



DIRECTION DE TERRITOIRE Xe /XIe
82 rue du Faubourg Saint Martin
75010 PARIS

RAPPORT D'ACTIVITE

**La Maison dans la rue
Bichat**

**Espace Solidarité Insertion
Boutique Solidarité Fondation Abbé Pierre**

**ESI Bichat
35 rue Bichat
75010 PARIS**

Sommaire

I. <u>Présentation du service</u>	p.
1) Rappel des missions du service	p.
2) Historique rapide du service	p.
3) Moyens matériels et humains	p.
4) Objectifs du service	p.
5) Méthodes de travail	p.
6) Les formations de l'année	p.
II. <u>Activités de l'année</u>	p.
1) Evénements de l'année	p.
2) Faits marquants	p.
3) Données chiffrées	p.
III. <u>La réalisation de la mission</u>	p.
1) L'hébergement.....	p.
2) L'emploi	p.
3) Les actions de l'année.....	p.
4) Les partenariats	p.
Avec le Mouvement Emmaüs	p.
Avec les autres associations	p.
Avec les pouvoirs publics	p.
6) Difficultés rencontrées.....	p.
7) Problèmes en suspens	p.
IV. <u>Les perspectives pour l'année à venir</u>	p.
1) Les projets	p.
2) Les difficultés probables	p.

Lieu d'accueil inconditionnel, la Maison dans la Rue est avant tout **une rencontre** entre la personne qui franchit le pas de la porte et les interlocuteurs qu'elle croquera au sein de la structure : salariés, bénévoles ou stagiaires.

Les personnes qui se rendent dans nos locaux sont celles qui ne s'inscrivent plus dans des dispositifs de droit communs : personnes sans papiers, personnes ayant des problèmes psychiques, femmes isolées, familles monoparentales.....

Ces situations diverses et variées conduisent la structure à adapter ses réponses en ce qui concerne :

- o l'hébergement d'urgence
- o la recombinaison des équipes, avec le souci de complémentarité d'intervention entre les salariés, bénévoles et stagiaires
- o le travail avec de nouveaux partenaires
- o l'accompagnement physique des accueillis dans leur démarches

L'année 2008 est une année marquée par le changement :

- o L'association Emmaüs se découpe en 7 directions territoriales, entraînant l'évolution du projet associatif
- o Le secteur Paris X/XI se met en place dès octobre 2008, sous la direction de Frédérique Kaba.
- o Nomination d'un nouveau chef de service à La Maison dans la Rue – Bichat
- o Augmentation de la fréquentation : la Maison dans la Rue continue d'être un lieu identifié et fréquenté par les plus précaires

Les perspectives pour l'année 2009

- o L'élaboration du projet d'établissement
- o Le développement du travail en transversalité entre les structures du territoire Paris X/XI
- o La coordination du travail des salariés et bénévoles dans un souci de complémentarité
- o Le développement d'actions collectives

I PRESENTATION DU SERVICE

La Maison dans la Rue est un lieu d'accueil inconditionnel, anonyme et gratuit dans le respect de la dignité et de l'intimité de la personne accueillie.

1 Rappel succinct des missions du service en lien avec le projet associatif

La Maison dans la Rue, Bichat a pour missions :

- L'accueil des personnes exclues et défavorisées
- Un accompagnement social individualisé
- Des actions collectives menées par l'équipe éducative, les bénévoles et les stagiaires
- Des permanences d'accès aux droits réalisées par des partenaires

Ces actions permettent aux personnes d'être accompagnées dans la reconquête de leurs droits, afin de restaurer leur autonomie et leur citoyenneté.

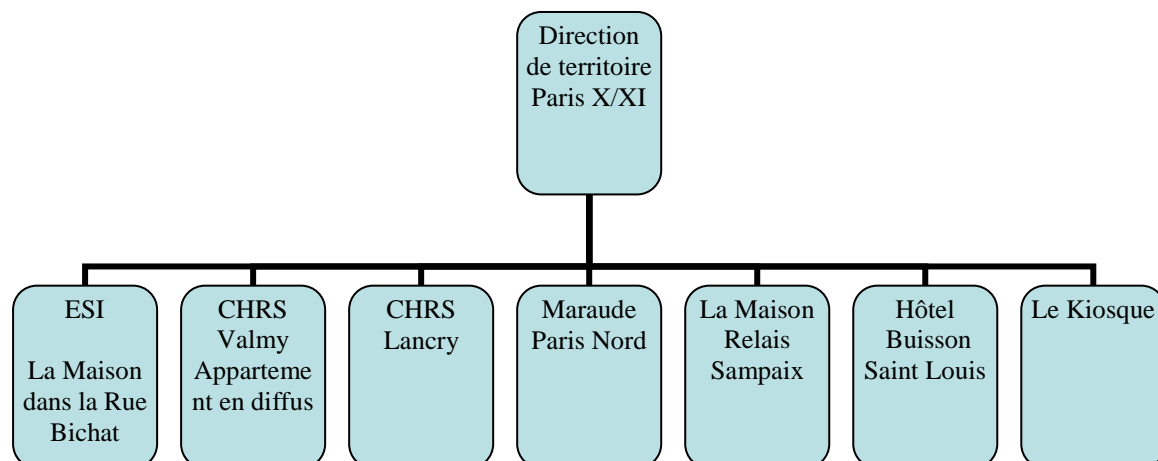
2 Historique rapide du service

Ouverte le 21 mars 1994, La Maison dans la Rue est un des premiers accueils de jour parisien.

C'est un espace solidarité insertion (E.S.I), intégrant le dispositif des ESI. « Le dispositif des ESI est un réseau de lieux d'accueil de jour initié en 1996 par l'Etat, le Département de Paris et la RATP qui a pour objectif d'offrir à toutes les personnes la possibilité de reconstruire leur identité et leur projet, afin d'être réorientées vers les espaces de droits communs. Il s'inscrit dans les orientations retenues par le Programme Départemental d'Insertion et le Schéma Départemental de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion à Paris. » Ce dispositif est piloté et coordonné par un comité tripartite composé par des représentants de l'Etat, du Département de Paris et de la RATP. L'Etat et le Département de Paris participent à parts égales au budget de fonctionnement. La RATP participe au financement des investissements.

La Maison dans la Rue est également une boutique solidarité agréée par la fondation Abbé Pierre. Cette structure fait partie du réseau national des Boutiques Solidarités. Dès la fin des années 1980, la Fondation Abbé Pierre a décidé de soutenir financièrement la création puis le développement d'accueil de jour, nommés « Boutiques Solidarité ».

Pour faire face à son développement, l'association Emmaüs a créé 7 directions se répartissant les établissements. Aujourd'hui, La Maison dans la Rue s'inscrit dans le territoire X/XI.



Organigramme du territoire Paris X/XI

3. Moyens matériel et humains

Moyens humains :

Equipe salariée (10) :

- 1 Chef de service
- 1 éducateur spécialisé
- 3 moniteurs éducateurs dont 2 préparant le DEES
- 1 animatrice socio-éducative
- 3 auxiliaires socio éducatifs dont 2 en arrêt longue maladie
- 1 agent d'entretien à temps partiel

Equipe bénévoles (11) :

- Médecin généraliste (1)
- Dermatologue (1)
- Masseuses (2)
- Espace informatique (1)
- Espace hygiène (1)
- Atelier modelage (1)
- Atelier Apprentissage de la langue française (1)
- Administration (2)
- Accueillant (1)

Droits d'urgence (1):

Des avocats bénévoles conseillent et accompagnent juridiquement les personnes accueillies dans la connaissance de leurs droits : droit de la famille, droit des étrangers, droit pénal, droit du travail et droit du logement.

Agents détachés (2) :

Caisse primaire d'assurance maladie

Accès aux Droits Solidarité Paris : Permanences d'information juridique, vise à reprendre le dispositif des relais d'accès au droit.

Moyens matériels - capacités – patrimoine

La Maison dans la Rue est une structure composée de deux locaux d'une surface totale de 130 m²:

- Rue Bichat, local d'une superficie de 100 m², composé :
 - deux salles d'accueils
 - un bureau pour les travailleurs sociaux
 - un cabinet médical
 - une laverie : trois machines à laver, trois machines séchantes
 - deux douches
 - deux sanitaires: hommes
 - un sanitaire: femmes
- Rue Marie et Louise, local d'une superficie de 30 m², composé :
 - une salle faisant office de salle de réunion et cyberspace
 - trois petits bureaux
 - un sanitaire

Une cour intérieure relie ces deux locaux.

4 Objectifs du service

La Maison dans la Rue Bichat a pour missions :

- l'accueil des personnes exclues et défavorisées
- un accompagnement social individualisé
- des actions collectives par l'équipe, les bénévoles et les stagiaires
- des permanences d'accès aux droits réalisées par des partenaires.

Ces actions permettent aux personnes d'être accompagnées dans la reconquête de leurs droits, afin de restaurer leur autonomie et leur citoyenneté.

5 Méthodes de travail

Les Horaires d'ouverture

La Maison dans la rue est ouverte aux personnes :

- Du lundi au Vendredi
8H30 à 12H00 : accueil inconditionnel sans rendez-vous
13H30 à 17H00 : accueil sur rendez-vous
- Le mercredi l'espace est dédié aux femmes
- Le jeudi après-midi fermeture, réunion d'équipe

L'accueil au quotidien des personnes

Un accueil inconditionnel le matin, où s'organise :

La prise en charge éducative :

- Accueil
- Ecoute
- Orientation :
 - La recherche d'hébergement dans le cadre d'une action globale
 - l'accès aux soins
 - les vestiaires
 - la restauration/colis alimentaires
- Accompagnement :
 - CPAM / CAF
 - Préfecture
 - Accompagnement social : institutions bancaires, hébergement, démarches administratives

L'accès aux prestations :

- Accès douches
- Collation du matin
- Laverie sur rendez vous
- Permanences :
 - Accès aux droit : CPAM : le lundi et vendredi
 - Dermatologue : un vendredi matin sur deux
 - Informations juridiques :
 - Droit d'urgence : le mardi matin
 - Accès au Droits : le mercredi matin
- Accès cyberspace sur rendez-vous
- Atelier informatique le vendredi matin
- Massage le mercredi matin

L'accueil sur rendez-vous l'après-midi

Ce temps va permettre d'organiser :

- Des entretiens individuels avec les travailleurs sociaux
 - Accompagnements et suivis individuels
 - Rapports sociaux
- Des animations collectives et ponctuelles :
 - sorties culturelles
 - repas
 - rencontre avec des intervenants extérieurs
- Des ateliers :
 - apprentissage de la langue française
 - poterie : le mardi après-midi
 - soin du visage : le mercredi après midi

Les réunions

- **La réunion d'équipe** : elle s'organise le jeudi après midi et l'ordre du jour contient :
 - des informations générales
 - les différents points à aborder recueillis après un tour de table

Les objectifs visent à faire :

- le point sur la situation de certains accueillis
 - l'échange d'informations, la préparation d'événements particuliers.
 - Emerger les dysfonctionnements institutionnels
 - l'analyse de situations particulières et la pertinence des modes d'action mis en œuvre.
-
- **La réunion de débriefing** entre 12h00 et 12h30/ 17h00 et 17h30. Les thèmes abordés sont les suivants : points sur les moments forts, organisation du service, informations.....
 - **Les réunions transversales**, celles-ci concernent:
 - Les réunions internes à l'association Emmaüs : commissions, informations, groupe de travail
 - Les réunions avec les partenaires : locaux, associatifs.....

Les écrits et supports de travail :

- **Le cahier de liaison**

C'est un outil de communication important. Il sert à la transmission des informations d'ordre techniques et générales entre les membres de l'équipe.

- **Le rapport social**

Celui-ci est rédigé pour formuler une demande de prise en charge auprès d'un partenaire.

- **La lettre d'orientation**

Celle-ci est rédigée par l'équipe dans les cas suivants :

- demandes divers (vestiaires, AME, hébergement)
- domiciliation
- médical

6 Les formations de l'année

Formations professionnelles qualifiantes

Deux salariés ont entrepris une formation qualifiante et diplômante:

- Un moniteur éducateur effectue une formation d'éducateur spécialisée (DEES). Il est en 2^{ème} année.
- Un auxiliaire socio-éducatif a validé sa formation de moniteur éducateur. Il a poursuivi ses études avec la préparation du diplôme d'éducateur spécialisé (DEES) en VAE.

Formations professionnelles courtes

L'année 2008 a été ponctuée par la proposition de formations courtes pour les salariés, bénévoles de l'association, afin d'approfondir certaines connaissances en matière de travail social ou d'accompagnement. Ces formations sont proposées par l'Association Emmaüs et la Fondation Abbé Pierre.

- Les écrits professionnels, formation de quatre jours initiée par l'association Emmaüs pour les cadres, participation du chef de service
- Entretien à la relation d'aide, formation, de deux jours, initiée par la fondation Abbé Pierre, participation d'un moniteur éducateur
- La culture, médiateur pour le social, formation d'un jour, initiée par la fondation Abbé Pierre, participation d'un moniteur éducateur.

II. Activités de l'année

L'année 2008 est une année fortement marquée par des changements d'ordre structurel avec la nouvelle organisation de l'Association.

Dans le cadre de l'activité de l'ESI, Les personnes accueillies ont pu participer à des sorties culturelles, des débats, des ateliers... Ces temps collectifs donnent lieu à des échanges conviviaux entre les différents participants.

1 Evènements de l'année

- Deux chantiers travaux : réfection et travaux d'embellissement de la salle d'accueil de La Maison dans la rue. Le Chantier a été encadré par l'équipe éducative. Quinze personnes accueillies ont participé à ces travaux. Celui-ci s'est déroulé en deux phases :
 - Quinze jours, fin avril 2009 : rafraîchissement de la salle d'accueil
 - une semaine fin septembre 2009 : installation des meubles Ikea dans l'espace buanderie
- Journée du refus contre la misère, visite de Monsieur Henry LAURET, journaliste économiste et parrain de la Fondation Abbé Pierre. Il est venu rencontrer les personnes accueillies et visiter notre structure. Ce temps d'échange permet d'aborder des thèmes particuliers, qui sensibilisent les personnes que nous accueillons.
- Visite de Monsieur BENAZZI, le 21 novembre 2008, dans nos locaux. Rencontre conviviale et émouvante avec les personnes accueillies. Des échanges ont pu se faire autour du thème des différences et des parcours de vie. Chacun a pu exprimer une expérience, un petit bout de son récit et même chanter

- Repas femmes le 3 décembre 2008 : Cette action est organisée par les stagiaires, soutenue par l'équipe éducative. Vingt et une femmes ont participé à cette action. Elles ont pu ainsi se retrouver :
 - dans un temps convivial
 - s'inscrire dans un projet commun, en participant aux différentes phases d'élaborations
 - dans un échange interculturel
- Des débats ont également ponctué l'année
 - Faut-il boycotter les jeux de pékin ?
 - Que pensez-vous de l'apport des stagiaires, de leur rôle au sein de l'équipe ?
 - La rédaction de notre règlement intérieur...

2 Faits marquants de l'année

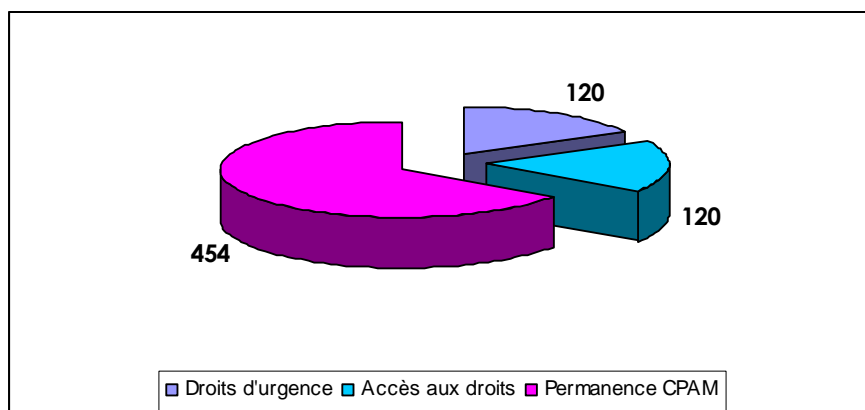
- Mise en place d'une Direction de territoire Paris X/XI
- Arrivée d'un nouveau chef de service sur l'ESI La Maison dans la rue
- Rencontre des acteurs de terrain le 18 décembre 2009 : salariés, bénévoles et stagiaires du territoire X/XI se sont retrouvés au centre Jacques Louvel Teissier avant sa fermeture définitive, fin décembre 2008. Cette journée de rencontre a permis la présentation du territoire X/XI et des services, l'échange, le recueil des attentes des différents acteurs du territoire.

3 Données chiffrées

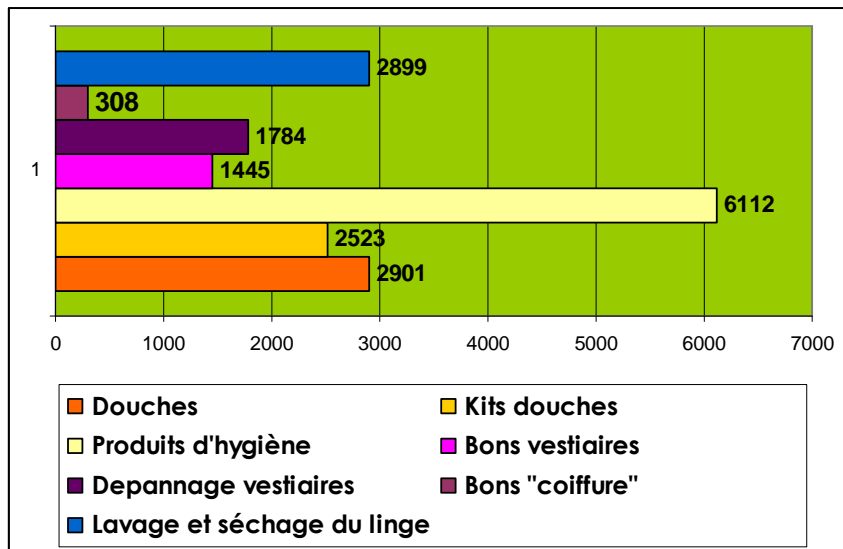
Nombres d'interventions

Types d'interventions

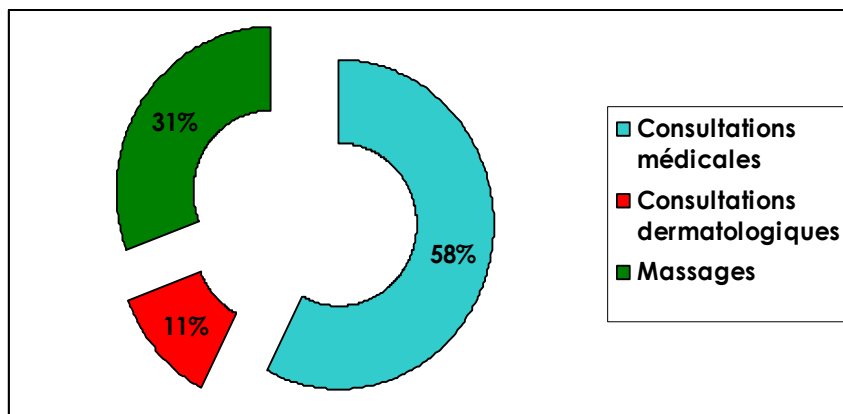
Permanences juridiques et CPAM



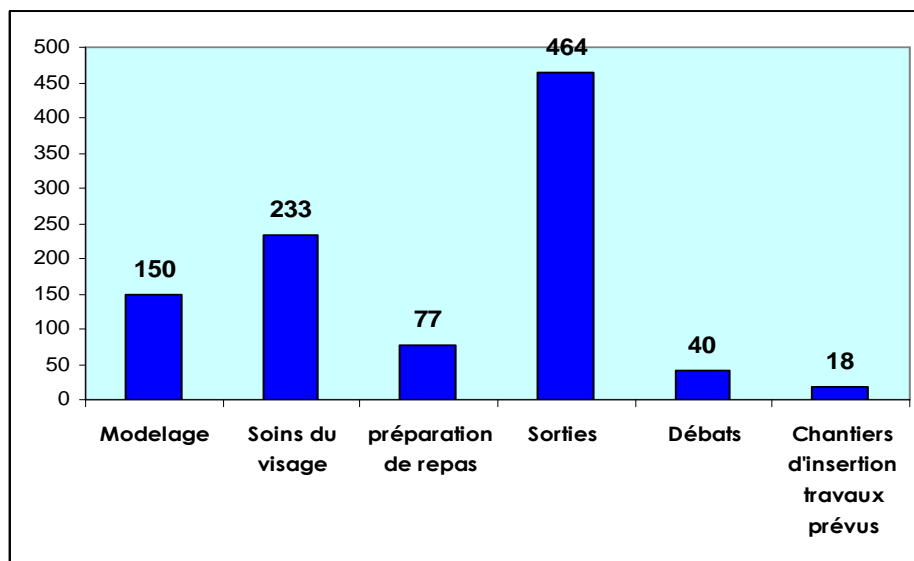
Espace hygiène



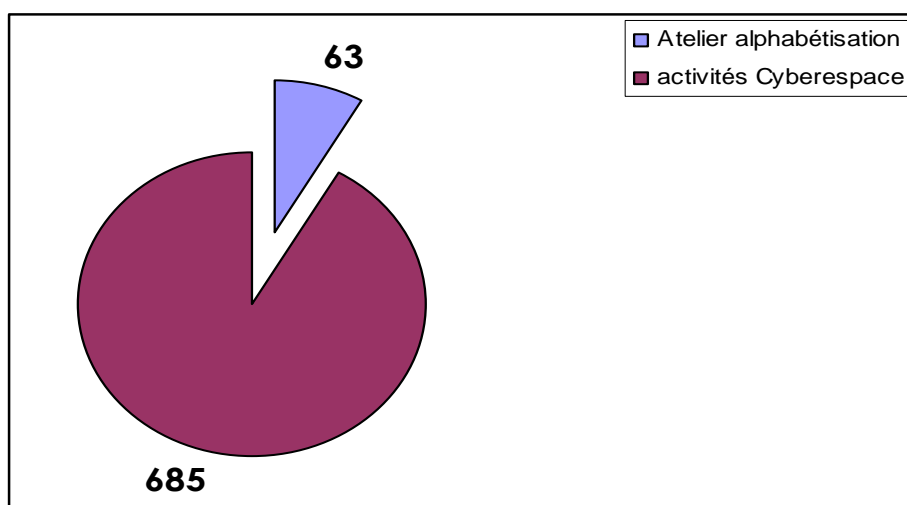
Espace santé /bien être



Animations / Ateliers



Informatique et alphabétisation



Caractéristiques des publics :

Les personnes accueillies de la Maison dans La Rue est un public hétérogène:

- Hommes isolés,
- Femmes isolées,
- Les personnes primo arrivantes, les personnes déboutées et/ou sans papiers,
- Mineurs isolés étrangers,
- Des familles, souvent monoparentales, jeunes femmes isolées avec enfant,
- Pour les personnes en situation régulière sur le territoire français. Nous distinguons trois catégories :
 - les jeunes de moins de 25 ans, en rupture, issus de la région parisienne ou de province. L'objectif de l'ESI est de les aider à se sentir partie prenante de la société, d'éviter qu'ils ne se sédentarisent sur les lieux de grande exclusion et qu'ils intègrent des dispositifs « plus dynamiques et encadrant » comme les missions locales.
 - Les personnes subissant une grande précarité suite à des accidents de la vie (chômage, perte de revenus, séparation, maladie...) pour lesquelles, en plus du bénéfice des prestations, des services d'urgence, les travailleurs sociaux opèrent un suivi intensif avec une orientation rapide pour un retour vers l'autonomie.
 - Les personnes désocialisées, sans demande exprimée ni réelle perspective d'avenir, vivant à la rue ou dans des abris de fortune, souvent dans des conditions sanitaires déplorable. Pour lequel le travail de partenariat avec les maraudes est développé depuis plusieurs années.

A cette classification, on peut ajouter, de manière transversale, trois caractéristiques aggravantes :

- La prise quasi généralisée de substances allant jusqu'à la dépendance.
- L'impossibilité légale (pour les demandeurs d'asile ou de sans papier) ou matérielle et comportementale de se maintenir dans un travail compte tenu de leur situation d'errance.
- La présence de plus en plus importante de personnes souffrant de troubles psychologiques ou de maladies mentales diagnostiquées. (Notre travail est rendu

très difficile par l'absence de structures adaptées à leurs pathologies et renforcée par le déni de maladie, et/ou la prise de traitement irrégulière).

Selon la rudesse et le temps d'errance de la personne, notre travail sera quelque peu différent : orienter rapidement vers les structures de droits commun pour les personnes nouvellement dans l'urgence. Etre une passerelle, un lieu étape de satisfaction des besoins premiers. Agir pour la resocialisation et l'élaboration de projets en direction des personnes ancrées dans l'exclusion.

III. La réalisation de la mission

1 En matière d'expression des personnes accueillies

Des débats, animés par un salarié, sont organisés avec les personnes accueillies, une fois par mois, le vendredi matin. Ainsi différentes thèmes ont pu être abordés:

- Faut-il boycotter les jeux de pékin ?
- Que pensez-vous de l'apport des stagiaires, de leur rôle au sein de l'équipe ?
- La rédaction de notre règlement intérieur....

Ces débats ont pour objectifs de favoriser la parole des personnes accueillies, de les faire participer à la vie de la structure, de donner leur opinion, de créer une démarche citoyenne. Le groupe est composé de sept à huit personnes.

Ces débats sont animés par un travailleur social.

Des ateliers :

L'atelier soin du visage, animé par un salarié et des stagiaires, regroupe une dizaine de femmes et se déroule le mercredi après-midi. Ses objectifs:

- Créer un temps convivial et chaleureux
- Favoriser un temps d'échange sur divers sujets entre elles et les animateurs. Ceux-ci sont en principe des travailleurs sociaux et/ou des stagiaires.
- De prendre conscience de son image dans un but de revalorisation de soi
- La valorisation de leur culture par les produits cosmétiques qu'elles utilisent et les recettes de beauté
- De prendre du temps pour soi.

L'atelier poterie, animé par un bénévole, est organisé chaque mardi après midi. Composé de trois à cinq personnes, ce petit groupe aime se retrouver autour de la table pour malaxer la terre et laisser libre cours à leur créativité. Des figurines, objets divers y sont réalisés. C'est un moment de détente, de relaxation et sans contrainte.

2 En matière d'hébergement

Les personnes qui arrivent à la Maison dans la Rue, dans la grande majorité, demandent un soutien auprès des travailleurs sociaux pour la recherche d'une place en hébergement. Souvent, elles n'ont plus que cette alternative et partagent ce point en commun : la fatigue.

L'équipe est très mobilisée dans cette démarche d'accompagnement, qui est extrêmement difficile à réaliser : faute de places, de réponses adaptées à des problématiques spécifiques.... Les intervenants sociaux essaient avec le peu de moyens existants de développer un partenariat à long terme avec des structures d'hébergement.

Les personnes qui demandent cet accompagnement sont :

- Des travailleurs pauvres
- Des personnes présentant des troubles psychiques
- Des personnes demandeurs d'asiles

- o Des personnes sans papiers
- o Des personnes qui ne souhaitent plus dormir dans la rue

L'hébergement constitue une des priorités concernant l'accompagnement à l'insertion des personnes accueillies au sein de notre structure. Une personne accueillie a dit « pour rêver, il faut savoir où dormir ».

3 En matière d'emploi

L'accompagnement à l'emploi se fait à travers les suivis sociaux. C'est un accompagnement individuel.

Les personnes accueillies peuvent travailler leur C.V et lettre de motivation avec le travailleur social qui l'accompagne.

Elles peuvent accéder au cyberspace pour taper leur C.V, effectuer des recherches emplois....

4 Les actions de l'année 2008

La participation des usagers :

La participation des personnes accueillies n'est pas formalisée, mais elle existe, à travers :

- o Les débats : un débat a été organisé pour recueillir les avis sur le contenu du règlement intérieur.
- o Les actions collectives : la préparation se déroulent avec les personnes accueillies
- o L'accueil inconditionnel du matin : les personnes participent au service de la collation du matin en servant le café ou le thé sur les tables.

Les actions collectives :

L'atelier d'expression

L'atelier d'expression est un lieu d'échange et de rencontres entre les personnes accueillies et les animateurs : stagiaires, bénévoles. Il se déroule tous les lundis après midi et est composé d'un petit groupe : trois à six personnes. Il a pour objectifs :

- De favoriser une dynamique et cohésion de groupe
- De permettre l'accès à une certaine autonomie (déplacement, administration)
- L'échange entre les participants et les intervenants
- L'apprentissage de la lecture et de l'écriture
- La connaissance des documents administratifs

Outil : Un classeur vert regroupe les bons de rendez-vous, les feuilles de présence, des fiches de suivi de chaque accueilli.

L'espace informatique

L'espace informatique de la Maison dans la rue se déroule en deux temps :

- Le « self service » : utilisation dans un but personnel de l'outil informatique. Les personnes accueillies peuvent effectuer leurs courriers, naviguer sur le web, rechercher des annonces
- La formation initiale : l'objectif est d'initier les personnes aux différents programmes, à l'internet (création de sa boîte électronique, recherches..), à faire émerger un désir d'apprentissage, à s'intéresser ou à retrouver l'estime de soi par le suivi d'une formation.

L'atelier est encadré par un bénévole et un salarié.

Des outils sont mis à la disposition des utilisateurs du cyberespace :

Document commun au cyberespace et à la formation initiale

- L'engagement de l'utilisateur au cyberespace
- Le bon rendez-vous

Documents utilisateurs (formation initiale)

- La découverte du matériel informatique et son fonctionnement
- Document relatif à l'initiation Word
- Cahier d'observation

Document intervenant :

- Test de connaissances informatique
- Synthèses des plans de cours
- Fiche individuelle d'accompagnement

5 Les partenariats

Les partenariats au sein du Mouvement et de l'Association

- **La Fondation Abbé Pierre :**

- Apporte un soutien financier
- Propose aux structures composant le réseau « des Boutiques Solidarité » un programme de formation diversifié.
- Organise des rencontres régulières entre les différentes boutiques du réseau
- S'inscrit dans un partenariat national autour des problématiques des personnes vivant à la rue. Elle organise des temps d'échange et innove de nouvelles formes de prise en charge des plus démunis.

- **La Communauté de service**

La communauté de service nous aide lorsque nous la sollicitons pour :

- l'utilisation de leur camionnette lors du retrait des produits de la Banque alimentaire.
- le transport de meubles
- alimenter le mini vestiaire en cas de dépannage urgent, ou en sous-vêtements

Les partenariats avec les autres associations

- **La banque Alimentaire**

La banque alimentaire constitue un bon partenariat pour notre travail au quotidien. La commande et la livraison des produits s'effectuent tous les quinze jours.

Les produits nous permettent :

- d'améliorer la collation servie aux personnes accueillies: café, thé, pain, complétée par du beurre, confiture, fromage.
- de soutenir des personnes hébergées dans des hôtels, chez des particuliers avec ou sans enfants
- de compléter la liste d'ingrédients de repas organisés lors de certaines animations organisées avec les personnes accueillies

- **Droit d'urgence et Accès aux droits**

Ces deux permanences juridiques ont lieu deux matinées par semaine : l'une le mardi et la seconde le mercredi. Leur objectif est d'apporter conseils et assistance juridiques aux plus démunis pour les aider à connaître, faire reconnaître, et retrouver leurs droits.

- **Culture du cœur**

Les invitations ont permis à un certain nombre de personnes que nous accueillons d'accéder à divers spectacles.

- **Théâtre du bout du Monde**

Cette troupe permet aux personnes accueillies de s'inscrire dans une démarche artistique transversale au territoire. Elle se déroulait une fois par semaine au CHU Louvel Tessier. Les personnes participent à des rencontres sous forme d'ateliers qui doivent :

- favoriser l'expression personnelle et artistique du participant
- le développement de réflexes citoyens par la découverte et la rencontre de l'Autre
- susciter la parole de chacun en développant la communication intergénérationnelle et entre cultures diverses

Les partenariats avec les pouvoirs publics

- **DASS 75, la DASES, la RATP**

L'Etat et le Département de Paris participent à parts égales au budget de fonctionnement. La RATP participe au financement des investissements.

- **CPAM**

Un agent détaché de la CPAM assure deux permanences par semaine pour ouvrir des droits aux personnes.

6 Les difficultés rencontrées

- Accroissement de la fréquentation
- Des besoins humanitaires, qui ne cessent d'être en hausse
- Un public ne trouvant pas de réponse sur les structures de droit commun :
 - des personnes accueillies nous sollicitent alors qu'elles sont sous tutelles.
 - des personnes demandeuses d'asile à la recherche d'un hébergement
 - des mineurs isolés : possibilités minimales quant à leurs orientations sur des structures spécifiques...
 - des travailleurs pauvres

7 Les problèmes en suspens

- Des locaux exigus et vieillissants
- Des conditions de travail plus appropriées : L'exigüité des lieux rend difficile les entretiens entre travailleurs sociaux et personnes accueillies.

IV. Les perspectives pour l'année à venir

1 Les projets

- Le projet d'établissement
- Développer les animations collectives
- Développer des actions collectives

- Développer le partenariat
- Remettre en place des réunions Salariés et bénévoles, une fois par semestre
- Rafraîchir les locaux
- Remettre en place les consultations d'un psychologue.

2. Les difficultés probables

o Locaux

Face à la fermeture des centres d'hébergement d'urgence et la stabilisation des structures d'hébergement, nous pouvons constater un accroissement de la fréquentation des personnes accueillies au sein de notre établissement. Il arrive jusqu'à deux cent personnes par jour.

Cette situation nous amène à réfléchir :

- Sur la taille des locaux d'un point de vue sécurité
- Le sens donné à l'accueil inconditionnel

o Les effectifs

Face à un afflux croissant des personnes accueillies, malgré la mobilisation de l'équipe, celle-ci se retrouve en sous effectif. Cette situation s'explique par les absences de certains salariés en formation ou en arrêt maladie longue durée.

Cette fin d'année 2008 a été marquée par une augmentation de fréquentation, qui s'est répercutée sur les prestations proposées. Il serait donc nécessaire de renforcer l'équipe par deux agents d'accueil sur les espaces: hygiène et sanitaire et de renforcer le poste d'agent d'entretien qui intervient à mi-temps en fin de journée, par un autre mi-temps en fin de matinée.

3. Les difficultés rencontrées

o Accroissement de la population accueillie au sein de La Maison dans la Rue

Depuis Août 2008, des personnes originaires d'Afghanistan fréquentent nos locaux. Ces personnes pour leur majorité ont investi le parc Villemin comme lieu de refuge et viennent à La Maison dans la Rue pour se reposer, accéder à une des prestations proposées, rencontrer un travailleur social. Ces personnes constituent deux tiers de la population accueillie. Une majorité d'entre-elles sont en transit, pour une partie d'entre-elles des démarches de demandes d'asiles sont en cours.

Cette arrivée massive a modifié le travail d'accompagnement social : gestion du flux, accompagnement social rendu difficile face à l'afflux de personnes.

o L'hébergement

Les personnes qui viennent à La Maison dans la Rue, sollicitent les travailleurs sociaux dans un accompagnement à la recherche d'hébergement. Face à une demande croissante et à une offre décroissante, les places d'hébergement se font rares : conséquence de la stabilisation qui ne permet plus de turn-over et donc la possibilité régulière au repos.

Les places sont absentes pour les femmes, les personnes sans-papiers, les personnes malades....

o Gestion des problèmes de décompensation des personnes en souffrance

o Une équipe déstabilisée :

- Un sous-effectif qui fait cruellement défaut ce qui de fait, ne pérennise pas les ateliers et les suivis sociaux
- Renforcement par des agents d'accueil

Pour favoriser le fonctionnement de l'accueil de jour il faut tenir compte des impératifs suivants:

- l'entrée en formation des salariés
 - lors d'un accompagnement extérieur provoquant un effectif réduit sur la structure, dès lors il faut une augmentation substantielle de l'effectif
 - augmentation d'un public lié aux addictions (alcool, médicaments psycho actifs, toxicomanie)
 - augmentation des travailleurs pauvres
 - augmentation de personnes en souffrance psychique
 - mauvaise coordination et transmission d'informations entre les services internes d'Emmaüs
- (Exemple : lors du dépôt du dossier Dalo, quel est son devenir et quel réponse devons-nous donner à l'accueilli ?)
- la problématique des services de domiciliation et d'hébergement pour les personnes sans-papiers
 - peu de disponibilité de places en lit de repos et en CHRS
 - le développement du réseau

