amitié, ont permis de créer des instants joyeux et rassembleurs.

- **Sortie estivale à Mesnil Saint-Père** : Cette journée a marqué les esprits, notamment des enfants qui ont découvert pour la première fois la baignade, le lac. Ces moments de détente ont renforcé la cohésion entre les familles et l'équipe.

- **Aide vestimentaire et "vide-dressings solidaires"** : Organisés à chaque changement de saison, ces événements ont non seulement répondu aux besoins matériels des bénéficiaires, mais ont également été des temps d'échange conviviaux.

- **La gestion quotidienne** inclut également des initiatives comme les permanences sans rendez-vous, bien qu'une réflexion soit en cours pour adapter les créneaux horaires afin de mieux répondre aux besoins des bénéficiaires.

PERSPECTIVES 2025

Le CHU Diffus va continuer de préparer les personnes accueillies à une vie autonome, en offrant des outils pratiques et éducatifs :

- **Un Café Parent** : Cet atelier favorisera les échanges entre parents autour de thèmes essentiels liés à la parentalité et à la pédagogie active.
- **Ateliers pratiques** : Formation sur la gestion des priorités, les actes du quotidien et les conduites sociales pour renforcer les compétences pratiques des bénéficiaires.
- **Affichages informatifs** : Des affiches regroupant numéros d'urgence, coordonnées utiles et autres informations pratiques seront installées dans chaque appartement.

En parallèle, le CHU Diffus va continuer de développer des initiatives éducatives, comme l'organisation d'ateliers collectifs pour renforcer les compétences personnelles, à l'image de la journée "soins du visage" réalisée avec l'aide de L'Oréal.



Elles témoignent

FATMA

“ Je m'appelle Fatma, j'ai 19 ans. Quand ma mère est partie vivre à l'étranger, je me suis retrouvée seule en France avec de la famille dont je ne suis pas si proche finalement. A ce moment-là j'étais encore en train de faire mes études et je ne pouvais pas subvenir à mes besoins toute seule. Il me fallait un toit pour continuer mon parcours et me sentir en sécurité pour ne pas tout lâcher. C'est comme ça que je suis arrivée à CLAIRE AMITIÉ. Aujourd'hui, je continue à avancer pas à pas.

Mon arrivée s'est bien passée, je me suis sentie bien accueillie, ce qui m'a permis de me sentir rapidement à ma place. Le CHRS m'a apporté des éléments très positifs. Ça m'a permis de poursuivre mes démarches administratives en cours et surtout d'en engager de nouvelles mais aussi de bénéficier d'un soutien.

La vie en collectivité peut parfois être difficile car on doit composer avec les caractères de chacune d'entre nous, mais ça m'a permis de découvrir d'autres cultures.

Les soutiens les plus importants ont été portés par l'ensemble de l'équipe accompagnante et par l'intermédiaire de mes rendez-vous réguliers qui m'ont permis de rester dans une bonne dynamique.

Si quelqu'un souhaite intégrer Claire Amitié, je pourrai lui dire que c'est un bon choix. Je n'ai pas été dans d'autres centres d'hébergement auparavant mais quand j'écoute le parcours des autres hébergées, je trouve ici qu'on fonctionne comme une famille, ça m'apporte de la stabilité. ”



LINA

“ Votre aide nous renforce pour nous intégrer dans ce pays.

Je pense qu'à ce stade, il n'y a rien à changer, je suis satisfaite. Merci.

J'aime que vous essayez de fédérer les familles de notre organisation, de les rendre plus amies en organisant divers évènements. ”



Les Centres d'Hébergement d'Urgence

CHU ESSONNE

NOMBRE DE PLACES

72 places

PUBLIC

Femmes isolées et
familles

NOMBRE DE JOURNÉES RÉALISÉES

26 835 jours

TAUX D'OCCUPATION

101,83 %

NOMBRE DE PERSONNES PRESENTES

79 (40 adultes et 39
enfants, soit 27 ménages)

A RETENIR

Les logements adaptés aux compositions familiales et bien situés pour accueillir 72 personnes (familles – femmes isolées).

Des démarches effectuées pour favoriser le relogement à l'issue de la prise en charge (pour les familles aux droits administratifs complets).

Des partenariats pour renforcer notre pouvoir d'agir.

Des ateliers collectifs pour réunir les personnes accueillies, lutter contre l'isolement et mettre à l'honneur les talents de chacun.

Des bénévoles pour proposer un soutien scolaire et favoriser l'apprentissage du français.

ACTIONS 2024

Autonomie, solidarité et inclusion

En 2024, le CHU 91 a poursuivi son engagement envers les personnes précaires, en mettant en avant des initiatives éducatives, des partenariats stratégiques et des activités collectives. L'équipe a accompagné 79 ménages hébergés dans des logements diffus captés dans le parc privé, répartis entre logements individuels pour les familles et colocations pour les femmes isolées.

Ces actions s'articulent autour de trois axes principaux : **accompagnement vers le logement, solidarité et inclusion, et formations pour une autonomie renforcée.**



1. Accompagnement vers et dans le logement

L'accès et le maintien dans le logement ont constitué un enjeu central pour le CHU 91 en 2024 :

- **Hébergement adapté** : Les logements sont répartis entre individuels (T2 à T5 pour les familles) et colocations (2 à 3 femmes isolées par logement), permettant une solution adaptée à chaque situation.
- **Individualisation des suivis** : Grâce à une équipe dédiée de trois travailleurs sociaux, d'un ouvrier qualifié et d'une cheffe de service, chaque ménage bénéficie d'un accompagnement global, prenant en compte leurs besoins spécifiques.

En prenant en charge des familles dans des situations souvent précaires, l'équipe œuvre pour garantir des parcours résidentiels sûrs et adaptés.

2. Solidarité et inclusion par les partenariats

Les partenariats établis par le CHU 91 en 2024 ont joué un rôle clé pour répondre aux besoins des résidents :

- **Collaboration avec IPC Santé** : Deux ateliers ont eu lieu, traitant des thématiques du bien-être et de l'usage des écrans. Ces initiatives ont été bien reçues par les participantes et adaptées aux difficultés linguistiques de certaines résidentes. Un nouvel atelier sur le sommeil est prévu pour début 2025.
- **Partenariat avec la CPAM** : Ce lien a permis d'accélérer l'accès aux droits et aux soins pour les résidents, en fluidifiant le traitement des demandes et en réduisant l'anxiété liée aux démarches administratives. Les retours montrent des résultats concrets, avec un accès plus rapide aux prestations de santé.
- **Soutien bénévole** : Des initiatives telles que le soutien scolaire pour les enfants pendant les vacances d'été et l'apprentissage de la langue française ont été mises en place grâce à des bénévoles engagés, répondant aux besoins exprimés par les résidents.

Ces collaborations ont renforcé l'accès aux droits fondamentaux et ont favorisé l'intégration des ménages dans leur nouvel environnement.

3. Activités collectives et autonomisation

L'équipe éducative du CHU 91 a développé des ateliers et activités collectives pour encourager l'autonomie et lutter contre l'isolement social :

- **Ateliers pratiques** : Deux ateliers éducatifs sur la fabrication de produits ménagers naturels ont permis à 9 résidentes de réaliser leur lessive, leur produit vaisselle et un spray nettoyant, tout en les sensibilisant à des pratiques économiques et écologiques.
- **Activité crochet** : Inspirée par le talent d'une résidente, l'équipe a organisé un atelier autour du crochet, favorisant le partage de compétences et les interactions sociales entre femmes accueillies.
- **Journée contre les violences faites aux femmes** : À cette occasion, des activités comme le visionnage de films suivis de débats et un cours de self-défense ont été proposées pour sensibiliser et outiller les participantes.
- **Accompagnement à la parentalité** : L'équipe a observé une montée des problématiques parentales. Certaines actions individuelles et collectives ont déjà été mises en place et cet axe reste prioritaire pour 2025 en raison des répercussions significatives sur les dynamiques familiales.

Ces activités ont offert des outils concrets pour renforcer les compétences des résidents tout en créant des espaces d'échanges et de solidarité.

PERSPECTIVES 2025

Le CHU 91 prévoit d'élargir ses actions en se concentrant sur :

- **Nouveaux ateliers éducatifs** : Des formations sur la santé, la gestion budgétaire, les démarches administratives (titres de séjour, impôts, transport) et les inscriptions scolaires seront développées.
- **Renforcement de l'accompagnement parental** : Les défis tels que l'usage excessif des écrans par les enfants seront abordés par des interventions plus ciblées et suivies.
- **Pérennisation des partenariats** : Les collaborations avec IPC Santé et la CPAM seront approfondies, et de nouvelles thématiques d'ateliers seront explorées pour répondre à des besoins émergents.



Il témoigne

« L'année 2024 est une année importante pour ma famille et moi. J'ai déposé ma demande d'asile en France.

Ma référente de parcours m'a accompagné tout au long de la démarche : compréhension de mon parcours, rédaction de mon récit, constitution de mon dossier, dépôt du dossier et la préparation à l'entretien avec l'OFPRA. Cela a été possible grâce à la relation de confiance avec ma référente qui s'est établie progressivement depuis la prise en charge de ma famille au sein de notre CHU.

J'ai d'abord été reçu en entretien pour faire part de mon histoire m'ayant amené à demander l'asile en France et l'aide de mon beau-frère pour les traductions (arménien/français) a été précieuse.

Le dossier de démarche d'asile est enfin déposé.

La première réponse tombe : je suis est débouté.

A la suite de cette annonce difficile de l'OFPRA, j'ai été reçu par ma référente de parcours.

Elle m'a orienté vers un avocat spécialisé en droit des étrangers et j'ai pu formuler un recours aujourd'hui en cours d'instruction.

L'hébergement d'urgence proposé par Claire Amitié me permet avec ma famille, d'avoir un lieu d'hébergement stable durant l'instruction de ma demande de recours. »



Les Centres d'Hébergement d'Urgence

CHU VAL DE MARNE DIFFUS

NOMBRE DE PLACES

93 places
(63 places CHU Val de Marne,
30 places CHU Paris installé
dans le 93)

PUBLIC

Femmes isolées /
familles

NOMBRE DE JOURNÉES RÉALISÉES

36 428 jours

TAUX D'OCCUPATION

107 %

NOMBRE DE PERSONNES PRESENTES

111 (65 adultes et 46
enfants, soit 50 ménages)

A RETENIR

Des besoins médico-sociaux repérés, des soutiens complémentaires à l'hébergement apportés par l'Etat (permanence LHSS - chèques services pour le public avec de très faibles ressources).

Des ateliers pour favoriser les espaces de partage, de prise en compte de soi, les écogestes, le savoir habiter.

Les durées de séjour prolongées = comment dépasser les obstacles administratifs et favoriser l'accès au logement.

ACTIONS 2024

Santé, solidarité et autonomisation

En 2024, le CHU Val de Marne a renforcé son engagement envers les personnes en grande précarité, en mettant l'accent sur leur santé, leur bien-être et leur autonomie. À travers des dispositifs médico-sociaux, des initiatives solidaires et des ateliers éducatifs, l'équipe a déployé des actions concrètes pour améliorer les conditions de vie des bénéficiaires et répondre aux enjeux spécifiques identifiés.

Trois axes principaux se distinguent : **soutien médico-social, solidarité et inclusion sociale, et préparation à l'autonomie.**



1. Soutien médico-social : Une réponse aux besoins complexes

Le CHU Val de Marne a poursuivi son accompagnement médico-social global, en associant des dispositifs novateurs et des aides adaptées :

- **Permanences LHSS mobiles** : En 2024, la Croix Rouge Française a assuré des permanences médico-sociales directement au sein de la structure. Ces interventions pluridisciplinaires (médecins, infirmiers, psychologues, travailleurs sociaux) ont permis de répondre aux besoins de santé des bénéficiaires en rupture de droit.
- **Soutien par les chèques services DRIHL** : Face aux défis de l'inflation, ces chèques ont fourni aux familles sans ressources un accès aux biens essentiels tels que l'alimentation, les produits d'hygiène. Ces mesures ont significativement contribué à leur bien-être général et à leur préparation à l'insertion sociale et professionnelle.

Ce soutien médico-social a représenté un levier clé pour stabiliser les bénéficiaires et poser les bases d'une réinsertion réussie.

2. Solidarité et lien social : Créer des connexions

L'inclusion et la cohésion sociale ont été renforcées grâce à des projets collectifs et participatifs :

- **Café Solidaire** : Mis en place dès janvier 2024, ce projet a réuni familles et femmes isolées autour de discussions enrichissantes et d'une collation. Les participantes ont exprimé leur intérêt pour des thèmes tels que le bien-être, la culture et le savoir habiter, ouvrant des espaces de dialogue et de partage.
- **Ateliers bien-être** : Conçus pour répondre à des parcours de vie marqués par la précarité, ces ateliers ont favorisé la confiance en soi et encouragé la réinsertion sociale. L'animation de ces sessions a été faite notamment par une personne accueillie travaillant dans le secteur, permettant de valoriser ses savoirs faire. Ces actions ont permis de renforcer les liens entre les bénéficiaires et de créer un réseau de soutien précieux, tout en promouvant leur implication active.

3. Préparation à l'autonomie : Outiller pour l'avenir

Le CHU Val de Marne a développé des initiatives éducatives et pratiques pour accompagner les bénéficiaires vers l'autonomie :

- **Atelier logement** : Cet atelier a permis à 6 participants de se familiariser avec les démarches administratives liées à l'obtention d'un logement social, les réalités du parc locatif et les bonnes pratiques du savoir habiter, comme les écogestes ou l'entretien quotidien.
- **Le soutien à la parentalité via la MDPH** : Chaque famille accueillie compte en moyenne un enfant nécessitant un suivi auprès de la MDPH. Ce constat a conduit l'équipe à renforcer son accompagnement pour optimiser l'efficacité des démarches.
- **Accompagnement des séjours prolongés et obstacles administratifs** : Les longs séjours, souvent liés à l'attente de régularisations administratives, ont poussé l'équipe à intensifier ses actions d'accompagnement et à chercher des solutions alternatives pour réduire ces blocages, qui impactent directement l'accès au logement et à l'emploi.

Ces initiatives éducatives et structurelles ont donné aux bénéficiaires les outils nécessaires pour développer leur autonomie, malgré les obstacles administratifs et sociaux.

PERSPECTIVES 2025

L'année 2025 s'inscrit dans la continuité des efforts de 2024, avec des projets renforcés et ajustés aux besoins spécifiques identifiés :

- **Renforcement des actions de parentalité et de soutien MDPH** : L'équipe travaillera à mieux comprendre les causes du besoin accru de suivi MDPH et à améliorer les réponses à apporter aux familles.
- **Extension des ateliers éducatifs** : Des programmes ciblés sur le savoir habiter, la gestion budgétaire et le bien-être collectif seront mis en place pour favoriser l'autonomie.
- **Réduction des obstacles administratifs** : En partenariat avec les autorités compétentes, le CHU cherchera à fluidifier les démarches et à offrir plus de solutions adaptées aux personnes en attente de régularisation.



LA PROTECTION DE L'ENFANCE

La protection de l'enfance « vise à garantir la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant, à soutenir son développement physique, affectif, intellectuel et social, et à préserver sa santé, sa sécurité, sa moralité et son éducation, dans le respect de ses droits », selon l'article L. 112-3 du Code de l'action sociale et des familles (CASF).



Dans certains cas, pour parvenir à protéger l'enfant (à naître ou déjà là), il est nécessaire de prévoir un accueil de la mère et de l'enfant dans un établissement habilité (ESSMS). Cet accueil et cet hébergement se font par décision administrative du service départemental de protection de l'enfance, ou judiciaire (procureur - juge des enfants). Le service d'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) est placé sous l'autorité du président du conseil départemental de chaque territoire. Les établissements habilités à recevoir des bénéficiaires de l'ASE sont financés, contrôlés et autorisés par les départements.

QU'EST-CE QU'UN CENTRE MATERNEL ?

Un centre maternel est un lieu d'accueil pour les mères et leurs de moins de 3 enfants.

Ce centre offre aux familles monoparentales un environnement sécurisant où elles peuvent recevoir du soutien. La mission des centres maternels est de fournir un hébergement sûr et de l'aide pour les mères en difficulté, afin qu'elles puissent prendre soin de leurs enfants et se préparer à une vie stable. (Articles L312-1 à L312-3 du Code de l'action sociale et des familles).



QU'EST-CE QU'UN LOGEMENT RELAIS ?

En 2019, le département du Val de Marne, pour faire face à l'afflux de familles vulnérables (familles monoparentales avec enfant(s) de moins de 3 ans) hébergées provisoirement dans des hôtels en raison d'une absence d'hébergement, a décidé de constituer, avec le soutien d'associations autorisées à agir dans le secteur de la protection de l'enfance, un parc de Logements Relais destiné aux familles vulnérables et aux femmes victimes de violence. Les familles hébergées dans ces logements ont un statut d'hébergées et un accompagnement social est mis en place par les associations autour de 3 axes :

- Le savoir habiter,
- L'insertion professionnelle,
- La parentalité.

Cet accompagnement vise à permettre aux familles qui le peuvent d'accéder à un logement autonome.

CENTRE MATERNEL VAL DE MARNE

A RETENIR

L'accueil d'un public plus jeune (mères parfois mineures) avec un axe d'intervention autour de la continuité de la scolarité.

Le suivi de la santé des enfants avec le recours à une psychomotricienne, le rôle du RSAI et l'action quotidienne du secteur petite enfance.

Des nombreux changements au sein de l'équipe, y compris de l'encadrement, et le maintien d'une belle cohésion pour traverser cette période de transition.



NOMBRE DE PLACES

29 familles dont
1 famille pour l'accueil
d'urgence

PUBLIC

Femmes mineures ou
majeures avec enfants de
moins de 3 ans

NOMBRE DE JOURNÉES RÉALISÉES

10 104 jours (par famille)

TAUX D'OCCUPATION

95,20 %

NOMBRE DE PERSONNES PRÉSENTES

95 (46 adultes et 49
enfants, soit 46 ménages)

ACTIONS 2024

Protection, santé et accompagnement innovant

En 2024, le Centre Maternel a intensifié son engagement envers les jeunes mères et leurs enfants en situation de grande précarité, tout en renouvelant ses actions autour de la protection de l'enfance et de l'accompagnement psychosocial.

Face à des profils souvent complexes, l'équipe a su adapter ses pratiques tout en intégrant de nouvelles ressources et collaborations. Trois axes majeurs se dégagent des actions menées : **protection et insertion, renforcement du pôle santé et accompagnement spécialisé, et qualité d'accompagnement malgré les défis organisationnels.**

1. Protection de l'enfance et accompagnement à l'insertion

Le Centre Maternel a maintenu son rôle fondamental dans la protection des mères et enfants en situation vulnérable :

- **Âge des arrivées et profils accueillis** : De nombreuses mères arrivent très jeunes, parfois mineures, souvent sans ressources sans titre de séjour ou en cours de régularisation administrative. Cette situation nécessite un suivi intensif, particulièrement pour les mineures, avec une collaboration étroite entre les référents thématiques (par exemple pour les mères mineures en obligation scolaire).
- **Le référent thématique "insertion professionnelle"** vise à travailler avec les jeunes mères leurs objectifs d'insertion, tout en assurant une prise en charge globale et respectueuse de leurs parcours. 5 mères dont deux mineures et 3 accueillies dans le cadre d'un Accueil Provisoire Jeune majeur ont pu débuter une formation en alternance en lien avec le CFA de Paris dans l'établissement Edmond ROSTAND en CAP Production et Service Restauration option linge.

Ce focus sur la protection et l'insertion des jeunes femmes souligne l'engagement du Centre dans des approches innovantes face à des parcours de vie marqués par des ruptures.

2. Renforcement du pôle santé et accompagnement spécifique

Le volet santé du Centre Maternel a bénéficié de ressources accrues en 2024, consolidant un accompagnement médico-social adapté :

- **L'intervention de la psychomotricienne** : La collaboration avec la psychomotricienne a perduré, facilitant le repérage des troubles et possibles retards des enfants notamment au SPE (Secteur Petite Enfance).

- **Reconduction du RSAI** : Le renouvellement du mandat de la Référente de Santé et d'Accompagnement Inclusif (RSAI) a permis d'assurer un suivi cohérent et inclusif, répondant aux besoins de santé physique, mentale et sociale des enfants tout en soutenant les équipes professionnelles. En conformité avec ses missions légales, la RSAI a joué un rôle pivot dans l'évaluation et la coordination des besoins de santé. Elle a veillé à la mise en œuvre de parcours de soins adaptés pour les enfants et les familles, en étroite collaboration avec l'équipe éducative et la psychomotricienne. Cette démarche a permis un repérage précoce des troubles éventuels et un suivi ajusté. En tant qu'interlocuteur clé, la RSAI a établi des liens étroits avec les services de Protection Maternelle et Infantile (PMI), permettant d'assurer un suivi médical continu et une coordination efficace dans les démarches administratives et de santé. La RSAI a notamment apporté son concours pour établir des protocoles obligatoires dans le cadre de l'accueil du jeune enfant.
- **Le secteur petite enfance** : Il a continué d'accueillir uniquement les enfants hébergés au Centre Maternel, souvent identifiés comme présentant des comportements agités ou des troubles précoces de l'attachement et du comportement. Ce travail de repérage précoce, essentiel pour les enfants, a également mis en lumière la fatigue voir l'usure ressentie par des salariés nécessitant des ajustements RH pour préserver leur bien-être professionnel. Beaucoup d'arrêts de travail, des besoins de remplacements en intérim, il est nécessaire en 2025 de retrouver une stabilité pour accompagner au mieux ces enfants aux besoins nombreux.

En 2025, a été recrutée une psychologue venue enrichir la pluridisciplinarité de l'équipe du Centre Maternel. Tout cela permet de poser des bases solides pour un accompagnement en santé mentale et physique, garantissant un suivi individualisé des familles et des enfants.



3. Maintien de la qualité d'accompagnement malgré les mouvements d'équipe

L'année 2024 a été marquée par des défis organisationnels importants, notamment en raison des mouvements au sein de l'équipe éducative :

- **Transmission des savoirs** : Malgré des départs significatifs (3 chefs de service, 2 référentes de parcours, 1 référente thématique), l'équipe a su préserver la qualité de l'accompagnement grâce à une transmission rigoureuse à travers le dossier unique numérisé des personnes et à une documentation claire des procédures (guide). Le siège social a été mobilisé pour l'intégration des cadres.
- **Focus sur la cohésion et la continuité** : Des efforts de team-building ont été déployés pour maintenir un esprit d'équipe solide, essentiel pour répondre aux besoins des bénéficiaires dans un cadre stable.
- **Adaptation aux nouveaux défis** : Le travail de l'équipe a inclus un suivi rapproché des personnes sans ressources et en grande précarité administrative, tout en continuant à organiser des sessions d'accompagnement thématiques adaptées à chaque situation. A travers un nombre croissant de personnes sans ressource les prestations matérielles délivrées par le centre maternel ont augmenté de façon significative (dépenses médicales, pass navigo, premières nécessités, ...).

Ces efforts témoignent de la résilience du Centre Maternel et de sa volonté de pérenniser un accompagnement de qualité, même en période de transition.



PERSPECTIVES 2025

L'année 2025 s'inscrira dans une continuité, avec des projets renforcés :

- **Embauche d'une psychologue** à partir de janvier pour enrichir notre capacité d'intervention en santé mentale auprès des familles.
- **Développement du pôle santé** : Le RSAI continuera d'étendre ses recherches afin de trouver une solution pérenne (intervention régulière d'un pédiatre ou d'une infirmière attitrée au Centre Maternel).
- **Renforcement de l'accompagnement spécifique** : Une réflexion approfondie sur les profils des mères et enfants accueillis permettra d'affiner les réponses proposées, avec une attention particulière aux parcours des mineures et aux processus d'insertion.
- **Mise à jour des attendus liés au Secteur Petite Enfance** : En octobre 2024, un contrôle DPML a eu lieu et a permis de mettre en avant des axes d'amélioration qui nous paraissent également essentiel à un accueil de qualité de la petite enfance. A travers un plan d'action qui s'étend jusqu'à septembre 2025, nous nous attellerons à remplir ces conditions.
- **L'évaluation externe** : Elle aura lieu en juin 2025. Elle nécessite une formation des nouveaux professionnels et notamment de l'équipe cadre au référentiel et aux attendus de l'évaluation externe.



Elles témoignent

ROSE, JEUNE MÈRE ACCUEILLIE

“ Je me suis sentie bien accueillie par les mères du collectif en général et aussi par les professionnelles. Je m'entends bien avec elles. J'ai toujours eu tendance à rester dans ma chambre, même chez ma famille et du coup, cet accueil m'a fait du bien.

Être ici me permet de faire mes démarches administratives, d'avoir du soutien lorsque j'ai des crises d'angoisse, d'avoir la crèche pour mon fils et de pouvoir l'élever comme je le souhaite, sans les commentaires de mes proches.

Ici, je me sens libre de poser des questions. A mon accueil, cela m'a permis de prendre le temps de me poser, de souffler car c'était la première fois pour moi en foyer. Je suis venue car il n'y avait pas assez de place dans ma famille et pour trouver du travail et régler tout pour mon fils.

J'espère pouvoir guérir des problèmes du passé. ”



MARINE, CONSEILLÈRE EN ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE

“ Tout d'abord technicienne en économie sociale et familiale puis conseillère en économie sociale et familiale par le biais de la VAE (merci Claire Amitié !) voilà 16 ans que je poussais la porte du CHRS de Nogent sur Marne et que je fus littéralement plongée dans l'univers de l'accompagnement social global. Après quelque mois dans cet établissement et au CHRS de Champigny sur Marne, me voici désormais au centre maternel de Bry sur Marne.

Ma volonté première reste la même : que les familles que j'accompagne gagnent en autonomie pour se construire un avenir solide.

A Claire Amitié la personne est au cœur de notre projet, il est important de « faire avec et non pour », ce qui est nécessaire pour l'avenir des personnes accueillies.

Aider une maman enceinte à mieux appréhender la relation qu'elle aura avec son enfant à venir, ou encore pouvoir donner des conseils et des clés afin qu'un acte de la vie quotidienne ne soit plus un obstacle font partie de toutes les actions que je mets en place au quotidien pour faire évoluer chaque famille.

Les moments plus durs (car il y en a) sont vite oubliés face à une victoire ou une avancée, minime soit-elle, d'une famille qui se trouve en difficulté !

Ces années m'ont permis d'accompagner beaucoup de familles et de les aider à avancer. Mais cela m'a aussi permis à leur contact d'avancer moi-même, d'évoluer, de me renforcer dans ce métier qui est en constante évolution et de me conforter dans l'idée que je suis à ma place dans

cet accompagnement au quotidien.

Une de mes dernières joies professionnelles a été la rencontre à Bry sur Marne d'une ancienne du centre maternel (d'il y a 5 ans) avec qui cela n'a pas été du tout évident lors de son accueil. Cette dernière m'ayant reconnue tout de suite me disait tout le bien que lui a apporté le centre maternel, ce qu'elle retenait et mettait en pratique chez elle ! ”



LOGEMENTS RELAIS VAL DE MARNE

A RETENIR

Une fermeture du service annoncée pour le mois d'août 2025.

Un soutien personnalisé de chaque famille pour trouver les solutions pérennes de sortie du dispositif et continuer l'accompagnement jusqu'au bout.

La mise en place des visites mensuelles de chaque logement en présence du référent de parcours, du chef de service et des familles concernées pour poser les bases solides des prochains relogements.

Des activités proposées malgré un contexte anxigène de fermeture de service.

Une collaboration accrue avec la DHFV et la DRIHL 94 pour étudier les situations de chaque famille en vue de leur départ du service.



NOMBRE DE PLACES

30 familles
jusqu'au 30 novembre
27 familles
à partir du 1er décembre

PUBLIC

Femmes - femmes victimes
de violence avec enfants
de moins de 3 ans

NOMBRE DE JOURNÉES RÉALISÉES PAR MENAGE

9 321 jours

TAUX D'OCCUPATION

85,62 %

NOMBRE DE PERSONNES PRÉSENTES

76 (35 adultes et 41
enfants, soit 34 ménages)

ACTIONS 2024

Soutien jusqu'à la fermeture et réorientation responsable

En 2024, le service des Logements Relais a continué à offrir un accompagnement essentiel aux femmes et à leurs enfants, tout en se préparant à une fermeture définitive prévue au 31 août 2025 par décision du Département du Val de Marne. Cette transition, marquée par une collaboration étroite avec les autorités compétentes, vise à assurer la meilleure réorientation possible pour toutes les familles.

À travers un travail rigoureux, l'équipe s'est concentrée sur le **soutien quotidien des familles, les initiatives collectives, et la préparation à la fermeture du service.**

1. Soutien personnalisé des familles jusqu'à la fermeture

Le Logement Relais a maintenu son engagement envers les bénéficiaires, en répondant à leurs besoins spécifiques et en facilitant leur transition :

- **Accompagnement des femmes victimes de violences (FVV) :** Les 5 places dédiées aux femmes victimes de violences seront maintenues jusqu'au 31 décembre 2025, permettant un suivi renforcé pour sécuriser leurs démarches (procédures de divorce, JAF) et pour les aider à regagner leur autonomie sociale et économique.
- **Visites à domicile (VAD) :** L'équipe a instauré des visites mensuelles de chaque logement axées sur le savoir habiter avec la cheffe de service. Ces sessions ont permis d'évaluer et d'améliorer les pratiques d'hygiène et de sécurité des familles, afin de poser des bases solides pour leur relogement.
- **Soutien administratif et juridique :** En lien avec les acteurs comme le SIAO, au moyen de la DLS, du DALO et du programme EMILE, l'équipe accompagne activement les familles dans leurs démarches pour accéder à des logements sociaux quand leur situation leur permet ou, alors, à d'autres solutions de relogement.

Cet accompagnement individualisé est crucial pour préparer les bénéficiaires aux prochaines étapes de leur parcours.

2. Dynamique collective et engagement des familles

Les activités collectives ont permis de maintenir un lien social fort entre les bénéficiaires, favorisant une dynamique positive malgré la transition du service :

- **Projet de remise en forme physique :** En partenariat avec la mairie de Bry-sur-Marne qui a mis à disposition le gymnase de la ville dans le cadre d'une convention, un atelier d'initiation à la boxe et de remise en forme a offert aux bénéficiaires un espace pour travailler leur confiance en soi, leur bien-être mental et physique, tout en incluant leurs enfants dans l'activité.
- **Animations collectives « regards croisés » :** Lors d'une animation le 25 mai 2024, des thèmes comme la parentalité et la relation parent-enfant ont été abordés de façon participative. Ces temps de partage ont permis aux femmes de développer des solutions pratiques et de réfléchir à l'importance de leur rôle familial tout en bénéficiant d'un cadre convivial et solidaire.

Ces actions ont permis de maintenir un sentiment d'appartenance au sein du service Logement Relais, tout en préparant les familles à leur futur environnement.

3. Préparation à la fermeture et réorientation des familles

La fermeture imminente du service a impliqué une coordination étroite avec les autorités compétentes et un travail méthodique pour assurer une transition fluide :

- **Collaboration avec la DHFV et la DRIHL 94 :** Des comités ont été et sont organisés pour structurer les démarches nécessaires à la réorientation des familles, incluant des réunions d'information, des courriers officiels, et des suivis individualisés.
- **Orientation vers des solutions de relogement :** En partenariat avec la DRIHL et la DHFV, un effort est déployé pour prioriser l'intégration des familles dans des logements sociaux ou d'autres dispositifs d'hébergement adaptés, tout en tenant compte de leurs spécificités et de leurs besoins.
- **Maintien des places FVV dans l'attente de l'appel d'offre :** Les cinq places dédiées aux femmes victimes de violences seront maintenues jusqu'au 31 décembre 2025, permettant un accompagnement prolongé pour ces profils particulièrement vulnérables.
- **Comité de pilotage :** Mise en place d'un comité de pilotage mensuel réunissant la direction générale et les cadres de l'établissement instauré à la suite de l'annonce officielle de la fermeture des logements relais. Ce comité vise à actualiser et coordonner des actions et à réassurer toutes les parties prenantes.

Ces instances permettent de préserver une dynamique collective et de garantir une transition harmonieuse malgré le contexte de fermeture.

Ces efforts concertés témoignent de la volonté de l'équipe d'assurer la continuité de l'accompagnement et de limiter les impacts négatifs de la fermeture sur les familles.



Elle témoigne

NAOMI

“ C’est avec joie, émotion, et un peu de tristesse, que j’écris ces quelques lignes, car mon séjour à Claire Amitié, touche à sa fin et oui je m’en vais !

Je suis arrivée chez Claire Amitié en avril 2023 avec une petite d’à peine trois mois qui se prénomme, Jennah. On nous accueille avec bienveillance, dans un logement équipé et très confort.

Je rencontre par la suite les équipes et la personne qui deviendra ma référente avec qui je travaillerais mes objectifs. Deux belles années que j’ai passées ici.

Pendant ces mois, j’ai pu trouver une crèche pour Jennah, trouver un travail, et par la suite avoir une proposition de logement.

Les jours passent et mon départ approche.

Et c’est avec le plus grand bonheur que je vous écris ces dernières lignes car à ce jour, je m’en vais mais en paix, un nouveau départ m’attend dans un logement qui sera le mien.

Je clôture à nouveau ce chapitre en ce si beau mois d’avril 2025.

Avant tout, je remercie Claire Amitié de m’avoir ouvert la porte, accueillie, soutenue, accompagnée et m’avoir permis d’atteindre mon objectif final. ”



LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

Les services de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) ont pour mission de protéger les mineurs et les jeunes majeurs âgés de moins de 21 ans en situation de danger ou de risque de danger.

Ces services sont placés sous l'autorité du président du Conseil Départemental. Ils visent à soutenir de jeunes adultes en situation de grande vulnérabilité.



POURQUOI EST-CE IMPORTANT D'ACCOMPAGNER ET DE PROTÉGER LES JEUNES MAJEURS ?

La loi Taquet du 7 février 2022 insiste sur la nécessité pour les départements de poursuivre la prise en charge des majeurs de moins de 21 ans issus de l'ASE.

Pour un jeune adulte isolé et sans soutien, la moindre difficulté devient vite insurmontable. Lorsque l'on a été placé pendant de longues années, l'absence de capital social (soutien de sa famille ou ses amis) lors de la sortie de l'ASE accroît considérablement les risques de dérives et de galères. Et c'est parfois plusieurs mois ou années après la fin de leur placement que leur parcours devient compliqué. L'isolement est leur pire ennemi, c'est pour cela qu'il est essentiel d'accompagner les jeunes majeurs au-delà de leurs 18 ans.

À 18 ans, peu de jeunes sont en capacité d'être autonomes. Le placement a tendance à isoler et beaucoup de jeunes majeurs, au sortir de l'institution, ont un réseau très peu étendu de personnes sur lesquelles ils peuvent compter pour leur apporter un appui moral, un soutien matériel ou logistique. Se gérer seul et apprendre à gérer ses finances peut engendrer du stress, une charge mentale conséquente, voire un état de dépression si le jeune est dans une situation très précaire. Les principales difficultés rencontrées par les jeunes majeurs sont : le logement, l'emploi, les démarches administratives ainsi que l'accès ou le renouvellement des titres de séjour. D'où l'importance d'être entouré et accompagné pour pouvoir se construire sereinement en tant qu'adulte.



QU'EST-CE QU'UN SERVICE D'HÉBERGEMENT POUR MINEURS ET JEUNES MAJEURS ?

C'est un service qui accueille des adolescents et jeunes majeurs qui ne peuvent pas vivre avec leurs familles. Il offre un environnement structuré et sécurisant. Sa mission est de garantir la protection, le développement et le bien-être des adolescents et jeunes majeurs accueillis, en leur offrant un cadre de vie stable et des opportunités éducatives. (Articles L313-1 à L313-3 du Code de l'action sociale et des familles).

QU'EST-CE QU'UN CONTRAT JEUNE MAJEUR ?

Le Contrat Jeune Majeur permet aux jeunes confiés à l'ASE de prolonger les aides dont ils bénéficient pendant leur minorité. Les contrats jeunes majeurs sont à destination des jeunes de 18 à 21 ans sortant d'un parcours de protection de l'enfance. Conclu pendant environ six mois avec le département afin de les accompagner vers l'autonomie, l'aide proposée comporte à la fois un suivi éducatif, social et psychologique, une aide financière et une aide en matière d'hébergement. Il s'agit d'un dispositif essentiel pour la protection des jeunes majeurs.

SERVICE D'HÉBERGEMENT EN SEMI-AUTONOMIE VAL DE MARNE

NOMBRE DE PLACES

95 places

PUBLIC

Jeunes âgés de 16 à 21 ans

NOMBRE DE JOURNÉES RÉALISÉES

32 510 jours

TAUX D'OCCUPATION

93,50 %

NOMBRE DE PERSONNES PRESENTES

136 adultes

A RETENIR

L'insertion professionnelle, un axe prioritaire de l'accompagnement avec celui du "savoir habiter". Les CIP à l'action notamment lorsqu'il faut confronter les jeunes accueillis à la complexité de la démarche "Parcoursup".

Des opportunités mises à disposition des associations par REAJI notamment pour favoriser l'accès au logement.

Des initiatives pour encourager l'engagement démocratique, social, pour expérimenter le dialogue, la tolérance.

La mise à l'honneur des réussites des jeunes avec le soutien du département ou de partenaires locaux.

ACTIONS 2024

Autonomie, citoyenneté et engagement

En 2024, le Service d'Hébergement en Semi-Autonomie (SHSA) a intensifié ses efforts pour accompagner les jeunes de 16 à 21 ans dans leur transition vers une autonomie durable.

À travers des programmes ciblés, des initiatives innovantes et un réseau plus étoffé, l'association a promu la responsabilisation individuelle et la participation active des jeunes à la vie citoyenne.



1. Le défis de l'insertion professionnelle : entre contraintes et opportunités

L'insertion professionnelle des jeunes accompagnés par le SHSA est un axe prioritaire pour favoriser leur autonomie et leur intégration dans la société. Cependant, un défi majeur réside dans le fait que de nombreux Mineurs/Jeunes Majeurs (d'autant plus pour les jeunes MNA) se retrouvent inscrits dans des formations qu'ils n'ont que partiellement choisies, souvent dans le seul but de démontrer leur volonté de s'insérer (sans savoir quelle orientation choisir) et leur permettant d'accéder à des opportunités futures (Contrat Jeune Majeur, titre de séjour, ...). Cette situation a pour conséquence un manque d'engagement et de motivation chez certains, compliquant leur parcours éducatif et professionnel. Certains jeunes ne peuvent pas s'insérer professionnellement, ayant d'abord besoin d'entamer un parcours de soin et/ou d'acceptation de leur placement et/ou de résoudre leurs difficultés en lien avec la justice (suivi PJJ).

Par ailleurs, les difficultés liées à Parcoursup exacerbent les obstacles rencontrés par ces jeunes, notamment pour ceux confrontés à des choix limités ou à un accès restreint aux formations correspondant à leurs aspirations.

L'accompagnement à la démarche de Parcoursup est gérée par les CIP. Les délais d'inscription sont très courts et demandent une réactivité certaine lors de l'arrivée des jeunes sur le dispositif.

Pour répondre à ces problématiques, le SHSA a multiplié les initiatives, telles que la participation à des forums d'emploi et de formation, offrant aux jeunes des opportunités concrètes d'explorer diverses options professionnelles en supplément de l'appui de la mission locale et des CIO. L'insertion professionnelle est un axe qui met en lumière la personnalisation de l'accompagnement et la nécessité que ce dernier soit global pour que le projet professionnel soit stable.

2. Renforcement du réseau pour un accompagnement global

Les collaborations entre le SHSA et ses partenaires dont majoritairement à l'initiative des services de REAJI, ont joué un rôle central dans l'accompagnement des jeunes. Parmi les initiatives phares :

- **Coloc "Mon Toit à moi" et REAJI** : Deux jeunes majeurs ont bénéficié d'un logement autonome via ce programme de colocation. Cette réussite illustre la mobilisation proactive du département et de l'équipe, qui a orienté et suivi ces jeunes à chaque étape du processus, garantissant une transition harmonieuse.



- **Collaboration avec le CAARUD** : Afin de sensibiliser les jeunes aux risques liés aux addictions, des repas-débats ont été organisés. Ces échanges ont permis à certains de réfléchir à leur consommation et d'envisager un accompagnement adapté leur permettant une possible insertion professionnelle stable dans l'avenir.
- **Partenariats locaux** : Le SHSA a collaboré avec des acteurs tels que "Villeneuve ma voix", facilitant l'accès à des paniers alimentaires abordables, ou encore avec des commerces locaux pour le "Clean Challenge des Appartements".

Cette démarche collaborative a renforcé la capacité du SHSA à répondre à des besoins variés, tout en consolidant un réseau d'entraide pour les jeunes. D'autres opportunités sont offertes à travers les services de REAJI. Elles doivent être systématiquement mobilisées par Claire Amitié au bénéfice des personnes accueillies.

3. Citoyenneté en action : Encourager l'engagement démocratique et social

Le SHSA a déployé plusieurs initiatives visant à sensibiliser les jeunes à leur rôle de citoyens actifs :

- **Participation aux élections législatives** : Certains jeunes ont participé au dépouillement du 1er tour, découvrant ainsi les mécanismes électoraux et renforçant leur compréhension de l'exercice démocratique.
- **Groupes de parole sur la laïcité** : Ce temps de débat a permis d'aborder des questions sensibles liées au vivre-ensemble entre croyants et non-croyants. Le parc des logements étant uniquement basé sur de la co-habitation, d'autres temps d'échange seront mis en place en 2025 dans l'intention du projet associatif et notamment les notions de « vivre ensemble » et « d'acceptation de l'autre » afin de minimiser les risques de conflit. Les jeunes ont développé durant le groupe de parole, leur esprit critique et leur capacité à argumenter.

- **Expériences culturelles enrichissantes** : Le SHSA accueillant de nombreux mineurs non accompagnés (MNA), une visite au Musée de l'Immigration a offert aux jeunes l'occasion d'explorer l'histoire des migrations et de partager leurs propres parcours. La projection du film "Moi, Capitaine" a également favorisé des échanges émotionnels et thérapeutiques. Il s'agit d'une première démarche vers un accompagnement spécifique en interne (psychologue) ou en externe (ethno-psychologue).

Ces initiatives ont contribué à forger un esprit citoyen chez les jeunes, tout en leur offrant des espaces pour s'exprimer et réfléchir sur leur place dans la société.

4. Savoir habiter : un pas vers l'autonomie

Le programme "Savoir habiter" a joué un rôle clé dans l'apprentissage des compétences de vie quotidienne :

- **Clean Challenge des appartements** : L'intention de cette initiative était d'aborder les questions de « savoir habiter » et d'hygiène de façon plus ludique. C'est une « compétition » conviviale et éducative qui a été organisée pour encourager les jeunes à entretenir leur logement et à renforcer leur cohésion avec leurs colocataires. Les lots offerts par des partenaires locaux ont motivé leur participation.
- **Ateliers sur la gestion budgétaire** : Les jeunes ont été sensibilisés aux réalités économiques, notamment aux coûts liés à leur future indépendance (loyers, charges, etc.), à travers des exercices pratiques et des mises en situation.
- **Accompagnement administratif** : Des sessions spécifiques, comme celles sur les déclarations fiscales, ont permis aux jeunes de mieux comprendre leurs responsabilités en tant que citoyens.

Ces actions visent à responsabiliser les jeunes et à leur donner les outils nécessaires pour gérer leur quotidien de manière autonome.

5. Moments conviviaux et développement personnel

Afin de lutter contre l'isolement et d'encourager les liens sociaux, le SHSA a organisé ou a pu participer à de nombreuses activités et à des temps festifs célébrant leurs réussites ou leurs permettant de vivre d'autres expériences renforçant le lien de confiance avec les différents acteurs professionnels mobilisés dans la prise en charge :

- **Fête des diplômés du département** : Cet événement a célébré les réussites académiques et professionnelles des jeunes, leur offrant une reconnaissance publique et un moment de partage avec leurs pairs et éducateurs. Les témoignages d'anciens diplômés ont inspiré les jeunes actuellement suivis.
- **Séjours régionaux** : Ces escapades ont permis aux jeunes de découvrir de nouveaux horizons tout en renforçant les liens avec leurs éducateurs. Les activités sportives et culturelles proposées ont contribué à leur épanouissement personnel.
- **La soirée des anciens** : Elle a permis aux jeunes de tisser des liens intergénérationnels et de s'inspirer des parcours réussis de leurs prédécesseurs.

En 2024, le SHSA a conjugué autonomie, solidarité, « savoir habiter » et engagement citoyen. À travers des actions concrètes et des collaborations solides, l'association a créé un cadre stimulant et structurant pour les jeunes, les aidant à devenir des citoyens responsables et autonomes. L'année 2025 promet de poursuivre cette dynamique positive avec de nouvelles initiatives et ressources pour enrichir encore davantage cet accompagnement notamment par le biais de la mobilisation des services de REAJI.



SERVICE JEUNES MAJEURS AUBE

NOMBRE DE PLACES

22 places

PUBLIC

Jeunes âgés de 18 à 21 ans

NOMBRE DE JOURNÉES RÉALISÉES

7 653 jours

TAUX D'OCCUPATION

96,91 %

NOMBRE DE PERSONNES PRÉSENTES

31 adultes

A RETENIR

Aller vers les jeunes, à leur domicile pour aborder les questions relatives notamment aux problématiques de santé.

Faire bénéficier les jeunes partenariats (santé - gestion budgétaire - accès aux droits).

Dynamiser des ateliers, des événements collectifs pour renforcer les compétences pratiques des jeunes et favoriser les temps de partage.

ACTIONS 2024

Autonomisation, solidarité et apprentissage

En 2024, le Service Jeune Majeur (SJM) 10 a poursuivi son accompagnement auprès des jeunes âgés de 18 à 21 ans sous contrat jeune majeur avec l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE). L'équipe éducative a maintenu une approche personnalisée, s'adaptant aux besoins spécifiques et aux perspectives de chaque jeune.

À travers un accompagnement global et des actions collectives ciblées, le service s'est articulé autour de trois axes principaux : **accompagnement individualisé, solidarité et réseau local, et développement de l'autonomie par les activités éducatives.**



1. Accompagnement global et individualisé

Le SJM 10 a offert un suivi quotidien de qualité, en tenant compte des singularités et besoins divers des jeunes accompagnés :

- **Visites à domicile et entretiens individuels :** Il s'agit du mode d'accompagnement privilégié. Ces temps ont permis de travailler sur des thématiques variées comme la santé, les démarches administratives ou encore la gestion du budget.
- **Accompagnement lié à la santé :** Face à une augmentation de l'inquiétude et des difficultés de compréhension des jeunes lors de rendez-vous médicaux, l'équipe a renforcé son soutien en préparant ces rendez-vous en amont et en étant en lien avec les praticiens, avec l'accord des jeunes concernés. De plus, 5 demandes de statuts MDPH ont été construites avec les bénéficiaires.
- **Temps collectifs :** L'équipe a organisé des repas collectifs pendant l'été pour créer des moments de convivialité, de partage entre les jeunes et de s'exprimer concernant leur prise en charge.

Ce suivi attentif a permis de répondre aux besoins spécifiques des jeunes, tout en créant un espace propice à leur épanouissement.

2. Solidarité et collaborations stratégiques

En 2024, le SJM 10 a multiplié les collaborations pour offrir davantage de ressources et d'opportunités aux jeunes accueillis :

- **Atelier impôts :** En collaboration avec une formatrice du FJT Pielle, deux sessions ont permis à 10 jeunes de déclarer leurs revenus pour la première fois. Ces ateliers, combinant échanges et apprentissages, ont également favorisé des discussions autour des parcours de vie.
- **Centre de santé :** Deux sessions sur la prévention en matière de sexualité ont été organisées en juin, animées avec la collaboration d'une sage-femme, abordant des sujets comme le consentement, la contraception et la "réputation".

- **Point Passerelle :** Un atelier de gestion budgétaire animé par cette association a complété le travail éducatif interne, offrant un accompagnement individuel à 10 jeunes.
- **Human Law :** En réponse à l'inflation, l'association a permis la mise en place de distributions alimentaires hebdomadaires adaptées aux besoins et aux capacités des jeunes.
- **CPAM de l'Aube :** La signature d'une convention a facilité les démarches administratives concernant la couverture sociale et permis de relancer des ateliers thématiques pour 2025.

Ces collaborations ont significativement enrichi les ressources disponibles et renforcé la qualité de l'accompagnement.

3. Développement de l'autonomie grâce aux activités éducatives

Les activités collectives ont joué un rôle essentiel pour encourager les jeunes à acquérir des compétences pratiques et à s'impliquer activement :

- **Vide-dressings :** Trois événements ont été organisés pour sensibiliser les jeunes à l'importance du recyclage et à la seconde main. En plus de bénéficier de vêtements gratuits, ils ont été encouragés à réfléchir à leurs propres dons et à leur consommation.
- **Atelier de produits ménagers maison :** L'équipe a constaté des difficultés financières liées à l'hygiène et à l'entretien du logement, ce qui a conduit à l'organisation de deux ateliers pratiques. Neuf résidents ont appris à fabriquer eux-mêmes des produits comme de la lessive et du spray nettoyant, tout en découvrant des alternatives économiques et écologiques.
- **Participation à des événements collectifs :** Le service a tenu un stand lors d'un événement organisé par le département ce qui a permis de mieux faire connaître l'accompagnement proposé et de tisser des liens avec d'autres acteurs locaux.

Ces activités ont non seulement renforcé les compétences pratiques des jeunes, mais ont également créé des opportunités d'interaction et de partage.

PERSPECTIVES 2025

L'année à venir promet de nouvelles initiatives pour renforcer l'autonomie et le bien-être des jeunes :

- **Groupes d'expression** : La nouvelle dynamique de mise en place de ces espaces favorisera les échanges sur des thématiques collectives, renforçant l'esprit critique et la communication.
- **Atelier cuisine** : Face à des difficultés pour cuisiner sainement et à la dépendance aux services de livraison, un atelier apprendra aux jeunes à préparer des repas équilibrés avec des moyens limités, notamment en l'absence de four.
- **Défi sportif de fêtes de fin d'année** : Cet événement ludique et sportif visera à sensibiliser les jeunes à l'importance de prendre soin de leur corps, tout en créant du lien dans une ambiance festive.
- **Nouveaux locaux** : L'installation d'une grande pièce dans des locaux adaptés offrira un lieu pour des actions collectives et un meilleur accueil des partenaires.



Ils témoignent

UNE AÎNÉE DU SHSA VAL DE MARNE

“ J’ai quitté ma grande famille, où j’avais de l’amour, où j’étais entourée et je me suis retrouvée seule en France. Lorsque je suis arrivée à Claire Amitié, j’ai retrouvé cette famille, différente mais présente, à l’écoute. Et je suis devenue l’adulte que je suis.

J’étais en première au lycée. Je n’avais pas encore de titre de séjour, j’étais mineure. Au début, ma référente m’accompagnait beaucoup sur les économies à faire pour ne pas gaspiller, préparer déjà l’avenir, mais je ne l’écoutais pas toujours. Puis j’ai eu mon BAC, et je suis devenue majeure et on a commencé les démarches pour l’obtention de mon titre de séjour.

L’aide de Claire Amitié m’a donné du courage, pour croire en moi, avancer et même si c’est compliqué, pour continuer à espérer.

J’ai fini par avoir mon titre de séjour, et je me suis inscrite à Parcoursup.

Acceptée en école privée, je n’avais pas assez d’économie pour y aller. J’ai trouvé un travail d’animatrice, et avec l’aide de Claire Amitié et de ma référente ASE de l’EDS, j’ai trouvé l’école et l’employeur.

Tout se passait bien en formation et à l’appartement. On a préparé ma sortie et l’équipe m’a aidé à faire ma demande de logement social. Dès que j’appelais l’équipe, les éducateurs me répondaient tout de suite, m’expliquaient tout. Et j’ai fini par avoir un logement social avec le groupe Valophis et en lien avec REAJI.

Claire Amitié m’a beaucoup aidée sur les démarches administratives, sur la vie quotidienne. Ils m’ont préparé à rentrer dans la vie d’adulte, faire attention à mon budget, mettre de côté, penser à ma sortie. Aujourd’hui, je sais me projeter dans un avenir et je ne reste pas comme ça à laisser les choses se faire.

Je suis très contente d’avoir fait mon parcours à Claire Amitié et tout ce que j’ai à dire en retour, c’est merci. ”



MOHAMMAD DU SERVICE JEUNES MAJEURS DE TROYES

“ Je voudrais dire merci à Claire Amitié de m’avoir accompagné dans mes démarches, j’ai pu avoir ma carte de séjour et je suis capable de refaire mon dossier tout seul. Vous m’avez aidé à trouver du travail à écrire mes lettres motivation et à faire mon CV.

Je sais que je peux aller voir une assistante sociale si j’ai besoin.

J’ai des projets mais je crains un peu de partir tout seul dans une autre ville et sans ma famille, peut être que ça, ce sont des choses que je ne connais pas. Mon projet immédiat c’est de payer ma voiture et finir mon permis. ”



EMPLOI

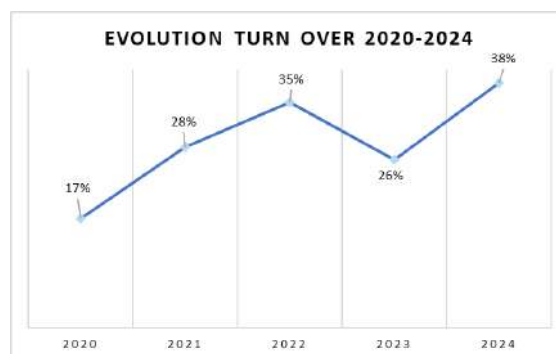
Effectif au 31/12/2025

	2023		2024	
	Employés	Cadres	Employés	Cadres
CDI (Nbre de salariés)	85	24	89	20
CDI ETP	83,89	24	88,2	19,8
CDD (Nbre de salariés)	6	0	10	3
CDD ETP	6	0	9,5714	3
Effectif Total (Nbre de salariés)	91	24	99	23
Effectif Total ETP	89,89	24	97,7714	22,8
	113,89 ETP		120,5714 ETP	

Au 31/12/2024, 109 salariés étaient présents et il y avait 9 postes vacants

Turn-over

En 2024, le taux de renouvellement des collaborateurs est relativement élevé ce qui a obligé l'Association à avoir recours très régulièrement à de l'intérim.



Répartition des postes

	Personnel administratif	Personnel logistique	Personnel éducatif	Psychologie	Personnel médical et petite enfance	Personnel de direction
2024	5%	8%	72%	1%	8%	6%
2023	3%	8%	70%	1%	8%	10%

RÉMUNÉRATION

RÉMUNÉRATION MENSUELLE MOYENNE 2020/2024



CONDITIONS DE TRAVAIL

30% des salariés sont amenés à travailler les dimanches ou les jours fériés et bénéficient donc de repos compensateurs. 70% des salariés bénéficient tout au long de l'année de 2 jours consécutifs.

Les mutations du secteur social et l'évolution de la société ont des répercussions sur la qualité de vie au travail (QVT) ressentie par les professionnels du secteur.

Ne pouvant se permettre d'augmenter les salaires, l'association a signé des accords collectifs avec les membres du Comité Social économique fin 2023 :

- Accord collectif visant à la mise en place de l'Astreinte.
- Accord collectif sur l'aménagement du temps de travail et la qualité de vie au travail.
- Accord collectif visant à la mise en place du télétravail.

CONDITIONS DE TRAVAIL (suite)

Ainsi, nos accords ont été validés et présentés aux salariés pour une mise en place au 1er janvier 2025.

Ces accords ont pour principal objectif l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle pour garantir de la qualité de vie au travail (télétravail/RTT supplémentaires).

SALAIRES BENEFICIANT DU TELETRAVAIL EN 2024



Cela a concerné 60 salariés

Personnel éducatif diffus : 1 j/quinzaine

Personnel administratif : 1 j/semaine

Cadre éducatif : 1 j/semaine

1 salarié à temps partiel (20h/sem) est à temps plein en télétravail + 1 salarié DG (70% de son temps en télétravail)

NOMBRE DE JOURS TELETRAVAILLES PAR CATEGORIE

	Télétravail- 2024		
	Nbre salariés	Nbre de jours	% tps de travail
Educatif	49	315	1,76%
Administratif	6	166	12,18%
Direction	4	151	9,50%
Pte enfance	1	3	0,14%

Ainsi, le télétravail représente 1,76% du temps de travail du personnel éducatif et permet ainsi aux salariés de réaliser les tâches plus administratives et rédactionnelles en télétravail. Ces activités prennent de plus en plus de temps dans le travail éducatif permettant ainsi la traçabilité et un meilleur suivi, accompagnement de la personne accueillie à Claire Amitié France.



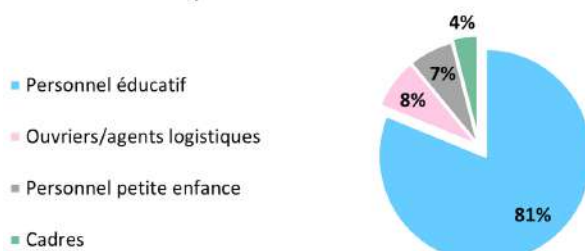
FORMATION

De par leur action quotidienne auprès des personnes en difficulté, les équipes pluridisciplinaires développent une forme d'expertise grâce aux formations. Celle-ci est essentielle pour la compréhension des situations de précarité, de pauvreté et l'analyse de leur évolution.

Les systèmes qualité s'imposent au sein de nos établissements et nous obligent à intégrer de nouvelles normes de travail.

Ces normes concernent le cadre légal et réglementaire mais aussi une réflexion, sur les pratiques liées au quotidien, sur la cohérence des pratiques entre elles en lien avec ce qui est énoncé et affiché, sur la pertinence des accompagnements proposés. L'objectif étant l'amélioration permanente des prises en charge des personnes accueillies, il est nécessaire que Claire Amitié puisse proposer un cadre de connaissances et de réflexion aux équipes.

Répartition des formations en 2024



En 2024, Claire Amitié a poursuivi la mise en place de formations en intra permettant d'accompagner plus de professionnels.

Ces formations ont été proposées par l'employeur sur des thèmes divers qui touchent le quotidien des équipes : comprendre le système prostitutionnel, l'entretien social, les premiers secours en santé mentale, l'approche systémique, mieux comprendre les addictions, la notion de négligence et maltraitance, le DALO, la communication non violente, etc.

Ces formations visent à accompagner les salariés pour faire face aux nouveaux enjeux du travail social en direction d'un public plus précaire et plus fragile notamment psychologiquement.

PERPECTIVES 2025

Le travail en équipe comme levier à la Qualité de Vie au Travail (QVT)

Le travail en équipe est essentiel dans le secteur social et permet considérablement d'améliorer la qualité de vie au travail :

- **Un soutien mutuel** : La collaboration permet aux employés de se soutenir les uns les autres, ce qui peut réduire le stress et l'isolement. Savoir qu'on peut compter sur ses collègues crée un environnement de travail plus positif. Le travail social est émotionnellement exigeant. Avoir une équipe soudée, en cohésion permet de bénéficier d'un soutien mutuel, ce qui est crucial pour le bien-être des professionnels
- **Une meilleure communication** : Les échanges entre professionnels aident à clarifier les attentes, à résoudre les conflits rapidement et à partager des idées, ce qui contribue à un climat de travail sain.
- **Le partage des responsabilités** : La répartition des tâches entre les membres de l'équipe permet de réduire la charge de travail individuelle. Cela aide à prévenir le surmenage et à maintenir un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.
- **Le développement personnel et professionnel** : Travailler avec d'autres offre des opportunités d'apprentissage, de développement de compétences. Ce travail multi-métier permet d'élaborer des solutions plus complètes et adaptées aux personnes accompagnées à Claire Amitié France.
- **L'innovation et la créativité** : Le travail en équipe favorise le partage d'idées et la créativité. Cela peut conduire à de nouvelles approches et solutions pour résoudre des problèmes complexes. Cela peut mener à des solutions innovantes et à une amélioration continue des processus de travail.
- **Un engagement communautaire** : en travaillant ensemble, les équipes peuvent mieux mobiliser les ressources et mieux impliquer les personnes accompagnées dans le processus d'aide, ce qui renforce l'impact des interventions. Un environnement de travail collaboratif favorise le sentiment d'appartenance et de responsabilité collective, ce qui renforce la motivation.

- **L'amélioration du bien-être** : Un bon travail d'équipe peut également contribuer à un meilleur bien-être général. Les interactions positives et le soutien entre collègues peuvent avoir un impact significatif sur la satisfaction au travail et la santé mentale.
- **La reconnaissance et valorisation** : Dans une équipe, les succès sont souvent célébrés collectivement. Cela renforce le sentiment de reconnaissance et de valorisation, ce qui est essentiel pour la satisfaction au travail.

Le travail en équipe est un facteur clé pour améliorer la qualité de vie au travail.

En favorisant un environnement collaboratif, Claire Amitié France cherche non seulement à accroître la qualité du suivi des personnes qu'elle accompagne, mais aussi à veiller au bien-être de ses employés.



Laure Grammont
Directrice Générale
Adjointe en charge des
Ressources Humaines

GARDER LA FLAMME

En 2024, les établissements et services gérés par Claire Amitié France ont continué d'agir en faveur des solidarités, afin de promouvoir, à leur mesure, une société plus fraternelle et inclusive.

Des arbitrages politiques et financiers se sont imposés à notre association. Les équipes de Claire Amitié France resteront marquées par le difficile exercice de l'année 2024 !

Fermer, au cours de l'été en urgence, des places qui mettaient à l'abri des personnes isolées, des familles mais qui ne pouvaient plus être financées par l'Etat....

Enclencher, à la rentrée de septembre, le difficile processus de fermeture du service des Logements Relais, informer l'équipe, les familles concernées, sans avoir beaucoup de réponses à leurs questions légitimes....

Ces décisions n'ont pas été faciles à prendre, mais il nous a fallu mettre en œuvre les conséquences des choix faits par certains financeurs publics, dans un contexte d'incertitude et d'accroissement de la précarité.

PLAN STRATÉGIQUE : PHASE 1

Pour pouvoir garder un cap ambitieux (le projet associatif qui nous anime et que nous défendons) et coller au réel (les événements internes et externes survenus au cours de l'année), le travail aboutissant à la validation du plan stratégique 2024/2028 a été une vraie réussite. Il a permis de mettre la priorité sur la nécessaire adaptation de notre organisation. La mise en place effective se fera en 2025, et elle a pour ambition :

- De maintenir et parfois de renforcer le niveau d'engagement des équipes de professionnels sur le terrain,
- De garantir aux personnes accueillies qui présentent de plus en plus de signes de vulnérabilité, aux parcours de vie difficiles, une plus grande protection et une réponse adaptée à leurs besoins,
- De soutenir les efforts des cadres en précisant et en mettant en œuvre des délégations, des procédures claires chaque fois que nécessaire, en améliorant l'organisation quotidienne.

LES ENJEUX DES SECTEURS DE L'INCLUSION SOCIALE, DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE :

En 2024, en France, la question de la solidarité a été souvent au cœur des débats publics, pas toujours de la manière dont les associations le souhaitent. L'actualité a été traversée par la question des politiques sociales en direction des plus vulnérables et des économies à faire dans ce domaine, par les lois concernant le sujet de l'immigration, par la crise du secteur de la protection de l'enfance.

Claire Amitié France a répondu aux demandes multiples des autorités administratives, a établi et transmis les diagnostics et les évaluations de ses actions chaque fois que nécessaire, a accepté de contractualiser avec l'Etat lorsque cela était possible, a participé aux instances départementales avec d'autres acteurs. Elle appelle de ses vœux une politique sociale et de solidarité ambitieuse de la part de l'Etat et des Départements, assortie de moyens humains et financiers adéquats pour la mettre en œuvre.

Nous avons besoin, pour les personnes que nous accompagnons, pour les salariés que nous recrutons et formons, de retrouver des éléments d'espérance à travers les réformes et les décisions à venir en faveur de la solidarité.



ISABELLE GODET
Directrice Générale

Pour la première fois depuis de nombreuses années la structure de Claire Amitié France est restée stable en termes d'activités, de périmètre géographique, de localisation et de dimensionnement des établissements. Cette stabilisation, intentionnelle et inscrite dans le nouveau plan stratégique de l'association, fait contraste avec la croissance soutenue des années 2011 à 2023.

La capacité d'accueil de l'association s'élève à 640 places (dont 628 places permanentes) au 31/12/2024, à comparer aux 645 places au 01/01/2024. En l'absence d'ouverture ou de fermeture à effet dans l'année, tous les établissements ont connu une année pleine d'activité. Enfin le taux moyen annuel d'occupation du Centre maternel et du Service d'Hébergement Semi-Autonyme (SHSA) a respectivement atteint 95,20 % (94,16 % en 2023) et 93,50 % (92,41 % en 2023).

Les modalités de financement de l'activité sont demeurées inchangées par rapport à celles prévalant depuis le deuxième semestre 2023.

LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Quatre faits importants ont marqué la gestion et les comptes de Claire Amitié France en 2024. Il s'agit de la baisse des dépenses d'électricité et de chauffage, d'un renchérissement des coûts liés au parc immobilier, des difficultés de recrutement éprouvées dans le secteur du travail social où persiste une grande mobilité du personnel, et d'une décision prise par le Conseil Départemental du Val de Marne au terme de l'examen des comptes administratifs 2022.

Suite à la résiliation et la renégociation de ses contrats d'achat d'énergie, entamée à l'automne 2023, l'association constate une forte baisse de ses dépenses en fluides par rapport à celles encourues en 2023 (- 32%).

Les charges d'entretien et de réparation sur biens immobiliers ont significativement augmenté en 2024. A l'automne, l'association a mis en place une structure dédiée afin de s'assurer d'une bonne maîtrise des dépenses engagées.

Claire Amitié France a observé, comme nombre d'associations exerçant dans le secteur social, la persistance d'une forte mobilité de certaines catégories de salariés et celle d'importantes difficultés de recrutement. L'une comme l'autre tiennent au manque d'attractivité des emplois en raison de la faiblesse des rémunérations offertes. Face au taux de vacance de poste élevé qui en découle, l'association a intensifié son recours à l'intérim, principalement pour satisfaire à ses obligations de service. Les dépenses correspondantes augmentent en conséquence de 54 %.

En novembre 2024, dans le cadre de l'analyse des comptes administratifs 2022 du SHSA, le Conseil Départemental du Val de Marne a fait savoir qu'il rejetait la dotation de 169 492,99 € à un fonds dédié constitué par l'association au titre de cet exercice.

Il convient de rappeler que depuis 2022 la gestion d'une aide perçue par des jeunes hébergés au Service d'Hébergement Semi-Autonyme (SHSA) - l'allocation mensuelle d'autonomie (AMA) - est assurée par Claire Amitié France.

Selon la convention conclue avec le Département du Val de Marne, l'association intègre le montant prévisionnel des AMA à distribuer dans le budget servant à la détermination du prix de journée du SHSA. Elle règle ensuite chaque mois le montant effectivement dû aux hébergés remplissant les conditions d'obtention de l'aide.

Fin 2022, Claire Amitié France a constaté que le montant distribué aux bénéficiaires était inférieur de 169 492,99 € au montant inclus dans le budget prévisionnel. Par prudence l'association a doté à due concurrence un fonds dédié pour faire face au risque d'avoir à reverser ultérieurement cet excédent au financeur. Fin 2024, suite au refus du financeur, l'association a repris ces 169 492,99 € en produit. Le résultat 2024 augmente d'autant. Le département du Val de Marne ayant cependant décidé que l'excédent issu de la surestimation des AMA à distribuer serait affecté à différents comptes de réserves, le rejet du fonds dédié 2022 reste sans impact sur la trésorerie et sur l'assise financière de Claire Amitié France.

COMPTE DE RESULTAT

Produits

Les produits d'exploitation s'élèvent à 11 781 717 € en 2024, en progression de 368 061 € (+3,2 %) par rapport à 2023 où ils étaient de 11 413 656 €.

Le produit des services rendus à d'autres associations Claire Amitié et des participations versées par certains hébergés à leurs frais d'hébergement s'établit à 456 953 € en 2024 (435 888 € en 2023).

Les concours publics reçus en 2024 s'élèvent à 10 660 639 €. Ils marquent une progression de 360 362 € (soit + 3,5 %) par rapport au montant de 10 300 277 € perçu l'année précédente. En 2024 ces produits proviennent à hauteur de 5 083 264 € (47,7 % du total) de l'activité du Centre maternel et du SHSA. En 2023 les données comparables étaient de 4 941 658 € et de 47,9 %.

L'association a aussi bénéficié de dons privés à hauteur de 193 097 €, montant en léger recul par rapport à celui de 2023, soit 273 107 €. Ces aides viennent de donateurs historiques comme la Fondation Cibiel Lannelongue ou les Amis de Claire Amitié mais également de nouveaux donateurs.

Les reprises de fonds dédiés se montent à 406 609 €. Elles correspondent pour 237 116 € à l'utilisation de fonds dédiés constitués au cours d'années antérieures afin de financer des investissements ou de couvrir des charges de fonctionnement 2024, et pour 169 493 € à la reprise du fonds dédié AMA tranche 2022.

Charges

Les charges d'exploitation s'élèvent à 11 725 182 € en 2024 contre 11 430 064 € un an auparavant. Leur augmentation globale de 295 118 € (2,58 %) entre les deux exercices recouvre des évolutions contrastées des « autres achats et charges externes », des « Salaires et traitements » et du poste « Report en fonds dédiés ».

Les « Autres achats et charges externes » se montent à 3 963 356 €. Leur hausse de 258 665 € (7,0%) par rapport au montant de 3 704 701 € en 2023 recouvre :

- Une baisse des consommations d'électricité et de gaz (voir ci-dessus) et plus spécifiquement des dépenses d'électricité qui reviennent à 187 146 € en 2024 alors qu'elles atteignaient 336 866 € en 2023 (- 44,4 %),
- Une forte hausse des charges d'entretien des bâtiments qui passent à 210 292 € en 2024 soit un quasi-triplement par rapport aux 74 596 € de 2023,
- Et un accroissement des charges de personnel intérimaire qui s'élèvent à 340 375 € en 2024, en progression de 54,2 % par rapport à la charge de 220 775 € courue en 2023.

Les « Salaires et charges sociales » ressortent à 6 413 699 € en 2024, en augmentation de 403 440 € (6,7 %) par rapport au montant de 6 010 259 € constaté en 2023. L'extension en 2024 du dispositif « Ségur » de revalorisation salariale au personnel autre qu'éducatif participe à cet alourdissement.

L'association a reporté en fonds dédiés au fonctionnement un montant de 113 634 €, inférieur de - 354 126 € (- 75,7 %) aux reports de 467 760 € effectués en 2023. La principale dotation, soit 54 000 €, est destinée au financement de la démarche qualité et de la formation à la communication non-violente prévues en 2025.

Les produits exceptionnels sont constitués pour leur quasi-totalité des reprises de subventions d'investissement (sur la même durée et au même rythme que l'amortissement des immobilisations financées). En 2024, le montant viré au compte de résultat s'élève à 123 984 €.

RÉSULTAT COMPTABLE ET RÉSULTAT ADMINISTRATIF

L'exercice 2024 se termine sur un excédent de 216 367,09 € à comparer à celui de 103 302,57 € dégagé en 2023.

Le résultat administratif 2024, celui pris en compte par les financeurs publics, comprend de plus l'excédent dégagé en 2022 (24 398,43 €), la variation de la provision pour congés payés (86 366,57 €) et la reprise de réserves de compensation (1 616,23 €). Il s'élève à 328 748,32 €.

Compte de résultats synthétique 2024

	2023	2024
PRODUITS D'EXPLOITATION		
Ventes	436 168	457 193
Dotations globales / prix de journée	2 684 284	2 715 440
subventions d'exploitation	7 615 993	7 945 199
autres produits	276 711	193 302
reprises sur provisions	400 500	470 583
TOTAL I	11 413 656	11 781 717
CHARGES D'EXPLOITATION		
Achats		
Aides financières	227 733	242 611
Autres services extérieurs	3 697 600	3 950 962
Impôts et taxes	598 443	587 918
Charges de personnel	6 010 258	6 413 699
Charges de gestion courante		
Reports en fonds dédiés	467 760	113 635
Autres charges		-164
Dotations aux amortissements et provisions	428 270	416 521
TOTAL II	11 430 064	11 725 182
RESULTAT D'EXPLOITATION	-16 408	56 535
Résultat financier	4 882	40 670
Résultat exceptionnel	117 481	129 051
Impôts sur les bénéfices	2 652	9 889
RESULTAT DE L'EXERCICE	103 303	216 367

BILAN

Le total du bilan se monte à 5 697 203 €, diminuant de - 306 505 € (- 5,1%) par rapport au 31 décembre 2023 où il s'élevait à 6 003 707 €.

A l'**actif**, le poste Actif immobilisé net s'élève à 3 044 757 € en baisse de - 204 271 € (- 6,3 %) par rapport à 2023. L'association n'a pas, en effet, engagé d'investissement important au cours de l'exercice.

Les Actifs circulants se montent à 2 652 446 € fin 2024 en réduction de - 102 234 € (- 3,7 %) par rapport au montant de 2 754 680 € figurant au bilan fin 2023. Leur évolution n'appelle pas de commentaires.

La trésorerie de l'association (partie intégrante des actifs circulants) est demeurée assez aisée en 2024. Claire Amitié France a en effet bénéficié de la conjonction de plusieurs facteurs favorables :

- les deux principaux établissements, le Centre maternel et le SHSA, sont réglés sur la base de leurs factures mensuelles, ce qui apporte de la régularité dans les encaissements ;
- les paiements des financeurs publics ont été, dans l'ensemble, fluides tout au long de l'année ;
- les dépenses d'investissement sont demeurées faibles ;
- l'excédent des AMA perçues sur les AMA versées au titre de 2022 et de 2023 a été conservé et s'est accru de l'excédent au titre de 2024.

Cette aisance est relative, fin 2024 les disponibilités correspondaient à 1,5 mois de dépenses environ. L'association n'a aucune assurance sur son maintien dans le temps. Les excédents de trésorerie sont placés sur un Livret A dans la limite du plafond réglementaire et au-delà sur un compte sur livret ordinaire.

Au passif, les fonds propres de l'association au 31 décembre 2024 figurent pour 3 209 378 € contre 3 116 995 € un an auparavant. Leur variation de 92 383 € (3,0 %) résulte de deux mouvements opposés :

- une augmentation de la situation nette de 216 367 € (+ 18,0 %) tenant à l'excédent dégagé en 2024
- une baisse de - 123 984 € (- 6,5%) de l'encours de subventions d'investissement restant à amortir.

Les fonds dédiés s'élèvent à 905 951 € au 31 décembre 2024 contre 1 198 926 € un an auparavant. Le détail des reports et reprises qui expliquent leur contraction de - 292 975 € (soit - 24,4 %) figure ci-dessus dans les commentaires sur le compte de résultat.

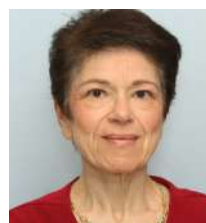
Le poste Emprunts et Dettes auprès des établissements de crédit s'élève à 77 366 € au 31 décembre 2024 contre 119 462 € un an auparavant. La diminution de - 42 096 € tient exclusivement au remboursement de crédits d'investissement contractés au cours d'années antérieures. Aucun nouvel emprunt n'a été souscrit au cours de l'exercice écoulé.

PROPOSITION D'AFFECTATION DE RÉSULTAT

Je vous propose d'affecter le résultat comptable de 216 367,09 € comme suit, en conformité avec les règles établies par les financeurs publics de l'association :

- | | |
|--|---------------|
| • Résultats sous contrôle financeurs 2021-2023 : | - 54 704,94 € |
| • Résultats sous contrôle financeurs 2022-2024 : | 156 457,42 € |
| • Réserve de compensation de charges d'amortissement : | 48 383,77 € |
| • Réserve affectée à l'investissement : | 50 000,00 € |
| • Réserve de compensation de charges ultérieures : | 5 505,77 € |
| • Réserve affectée à la couverture du besoin en fonds de roulement : | 12 365,46 € |
| • Réserve de compensation des déficits ultérieurs : | 49 950,24 € |
| • Report à nouveau : | -51 590,63 € |

ACTIF	2023	2024
Actif immobilisé		
immobilisations incorporelles		
immobilisations corporelles	3 118 321	2 909 369
immobilisations financières	130 706	135 388
TOTAL I	3 249 027	3 044 757
Actif circulant		
Stocks et avances		
Créances	786 543	701 550
Valeurs Mobilières de Placement		
Disponibilités	1 941 975	1 918 359
Charges constatées d'avance	26 162	32 537
TOTAL II	2 754 680	2 652 446
TOTAL BILAN ACTIF	6 003 707	5 697 203
PASSIF		
Fonds associatifs		
Fonds propres	1 096 398	1 199 701
Résultat de l'exercice	103 303	216 367
Subventions d'investissements	1 917 294	1 793 310
Provisions règlementées		
TOTAL I	3 116 995	3 209 378
Provisions pour risques et charges	123 362	60 325
TOTAL II	123 362	60 325
Fonds dédiés	1 198 926	905 951
TOTAL III	1 198 926	905 951
Dettes		
emprunts et dettes financières	119 462	77 366
fournisseurs	201 057	91 280
dettes fiscales et sociales	1 088 578	1 237 983
autres dettes	106 527	79 968
produits constatés d'avance	48 800	34 952
TOTAL IV	1 564 424	1 521 549
TOTAL BILAN PASSIF	6 003 707	5 697 203



Nicole Rueff
Trésorière de
Claire Amitié France

DISPOSITIF DE CONTRÔLE DES COMPTES

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

- Etablissement 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

AED	Aide Educative à Domicile
AEMO	Action Educative en Milieu Ouvert
ASE	Aide Sociale à l'Enfance
CAARUD	Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des Risques
COALLIA	Association pour la Formation des Travailleurs Africains et Malgaches
CAP	Certificat d'Aptitude Professionnelle
CASF	Code de l'Action Sociale et des Familles
Centre IPC	Centre d'Investigation Préventive et Clinique
CFA	Centre de Formation d'Apprentis
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHU	Centre d'Hébergement d'Urgence
CIMADE	Comité Intermouvement Auprès Des Evacués
CIO	Centre d'Information et d'Orientation
CIP	Conseiller en Insertion professionnelle
CJM	Contrat Jeunes Majeurs
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CPOM	Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
DALO	Droit au Logement Opposable
DDETSPP	Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations
DHFV	Direction de l'Hébergement des Familles Vulnérables
DLS	Demande de Logement Social
DRIHL	Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et le Logement
EDS	Espace Départemental des Solidarités
EIG	Evénement Indésirable Grave
EMILE	Engagés pour la Mobilité et l'Insertion par le Logement et l'Emploi
ENC	Etude Nationale des Coûts
ESSMS	Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux
FJT	Foyer Jeunes Travailleurs
FVV	Femme Victime de Violences
GAP	Groupe d'Analyse de Pratique
HAS	Haute Autorité de Santé
IP	Informations Préoccupantes
JAF	Juge aux Affaires Familiales
LDH	Ligue des Droits de l'Homme
LHSS	Lits Halte Soins-Santé
MDPH .	Maison Départementale des Personnes Handicapées
MNA	Mineurs Non Accompagnés
OFPPRA	Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides
PACT	Association qui œuvre aux cotés de Claire Amitié sur le territoire de l'Aube
PJJ	Protection Judiciaire de la Jeunesse
PMI	Protection Maternelle et Infantile
PPI	Plan Pluriannuel d'Investissement
PU DALO	Reconnaissance Prioritaire Urgent au Titre du Logement
QVT	Qualité de Vie au Travail
REAI	Dispositif du Val de Marne - REnforcer l'Autonomie des Jeunes par leur Insertion
RESANA	Plateforme Collaborative Interministérielle
RSI	Référent de Santé et d'Accompagnement Inclusif
RSE	Responsabilité Sociétale et environnementale
SHSA	Service d'Hébergement Semi-Autonome
SIAO	Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation
SI-SIAO	Système Intégré SIAO
SJM	Service Jeunes Majeurs
SOLIBAIL	Dispositif d'Intermédiation Locative
SPE	Secteur Petite Enfance
SYPLO	Système Priorité Logement est un logiciel partagé entre plusieurs acteurs du logement : l'Etat, les bailleurs sociaux, le SIAO, Action logement
VAD	Visite A Domicile
VAE	Validation des Acquis de l'Expérience

EVALUATION EXTERNE DU CHRS D'ÎLE-DE-FRANCE – LE SUIVI DU PLAN D'ACTION CONCERNANT LES CRITÈRES IMPÉRATIFS

Rapport d'Activité 2024 – Claire Amitié France

Critère 3.13.2 : L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes. E.E concernés : Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale	2	Le CHRS ne communique pas sur le traitement des événements indésirables de façon systématique. La gouvernance est au fait de la situation et devra tenir informé le groupe d'expression du traitement proposé aux événements indésirables remontés. Un pilote devra être identifié pour assurer la mission de communication dans un calendrier déterminé par la direction. Les échanges avec les chefs de service et observations sur site (emails, déclarations) ont permis de vérifier le signalement, la communication et le suivi des événements indésirables (EI) et Evénements indésirables graves (EIG). Par exemple, formulaire de signalement de dysfonctionnement grave DRH/L94 CHRS Collectif rédigé par la chef de service et lié à un comportement violent envers du personnel. Déroulé des faits et conséquences et mesures immédiates sont décrites. -Groupe d'expression du CHRS Val de Marne collectif : Elles notent les événements indésirables Sont notés dans un cahier. Cependant, les personnes accueillies n'ont pas eu de communication sur le traitement des événements indésirables en groupe d'expression. - Groupe d'expression CHRS Paris : Ce sujet n'est pas abordé en réunion. -Groupe d'expression CHRS Paris : Les personnes indiquent que ce sujet n'a jamais été abordé en réunion.	Concernant le CVS : le choix de Claire Amitié, conféré par le décret l'y autorisant, est celui de requalifier le CVS en groupe d'expression. Ainsi Claire Amitié offre l'opportunité à chaque personne accueillie, dans différents espaces et auprès de différents professionnels allant jusqu'à la direction générale en passant par la personne qualifiée d'interpellé par tous moyens en cas de défaillance, d'alerte concernant le cadre de vie et un accompagnement respectueux de ses droits fondamentaux. Claire Amitié ne fonctionne pas avec des représentants mais un groupe d'expression où chaque personne est libre d'y participer. Il est apparu comme essentiel que Claire Amitié se saisisse de la grille concernant le CVS bien que les établissements évalués ne sont pas soumis à cette obligation. La participation et l'expression des personnes accueillies est centrale pour Claire Amitié et un regard extérieur est essentiel dans l'amélioration continue du service rendu aux personnes accueillies et le respect de ses droits. Cependant, notre redirection du CVS en groupe d'expression, au regard du formalisme attendu par un CVS (exemple la nomination des représentants) est un élément à prendre en compte. Claire Amitié procédera également à la remontée des EIG en CSE une fois par an.	Ajouter à l'ordre du jour du groupe d'expression : transmission des EIG en groupe d'expression (lorsque cela est possible) et en CSE au moins une fois par an.	Chefs de service et équipes éducatives	avr-25
		L'équipe d'encadrement du CHRS de Claire Amitié assure le recueil, traitement et suivi des EI et EIG (notamment les chefs de service). Cependant, les professionnels n'ont pas le même niveau de maîtrise du dispositif de recueil, déclaration et suivi (connaissance variable de définitions entre La direction a pris la mesure du besoin de renforcer la communication sur la procédure de déclaration des EI et EIG avec l'équipe de professionnels. Elle a également noté le besoin d'une analyse et un suivi des EI conjoint avec les professionnels de terrain, ainsi que le besoin de tenir informé du traitement aux parties prenantes (Groupe d'expression). Enfin, la maîtrise de différentes notions devraient garantir une pratique plus homogène du signalement, réclamation et EI - EIG. Un pilote de l'action devra être choisi parmi l'équipe d'encadrement et un calendrier sera proposé pour travailler à la cartographie des risques, ainsi qu'au plan de prévention et gestion de crise et continuité de l'activité. -CHRS du Val de Marne : Les professionnels ont reçu une information sur les événements indésirables, cependant les nouveaux salariés n'ont pas été sensibilisés à la démarche de déclaration. Certains événements indésirables tracés n'ont pas fait l'objet d'une analyse avec les équipes et place des actions correctives (ex. faits de violence observés). -CHRS de Paris : La fiche des incidents des événements indésirables est disponible pour les professionnels sur le serveur. Les professionnels ont été informés (au moment du recrutement) il est tracé par le professionnel, par la chef de service et transmis aux autorités concernées. Il est également tracé via Interconsult pour la transmission et le partage de l'information sur un EI survenu, L'information peut s'inscrire également dans la feuille d'astreinte, lorsque l'EI est arrivé le soir ou la nuit. ->Axe de progrès : les modalités d'organisation et de recueil ne sont pas suffisamment claires pour certains professionnels du CHRS (qui? quand? comment?).	Le choix de l'association a été de faire porter aux cadres la base de la réalisation des EIG. Les professionnels présents sont sollicités pour la description de l'événement, les mesures immédiates et une retranscription dans le cahier de transmission. L'ensemble des professionnels sont sollicités en réunion d'équipe concernant l'EIG et les mesures à venir. Cependant, une procédure pour les salariés non cadre n'est pas formalisée comme telle.	Mettre en copie les professionnels de l'envoie des EIG par mail Créer un dossier EIG pour le recueil dans chaque établissement et créer à partir du protocole EIG cadres, une procédure à l'attention des salariés non cadre.	Chef de service / cadre d'astreinte / direction, d'établissement Service qualité	janv-25 janv-25
Critère 3.13.3 : les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives. E.E concernés : les professionnels analysent en équipe. Les professionnels mettent en place des actions correctives.	3 et 2			Organiser des réunions d'équipe régulières pour analyser les événements indésirables et discuter des actions correctives à mettre en œuvre. Mettre ce point à l'ordre du jour en évaluant la fréquence nécessaire.	Chef de service	fév-25
Critère 3.14.1 : L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. E.E concernés : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale. Critère 3.14.2 : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	2	3.14.1 : Absence de plan global de gestion de crise et de continuité de l'activité traçant les autres risques (ex. risque attaque informatique, risques d'incendie, etc.). -Groupe d'expression du CHRS Val de Marne collectif : Les professionnels ont communiqué sur les règles et protocoles mis en place pendant la période COVID. -Groupe d'expression CHRS Paris : Ce sujet n'est pas abordé en réunion. -Groupe d'expression CHRS Paris : Les personnes indiquent que ce sujet n'a jamais été abordé en réunion. La direction du CHRS de Val de Marne et de Paris dispose d'un plan de continuité du service et de l'hébergement pour le COVID et d'un autre pour la gestion des JO à Paris, toutefois elle n'a pas encore élaboré un plan global pour tous les risques identifiés pour garantir la continuité de l'activité et l'hébergement. D'autre part, les professionnels rencontrés n'ont pas participé à des exercices de simulation de tout ou une partie du plan de gestion de crise. La direction a bien identifié l'opportunité de cartographier, avec les professionnels, les différents risques liés à la continuité de l'activité et ainsi travailler à l'élaboration d'une fiche par risque. Un pilote de l'action sera choisi parmi l'équipe d'encadrement et un calendrier sera proposé pour travailler à la cartographie des risques, ainsi qu'au plan de prévention et gestion de	L'association Claire Amitié France est une association de taille modérée. En cela, la création et l'actualisation des plans de gestion est réalisée dès que nécessaire (plan covid, JO 2024). Une amélioration cependant nécessaire: s'assurer de la communication auprès des salariés (ces plans étant envoyés aux ACT).	Ractualiser les plans existants pour rédiger un plan détaillé incluant les étapes à suivre en cas de crise, les rôles et responsabilités de chacun, et les ressources nécessaires. Inclure des procédures pour la communication interne et externe pendant la crise. Élaborer un Plan de Continuité de l'Activité pour assurer le maintien des services essentiels en cas de crise et identifier les activités critiques, les ressources indispensables, et les solutions alternatives. Informier régulièrement le personnel et les personnes accompagnées des procédures à suivre en cas de crise (notamment lors des groupes d'expression et à imprimer dans le classeur de veille et d'astreinte à destination de	Membres de la direction générale / direction, établissement avec appui des chefs de service lorsque nécessaire (à la vue de leur charge de travail) Membres de la direction générale / direction, établissement avec appui des chefs de service lorsque nécessaire (à la vue de leur charge de travail) Service R.H. en lien avec les chefs de service Membres de la direction générale / direction, établissement avec appui des chefs de service	juin-25 juin-25 juin-25 juin-25



Claire Amitié

CLAIRE AMITIE FRANCE

59, rue de l'Ourcq 75019 Paris

Tél : 01.53.26.46.83

secretariat.general@claireamitie.org

www.claireamitie.org