

I. PRESENTATION DE L'ESI FAMILLES

1.1 Missions de l'ESI familles et lien avec le projet associatif

L'association Emmaüs est organisée en sept territoires opérationnels coordonnés par sept directeurs auxquels s'ajoutent une direction transversale des interventions solidaires et sociales, une direction des ressources humaines, une direction de la vie associative, un délégué général adjoint et un délégué général. L'Espace Solidarité Insertion Familles fait partie du territoire Sud de Paris et son action est mise en œuvre en lien avec l'ensemble des services de l'association. Conformément aux fondamentaux du projet associatif, son action s'inscrit dans la volonté d'être « le dernier filet de protection pour les familles qui n'auront pas trouvé d'autre solution pour assurer leur survie » et la définition de son action sociale est centrée le principe que « l'insertion ou la réinsertion sociale ne se segmente pas, elle est globale et porte sur tous les aspects de la personne ». Comme l'ensemble des ESI de l'association, son accueil est inconditionnel, anonyme et gratuit et sa méthodologie d'intervention sociale est axée sur l'accueil, l'écoute et l'orientation.

1.2 Historique du projet

Avant 2003, les Espaces Solidarité Insertion accueillait les hommes et les femmes seules, les couples avec enfants et les familles monoparentales. Afin que les familles aient un lieu d'accueil de jour spécifiquement plus adapté à leurs besoins et suite à plusieurs rencontres avec les représentants de la DASS, de la DASES et de la RATP, l'ESI familles a été créé en 2003 pour accueillir les familles en situation de précarité dans le respect de l'esprit et des exigences du cahier des charges de l'ensemble des ESI en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2001 et rénové en 2007 : accueil anonyme, inconditionnel et gratuit permettant aux familles de se reposer physiquement et psychologiquement, d'être écoutées et soutenues dans leurs démarches sociales et d'accès aux droits communs.

1.3 Moyens matériels et humains

1.3.1 Moyens humains

⇒ **11 salariés : 8,70 ETP**

1 directeur : 0,25 ETP
1 chef de service : 1 ETP
1 éducatrice spécialisée : 1 ETP
1 animatrice socio-éducative niveau 2 : 1 ETP
1 moniteur ASE : 1 ETP
1 animatrice socio-éducative niveau 1 : 1 ETP
1 auxiliaire socio-éducatif : 1 ETP
1 agent d'accueil : 1 ETP
1 agent d'accueil : 0,57 ETP
1 agent d'accueil : 0,38 ETP
1 agent d'entretien : 0,5 ETP

⇒ **4 intervenants extérieurs :**

1 éducatrice spécialisée de l'association la Colline aux enfants
1 éducatrice de jeunes enfants de l'association la Colline aux enfants
1 médiatrice familiale de l'association Ligamen
1 référente RMI

⇒ **21 bénévoles généralistes :**

8 pour l'espace vestiaire

2 pour l'espace alimentation
2 pour les cours de français
2 pour les cours d'informatique adultes
1 pour les cours d'informatique enfants
2 pour l'espace jeux parents/enfants
2 pour des ateliers créatifs
1 pour l'atelier emploi
1 pour les accompagnements préfecture

⇒ **2 bénévoles spécialistes :**

2 masseuses

1.3.2. Moyens matériels

L'ESI familles est située dans le 15^{ème} arrondissement au 4 rue Georges Pitard. L'établissement est composé de deux locaux adjacents d'une surface totale de 400 mètres carrés. Le premier local est constitué par une salle polyvalente d'accueil, trois douches et trois sanitaires, un espace jeux parents/enfants, une cuisine, un vestiaire, un bureau pour les entretiens et un espace alimentaire. Le deuxième local comprend une salle pour les ateliers, un cabinet médical/esthétique/bien-être et une réserve. La capacité d'accueil de l'ESI familles est de cent personnes.

1.4. Objectifs de l'ESI familles

Appartenant aux dispositifs de lutte contre l'exclusion, l'ESI familles met en œuvre son action en lien avec le réseau partenarial des institutions qui prennent en charge le suivi social des familles parisiennes : la permanence sociale d'accueil de Chemin Vert, l'ensemble des assistantes sociales de secteurs parisiens et la plate forme Samu Social/Centre d'Accueil des Familles Demandeur d'Asile/Association Pour les Travailleurs Migrants/Ordre De Malte. La mission de l'ESI familles est d'accueillir selon le concept de « maison dans la rue » les familles en situation de vulnérabilité sociale qui sont parfois dans l'impossibilité de se loger, de se nourrir et de subvenir à leurs besoins vitaux. La notion de famille se définit par la présence actuelle ou à venir d'un enfant. Situait son action sur le terrain de la prévention et de l'urgence sociale, l'ESI familles propose un lieu d'accueil de jour chaleureux qui permet aux familles de satisfaire leurs besoins vitaux au quotidien et de cheminer à leur rythme vers une insertion dans le droit commun.

1.5. Méthodologie d'intervention sociale

La méthode de travail de l'ESI est axée sur l'accompagnement vers le droit commun en s'appuyant sur l'accueil inconditionnel, anonyme et gratuit. Sa méthodologie d'intervention est centrée sur l'accueil, l'écoute et l'orientation.

La nature des prestations généralistes est centrée sur trois axes :

- Les prestations de base pour satisfaire les besoins vitaux des familles accueillies : une laverie pour laver ses vêtements, un vestiaire pour choisir ses vêtements, une cuisine et un espace de distribution de colis alimentaires pour se nourrir.
- Les prestations promotionnelles permettent à chacun de reprendre confiance et sont des alibis à la rencontre sociale : atelier français, atelier informatique pour les adultes et les enfants, atelier massage, couture, jardin, tricot/canevas et courts séjours vacances.
- Les prestations d'insertion accompagnent les familles dans leur insertion vers les institutions de droit commun : entretiens sociaux d'information et d'accès aux droits, accompagnement dans la recherche d'emploi et orientation vers les établissements d'hébergements associatifs et les logements de droit commun.

La nature des prestations spécialisées est centrée sur trois axes :

- Le soutien à la parentalité :

Parce que la promiscuité des chambres d'hôtels déstabilise souvent les liens parents/enfants, l'association la Colline aux enfants réalise une fois par semaine, une permanence sur l'espace jeux de l'ESI familles. La présence d'une éducatrice spécialisée et/ou d'une éducatrice de jeunes enfants permet ainsi aux parents de pouvoir aborder de manière informelle leurs difficultés liées à la parentalité et facilite les orientations vers des institutions spécialisées de droit commun lorsque les parents en font la demande et en ressentent le besoin.

- Le soutien de la médiation familiale :

Parce que la promiscuité des chambres d'hôtels déstabilise souvent les liens conjugaux, une médiatrice familiale réalise deux permanences par semaine au sein de l'institution. Ces permanences, sous forme d'entretiens individuels, permettent aux parents d'exprimer leurs difficultés conjugales et/ou familiales et d'être par la suite orientés vers des institutions spécialisées de droit commun lorsqu'ils en font la demande et en ressentent le besoin.

- La permanence RMI :

Afin de faciliter la venue de familles très isolées à l'ESI qui peut-être n'oseraient pas venir d'elles-mêmes, le service RMI de l'association Emmaüs réalise une permanence une fois par semaine dans l'institution. Cette permanence, au-delà de l'accompagnement social qu'elle permet, est un alibi pour que les travailleurs sociaux de l'ESI présentent les prestations de l'institution et que les familles puissent ainsi s'inscrire dans les prestations de l'institution qui leurs sont adaptées.

1.6. Les formations de l'année 2008

Via le Plan annuel d'utilisation des fonds de l'association Emmaüs, un collègue a débuté la deuxième année de sa formation de moniteur éducateur, une autre collègue a commencé les démarches de sa VAE d'éducatrice spécialisée.

II. ACTIVITE DE L'ANNE 2008

2.1. Evénements et faits marquants de l'année

PERENNISER LES ACTIONS INITIEES EN 2007

✓ Finaliser la rénovation des locaux.

Dans la continuité de l'année 2007, l'année 2008 a permis de repeindre l'ensemble des locaux de l'ESI familles et d'acheter différents meubles adaptés aux prestations de l'institution : une table en bambou pour le cyber espace, un banc en bois pour l'attente des familles devant l'espace colis alimentaires, des parcs bébés pour le cyber espace et l'espace jeux, une commode en bois pour l'espace vestiaire et des meubles de rangements pour les dossiers des travailleurs sociaux. Ces travaux de peinture et d'aménagements ont permis de poursuivre le souhait institutionnel de proposer un accueil au quotidien selon le concept de « Maison dans la rue ».

✓ Pérenniser la professionnalisation institutionnelle.

Dans la continuité des formations diplômantes initiées en 2007, une collègue a mise en place sa demande de VAE d'éducatrice spécialisée et un autre collègue a poursuivi le cycle de sa deuxième année de formation de moniteur éducateur. Avec le souhait de pérenniser la professionnalisation de l'équipe, quatre journées de formations collectives axées sur la socialisation des enfants, le soutien à la parentalité et les violences conjugales ont été proposées en 2008 à l'ensemble de l'équipe salariée de l'ESI familles. Puis, pour compléter ces temps de formation diplômant ou collectif, des collègues ont participé de façon individuelle à des journées de formation thématiques centrées sur l'emploi et le sens de travail social. Ces temps de formation ont ainsi permis de renforcer les savoir être et les savoir faire

individuels et collectifs de l'équipe de l'ESI et d'améliorer l'efficacité des orientations sociales proposées aux familles accueillies.

✓ ***Pérenniser la mise en place des permanences spécialisées.***

Dans la continuité de l'année 2007, l'année 2008 a permis de pérenniser la mise en place des permanences spécialisées centrées sur le soutien à la parentalité et la médiation familiale. La Colline aux enfants a poursuivi la réalisation de sa permanence une fois par semaine afin de proposer aux parents qui le souhaitent d'exprimer leurs difficultés liées à leur parentalité. L'année 2008 a également permis de stabiliser, en finançant sous forme de vacations à raison de quatre heures par semaine, la permanence de la médiatrice familiale qui a permis aux parents et aux enfants d'exprimer leurs difficultés conjugales ou familiales. Conformément au cahier des charges des ESI, ces permanences ont été des supports pour proposer, lorsque les parents le souhaitent et en ressentent le besoin, des orientations vers des institutions spécialisées dans le droit commun. La stabilisation de ces permanences a ainsi permis de compléter au quotidien l'accueil, l'écoute et les orientations généralistes proposées aux familles par les travailleurs sociaux de l'ESI.

DEVELOPPER LES ECRITS INSTITUTIONNELS

✓ ***Réactualiser le projet d'établissement***

Avec le souhait de redonner à l'ESI familles une réelle carte d'identité institutionnelle sur le sens et le contenu des prestations sociales qu'elle propose aux familles qu'elle accueille, l'année 2008 a permis de commencer avec l'équipe la réactualisation du projet d'établissement en y intégrant le règlement intérieur, les procédures de fonctionnement, les fiches de poste et les fiches de suivi élaborés en 2007 et de revisiter le sens et les objectifs de chaque espace d'accueil de l'établissement de l'ESI familles. Cette réactualisation a été en 2008 centrée sur la description de l'organisation de l'ESI et des différentes prestations qui y sont réalisées et l'année 2009 permettra de finaliser cette réactualisation par la rédaction du projet social de l'institution.

✓ ***Réaliser une documentation des thématiques sociales***

Pour développer la mutualisation de la connaissance des dispositifs d'accompagnement social, l'ensemble de l'équipe a commencé en 2008 la réalisation de classeurs thématiques centrés sur les thématiques suivantes : administratif, santé, enfance, loisirs/culture, emploi, hébergement/logement. Ces recherches d'établissements sociaux ou médico-sociaux ont permis aux travailleurs sociaux de proposer des orientations sociales mieux adaptées et plus individualisées aux familles qui sont accueillies à l'ESI. La réalisation de ces classeurs thématiques sera poursuivie et finalisée en 2009 par des thématiques qui seront définies par l'équipe lors du séminaire annuel de l'ESI familles.

FAVORISER LA MISE EN SYNERGIE DES DIFFERENTS ACTEURS SALARIES ET BENEVOLES.

✓ ***Développer une synergie qualitative entre l'équipe des salariés et des bénévoles***

Pour favoriser la cohérence des actions de terrain réalisées par l'équipe des salariés et par l'équipe des bénévoles, les réunions salariées/bénévoles en 2008 ont permis de développer, à travers la lecture de la réactualisation du projet d'établissement, une vision commune de l'accueil inconditionnel et des missions de l'institution. Cette vision partagée ainsi que la mise en place de certains binômes salariés/bénévoles pour l'espace colis alimentaire et pour l'espace vestiaire ont permis d'améliorer la congruence des actions menées par les différents acteurs dans l'institution. L'année 2009 poursuivra la mise en place de ces réunions afin de faciliter la venue de nouveaux bénévoles pour la réalisation des prestations de base et les prestations promotionnelles.

✓ ***Professionnaliser les actions réalisées par des intervenants bénévoles***

Pour favoriser la dynamique des prestations de base et des prestations promotionnelles (vestiaire, espace jeux, colis alimentaires) qui sont animées par plusieurs bénévoles, des réunions thématiques avec les bénévoles centrées sur le fonctionnement des différentes prestations ont permis d'améliorer la mise en place d'un fonctionnement commun à tous les intervenants. Pour poursuivre cette cohérence d'intervention des différents bénévoles qui interviennent sur des plages horaires communes ou

décalées, l'année 2009 poursuivra la mise en place de ces réunions pour pérenniser la congruence qualitative de l'action des bénévoles.

DYNAMISER LES PRESTATIONS PROMOTIONNELLES ET LES PRESTATIONS D'INSERTION.

✓ Développer les prestations promotionnelles comme support d'insertion

Pour développer l'association des prestations de base et des prestations promotionnelles comme support d'insertion, l'année 2008 a permis de créer un atelier cuisine et création de bijoux puis de proposer pour chaque vacances scolaires deux à trois sorties loisirs/ culture par semaine. Réalisées comme des alibis au lien social, l'ensemble de ces prestations a ainsi permis de faciliter la reprise de confiance individuelle et familiale par la réalisation d'activités puis le cheminement des familles vers les institutions de droit commun. L'atelier sophrologie/détente n'ayant pas pu, faute de subvention, être mis en place, il restera un des objectifs de l'année 2009 ainsi que la mise en place d'un court séjour vacances par vacances scolaires afin de permettre aux familles de rompre avec l'isolement social et de retrouver le plaisir des moments de détente dans des lieux de vacances appartenant au droit commun.

✓ Développer les prestations d'insertion d'accès à l'emploi/l'hébergement/logement

Associée à la réalisation des prestations de base et des prestations promotionnelles, la mise en place en 2008 d'une permanence du service RMI de l'association au sein de l'institution a permis de développer les prestations d'accompagnement social au sein de l'ESI familles. Si les orientations vers les associations intermédiaires en terme d'accès à l'emploi et des accès ponctuels à l'hébergement en CHRS et en hôtels privés se sont poursuivis en 2008, l'année 2009 sera de nouveau centrée sur la mise en place de partenariats institutionnels en interne et en externe axés sur l'accès à l'emploi et à l'hébergement logement.

L'année 2008 a ainsi permis de pérenniser la dynamique qualitative initiée en 2007, si certains objectifs centrés sur l'accès à l'emploi et à l'hébergement/logement n'ont été que partiellement réalisés, l'exercice 2008 a permis de poursuivre la mise en place des écrits institutionnels et professionnels au sein de l'institution, d'optimiser la professionnalisation de l'équipe des travailleurs sociaux et des agents d'accueil, de renforcer la cohérence d'action de l'équipe salariée et de l'équipe bénévole puis de dynamiser la complémentarité des prestations de base/promotionnelles et d'insertion afin de proposer au sein d'un accueil collectif centré sur le concept de « Maison dans la rue » des orientations sociales mieux adaptées et plus individualisées aux familles accueillies à l'ESI.

2.2. Données chiffrées.

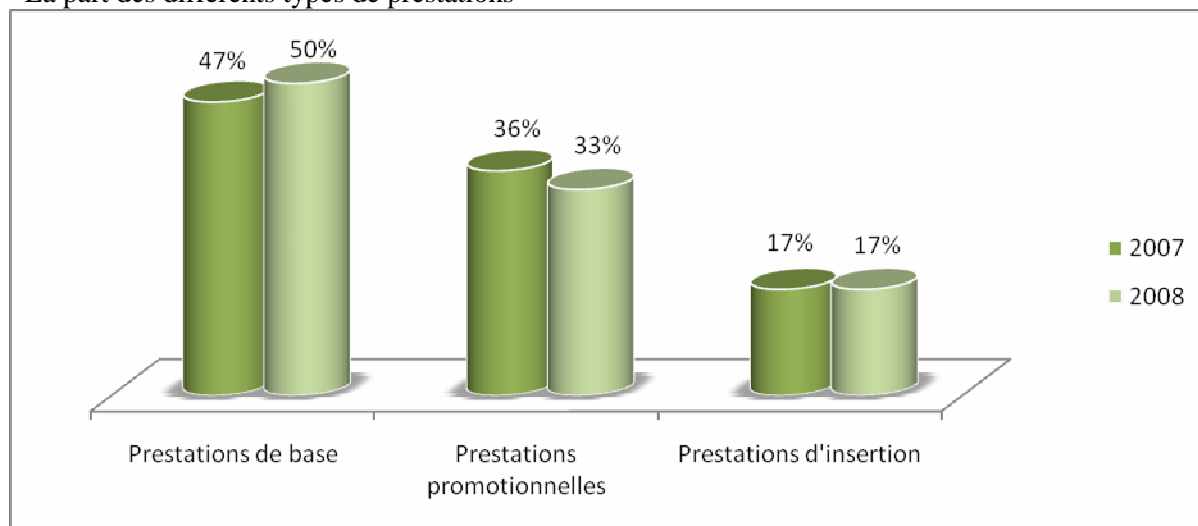
2.2.1. Statistiques 2007 / Statistiques 2008

-Comparaison des statistiques 2007/2008 selon le même mode de calcul

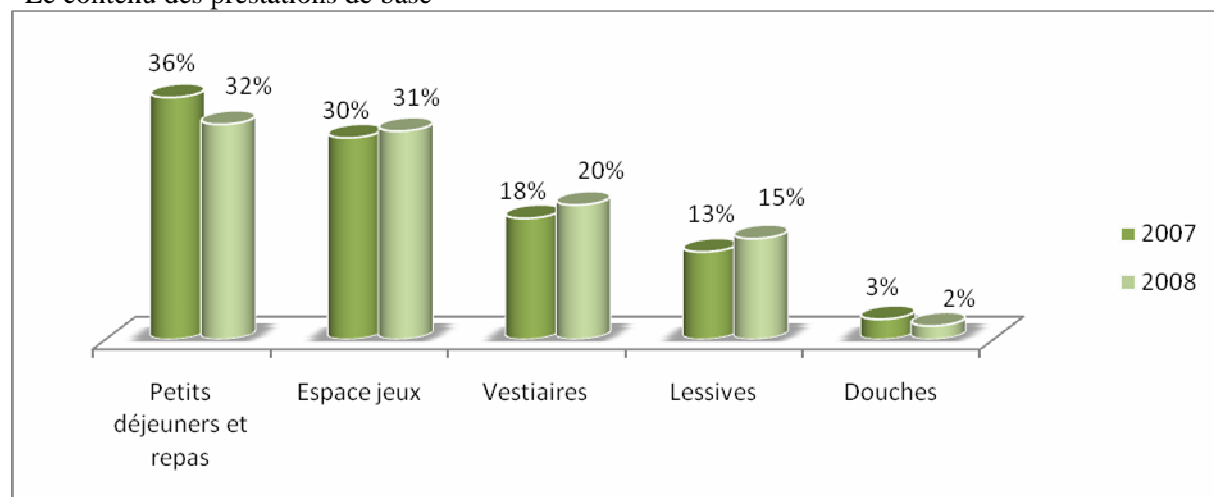
	2007	2008
Nombres de passages	Non communiqué	10100
Nombres de personnes accueillies	9387	9289
Prestations de base	15529	11718
Prestations promotionnelles	9704	7674
Prestations d'insertion	4706	4073

2.2.2. Types d'interventions

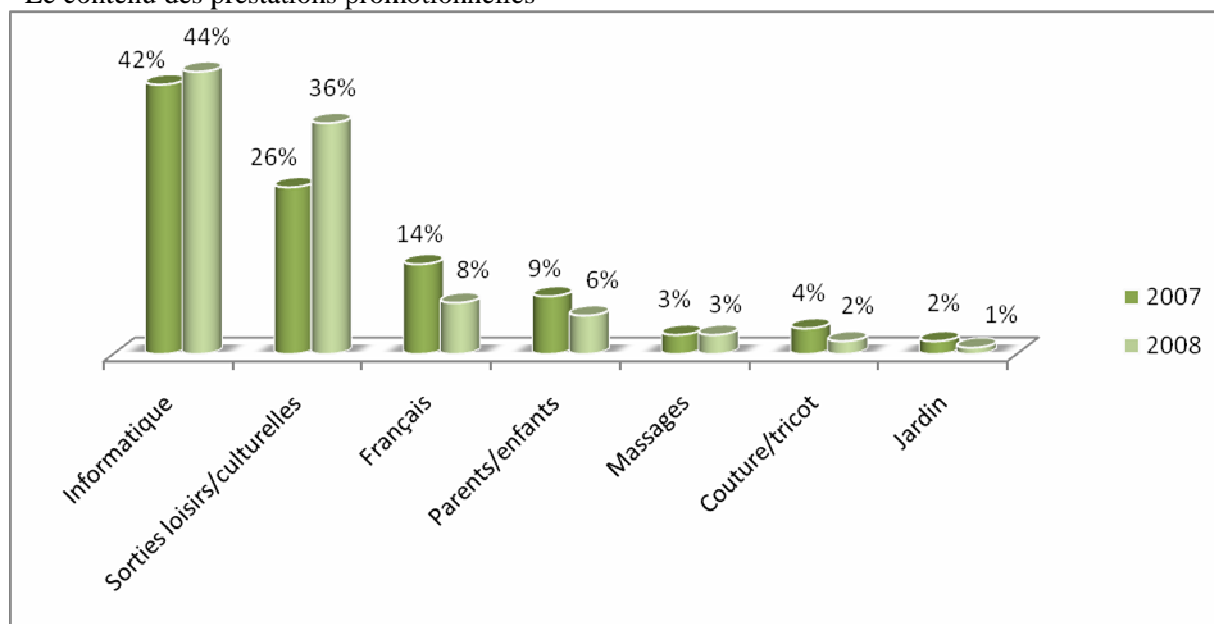
- La part des différents types de prestations



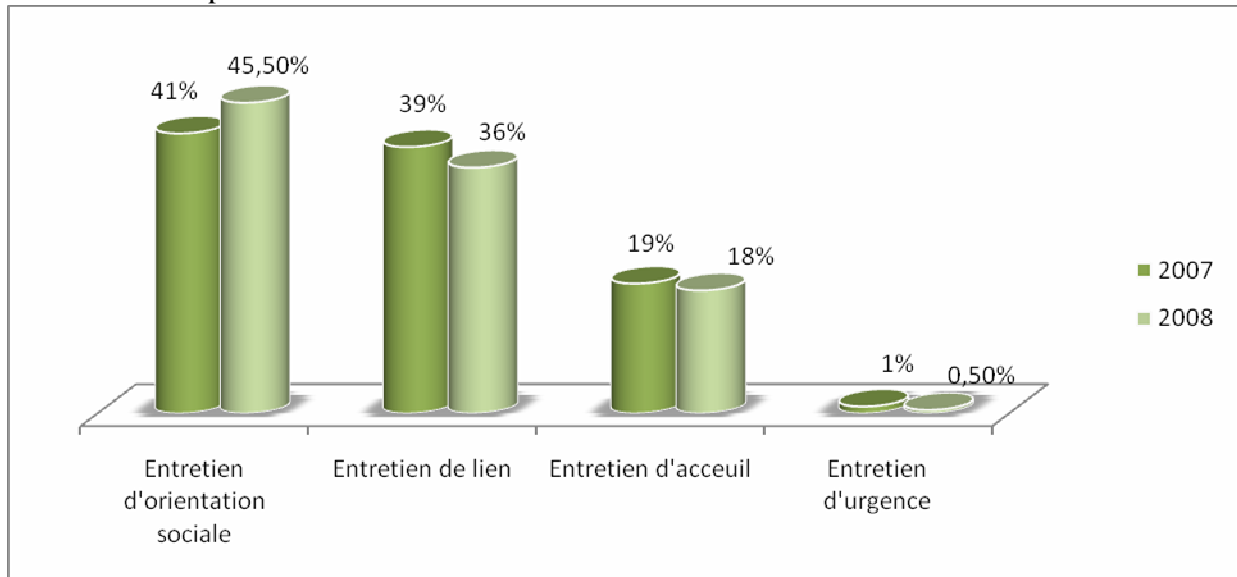
- Le contenu des prestations de base



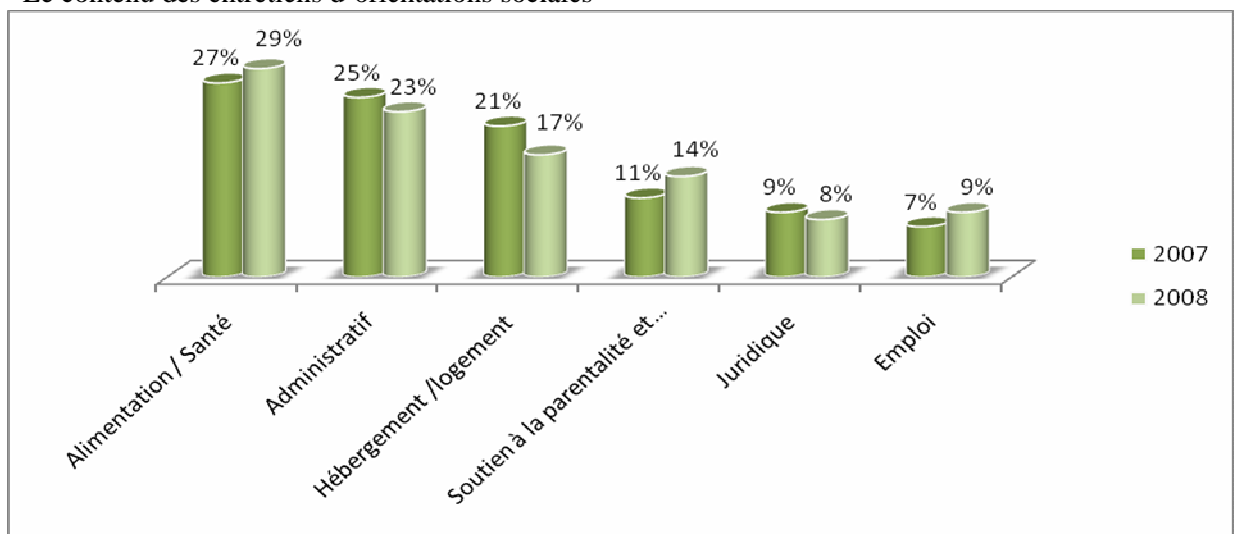
- Le contenu des prestations promotionnelles



- Le contenu des prestations d'insertion

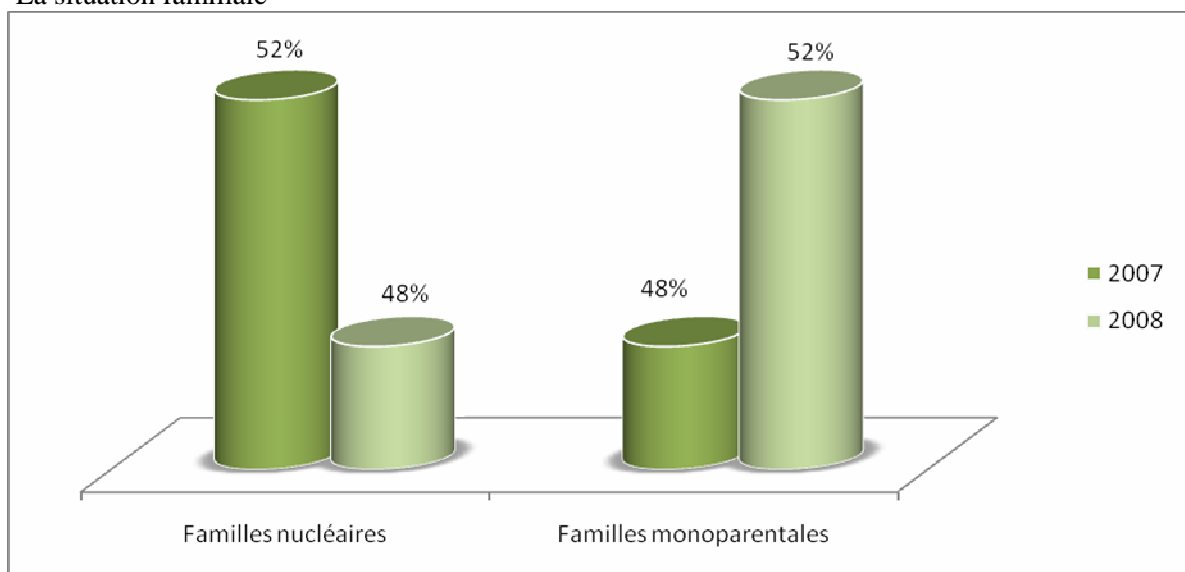


- Le contenu des entretiens d'orientations sociales

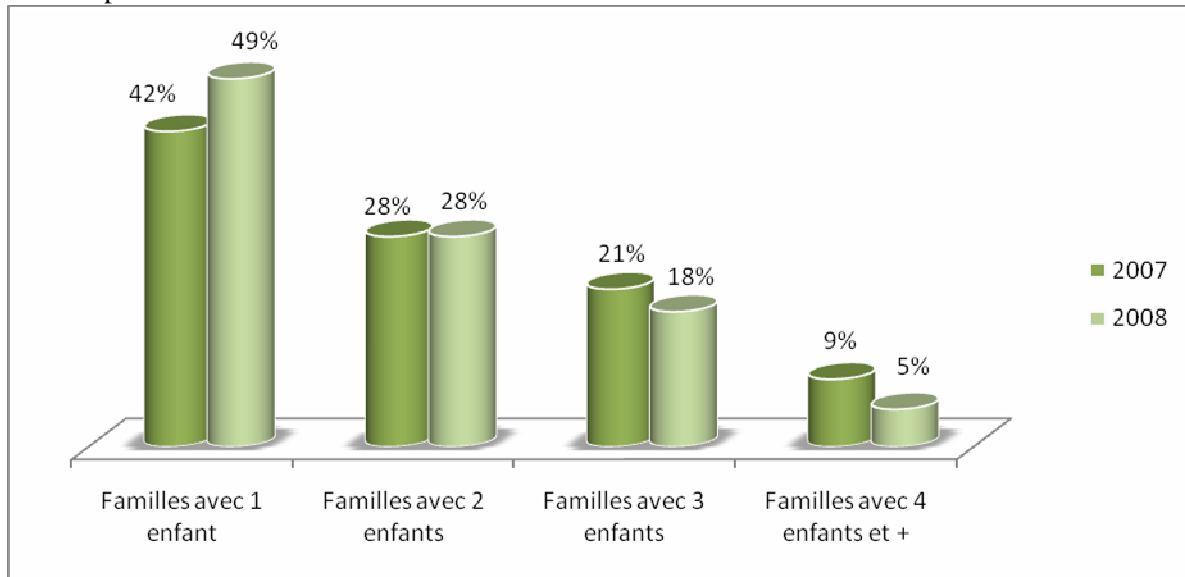


2.2.3. Typologie des familles accueillies

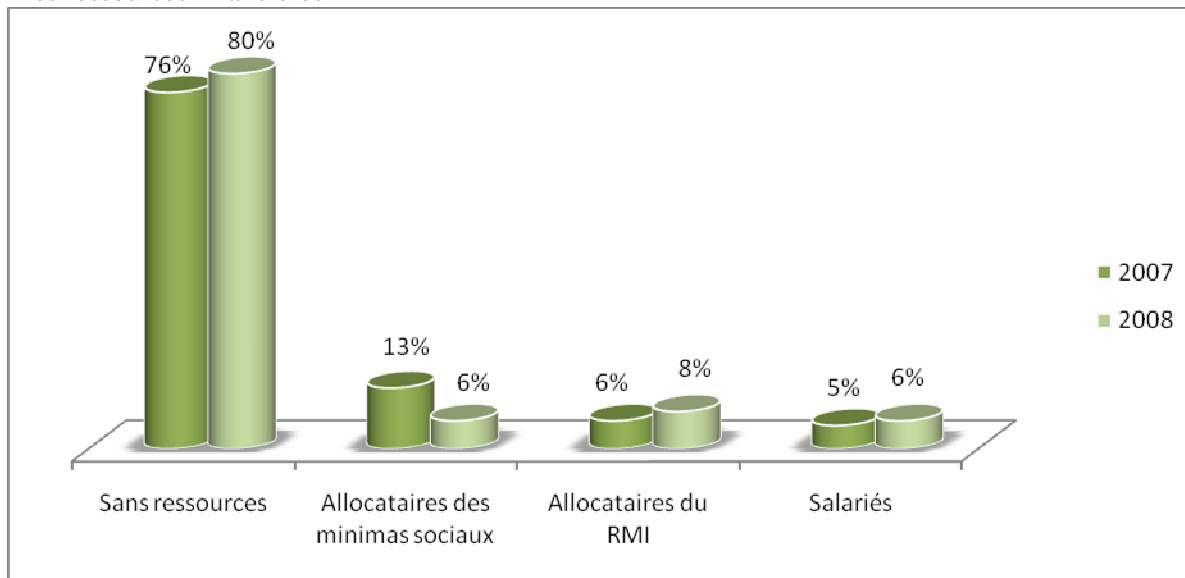
-La situation familiale



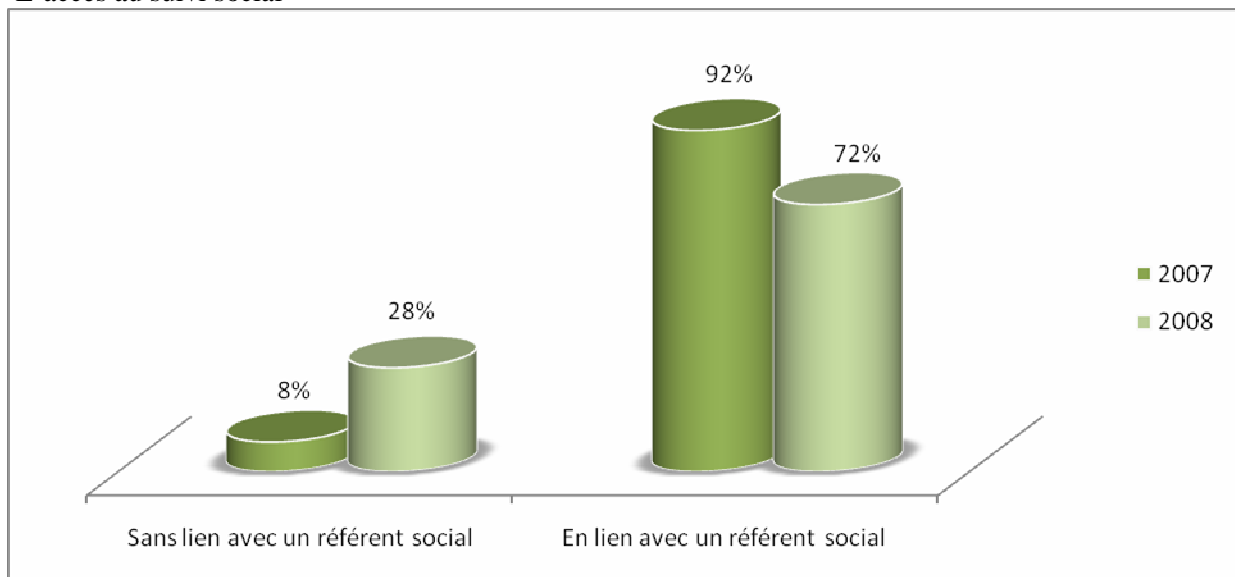
-La composition familiale



-Les ressources financières



-L'accès au suivi social



Analyse des données statistiques

- L'augmentation du nombre de personnes accueillies.

Le nombre des personnes accueillies en 2008, contrairement au chiffre qui montre une diminution, est en augmentation par rapport à 2007 puisqu'il faut prendre en compte que l'ESI familles a été fermé plus de trois semaines en juillet pour des travaux de peinture. Pour rester dans l'analyse chiffrée de ces statistiques, l'ESI familles a reçu en moyenne 782 personnes par mois sur douze mois en 2007 et 843 personnes par mois sur onze mois en 2008.

- L'évolution des situations sociales des familles accueillies

L'année 2008 a montré une réelle fragilisation des situations sociales des familles accueillies. Trois indicateurs des statistiques 2008 sont en effet en nette augmentation : l'augmentation des familles monoparentales, l'augmentation des familles sans aucune ressource et l'augmentation des familles qui étaient sans aucun lien avec un référent social lorsqu'elles sont venues pour la première fois à l'ESI familles.

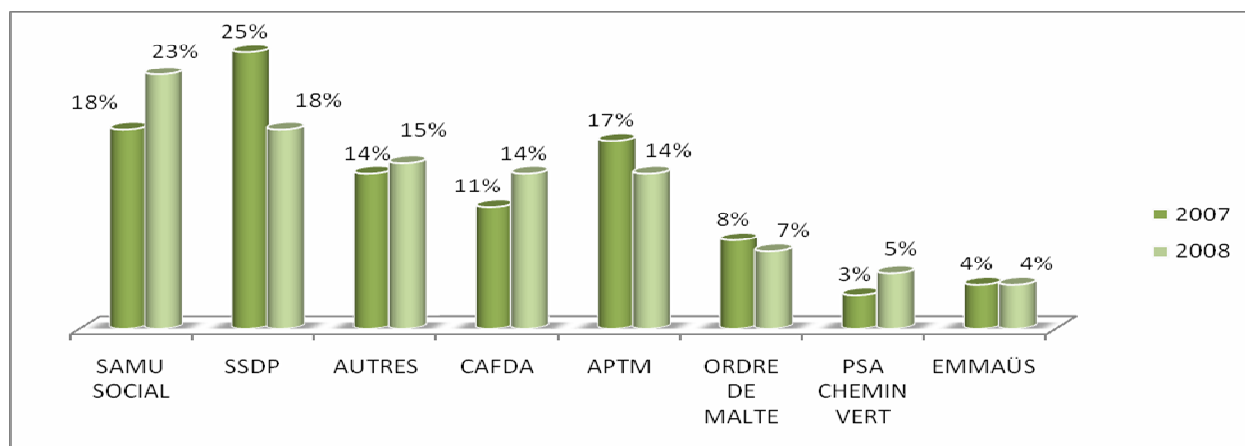
- L'explication de l'évolution de la diminution globale de certaines prestations.

Outre la baisse globale de 8% de l'activité de l'ESI qui est due à la fermeture du mois de juillet, la baisse globale du nombre des prestations de base et des prestations promotionnelles représente à la fois le choix institutionnel de limiter les prestations distributives au profit de prestations comme alibis au lien social et le choix institutionnel de développer de nouvelles activités plus adaptées aux besoins et aux demandes des familles. Par exemple, en terme de limitation des prestations distributives, la baisse de la distribution des kits d'hygiène en 2008 s'explique par le fait que les kits hygiène n'ont pas été distribués pour une utilisation hors de l'institution. Ils ont soit été bien sûr proposés aux personnes qui souhaitent prendre une douche soit il a été proposé aux familles qui souhaitent des produits d'hygiène pour leur quotidien de vie à l'hôtel de réaliser avec un travailleur social un budget mensuel qui sous forme d'aide sociale leur a permis d'acheter leurs produits personnels le temps qu'elles puissent financièrement les acheter elles-mêmes. Toujours à titre d'exemple mais cette fois en terme de choix institutionnel de développer des prestations adaptées au cahier des charges et aux familles accueillies, la baisse des ateliers français reflète le souhait de ne conserver que deux ateliers français (un centré sur l'oral et un centré sur l'écrit) afin de favoriser non pas l'apprentissage du français à l'ESI mais les orientations vers les centres d'enseignements linguistiques tandis que l'augmentation des sorties /culture s'explique par la volonté institutionnelle de répondre aux besoins et aux demandes familles. La baisse en volume des prestations de base et promotionnelles s'inscrit ainsi dans la dynamique qualitative de l'institution centrée sur le sens des prestations et l'accès au droit commun..

- L'évolution des prestations d'insertion.

Outre la baisse globale de 8% expliquée ci-dessus, il est intéressant de noter que la baisse des entretiens de lien est similaire à l'augmentation des entretiens d'orientations sociales. Cette statistique en forme de vase communicant met en évidence le souhait institutionnel de situer l'accueil et l'écoute au sein de l'institution comme de réels supports à l'orientation sociale et au cheminement vers l'accès au droit commun.

2.2.4. Origines des demandes



III. LA REALISATION DE LA MISSION. PROGRES ET RESULTATS OBTENUS.

3.1. En matière d'expression des personnes accueillies

L'année 2008 a permis de réaliser quatre journées de conseils de vie sociale. Si certaines demandes des familles n'ont pas pu être réalisées comme l'augmentation de la variété des produits alimentaires disponibles dans la cuisine, ces journées ont permis aux parents et aux enfants de proposer la création de différentes prestations qui ont pu être mises en place courant de l'année : Atelier cuisine, création d'un séjour vacances, mise en place de certains jeux pour l'espace des enfants, création de sorties collectives loisirs et création de sorties collectives dans les musées.

3.2. En matière de logement

	2007	2008
Nombre d'hébergements d'urgence	22	63
Nombre d'hébergements d'insertion	5	1
Nombre d'hôtels privés	9	8
Nombre de logements	12	2

3.3. En matière d'emploi

	2007	2008
Nombre de CDI/CDD	10	10
Nombre d'emplois en interim	2	2
Nombre de formations	2	1

3.4. Les actions de l'année 2008

3.4.1 Les actions collectives

Les groupes d'information et de parole

Comme durant l'année 2007, en 2008 un groupe de parole animé pendant six semaines par deux professionnels du planning familial a permis à des femmes d'aborder différents sujets personnels liés à la contraception, la violence conjugale, le deuil d'un conjoint et la venue d'un premier enfant. Ce groupe de parole a permis également aux participantes de visiter par la suite le planning familial et de mieux connaître les prestations qui y sont proposées. Ce groupe de parole a également donné la possibilité aux femmes qui y ont participé de se rencontrer et de rompre ainsi avec la solitude liée à l'exclusion sociale.

Les sorties collectives loisirs/culture

Suite à une demande des familles lors de différents conseils de vie sociale, une vingtaine de sorties collectives loisirs/culture ont été mises en place pendant les petites vacances scolaires et les vacances d'été. Ces sorties ont soit été organisées par l'institution soit par les familles elles-mêmes lors de différents ateliers nommés ateliers « création de loisirs » : bateaux mouches, visite de l'aquarium de la porte dorée, visite du centre de la mer, de la tour Eiffel, de la ménagerie du jardin des plantes, du musée du Louvre et du musée Rodin, après-midi à Paris Plage avec la possibilité de faire du canoë kayak... Ces moments de détente, outre le plaisir de l'activité ludique ou sportive, ont donné la possibilité à des parents et à des enfants de connaître des lieux appartenant au droit commun et de pouvoir y accéder par la suite gratuitement de façon autonome.

Les courts séjours vacances

Suite à une demande des familles lors de différents conseils de vie sociale, un séjour ski a été organisé pendant les vacances de février. Outre le plaisir des sorties sportives et des visites touristiques, les familles ont expliqué lors de la réunion d'évaluation du séjour que le premier bien-être de ce séjour était de l'avoir vécu en groupe. L'aspect collectif du séjour a été décrit comme un moment qui permet

de sortir des ennuis quotidiens que chacun vit de manière isolée dans sa chambre d'hôtel payée par les institutions associatives.

La fête de Noël

La fête de Noël, grâce à un partenariat avec le cinéma Aquaboulevard et les aumôneries du XVI et du XX^{ème} arrondissement ont permis de proposer une séance de cinéma pour le film « Madagascar 2 » et des cadeaux de jouets neufs pour tous les enfants.

3.4.2 Les suivis individuels

	2007	2008
Nombre de familles suivies	283	296
Nombre d'entretiens	4706	4073

3.5. Les partenariats

3.5.1 Les partenariats au sein du mouvement ou de l'association

Pour les orientations spécialisées : Le service RMI/ L'atelier formation de base/ La permanence juridique de la boutique Bichat/ Le service santé communautaire/ L'espace familles de Créteil/L'espace Dimey/ Le CHRS Flandres/ La veille sociale/ Le CHU d'Arago

Pour la logistique : La communauté de services

3.5.2 Les partenariats avec les autres associations

Pour le suivi social : Les assistantes sociales de secteur/ La PSA Chemin Vert/ Le pôle familles du 115/ L'APTAM/ La CAFDA/ L'Ordre de Malte

Pour les orientations spécialisées : Les PMI/ Le pôle santé de la goutte d'or/ Réseau éducation sans frontière / Paris tous petits/ Bébé Resto du Cœur/ Le Restaurant Santeuil/ L'antenne XIV du Secours populaire/ La colline aux enfants/ L'association Ligamen/ le CPCT/ L'OCM Céasil/ Dynamo

Pour les aides sociales : Les antennes du secours catholique/ La bouée de l'espoir

3.5.3. Les partenariats financiers

DASS
DASES
RATP

Le Groupement Régional de Santé Publique
Le Conseil Régional d'île de France
La fondation de l'Abbé Pierre
La fondation Gaz De France
Vacances Ouvertes

3.6. Les difficultés rencontrées

La professionnalisation de l'équipe, bien qu'elle soit un vecteur de qualité à moyen terme, entraîne nécessairement à court terme une déstabilisation des effectifs de l'institution. Durant l'année 2008, il y a eu certaines périodes où l'ESI a fonctionné en sous effectif et il a été nécessaire parfois de fermer ponctuellement certaines prestations promotionnelles afin de conserver la qualité du cœur de notre métier centré sur l'accueil, l'écoute et l'orientation.

3.7. Les problèmes en suspens

La stabilisation des permanences spécialisées, qui permettent d'enrichir l'efficacité des orientations sociales proposées aux familles accueillies, n'est pas encore pérennisée. La permanence de la Colline aux enfants repose sur la volonté des institutions de créer un partenariat mais elle entraîne nécessairement des ajustements en terme d'effectifs pour la Colline aux enfants qui peuvent parfois être difficiles à réaliser et qui pourrait fragiliser à moyen terme la viabilité de ce partenariat. Si, l'ESI a pu maintenir la réalisation de la permanence de la médiatrice familiale sous forme de vacations financées par le Conseil Régional d'Île de France, ce financement est annuel et doit être renouvelé chaque année sans que l'institution est une visibilité pluriannuelle.

IV. LES PERSPECTIVES POUR L'ANNEE 2009

4.1. Les projets

POURUIVRE L'AGENCEMENT DES LOCAUX

Dans la continuité de l'année 2008 qui a permis la réalisation de la peinture pour l'ensemble de l'ESI, l'année 2009 permettra de finaliser l'amélioration qualitative des locaux de l'institution en réalisant des travaux liés à la rénovation du matériel et des travaux liés à l'adaptation des locaux aux besoins des familles accueillies.

En terme de travaux de rénovation, il est prévu de changer les tuyaux de vidanges des machines à laver qui sont trop étroits afin de réduire complètement ou au minimum les pannes des machines à laver qui restent une des prestations premières d'une institution centrée sur le concept de « maison dans la rue ». Il est également prévu d'installer deux laves vaisselle car bien que les familles nettoient leur vaisselle après chaque repas comme toute personne le ferait dans sa propre maison, l'accueil collectif en accueil inconditionnel demande également la mise en place d'un lavage à haute température afin de proposer aux familles une vaisselle réellement propre au quotidien.

En terme de travaux liés à l'amélioration des prestations proposées aux familles accueillies, il est prévu de créer une pièce repos avec deux ou trois petits lits pour que les enfants en bas âge puissent se reposer ou faire une sieste dans un lieu tranquille et adapté à leurs besoins. Il est également prévu de changer le mobilier de l'espace accueil qui est actuellement symbolisé par un comptoir type guichet par un bureau en bois type maison qui permettra d'accueillir les familles de manière plus conviviale et plus appropriée à notre méthodologie institutionnelle.

PERENNISER ET OPTIMISER LES ACTIONS INITIEES EN 2008

✓ Pérenniser les prestations mises en place en 2008 :

Dans la continuité de l'année 2008 et dans le souci de pérenniser des prestations qui ont donné la possibilité aux familles d'exprimer librement leurs difficultés conjugales ou familiales et d'adhérer lorsqu'elles le souhaitent à des orientations vers le droit commun adaptées à leurs besoins et à leurs demandes, l'ESI pérennisera en 2009 les permanences de la médiation familiale et le groupe de parole animé par une professionnelle du planning familial.

✓ Poursuivre la professionnalisation de l'équipe :

Dans la continuité de l'année 2008 qui a permis de proposer à l'équipe des journées de formation collective centrées sur les thématiques de l'ESI familles, l'ESI poursuivra cette dynamique en 2009 via le plan annuel d'utilisation des fonds de l'association Emmaüs en organisant 8 journées de formation collective centrées sur les écrits professionnels et sur la prise en compte des problématiques conjugales et familiales.

De plus, des journées d'observation dans les différents services qui prennent en charge le suivi des familles parisiennes seront proposées aux travailleurs sociaux afin que chaque professionnel puisse également enrichir son regard et ses pratiques professionnelles tout en développant la qualité du partenariat institutionnel et la cohérence des orientations sociales proposées aux familles accueillies.

✓ **Poursuivre la synergie de l'équipe salariée et de l'équipe bénévole :**

Dans la continuité de l'année 2008 et avec le souhait de développer la richesse de la présence conjointe de professionnels diplômés et de bénévoles représentant la société civile, l'ESI poursuivra en 2009 le développement de la présence des bénévoles pour les prestations de base et les prestations promotionnelles et pérenniser la mise en place de réunions salariés/bénévoles et de réunions thématiques pour les bénévoles.

Ces différents axes permettront ainsi de conserver l'accueil inconditionnel selon le « concept de maison dans la rue » comme la référence première de notre méthodologie d'intervention sociale et de poursuivre la professionnalisation et la dynamique qualitative de l'ESI familles centrées sur les orientations vers les institutions de droit commun.

DEVELOPPER LE PARTENARIAT OPERATIONNEL

Afin d'améliorer des prestations quotidiennes comme les produits alimentaires mis à disposition dans l'espace cuisine et de pérenniser la réalisation de prestations plus événementielles comme par exemple la fête de Noël, il est prévu de créer un partenariat de collecte alimentaire avec un des magasins Lidl proche de l'institution et de poursuivre notre mise en partenariat avec les aumôneries de Paris et le cinéma Aquaboulevard pour des collectes de jouets neufs pour les enfants accueillis à l'ESI familles.

DEVELOPPER LES ECRITS DANS L'INSTITUTION

Avec le souhait de poursuivre la professionnalisation de l'institution, l'année 2009 sera centrée à la fois sur la finalisation des écrits institutionnels et sur la création d'outils professionnels.

En terme d'écrits institutionnels, il est prévu de finaliser la réactualisation du projet d'établissement, de terminer la création des classeurs thématiques d'orientations sociales, d'affiner les indicateurs qualitatifs de la grille d'autoévaluation de l'institution et de créer un fichier des hôtels parisiens avec les types de prestations qu'ils proposent et le coût des loyers à la semaine ou à la journée.

En terme d'outils professionnels, il est prévu de mettre en place une nouvelle feuille de suivi des orientations sociales regroupant les différentes thématiques du travail social afin d'améliorer le contenu des entretiens sociaux et les propositions d'orientations faites aux familles accueillies. Il est également prévu de créer un nouveau cahier de liaison afin de faciliter la fluidité de la transmission des informations entre les membres de l'équipe et d'améliorer ainsi la cohérence et la continuité dans la prise en compte et la prise en charge des familles reçues à l'ESI.

DYNAMISER LES PRESTATIONS PROMOTIONNELLES AU SEIN DE L'INSTITUTION

Afin de développer au sein de l'institution la qualité des ateliers promotionnels comme alibis au lien social et/ou comme supports d'insertion vers le droit commun, il est prévu de créer des ateliers centrés sur le bien-être des personnes comme un atelier coiffure et/ou un atelier sophrologie qui permettront de prendre soin de soi et de prendre plaisir à le faire. Il est également prévu de développer les prestations de loisirs en créant pour chaque vacances scolaires un court séjour vacances qui permettra aux familles de rompre avec l'isolement social créé par la spirale de l'exclusion et/ou l'instabilité locative des hébergements en chambres d'hôtels et de retrouver ainsi le plaisir des moments de détente dans des lieux de vacances appartenant au monde du droit commun.

DYNAMISER LES PRESTATIONS D'INSERTION AU SEIN DE L'INSTITUTION

Afin de développer l'efficacité des prestations d'insertion axées sur l'accès à l'emploi et à l'hébergement/logement, l'année 2009 sera centrée sur le développement du partenariat en interne et en externe. En terme de partenariat externe, l'ESI mettra en place des rencontres avec certaines associations intermédiaires afin de faciliter l'accès à l'emploi à temps partiel ou à temps plein des parents qui sont accueillis à l'ESI. En terme de partenariat en interne, l'ESI mettra en place avec les

chargés de missions transversaux de l'emploi et du logement un partenariat qui facilitera la fluidité de la recherche d'emploi et de l'entrée en CHRS/Maisons relais/logement de droit commun.

Ces différents axes projetés sur l'année 2009 permettront ainsi de dynamiser les prestations de base, les prestations promotionnelles et les prestations d'insertion tout en préservant leur complémentarité et leur sens d'accès au droit commun.

4.2. Les difficultés probables

Les difficultés probables pour l'année 2009 peuvent être axées sur deux thématiques : le financement et le concept de « Maison dans la rue ».

Outre le financement tripartite de la DASS, DASES et de la RATP, de nombreuses prestations ou permanences reposent sur le financement annuel de différents appels à projets. Il est donc nécessaire de poursuivre la diversité des sources de financements ainsi que la diversité des partenariats institutionnels afin de pérenniser certaines actions promotionnelles et spécialisées réalisées au sein de l'ESI.

Parce qu'il peut parfois être difficile de professionnaliser l'institution tout en gardant sa spécificité de concept de « Maison dans la rue », pour équilibrer la création d'un poste d'assistante sociale inscrit dans le budget prévisionnel, un poste d'agent d'accueil sera créé en 2009 afin de conserver la particularité des Espaces Solidarité Insertion qui fait de « l'accueil debout » le premier maillon pour cheminer vers des entretiens sociaux adaptés et individualisés puis vers un accès durable du droit commun.

