

PROJET D'ETABLISSEMENT

Emmaüs - La Maison du 13

47 boulevard de l'Hôpital 75013 Paris – 01.45.83.51.34

L'ASSOCIATION EMMAÛS.....	3
LE SENS DE L' ACTION.....	3
L'ORGANISATION.....	5
LES SECTEURS D' ACTIVITE.....	5
LES DEPARTEMENTS OPERATIONNELS D' ACTIVITE.....	6
L'ORGANIGRAMME SIMPLIFIE.....	7
L'ACTIVITE DE L'ASSOCIATION.....	8
LA MAISON DU 13.....	8
FINALITE.....	9
A/ VALEURS ET PRINCIPES ACTION.....	10
1- <i>Définition</i>	10
2- <i>Objectifs</i>	11
B/ TYPOLOGIE DE LA POPULATION.....	11
1- <i>Origines</i>	11
2- <i>Caractéristiques</i>	12
C/ L'INSCRIPTION DE LA STRUCTURE DANS SON ENVIRONNEMENT.....	18
1- <i>Implantation géographique</i>	18
2- <i>Les partenaires de la maison du 13ème</i>	18
FONCTIONNEMENT MAISON DU 13.....	19
A/ LA PROCEDURE D' ACCUEIL.....	19
B/ LES PRESTATIONS OFFERTES PAR LA MAISON DU 13.....	21
C/ PRISE EN CHARGE GLOBALE DE LA PERSONNE.....	22
D/ ORGANISATION DE LA PRISE EN CHARGE.....	25
1- <i>L'accueil</i>	25
2- <i>Le travail social</i>	26
3- <i>Les entretiens sociaux</i>	26
4- <i>La promotion du bénéficiaire</i>	29
5- <i>L'insertion</i>	29
6- <i>La maraude</i>	29
7- <i>Les objectifs et l'échelle du temps</i>	31
E/ LE CADRE INSTITUTE.....	32
1- <i>L'expression des usagers</i>	32
2- <i>Le règlement intérieur</i>	32
3- <i>Le livret d'accueil (cf. annexes)</i>	34
4- <i>L'éthique</i>	34
L'ORGANISATION.....	36
A/ LE PERSONNEL.....	36
1- <i>Les fonctions</i>	36
2- <i>Méthode de travail ou fonctionnement</i>	37
3- <i>Notre métier : « des accueillants »</i>	39
4- <i>Les attentes vis-à-vis des bénévoles et des salariés</i>	41
B/ L'UTILISATION DU CAPITAL TEMPS.....	42
<i>Les horaires</i>	42
C/ L'AMENAGEMENT DES LOCAUX.....	43
<i>L'état des lieux, les sanitaires, les dépendances</i>	43
BUDGETS.....	45
ANNEXES.....	48

L'association Emmaüs

L'association Emmaüs est une association régie par la loi du 1 juillet 1901, créée en 1954 (journal officiel du 17 mars 1954). Son action s'enracine dans l'origine, les valeurs et le nom même d'Emmaüs. Le nom d'Emmaüs est celui d'une localité de Palestine, citée dans l'évangile de saint Luc (chapitre 17), où des désespérés retrouvèrent l'espérance. La mission du mouvement Emmaüs a été résumée par L'Abbé Pierre, fondateur de l'association et du mouvement Emmaüs : « Servir le plus souffrant ».

Par la formule de « la rue à la vie », l'Association Emmaüs signifie que sa mission spécifique est de permettre aux personnes qu'elle accueille ou aux quelles elle va à la rencontre de se réinscrire dans la vie sociale, de passer de la dépendance sociale à l'autonomie, d'être accompagnées globalement, mais pas totalement, pour qu'elles ré expriment un sens de leur vie.

Ses orientations fondamentales sont contenues dans le projet associatif intitulé « les personnes accueillies au cœur du projet de l'association Emmaüs » qui a été adopté par l'assemblée générale des adhérents du 20 mai 2003 après de nombreux débats et rencontres réunissant tous les acteurs de l'Association : accueillis, bénévoles, compagnons, salariés. Ce projet, ses valeurs affichées, ses principes fondamentaux et ses modalités de fonctionnement sont le ciment de ses actions et de ses activités : réponses aux besoins élémentaires, accompagnement des personnes vers l'autonomie et l'insertion, cohérence et complémentarité des activités et des objectifs.

L'Association s'est appuyée également sur le travail de clarification et d'adaptation de ses structures effectué au cours des années précédentes pour tenir compte du développement qu'elle a connu : structuration en département, refonte de l'organigramme, sécurisation des informations et des procédures, définition formelle des responsabilités et délégation de chacun au niveau de l'encadrement, mise en place d'entretiens annuels personnalisés, formation et professionnalisation des acteurs, notamment des personnels d'encadrement, etc.....

Elle a aussi pris en compte et mise en œuvre les évolutions législatives, réglementaires, ou conventionnelles : notamment les décrets d'application de la loi du 2 janvier 2002 sur la participation des accueillis et hébergés, la fin de l'aménagement et de réduction du temps de travail, la réforme de la convention collective nationale (CCN51)....

Le sens de l'action

Les personnes accueillies ou hébergés dans ses centres, leur présence et leur réalité sont la raison même de l'association Emmaüs. C'est à partir d'elles que sont élaborés et construits les dispositifs et méthode d'action. Cette orientation fondamentale éclaire les décisions prises au cours de l'année en réponse au besoin des populations sans abri.

Les activités de l'Association sont inspirées par cette priorité et elle s'est fixée comme mission :

- La réponse à des besoins individuels et primaires : l'accueil, l'écoute, l'orientation, l'hébergement, la nourriture, la mise en mouvement des publics.....

- L'accompagnement sur la voie de l'insertion, en travaillant sur les notions de temps, d'espace et d'identité à acquérir ou réacquérir, par une action quotidienne et par des activités « transversales », souvent collectives, liées à des groupes de projet : la santé, l'alphabétisation ou la lutte contre l'illettrisme, l'accès aux droits, la recherche d'emploi, l'accès au logement.....
- Le militantisme : l'Association Emmaüs n'est pas un simple prestataire du service public .Elle se veut également militante. Elle affirme publiquement ses exigences afin que les personnes hébergées soient accueillies dignement et puissent cheminer vers l'insertion et que les pouvoirs publics adaptent leurs interventions aux réalités nouvelles : mises aux normes des centres d'hébergement, autorisation de travail pour les personnes en demande d'asile, statut des compagnons, amélioration des aides existantes, etc.

Traduisant cette mission dans le contexte social, économique et politique actuel, elle centre son action sur trois axes prioritaires :

- l'association se veut « le dernier filet de protection » pour ceux qui n'auront pas trouvé de solution autre pour assurer leur survie ;
- L'association organise ses actions dans un dispositif cohérent. Parce que les populations accueillies sont diverses, les demandes différentes, les parcours des personnes de la rue à l'insertion ni réguliers ou linéaires mais propres et individualisés, qui tiennent autant à l'histoire personnelle de chacun qu'au moment de la rencontre, l'Association Emmaüs a élaboré au fil des années toute une palette de services, de fonction de site. Chaque activité répond à un besoin ou a un public particulier, tout en étant articulée, dépendante et complémentaire avec les autres activités de services. Chacune d'elle s'insère dans un dispositif global, possède et exprime une signification par rapport à l'ensemble des objectifs de l'Association.
- L'Association cherche et met en œuvre, souvent par l'innovation, les réponses les plus adaptées aux situations nouvelles ou futures.

Ces orientations reposent sur une conception de l'action sociale qui comporte quatre caractéristiques essentielles :

- L'action sociale, ou de réinsertion sociale, ne se segmente pas. Elle doit porter sur tous les aspects de la personne et toutes ses activités, dans sa problématique d'ensemble, dans son propre parcours de vie. Pour autant, la globalité n'est pas totalité de la personne. L'Association travaille en conséquence en partenariat avec d'autres associations plus spécialisées dans certains domaines. De la façon, si elle propose des actions d'aide, de soutien et de suivi, d'accompagnement ou d'assistance, l'Association se refuse à pratiquer l'assistanat, qui consiste à faire à la place des gens, car elle se situe constamment dans une exigence de droit et des devoirs.
- Quel que soit l'état physique ou mental de la personne, l'accueil se doit d'être digne, respectueux, susceptible de provoquer ou de soutenir une dynamique personnelle.
- Les personnes et les familles ne peuvent cheminer sur la voie de l'insertion que si elles en éprouvent le désir, première marche de la volonté, et si elles en parcourent le chemin par elles mêmes, selon leurs capacités, leur rythme et leurs choix ; c'est la

personne elle-même qui gagne son autonomie par la mise en œuvre de projets successifs.

- Ces personnes et ces familles doivent pouvoir trouver la réponse et le service les plus adaptés à leur situation ou leur étape vers l'autonomie, définie comme le fait et la possibilité d'assumer ses choix et sa situation.

L'organisation

Pour accomplir sa mission et assumer toutes ses activités, l'association a besoin d'une organisation structurée, compétente et professionnalisée. L'association vit par le soutien que lui apportent des hommes et des femmes motivés et engagés mais l'importance et le nombre de services rendus et des centres d'activité, le nombre des salariés, des bénévoles et des compagnons, les sommes gérées nécessitent un fonctionnement strict et rationnel. Le militantisme, l'enthousiasme et la générosité tout comme l'activité associative, institutionnelle et militante ne sont pas contradictoires avec la clarté du projet, de la stratégie, des responsabilités, des procédures et des structures.

Le professionnalisme des acteurs de l'association est une condition de leur intervention dans tous les secteurs de la vie de l'association ; en matière de gestion, la transparence et la sécurisation des mouvements et des décisions, notamment par le contrôle est un objectif permanent.

Ces formes d'action sociale conduite par l'association Emmaüs se retrouvent à divers niveaux dans les cinq pôles de regroupement opérationnel des services de l'association, qui font d'ailleurs l'objet d'une codification particulière sur le troisième axe de la comptabilité analytique de l'association :

- Les activités de jour
- Les activités d'urgence et d'hébergement d'urgence
- Les activités d'hébergement et d'insertion
- Les autres actions
- Le fonctionnement général des services de l'association

Pour le fonctionnement quotidien et les délégations aux responsables des services, ces secteurs d'activités sont organisés en département d'action.

Les secteurs d'activité

A partir des deux vocations qui apparaissent comme le cœur de son action, l'accueil inconditionnel et l'hébergement humanitaire d'une part, l'accès et l'accompagnement vers l'autonomie d'autre part, l'association intervient sur plusieurs secteurs d'activité qui permettent d'articuler les différents niveaux de réponses :

Les Activités de jour : Agora, la boutique Bichat, la maison du 13, L'ESI familles, le vestiaire, le service RMI, l'espace emploi, la Maraude de Roissy, L'atelier Formation de Base (lutte contre l'illettrisme, alphabétisation, apprentissage du français)

Les activités d'urgence sociale et d'hébergement d'urgence : les actions de maraude nocturne, le petit déjeuner et les repas du soir de l'agora ; repas du midi du centre Pereire, la halte d'Esteville, et les centres d'hébergement d'urgence (CHU) d'hébergement humanitaire

et d'orientation : Lancry, Pyrénées, Perrière, Clichy-trinité, laumière-buts, Créteil, Perray-Vaucluse, Aude,

Les activités d'insertion : les hôtels sociaux, éligibles à l'ALT : Hôtels de poirier de Narçay, du Buisson Saint Louis, Marronniers et hôtels diffus ; les centres d'hébergement et d'insertion Sociale (CHRS) Quai de Valmy, Sarah, Prost, Flandre ; la maison Haubette à Créteil, les appartements Riquet Girard et les résidences sociales Le BUA, Tétébout et quartier Michel Lefebvre, la résidence Jaurès du pré-saint Gervais.

Les activités autres : L'Espace Emmaüs rencontre du pré Saint Gervais et les autres activités telles que la santé communautaire.

Les activités de fonctionnement des services de l'association : La communauté de services, l'entretien et la gestion du patrimoine, la solidarité, la communication interne, les services administratifs et comptables, la direction générale.

L'action et la réflexion communes à tous ces acteurs fondées sur des actions transversales et des groupes de projet, de plates formes et des commissions réunissent les différents services sur des thématiques communes, assurent la cohérence entre les activités et permettent l'accompagnement plus particulier des personnes accueillies : logement, emploi, animation, santé communautaire, sensibilisation à la lutte contre l'illettrisme, nouveaux métiers du social etc....

Les départements opérationnels d'activité

L'association est organisée de manière à articuler les différents niveaux de réponses entre département opérationnels d'activité. Ces départements opérationnels, sous la responsabilité d'un directeur de département, recouvrent globalement les secteurs d'activité (sauf en ce qui concerne les activités organisées sur le territoire de Créteil).

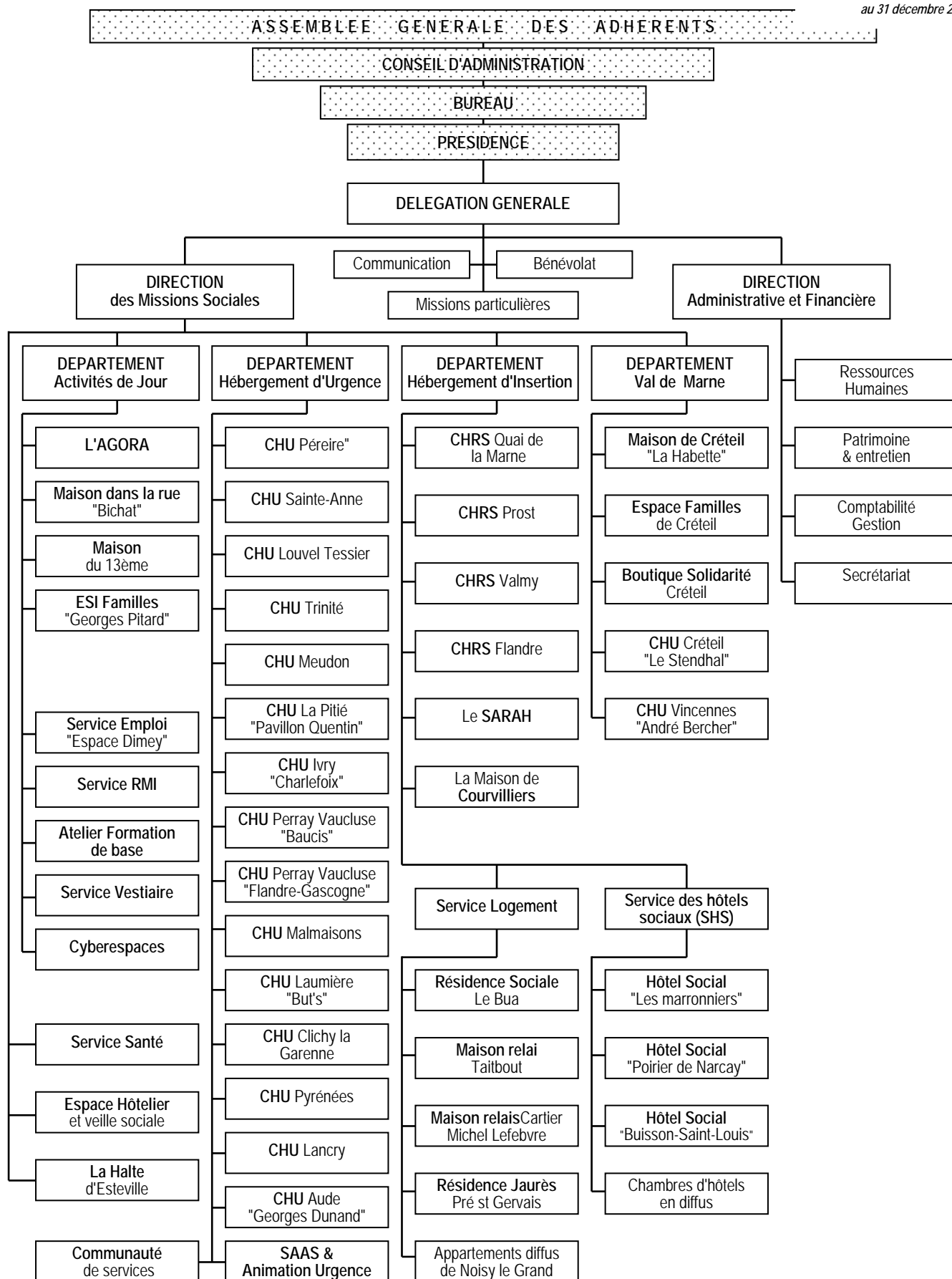
- Le département des activités de jour
- Le département d'hébergement d'urgence
- Le département d'hébergement d'insertion
- L'Antenne de Créteil

Les autres activités sont rattachées directement à la délégation générale (bénévolat, communication, générosité publique et solidarité, trésorerie) à la direction des missions sociales (halte d'Esteville, plates-formes et actions transversales) ou à la direction administrative et financière (gestion et entretien du patrimoine, comptabilité, contrôle de gestion, secrétariat, service du personnel) ou encore à un département particulier (la communauté de services sous la responsabilité du département d'hébergement d'urgence).

Ces découpages sont opérationnels quoiqu'arbitraires car toutes les activités agissent en même temps à un titre ou à un autre dans le domaine de la prévention comme en vue de l'insertion ou de la réinsertion des personnes accueillies hébergés.

L'organigramme de l'Association Emmaüs

au 31 décembre 2006



L'activité de l'association

L'Association Emmaüs agit auprès des personnes en grande difficulté sociale. Par une activité concrète, large, laïque et militante, elle propose un éventail de réponses possibles, qui va de l'accueil humanitaire inconditionnel, à l'action d'insertion par l'entraide, la solidarité et l'action citoyenne.

Sur 47 sites à Paris et en région parisienne, l'association a assuré en 2003 :

483000 repas

330 000 nuitées en hébergement d'urgence

261 000 passages en accueils de jour et vestiaire

3 400 consultations « écoute santé »

La maison du 13

« Un lieu de citoyenneté, de médiation et de parole sociale »

La Maison du XIIIème, régie par la Charte des Boutiques Solidarité, est un lieu d'accueil inconditionnel et gratuit qui respecte l'anonymat de chacun. Notre mission est d'accueillir de manière conviviale, d'accompagner et de soutenir, des individus en grande difficulté, de les inviter à penser pour elles même un avenir différent, à avoir l'envie d'autre chose que la précarité et l'arbitraire de la rue.

Notre action permet aux personnes que nous accueillons :

- D'être considéré pour elles même et comme faisant partie intégrante de la société.
- D'avoir un accès à des professionnels pour faire valoir leurs droits, être conseillées et orientées, élaborer des projets, être accompagnées dans ses démarches, écoutées dans ses difficultés et mis en position de choisir pour soi même d'y remédier.
- D'être reconnu comme une personne ayant des besoins sociaux d'échange et de parole, de considération et de respect, de culture et de loisirs.

L'accueil et l'accompagnement s'effectue au travers le cadre et à la méthodologie défini par la Maison du 13ème qui se structurent autour de trois axes : une définition des cadres des pratiques professionnel, un axe dynamique et un axe économique.

Cadres dans lesquels s'inscrivent les pratiques professionnelles :

- Cadre collectif : égalité de traitement, respect de la loi et du règlement intérieur,
- Cadre individuel :
- Pour les accueillis : garanti du respect de l'individu, de son histoire, de ses possibilités actuelles et de ses « échecs ».
- Pour les intervenants (professionnels, bénévoles, stagiaires) : respect des limites de sa fonction et de sa pratique, du secret professionnel.

- La dynamique

- Relation de confiance et de soutien propre à dédramatiser et reconnaître les moments « d'échecs », de blues.
- Responsabilisation de la personne dans ses choix et ses actions.
- Structuration du temps (des horaires dont il faut tenir compte)
- Prise en compte des différentes temporalités, périodes de repos ou de repli, moments de l'action, le temps de se soigner.
- Pertinence des activités.

- L'économique

- Partage de l'information et des observations :
- Cahier de transmission,
- Débriefing quotidien.
- Analyse de la demande
- Réunions de synthèses (hebdomadaire),
- Groupe de travail sur les pratiques professionnelles (bis mensuel).
- Un souci constant de réalisme quant aux offres de prestations et à leurs actions.
- Adaptation constante du dispositif et des activités selon l'affluence et les exigences de service.
- Mise en place de partenariats

Finalité

La maison du 13ème est d'abord un lieu de vie : qui se veut fraternel et où peut s'éprouver l'altérité dans le respect de chacun. Il garantit toutes les libertés de choix et d'action, l'égalité de traitement, la protection de la loi et du règlement intérieur.

C'est un lieu d'accueil inconditionnel c'est à dire où l'on est reçu sans l'obligation de faire acte de réinsertion où il est aussi possible de s'abriter et de se reposer, de prendre soin de soi, d'obtenir un suivi médical, d'entrer en relation, de réfléchir avec d'autres.

Avec le temps la Maison du 13ème est devenue pour beaucoup une référence, un lieu d'échange et de rencontre où l'on n'est plus soumis à l'arbitraire. Pour certains, les activités culturelles et sociétales ainsi que l'accompagnement individualisé auront permis l'investissement dans un projet personnel qui correspond à la demande de réadaptions sociale. Pour d'autres la Maison du 13ème permet une simple pose car elle n'est pas en mesure de répondre besoin de soins relevant de la psychiatrie.

« Redonner un sens à la vie des sans-abri, leur faire renaître un désir de vivre, retrouver les relations dans un endroit convivial, reformuler une demande ou un projet personnel, retrouver des repères individuels et sociaux, reprendre à leur rythme un cheminement vers l'insertion ».

A/ Valeurs et principes action

A partir des prestations qui sont mises en place pour recevoir le public en difficulté, la Maison du XIIIème met l'accent sur les valeurs du mouvement Emmaüs, c'est à dire l'Accueil, la Convivialité et la Rencontre.

Cinq points sont essentiels :

- L'accueil
 - L'accueil: il se veut chaleureux et personnalisé,
 - L'écoute: chaque accueillant se doit d'être au service des personnes et doit décrypter les demandes et les besoins de chacun. Elle permet de créer du lien

- La rencontre
 - L'orientation: forte de son expérience acquise, l'équipe peut répondre aux personnes sur des sujets tels que la santé, l'emploi, les droits et oriente les accueillis en fonction de leurs besoins.
 - L'accompagnement personnalisé: l'accueil, puis l'écoute permettent d'établir, peu à peu, une relation de confiance. Les personnes désirant aller plus loin, renouer avec le monde extérieur, peuvent être suivies dans leurs démarches à leur propre rythme.

- La convivialité
 - L'animation : cet outil permet de renouer avec la vie en société. Il permet aussi d'oublier, pour quelques temps, les difficultés liées à la vie quotidienne. C'est un moyen efficace servant à retrouver des ressources personnelles, grâce à des regroupements collectifs, en petit ou en grand groupe, lors de manifestations de sport, sorties, repas, etc....

1- Définition

L'accueil de jour est d'abord un espace permettant d'accueillir en accès libre pendant les heures d'ouverture toute personne qui le souhaite. Aucun critère d'admission ne doit être exigé, si ce n'est l'absence de comportement violent, incompatible avec la vie en collectivité. La première mission d'un accueil de jour est d'être un lieu de sociabilité, d'échange et d'abri dans la journée, ou il est essentiel de créer du lien social.

Nous sommes un accueil de jour fortement professionnalisé ou il est possible d'initier un accompagnement social qui facilite les démarches d'insertion.

2- Objectifs

Premier maillon du réseau de resocialisation, son but est d'accueillir, écouter, réconforter, orienter, proposer des services pratiques, permettre d'identifier des espaces, de se réappropriier le « sens » de la citoyenneté.

L'accueil de jour, lieu d'accueil inconditionnel, anonyme et gratuit, vise à répondre aux besoins élémentaires de la vie et à permettre l'accès aux droits fondamentaux :

- Boire un café, prendre une collation, se reposer, rencontrer et tisser des relations avec d'autres.
- Prendre une douche, laver son linge, accéder à des services d'hygiène pour prendre soin de son corps, valoriser l'image de soi.
- Avoir accès à une permanence juridique.
- Accéder à un cyberspace pour faire des démarches sur internet, communiquer et lire ses courriels, se former...
- Rechercher une solution d'hébergement, constituer un dossier de demande de logement ;
- Engager des recherches d'emploi, ou s'y préparer, notamment avec l'atelier recherche emploi.
- Avoir accès à la vie culturelle, artistique et sportive par les animations et des activités d'expression littéraire, théâtrale.....
- Résoudre des conflits avec l'administration, la sécurité sociale.

Dans ce centre d'accueil de jour, l'accueil et la réponse aux besoins élémentaires sont des opportunités pour repérer et orienter les personnes accueillies vers les structures les plus adaptés, soit de l'association Emmaüs, soit d'autres associations, dans un partenariat actif pour favoriser la socialisation.

B/ Typologie de la population

1- Origines

Le public de la maison du 13 est caractérisé par le fait d'être « sans domicile ».Cependant cette réalité cache le plus souvent d'autres problématiques conjugués, des situations sociales complexes nées de ruptures successives (perte d'emploi, rupture familiale, chômage, dette, conduites addictives, départ de pays d'origine...)

Nous pouvons dégager plusieurs profils, à partir de la situation administrative :

- Les personnes primo arrivantes, les déboutés déboutées et les sans papiers.
- Les personnes en situation d'attente pour lequel, bien souvent, le délai d'attente augmente.

La aussi, il s'agit d'aider la personne à patienter et à ne pas trop se dégrader pour être prête à rebondir dès l'obtention du titre de séjour.

- Les personnes en situation régulière sur le territoire français. Là, on distingue trois catégories :

1. les jeunes de moins de 25 ans, en rupture avec le système et avec leur famille. Venant de banlieue ou de province, il nous faut les aider à se sentir partie prenante de la société, d'éviter qu'ils ne se sédentarisent sur les lieux et qu'ils intègrent des dispositifs « plus dynamiques et encadrant » comme les missions locales.
2. Les personnes qui viennent de tomber dans la précarité pour des raisons diverses (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 pour une orientation rapide vers le retour vers l'autonomie.
3. Les « clochards » c'est-à-dire les personnes depuis longtemps dans la rue ,sans demande exprimée ni réelle perspective d'avenir, vivant à la rue ou dans des abris de fortune ,souvent dans des conditions sanitaires déplorables, pour lequel le travail de maraude est développé et amplifié depuis plusieurs années.

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

1. La prise quasi généralisée de substance 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.
2. La présence de plus en plus importante, sur la structure, de personne souffrant de troubles psychologiques ou de maladies mentales diagnostiquées (dont les psychoses) pour lesquelles il y a déni de maladie, et/ou prise de traitement très irrégulier .Notre travail auprès de ces personnes est très difficile car il y a très peu de structure adaptées à leurs pathologies.
3. Selon l'ancienneté de la personne dans la rue, notre travail sera quelques peu différent : orienter rapidement vers les structures de droits commun pour les personnes nouvellement dans l'urgence et être une passerelle, un lieu étape de satisfaction des besoins premiers, de resocialisation et d'élaboration de projets pour les personnes ancrées dans l'exclusion.

2- Caractéristiques

1. Les personnes primo arrivantes ou déboutées ou sans papiers :

Exilés, ils se trouvent en France sans droit, mais souvent, ne veulent pas repartir dans leurs pays d'origine. Certains sont d'un niveau d'instruction élevé, ils ne réalisent pas ce qui leur

arrive. Ces personnes fréquentent majoritairement les services d'urgence, demandent conseil et espoir à la permanence juridique et fréquentent le service social pour le montage des dossiers d'ouvertures de droits, tels la CMU, la carte solidarité, l'AME, nous essayons au maximum de les orienter vers les structures et les partenaires extérieurs afin de trouver des solutions à leurs demandes.

2. Les « grands exclus », ceux qui vivent dans la rue

Mais qui sont-ils vraiment ? que pensent-ils ? Appelés autrefois clochards, vagabonds... ils dérangent. On les dit plus nombreux, plus alcoolisés, plus jeunes, plus dangereux. Qu'est-il réellement ? Dans le souci de nous éloigner des représentations sociales, nous avons cherché à comprendre le refus de certains sans-logis de se diriger vers des acteurs sociaux.

- « *La vie dans la rue* »

La vie dans la rue implique de nombreuses contraintes : psychologiques, physiques mais également liées à la gestion du Quotidien. Parfois se développe aussi un « attrait » singulier pour la rue. L'ensemble constitue un frein à la réinsertion des sans-abri.

Quelles sont les contraintes de la vie dans la rue qui empêchent les sans-abri de se préoccuper de leur réinsertion et qui font qu'ils peuvent souhaiter ne pas quitter la rue.

Pour entamer un processus de réinsertion, c'est-à-dire faire les démarches nécessaires pour retrouver à terme logement et travail, il faut avoir le temps, l'énergie physique et la force morale de le faire. Cependant il se demande, en quoi la vie dans la rue, surtout quand elle se pérennise, modifie la perception du temps, sape peu à peu toute énergie physique, et comment l'envie de sortir de la précarité peut se transformer en envie par défaut de rester SDF.

- « *Le temps dans la rue* »

La gestion du temps pour les sans-abri est singulière. En effet, quel sens peut avoir le temps dans la mesure où il n'y a pas de projection dans l'avenir et que la vie se décide au jour le jour? Par ailleurs, si aujourd'hui 30% des sans-abri travaillent, pour la plupart des autres, la journée se déroule sans aucun jalon. « On perd la notion du temps : une journée c'est long mais ça passe aussi très vite ».

Pour certains la distinction « jour – nuit » n'a plus de signification réelle : il s'agit des grands exclus, qui ont renoncé. Cependant pour une majorité de personnes, la journée va s'écouler au rythme des nécessités primaires du quotidien qui la structurent.

- L'énergie physique

Gérer le quotidien demande de l'énergie

Au fur à mesure que celle-ci disparaît, les déplacements sont moins longs, on commence à sauter des jours pour se laver, sauter des repas, et le processus de destruction débute.

D'où vient cette fatigue qui sape cette énergie, insidieusement au fil des semaines et des mois passée dans la rue ?

- Le mauvais sommeil

Principale raison de leur fatigue, la durée et la qualité du sommeil. Dehors il faut souvent attendre que les lieux soient disponibles (parking, encoignures de portes, de halls d'immeubles, etc..) une fois trouvé le sommeil est de mauvaise qualité, les conditions climatiques et matériels en sont en partie responsable, sans oublier qu'il faut rester vigilant.

- L'alimentation difficile

L'alimentation des sans abris présente des carences en particulier en vitamines et beaucoup d'entre eux ne font qu'un repas par jour.

- la fatigue liée aux déplacements

Autre cause de lassitude, les longs trajets effectués à pieds, avec souvent le poids des affaires à transporter avec soi qui ont poussé certains à ne plus se déplacer.

Beaucoup de sans-abri soulignent le manque de lieux abrités ou s'installer, quand leur journée débute, ou quand les espaces des associations sont fermés.

- L'envie de sortir de la rue : pas si simple

Pour sortir de la rue, il faut en avoir l'envie et surtout ne pas se laisser couler. Bien souvent la présence d'enfants pousse à vouloir s'en sortir. Mais l'impulsion nécessaire peut venir, après des mois de refus, de la rencontre avec un travailleur social qui saura trouver les mots, ou bien des relations avec un bénévole d'une association.

Cependant cette envie, bien souvent disparaît au fil des mois passés dans la rue à « galérer ». On finit par ne plus y croire. Au fil du temps, l'individu perd progressivement son identité et sa confiance en lui. De plus, la difficulté des relations avec ses pairs apparaît peu à peu et le renforce dans la solitude.

- La perte de l'estime de soi

La perte d'identité va peu à peu se répercuter sur l'idée que l'on a de soi, favoriser le laisser aller, et en particulier le manquer d'hygiène : « à quoi bon se changer, se laver ».

- Les attrait de la rue « La rue, c'est la liberté »

Le paradoxe est là : s'ils sont unanimes à relever les difficultés, les galères, rencontrées au cours de leur vie dans la rue, beaucoup reconnaissent être comme fascinés par cette vie dans laquelle ils se sentent libres, sans avoir de comptes à rendre. Ils se sentent comme maître de leur vie. Et ce sentiment augmente au fur et à mesure que le temps passe et que les personnes se voient exclues du monde.

- « *Les sans-abri et le Système Social* »

Les solutions apportées par le Système Social ne sont pas toujours efficaces à cause de la complexité des démarches, des relations entre les protagonistes et de l'inadéquation entre les propositions et la situation réelle des sans abris.

- Complexité des démarches liées à la réinsertion

Certaines formalités, comme avoir une domiciliation, une carte d'identité, demander la CMU, ouvrir un compte bancaire, etc. Or ces démarches, simples à priori, peuvent vite devenir complexes.

Ainsi, pour le dossier de demande de carte d'identité à la Préfecture de Police, il est nécessaire de pouvoir justifier d'une adresse. Or, pour pouvoir rencontrer un travailleur social de la PAS, préalable obligatoire à une domiciliation par cette structure, il faut présenter une carte d'identité. De même, toutes les domiciliations ne sont pas utilisables.

Une autre complication peut venir de certaines agences bancaires qui refusent d'ouvrir des comptes au sans-abri même lorsque celui-ci présente un courrier de la Banque de France les enjoignant de le faire. Et en attendant, il n'est pas possible de percevoir le RMI.

Par ailleurs, il faut mentionner la difficulté pour remplir les dossiers et formulaires quand on n'a pas d'endroit pour se « poser ». « Il faut de la tranquillité pour réfléchir, remplir un dossier ».

Par ailleurs, certains courriers administratifs sont rédigés avec un vocabulaire et des tournures de phrase qui peuvent sembler complexes quand on a perdu progressivement le lien avec le monde.

D'où le désarroi du destinataire, mais aussi le réflexe de « Laisser de côté », quitte à laisser « pourrir » la situation...

Enfin comment conserver en bon état, ne pas égarer les documents lorsqu'on est sans cesse en mouvement. Nombreux sont ceux qui les transportent dans de vieux sacs en plastique. Certains les confient aux travailleurs sociaux ou au bénévoles des associations qui les accompagnent. Mais trop souvent des documents sont perdus, déchirés et rendus inutilisables. Et cela complique encore plus les démarches à effectuer.

Par rapport au chômeur à toutes les étapes, le statut de sans-abri crée des obstacles supplémentaires, matériels et psychologiques, à franchir.

Certains employeurs ont tendance à discriminer les personnes sans-abri : instabilité, manque de sérieux, etc.....

Il faut affronter la suspicion et le rejet des employeurs lorsque l'adresse indiquée est, soit une adresse postale, soit un hôtel.

Par ailleurs, pour réussir un entretien d'embauche, il faut faire preuve de confiance en soi. Or celle-ci est mise à mal, par un séjour prolongé dans la rue.

Ensuite, pour travailler, il faut être propre, pouvoir se changer, voire porter l'uniforme

Souvent une des difficultés est de réapprendre les contraintes horaires, arrivé à se lever le matin pour aller travailler.

- Rapport entre les protagonistes (Système Social, sans-abri)

Le sans-abri peut être en contact avec plus ou moins de personnes dont les fonctions et qualités varient en fonction de son éloignement du Système Social. Ainsi la personne ayant « décrochée » de la rue, ou celle au contraire qui y est depuis peu, n'aura souvent que les bénévoles des associations caritatives comme seuls interlocuteurs. Mais fréquemment, la personne sans-abri est en relation avec un ou plusieurs travailleurs sociaux ainsi qu'avec les bénévoles des associations qu'il fréquente. Il est intéressant d'étudier comment toutes ces personnes peuvent interagir ensemble (sans-abri, bénévole, professionnel).

- **« Professionnels et bénévoles »**

Les travailleurs sociaux et les bénévoles ont souvent une sensibilité différente: Pour certains « les assistantes sociales sont trop dures ». A l'inverse, les professionnels accusent les bénévoles de trop s'impliquer, de « mater » les sans-abri qui, d'après eux, en joueraient pour certains. Il est parfois bien difficile de trancher.

- **« Travailleurs sociaux vus par les sans-abri »**

Les SDF sont presque unanimes pour se plaindre des travailleurs sociaux. Les critiques portent souvent sur l'inefficacité de leurs actions et sur le manque général d'écoute. Effectivement, il n'y a pas de solutions miracles et compte tenu de la complexité de la situation des sans-abri, toutes les démarches demandent du temps : ce qui est contradictoire avec la difficulté des sans-abri à se projeter dans l'avenir.

Ils auraient besoin d'une réponse immédiate, ce qui est impossible face aux problématiques de l'emploi et du logement. La conséquence est que les bénéficiaires de l'Action Sociale se détournent et renoncent à rencontrer des travailleurs sociaux.

Certains sont virulents « Les services sociaux, la sécu et l'ANPE sont incompetents », d'autres plus mesurés « Ils font ce qu'ils peuvent ».

Un reproche assez fréquent porte sur l'idée que les travailleurs sociaux généralisent facilement, aurait une idée « à priori » sur les sans-abri, ce qui les conduirait à « ne pas écouter », à « suivre leur idée » qui n'est pas forcément celle de la personne concernée.

Cette fréquence est, de fait, imposée par la charge de travail mais aussi par la volonté de développer l'autonomie des sans-abri. Comme le temps n'a pas la même valeur pour les travailleurs sociaux et les sans-abri, ils ont le sentiment d'être laissés à eux - mêmes, abandonnés.

- **« Inadéquation des solutions ? »**

Savoir prendre son temps : Globalement, il semble que les solutions proposées aux sans-abri arrivent « trop tôt » dans leur parcours. En effet, nous avons vu que la notion du temps, la capacité de se projeter dans l'avenir ne faisaient pas partie de l'univers du sans-abri. La vie dans la rue concentre les pensées sur le quotidien.

Toutes les personnes travaillant, bénévolement ou non, avec des sans-abri s'accordent pour considérer qu'il y a des préalables aux actions de « Réinsertion classique ». Car, comment

reconstruire quelque chose, se reforger des repères très rapidement, voire du jour au lendemain, lorsque l'on retrouve du travail, quand on vit dans un univers instable ?

L'instabilité se situe, pour beaucoup, au niveau de l'hébergement : peu de sans-abri dorment plus d'une semaine dans le même CHU. Quant aux CHRS, ils restent inaccessible. Mais cette instabilité se rencontre également au niveau du référent social.

Aujourd'hui, chaque structure a son travailleur social, ce qui veut dire : raconter, encore et encore, son histoire, se confronter à des sensibilités et des démarches différentes, etc.

Autre pré requis : commencer à apprivoiser certains repères de la vie quotidienne, comme les notions d'horaires, de rendez-vous, de démarches.

Savoir prendre son temps, c'est aussi ne pas « précipiter » le sans-abri dans un logement sans garde-fou. En effet, quand on a vécu dans la rue pendant de longs mois, se retrouver seul dans un espace clos n'est pas facile. Deux réactions peuvent se produire. La première consiste à ne plus vouloir quitter cet abri protecteur et ainsi tomber dans une sorte d'agoraphobie. A l'inverse, la personne peut se mettre à souffrir de claustrophobie, de solitude et ne pas le supporter.

En quittant le « statut » de SDF, le sans-abri perd aussi le soutien et l'accompagnement dont il bénéficiait jusqu'alors : il se retrouve seul pour gérer le quotidien. De plus, il change souvent en même temps de travailleur social référent.

Tout les Bénévoles et professionnels pointent également le manque de structures « intermédiaires » entre la rue et les logements « individuels », où les personnes pourraient réapprendre la vie sous un toit. C'est le rôle des structures d'hébergements telles que les « maisons relais » ou les « pensions de famille »

- « *Les dispositifs* »

Les sans-abri n'ont pas forcément d'attaches géographiques, or la PAS ne reçoit que les SDF parisiens : c'est-à-dire les personnes ayant une durée « d'errance » sur Paris d'au moins un mois (c'est un an à Nanterre). En conséquence, les nouveaux arrivés dans les rues parisiennes, ne peuvent bénéficier des aides facultatives (cartes d'accès au centre de repas du midi, coupon de carte orange, etc.).

Si cette pratique peut se comprendre au niveau de la gestion financière de la commune, elle peut avoir des conséquences importantes dans le processus de réinsertion de la personne, qui se retrouve pendant un mois livrée à elle-même.

Dans le même esprit, il existe une sectorisation au niveau de l'hébergement d'urgence, géré par le 115. Beaucoup de sans-abri perçoivent des allocations diverses (AAH, RMI, ASS...) qui leur permettent de « vivoter » à partir du moment où les frais d'hébergement ne sont pas inclus.

Certains, en particulier parmi les sans-abri, pensent que cela incite les personnes bénéficiaires à ne rien faire pour se réinsérer. « Beaucoup de sans-abri dans les centres se suffisent du RMI et ne cherchent pas de travail ».

- Le rythme des aides

A la fin de la saison hivernale, la plupart des centres d'hébergement d'urgence et des centres de distributions de repas chaud du soir ferment leur porte, cassant le rythme déjà précaire des sans-abri. Comment concilier, alors, un emploi ou une recherche d'emploi avec la recherche quotidienne d'une solution pour dormir ou manger le soir, conditions nécessaires pour avoir l'énergie le lendemain de recommencer ? Et c'est encore plus flagrant durant les mois d'été où quasiment toutes les structures et associations suspendent leurs activités.

C/ L'inscription de la structure dans son environnement

1- Implantation géographique

La Maison du 13 est implantée dans le 13 arrondissement, de tous les arrondissements de Paris, le 13 est celui qui compte le plus de SDF.

Les chiffres parlent d'eux mêmes : plus d'un tiers des SDF de Paris vivent dans cet arrondissement. L'explication est simple : La plus part des structures d'accueil sont dans le 13^{ème} et cela depuis longtemps.

2- Les partenaires de la maison du 13ème

Organismes	Fonctions
CASP	Animation, hébergement, insertion sociale
C.H.U EMMAUS	Hébergement
Cite Notre dame	Hébergement en C.H.R.S
Cœur des haltes, Samu social, BAPSA	
Mairie du 13ème, Commissariat du 13ème	Maraude
Mairie De Paris	
Croix rouge, RATP	
Quai de la marée	Hébergement en C.H.R.S
Droits d'urgences, GISTI	Demande de régularisation
SARAH EMMAUS	
Résidence BOOTH	Hébergement
Cité MYRIAM	
SRAIOPS	Hébergement et emploi
Maison du développement économique et de l'emploi	
ANPE du 13ème	
Missions locales du 11ème et du 13ème	
Option emploi, Novemploi, Euréka services	Emploi
OZANAM, entreprise d'insertion ville juif	
DYNAMO cas social	
George Sand (Espace emploi)	
Espace insertion 13ème	Administratif et emploi
Service R.M.I Emmaüs, La CAF	
ASE du 13ème, ANRS	
Paris ado services	ADO
Prévention santé	
MINKOWSKA	
L'association santé mentale ASM 13ème	
L'association AURORE	Santé mentale
Le AVRE du 13ème	

Le CPOA Ste Anne	
Le comede	Juridique
Maison de la justice	
Mouvement préventif pour planning familial	
Mouvement du NID	Femmes
Le PHARE, CAPVIF, Paris aide aux victimes 13eme	
ANPAA, CRIPS, Le MIPES	
Emergence	Santé
Centre MARMOTTAN	

Nous dénommons partenaires dans toutes les structures cités, celles avec lesquelles nous avons des contacts. Néanmoins, des liens étroits d'échange et de coopération peuvent se lier suite à des appels téléphoniques réguliers. Liens qu'il faut formaliser dans un court terme par des rencontres ponctuelles.

Le partenariat se définit comme une association momentanée d'acteurs ayant des compétences complémentaires, afin de réaliser un projet commun en vu d'offrir une solution globale et plus affinée à l'accueilli.

Il s'agit de mettre en commun des forces et des compétences, en amont du projet, puis tout au long de sa réalisation.

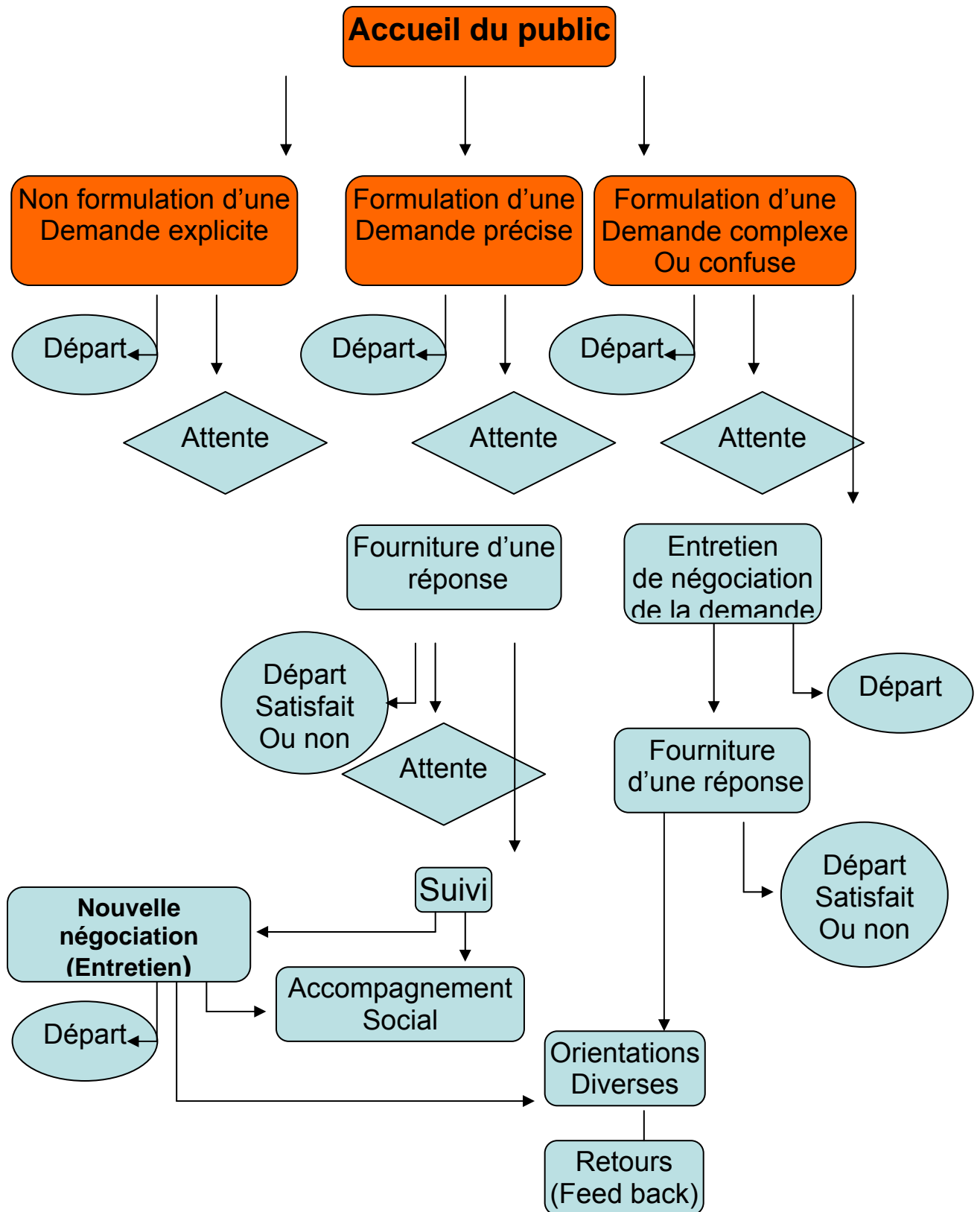
Fonctionnement maison du 13

A/ La procédure d'accueil

- La première étape de la procédure d'accueil consiste en une prise de contact entre l'accueilli et la structure et comprend un entretien destiné à présenter le service et les prestations offerte par la structure, à entendre la demande de l'accueilli, à lui indiquer la marche à suivre. Un livret d'accueil est remis à l'accueilli après avoir fait l'objet d'explications.

- La deuxième étape comprend un entretien visant à faire émerger de façon précise les besoins de l'accueilli pour aboutir à leur formalisation. Cette dernière débouche sur un projet d'accompagnement, qui fait l'objet d'une entente sur son contenu.

La présentation de la structure et de ses prestations doit être faite par le responsable du service ou des travailleurs sociaux.



B/ Les prestations offertes par la Maison du 13

Les activités de L'ESI s'articulent autour des prestations de bases, élémentaires, de soutien et d'accompagnement et d'activités autour de la santé, de l'emploi, des loisirs et de la culture.

A/ Des prestations de base

- Prestations de base : douche, laverie, coiffure.....
- Prestations sous forme de soutien alimentaire : petit déjeuner, collation, distributions de cartes de restaurant Seuteuil et perrière

B/ Des prestations à caractère social

- Prestations de service social : Lieu d'accueil, d'écoute, d'information, de conseil, d'orientation, et d'information sur l'existence de droits et leur modalité d'accès, obtention d'aides et d'allocations, ouverture de droits, etc.
- Prestations d'animation et de loisirs : il s'agit d'assurer aux personnes de bonne conditions d'accueil, de garantir un climat relationnel agréable, chaleureux et convivial, tout en préservant sa dignité et sa vie privée ; l'assurance d'une ambiance stimulante ; lutte contre l'isolement et le repli ; activités sportives, culturelles, artistiques, manifestations sociales, sorties etc.
- Prestations de santé : soins de confort, éducation à la santé, interventions paramédicales ; prise de rendez-vous et accompagnement auprès de spécialistes.
- Prestations éducatives : apprentissages des conditions sociales : mœurs, valeurs, règles et lois, comportement en groupe, présentation de soi, maîtrise des relations sociales.
- Prestations d'accompagnement : fournitures d'aide modulées concernant les actes essentiels de la vie ; disponibilité et compagnie, aide à la recherche de logement et à l'aménagement.
- Prestations de conseil : elles peuvent concerner les domaines les plus divers : tels que conseil en matière d'image de soi ; conseil en emploi etc.
- Prestations d'aide à la participation sociale : accès à des actes citoyens ; développement de ses réseaux relationnels ; participation à des manifestations de l'environnement.
- Prestations de développement personnel : amélioration de l'estime de soi ; réalisation de projets personnels ; développement de certaines connaissances (informatique).

C/ Des prestations promotionnelles

- Atelier re-mobilisation vers l'emploi

Il vise à accompagner, soutenir, et aider la personne dans la recherche d'un emploi en la valorisant et en lui donnant confiance. A travers cet atelier, l'équipe cherche à faciliter une plus grande autonomie de la personne dans la recherche d'emploi (recherche d'information sur Internet, rédaction d'un CV, de lettres de motivation).

- Atelier jardinage

Le but de cet atelier est de créer du lien, de partager des temps forts, de retrouver une dignité, de dynamiser les participants. Il permet l'apprentissage du jardinage en fonction des différentes saisons.

Ces prestations s'inscrivent, quasi-systématiquement, dans la durée, ne serait-ce que pour se donner le temps de susciter l'envie, de susciter le désir des accueillis d'y participer.

- Atelier Couture
- Atelier Cyber
- Groupe de parole

C/ Prise en charge globale de la personne

Par une écoute active basée sur le respect de la parole de l'autre et du temps dont il a besoin pour faire ses démarches, nous offrons à la Maison du 13, une prise en charge globale de l'utilisateur ceci s'articule autour des pôles suivants :

1. Un espace social

Ce pôle social a pour mission d'accueillir, d'écouter, de susciter de l'espoir jusqu'à remobiliser les usagers sur leur parcours pour qu'ils accèdent aux droits communs, d'ouvrir et de rouvrir des droits (RMI, CMU, Carte solidarité transport,...) permettre aux gens de vivre le plus décemment possible....

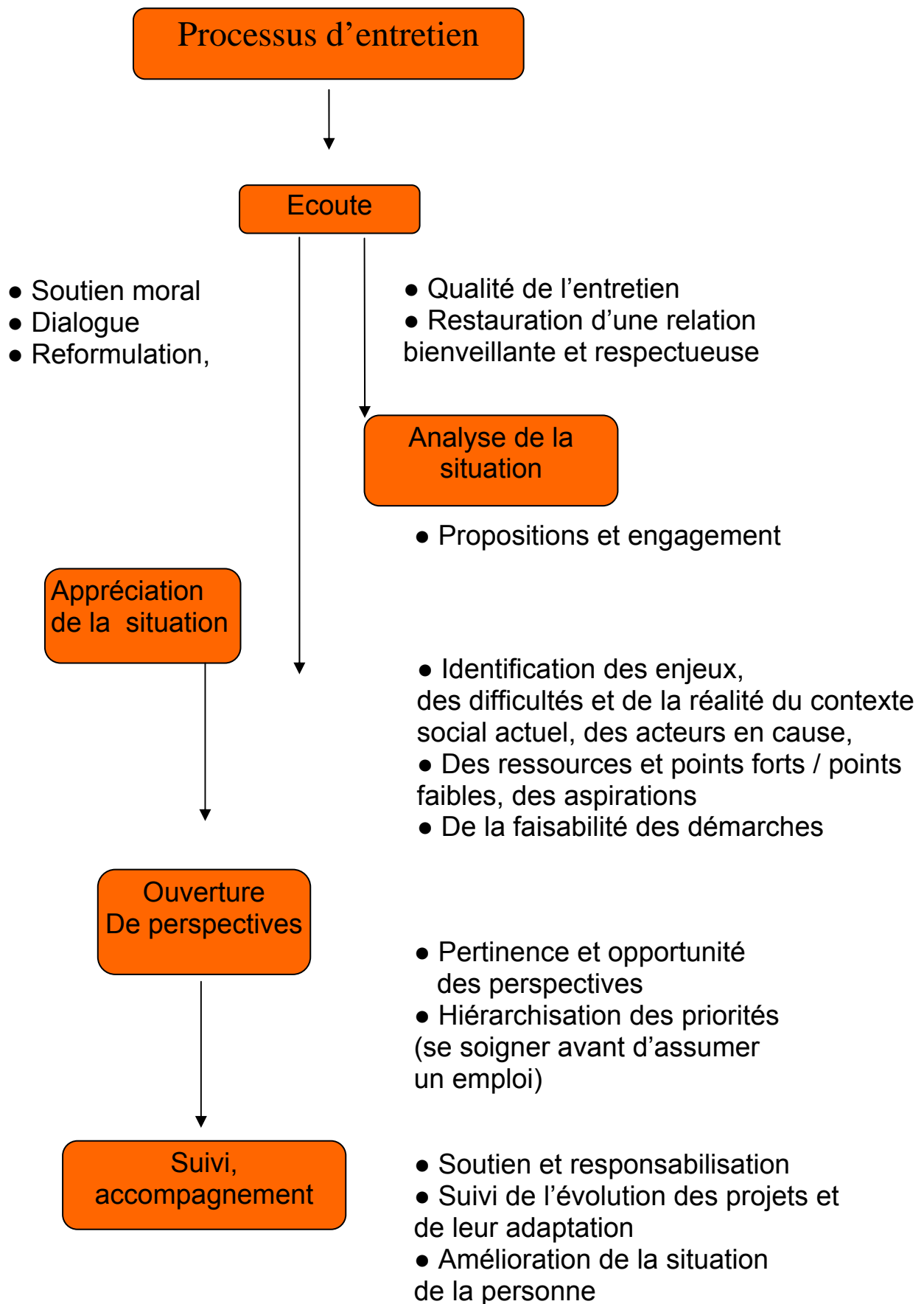
Pour y parvenir deux types d'entretiens :

- L'entretien informel

Dans la salle d'accueil, sans rendez vous, à la demande, qui permet une prise de contact plus facile (permettant de se rapprocher des gens présents qui ont des besoins mais qui ne les expriment pas, passant ainsi à côté des droits fondamentaux). De plus à l'occasion d'un café d'un sourire, cela permet de relancer les gens sur les démarches prévues sans avoir à leur « bloquer » du temps sur rendez vous. A plus long terme.

- L'entretien formel

Des entretiens individuels se tiennent en toute confidentialité pour mettre en place des démarches entamer et développer un accompagnement social dans le respect de la vie privée.



2. Un espace santé

Si nous avons le souci d'accompagner la population rencontrée vers l'insertion, le travail réalisé au long cours auprès d'un certain nombre d'entre elles consiste surtout à orienter et accompagner au long cours vers l'accès aux soins : médicaux, psychologiques et même psychiatriques.

En effet, de plus en plus de personnes rencontrées souffrent de troubles psychiques, de conduites addictives (comme problème d'alcool..), de troubles dépressifs et semblent avoir perdu tout réflexe de recours aux soins.

Il est évident que leur état psychique fragilisé entrave leur possibilité de s'inscrire dans les démarches d'insertion nécessaires pour faire valoir leurs droits.

Le droit aux soins de santé pour les personnes sans domicile fixe est un levier pour l'insertion, mais il est rarement vécu comme telle par les accueillis.

Nous avons développés un partenariat avec nos partenaires du secteur psychiatrie du 13 ème pour les personnes qui sont en souffrance psychique ou en rupture de soins psychiatriques. Nous avons une impossibilité à trouver des places en psychiatrie malgré l'urgence de certaine situation avec mise en danger de l'accueilli, et des risques de violence pour les autres au moment de la décompensation.

La maison du 13 favorise l'approche globale de la santé : physique, mentale et sociale. On privilégie l'information, la sensibilisation, la prévention, le questionnement et l'apprentissage de nouveaux comportements par rapport à la santé (prendre sa santé à cœur). A travers la santé travailler et valoriser le respect de soi et des autres.

3. Un espace juridique

Une permanence spécialisée dans le droit concernant les personnes étrangères. Elle est animée par de avocats et juristes (mis à disposition par Droit D'urgence). Après évaluation de la situation administrative de l'usager, elle aide la personne à monter le dossier adéquat et l'accompagnement physiquement dans ses démarches, notamment à la préfecture. Elle aborde aussi les problèmes juridiques (pénaux ou civils) pour orienter l'usage vers le meilleur interlocuteur.

4. Espace culturel, loisir et séjour

Des sorties accompagnées sont organisée, des places de spectacles gratuites (la culture à cœur) sont distribuées.

- Un atelier lecture
- Un atelier d'expression artistique.
- Jardinage, jeux de société ...

Les ESI sont des lieux privilégiés pour l'organisation de séjour à l'extérieur, car il est important que les personnes à la rue puissent s'éloigner de leur contexte de vie quotidienne.

5. l'espace de re-mobilisation vers l'emploi

L'atelier de re-mobilisation permet de faire :

- De faire le point sur les démarches administratives
- De définir le parcours professionnel
- D'orienter si nécessaire

On commence par l'identifier et la valoriser les compétences et les acquis. C'est une aide à trouver les adjectifs qui permettent de les définir, mais aussi les termes spécifiques pour se mettre valeur.

- La rédaction d'un CV
- Lire et décrypter une annonce
- L'élaboration de lettres de motivation et simulation d'entretien.

L'objectif de l'atelier : un accompagnement vers l'emploi, une reprise de ses possibilités, ses désirs professionnels, en résumé c'est un moyen d'évoluer d'une position de passivité et d'exclusion à une position active et constructive.

L'atelier de re-mobilisation est avant tout un outil d'accompagnement vers l'emploi et nécessite un réel travail sur le temps.

D/ Organisation de la prise en charge

1- L'accueil

Assurer un accueil : chaleureux, convivial, valorisant et sécurisant par la mise en place de toutes les conditions afin que la personne puisse se sentir accueillie et respectée telle qu'elle est dans la reconnaissance de sa dignité.

Cet accueil contribue à la mise en place d'un processus relationnel en vue de créer une rencontre, des repères, une référence sociale, du lien.

L'accueil collectif autour d'un café, d'une collation favorisant les échanges avec les accueillants et entre les accueillis. Il a pour support des prestations de base telles que douche, laverie, restauration, bagagerie...

Ce temps de travail original qui est dans les ESI occupe une grande partie de la journée. « L'accueil debout » est au fondement du métier d'accueillant en ESI. Il a pour fonction de créer un environnement résolument tourné vers le souci de l'autre, la rencontre et l'instauration de relation d'égal à égal, d'homme à homme.

Il s'agit d'une fonction originale du travail sociale. Il est au cœur du métier d'accueillant en ESI.

L'accueil individuel peut se faire soit dans la salle à l'occasion d'une prestation, soit dans un espace favorisant la confidentialité pour une écoute plus approfondie.

Cet accueil individuel offre une écoute professionnelle et une analyse de la demande en vue d'une identification des réponses à apporter. Cette analyse peut être à l'origine d'un accompagnement physique ou d'un suivi dans le temps. Il peut être de l'ordre de l'accès aux droits et il est le plus souvent le lieu d'une orientation ou d'une réorientation avec le processus de revalorisation, de re-motivation.

Accueillir est une ouverture, une attention, celui qui accueille est responsable de son hôte. Faire surtout à ne pas blesser par un accueil loupé, le premier accueil est déterminant, il faut mettre l'accueilli en confiance. C'est l'occasion de présenter l'équipe, faire visiter les lieux, proposer à la personne une collation, nos réponses éventuelles, nos ateliers.

2- Le travail social

Précarité, exclusion, pauvreté sont souvent le cumul de problématiques : parcours de vie difficile sur fond de souffrance, d'échecs individuels, scolaires, économiques et social ou se greffent des ruptures affectives et conjugales.

Etre à la rue, c'est une suite de non reconnaissances sociales ? Et il convient donc de faire porter la démarche d'action sur tous les éléments constitutifs de la personne. Elle repose sur le respect de la personne grâce à l'entretien.

3- Les entretiens sociaux

C'est l'espace de la parole de l'accueilli, de l'histoire racontée avec la confiance en l'écoute et en l'autre qui permet de renouer le contact et de relancer un mouvement de vie, d'engager un processus de socialisation.

Cette phase d'accueil permet d'établir une vision globale instantanée des problématiques et d'évaluer :

- Le caractère d'urgence de la situation
- Les ressources immédiates mobilisables de la personne
- Le rapport de la personne à son histoire
- La projection dans l'avenir

Cette première approche permet d'initier la préoccupation de soi, de démarrer des processus de soins, d'évolution et d'insertion. De mettre en place avec la personne, en tenant comptes des priorités établies, l'organisation du parcours envisagé et des soutiens à mettre en place.

L'objectif est de :

- Donner une dimension et une dynamique nouvelle à la relation établie
- Encourager l'accueilli à s'inscrire dans un processus, de dynamisation, responsabilisation et d'action, visant une capitalisation de nouvelles ressources sociales, économiques et culturelles, susceptibles de renforcer son pouvoir d'agir sur son environnement immédiat.
- Situer cette relation d'accompagnement au sein d'un réseau partenarial

La méthodologie est basée sur deux principes : la participation de la personne à son parcours et l'adaptation de l'association au rythme de celle-ci.

Permettre à la personne de choisir d'entamer des démarches avec notre collaboration. Lui permettre de s'impliquer dans son histoire, d'agir au lieu de subir de penser en tant que citoyen (telle e est notre ambition).

Le rôle du travailleur social est de valoriser les démarches entreprises, de dédramatiser les échecs et d'analyser leurs causes, d'évaluer la capacité à réaliser les objectifs choisis et de les adapter en fonction des possibilités du moment.

L'accompagnement mis en place, s'organisant autour de la personne. Il permet des évolutions, la formulation de difficultés particulières, l'adaptation constante des démarches, des choix et des projets.

Il contribue à une réduction des vécus de souffrance et d'exclusion. C'est un soutien dans un moment de modification de la relation au monde, d'évolution de la pensée et de la façon d'appréhender la société.

- **Méthodologie de l'accompagnement**

1. Analyse

Elle doit permettre de cibler clairement les difficultés de l'accueillis. Elle précède l'action en permettant la reformulation et l'élaboration des projets, l'étude de leurs faisabilités et leurs adaptations des projets, Ainsi l'accueilli pourra trouver du sens à ce qu'il fait, aux buts qu'il s'est fixés.

L'analyse, permet de faire des propositions appropriées à la problématique de l'utilisateur. On peut alors vraiment tenir compte de ses difficultés et de ses possibilités et accompagner ses évolutions.

2. Globalisation

Les problématiques des usagers relèvent de difficultés de différent registre. Appréhender de façon globale les difficultés et capacité d'évolution est incontournable, c'est la seule façon d'effectuer une prise en charge adaptée.

Les problèmes étant globaux et multidimensionnels, on peut envisager l'insertion que par la résolution de problèmes connexes.

3. L'individualisation

L'accompagnement tout comme les dispositifs d'insertion ne sont pas des programmes que l'on peut appliquer à l'identique pour chaque personne.

Il faut ajuster en permanence l'accompagnement, individualiser la prise en charge, trouver des stratégies d'interventions qui s'adapteront aux différentes problématiques.

4. La contractualisation

Un outil essentiel qui permet de définir le cap à suivre, balise le chemin, de visualiser le parcours, d'évaluer et de valoriser la progression, de responsabiliser l'utilisateur.

L'accompagnement implique un accord, formalisé ou implicite entre au moins deux personnes et il suppose au départ un libre arbitre des futurs partenaires.

5. Le volontariat

La relation d'accompagnement ne peut s'établir que si elle est librement consentie et qu'elle s'appuie sur un engagement.

6. La relation de confiance

Il faut s'appuyer sur une relation de confiance, elle doit s'établir avec l'accueilli, car sans cette confiance la prise en charge ne sera pas efficace.

7. Le respect de la confidentialité

Le respect de la confidentialité est la condition sine qua non de la mise en place de l'accompagnement.

Cette position éthique permet aux travailleurs sociaux de garantir à l'utilisateur le respect des droits de l'homme (les sans papier) et du citoyen, de son identité et de sa vie privée.

Ainsi on ne transmet des informations concernant la personne qu'avec son accord. Ce respect peut d'ailleurs aller jusqu'au refus d'entendre certaines données de la vie des personnes qui ne sont pas nécessaires au traitement de la situation. « Tous écrit concernant la personne lui est transmis »

Rôle du travailleur social dans l'accompagnement

Il joue un rôle actif dans la pratique d'accompagnement social et professionnel, c'est ainsi qu'à travers l'accompagnement, le travailleur social se donne plusieurs missions :

- Il sert d'interface entre les personnes et les institutions, rompant ainsi les processus de disqualification.
- L'accompagnement social doit conduire les personnes en situation d'exclusion à accéder, comme tout citoyen, à l'ensemble de leurs droits.
- Il joue le rôle de médiateur : il est à l'écoute, fait preuve d'empathie. Il aide l'utilisateur en lui décryptant l'environnement. Il tempère et essaie d'apaiser les situations.
- Il se fixe aussi comme mission d'orienter les personnes dont il a la charge, après la phase cruciale du bilan, en prenant en compte l'individu de façon globale. Il est amené à orienter les usagers vers différents partenaires afin de répondre à ses difficultés. C'est pourquoi il se doit d'avoir une connaissance approfondie de l'environnement dans lequel il intervient. C'est sur cette connaissance que repose son efficacité, elle permet un traitement très rapide des situations, de plus le travailleur social peut se positionner lors de ces entretiens d'accompagnement en tant que personnes ressource pour l'utilisateur.

- Il doit se positionner comme un concepteur d'outils vis à vis des accueillis qui ont une grande difficulté à visualiser les démarches et le parcours d'insertion dans lequel ils sont engagés. En étant capable de surmonter les difficultés et de rendre son travail opérant
- Il doit positionner l'accompagnement comme une pratique qui vise à la responsabilisation et de l'autonomie de l'utilisateur. L'utilisateur doit être partie prenante de l'accompagnement. Le travailleur social en visant l'autonomie de l'accueilli, compte sur sa mobilisation car c'est lui qui devra agir et devenir acteur de sa propre vie.

Face aux problématiques lourdes que peuvent rencontrer certains accueillis, le traitement des différentes des orientations nécessite un partenariat ou le travailleur social joue un rôle de médiateur et de garant des droits communs.

4- La promotion du bénéficiaire

Elle participe de la volonté de développement personnel des compétences mais aussi d'une recherche de valorisation des compétences, mais aussi d'une recherche de valorisation sociale; en clair, cela revient à optimiser tout ce qui peut l'être dans les divers registres de la vie : relationnel, professionnel, artistique, culturel, sportif social etc. Cette action procède naturellement d'une démarche-projet, tendant à se fixer des objectifs réalisables, ainsi que leurs mises en œuvre et leurs concrétisations, à partir d'un état des lieux de la situation de la personne et du bilan de ses compétences.

5- L'insertion

L'insertion sociale serait définie en référence à l'autonomie de fonctionnement de l'individu, à ses relations familiales et sa stabilité dans son quartier.

L'insertion professionnelle caractériserait les démarches de l'individu pour préparer son entrée dans la vie active ou pour retrouver une place sur le marché de l'emploi.

L'insertion doit être vu de façon globale car comment considérer qu'un accueilli a réussi son insertion sociale, s'il n'est pas inséré professionnellement, il y a une interdépendance entre ces deux formes d'insertion.

L'insertion se définirait donc comme par des échanges satisfaisants au niveau social, couplés à une place établie dans la vie.

6- La maraude

C'est « Aller vers » : un état d'esprit, une posture.

Elle a pour objectif : que « Ceux qui sont dans la rue n'y soient plus »

« La maraude c'est partir à la rencontre de ceux qui n'ont pas la force ou les ressources de se rendre dans les structures »

Le maraudeur est un acteur majeur dans la création et le maintien du lien social et de confiance avec les SDF vivant dans la rue. Son travail qui illustre l'engagement de l'association à conduire les personnes qu'elle rencontre « De la rue à la vie » consiste à rentrer en contact et soutenir ces personnes, afin que celle-ci puissent envisager une démarche relationnelle structurante en vue d'une insertion, en lien avec la Maison des 13 et autres services de l'association Emmaüs.

Pour ce faire, le Maraudeur inscrit son action dans le cycle de contact et de rencontres nécessaires à l'accompagnement des personnes vers leur autonomie.

-Le travail social de rue

Ce travail se fonde sur les rencontres et les liens construits dans la durée avec les personnes de la rue. Il consiste à rendre les personnes acteurs de leur évolution et de leur insertion et propose toujours, à ce titre, une perspective d'évolution et de changement.

Il a pour mission de proposer une alternative à la rue. Pour cela, il propose une relation structurante qui permet aux personnes rencontrées de s'inscrire dans une mise en mouvement.

-L'action Maraude

Les aider à cesser de se battre pour les choses simples »se laver, se nourrir, et dormir » Elle se caractérise par la construction de relation de confiance avec des personnes majeurs isolés et des groupes constitués, SDF vivant de façon organisée à la rue et sur un territoire identifié.

Elle permet de créer et de maintenir la rencontre et la relation nécessaire à la mise en place d'un suivi et d'un accompagnement social approprié. Elle s'effectue suivant une démarche précise :

- Repérage et identification réciproques : Vu la grande mobilité de la population des SDF, il est important de consacrer en permanence du temps de repérage, afin de valider et réactualiser tant des personnes rencontrés que de leur environnement psychosocial.
- Evaluation des situations : L'évaluation des situations faite suite à l'observation issue du repérage. Elle permet la définition d'un mode de contact « in situ », le plus approprié, selon les personnes repérés. L'évaluation participe également de l'identification de personnes rencontrés en capacité ou désir de s'inscrire ou d'adhérer à une proposition de démarche d'évolution sociale.
- Propositions : L'évaluation permet de confirmer la possibilité pour la personne rencontrée d'aller vers un accueil de jour ou elle pourra accéder à des conditions d'hygiène, de sécurité et de confort susceptible de renforcer la confiance établie avec les maraudeurs.

Les modalités d'accompagnement dans l'action maraude

- Première rencontre : lors de celle-ci, le maraudeur se présente, rassure et met en confiance les personnes. Il explique sa mission et la situe par rapport à l'association

Emmaüs, dont il évoque, le cas échéant l'action auprès des personnes en situation d'exclusion.

- Proposition d'échange : la rencontre est marquée par un échange .Celui-ci peut être convivial (partage d'une boisson : café, eau, jus de fruit, etc....) et évoluer vers une évaluation de la situation sociale et administrative des personnes.
- Projet d'accompagnement : lorsque la relation est établie et maintenue, le Maraudeur invite la personne vers le centre d'accueil (Maison du 13) ou il pourra rencontrer des accueillants et des travailleurs sociaux pour qu'ensemble, ils planifient la mise en œuvre d'un projet d'accompagnement vers la réinsertion.
- Informations : le maraudeur fournit régulièrement des informations et invite à participer à des prestations pouvant faire évoluer la situation des personnes , notamment en matière d'hébergement, d'accès au droit, aux soins et aux animations socioculturelles et sportives.

Le travail de Maraude consiste à aller à la rencontre des personnes qui vivent à la rue, en dehors des structures d'hébergement. Faire adhérer les SDF à sa prise en charge.

7- Les objectifs et l'échelle du temps

- Les objectifs finaux concernent le long terme et représentent la conjonction entre les attentes de la société civile et la volonté de l'établissement : « promouvoir chez les usagers de la maison du 13 la compétence à faire face aux exigences et aux situations de la vie quotidiennes, restaurer une autonomie sociale optimale ».
- Les objectifs intermédiaires rendent les objectifs finaux opérationnels. Ils constituent des étapes de l'action de la Maison du 13.Ils font l'objet d'une évaluation constante ; ils sont négociés en fonction des situations particulières de l'utilisateur. Par exemple : « remotiver socialement la personne : lui faire réinvestir son image actuelle, l'aider à rétablir des contacts avec l'environnement extérieur ; réveiller chez elle des centres d'intérêts et le désir de projets ; favoriser son insertion sociale ».
- Les objectifs à court terme : concerne plus directement encore les pratiques quotidiennes des intervenants ; ce sont des objectifs qui doivent être également atteints et qui polarisent l'action des accueillants sur une faible échelle de temps, de un jour à quelques semaines.

E/ Le cadre institué

Il constitue un « préalable » à l'accueil proprement dit bénéficiaires et qui balise les conditions d'accueil de ces derniers. Il se manifeste par un ensemble de textes réglementaires.

1- L'expression des usagers

La loi du 2 janvier 2002

L'article du chapitre 1 des principes fondamentaux du texte de loi donne le ton de l'ensemble : « L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à son les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapés et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leurs dispositions de prestations en espèce ou en nature..... ».

L'esprit de la loi témoigne du souci de dépasser la logique de placement ou de réparation pour s'engager résolument dans la voie d'une reconnaissance citoyenne et d'une intégration dans la société civile ordinaire. Autrement dit, le texte affirme davantage qu'une recherche d'insertion mais invite au développement et à une participation des bénéficiaires à la communauté environnante.

La concertation et la participation des accueillis se trouve au centre de la loi du 2 janvier ceci à travers les outils et les instances suivants :

- Une plaquette d'accueil
- Un accompagnement de l'accueilli dans le respect de ses droits, de ses demandes, de ses besoins et de l'état de l'avancement de son projet.
- Une implantation locale dans laquelle l'établissement s'inscrit dans une vie de quartier et établit des rapports de proximité avec ses voisins.
- Un travail partenarial permettant à l'établissement d'être constamment en lien avec son environnement local et les réseaux appropriés.
- une participation au groupe d'expression
- Le conseil de vie sociale
- Les enquêtes de satisfactions
- Les entretiens réguliers
- Les fêtes, manifestations etc.

2- Le règlement intérieur

Le présent règlement intérieur tend à fixer les droits et les obligations des personnes accueillies et accueillantes à la Maison du 13ème de l'association Emmaüs.

Les personnes accueillies y trouvent un moment pour se poser, être écouté, s'informer et si besoin prendre un rendez vous avec un travailleur social ou être orienté vers les dispositifs de droits communs.

La Maison du 13ème est ouverte du lundi au vendredi, de 9 h00 à 12 h 30 sans rendez vous et de 13 h30 à 17h00.

Article 1 : Les personnes accueillies doivent respecter les règles de la vie collective instituée au sein de la Maison du 13ème

Chacun se doit :

- De respecter les intervenants de la Maison du 13ème dans l'exercice de leur mission.
- D'entretenir avec les autres personnes accueillies et les voisins des relations respectueuses.
- De ne pas provoquer de nuisance, de respecter la tranquillité des personnes accueillies et celles des voisins.
- Ne pas s'exposer à des situations dangereuses.
- Respecter les règles d'hygiène et la propreté des lieux (nettoyer son coin de table et jeter les déchets dans la poubelle...)
- Ne pas utiliser d'appareils susceptibles de troubler la quiétude du public, notamment, les baladeurs, les récepteurs radios...
- Ne pas se livrer à des violences physiques ou verbales, telles que : passage à un acte violent, insultes, propos discriminatoires
- Ne pas introduire d'objet dangereux dans les locaux ou de boissons alcoolisées, drogues, ou médicaments non prescrits.
- Ne pas fumer dans les locaux de la Maison du 13ème.
- Les personnes ne respectant pas les points ci-dessus pourront se voir refuser l'accès à la Maison du 13ème.

Article 2 : Engagements des professionnels du service

- Pendant le temps de l'accueil : temps de rencontre en libre ouverture, la personne peut prendre seulement si elle le souhaite un rendez vous qui sera prescrit par un professionnel du service qui l'a accueilli ou par l'agent d'accueil.
- Nous garantissons à toute personne prise en charge, les droits et libertés individuelles énoncées par l'article L.311.3 du code de l'action sociale et des familles.
- Elle repose sur une évaluation des besoins et attentes des personnes en situation de précarité et sur la mise à leur disposition d'un suivi personnalisé.
- Dans le cas d'un accompagnement individualisé à travers l'inscription à des espaces de vie, les rendez-vous sont préalablement fixés avec le référent.
- Chaque personne s'engage à venir à ses rendez vous.

Article 3: Exercice des droits et libertés individuelles

- Toute personne accueillie a le droit à la dignité, l'intégrité et au respect de la vie privée et à l'intimité.
- A une prise en charge ou un accompagnement adapté

- Au respect de liens familiaux
- A la confidentialité et à la protection
- A l'autonomie, à l'exercice des droits civiques, à la liberté de circuler et de disposer de ses biens.
- Pour permettre l'exercice de ces droits, nous mettons en place les moyens suivants :
- Affichage du règlement et de la charte pour le respect de ces principes éthiques et déontologiques.
- Mise en place d'un conseil de la vie sociale permettant la participation des personnes accueillies au fonctionnement.
- La personne accueillie pourra, sur simple demande, consulter son dossier personnel en présence de son référent de la Maison du 13ème.
- Tous les éléments constitutifs du dossier sont confidentiels et ne peuvent être remis qu'à la personne accueillie

Article 4 : Sécurité des personnes et locaux

- Le non respect des règles de civilité et de respect mutuel du présent règlement sera immédiatement signalé à la direction et l'équipe de la Maison du 13ème se réserve la possibilité de mettre un terme provisoirement ou définitivement à l'accompagnement.
- En cas de conflit ou de désaccord sur les décisions prises, la personne accueillie pourra être entendue à sa demande par le responsable du service et le directeur du département.

Article 5 : Objets personnels

- La Maison du 13ème décline toute responsabilité en cas de vol ou de disparition d'objets personnels déposés dans les lieux.

3- Le livret d'accueil (cf. annexes)

4- L'éthique

L'éthique a une relation très forte à l'action du professionnel. Elle s'inscrit dans une suite logique de tâches concrètes d'un professionnel envers un usager.

Elle trouve sa légitimité dans une organisation objective des rapports humains, liée à la morale et la liberté de chaque acteur vivant un rapport interhumain de lien. L'éthique s'inscrivant dans une conscience de soi et de l'autre.

L'éthique préside à la qualité des prestations mais aussi à la qualité de la distanciation qui doit exister entre le travailleur social et un accueilli. Etant donné la souffrance physique et psychologique du public accueilli dans un E S I, cette distanciation nécessaire doit être fondée sur une éthique.

Positionnement éthique

1. Le respect du choix de la personne

L'accompagnement est basé sur le choix de la personne, là faire émerger fait partie des objectifs, mais ne jamais faire à la place. Il n'y a pas d'obligation mais plutôt une possibilité de travail ensemble sur une ou plusieurs difficultés énoncées. Il s'agit d'accompagner la personne dans un mode de vie choisi, sans lui imposer une norme sociale.

2. Position éducative

Nos interventions s'inscrivent dans un projet autant que faire se peut. Lorsqu'une personne ne formule pas de demande, alors qu'elle est en situation de grande difficulté, un soutien peut cependant lui être apporté (aide matérielle) dans la mesure où il constitue un moyen de maintenir un lien social, et non une fin, au préalable à l'ébauche du projet.

Quelques principes éthiques fondamentaux

A/ le respect de la personne

- Prendre en compte le choix propre de la personne
- Respecter son intégrité physique (corps image)
- Respecter les choix de ses propos
- Veiller à la qualité de l'accueil humain et matériel
- Respecter ses convictions (psychologiques, religieuses et morales)
- Respecter son intimité
- Respecter son histoire

B/ Le devoir de réserve

- Rester dans les limites imparties par l'association
- Ne pas communiquer certaines informations personnelles
- Respecter la confidentialité des informations recueillis dans le cadre de l'association.
- Savoir dit non,
- Pratiquer plutôt l'empathie que la sympathie
- Savoir garder une certaine distance

3. L'intérêt général

- Faire prévaloir l'intérêt collectif et ne pas mettre en péril par des intérêts particuliers (respect des décisions prises en équipe, ou par un collègue).
- Accepter de passer le relais, d'avoir une action ponctuelle.
- Valoriser, avoir la cohérence des décisions et des attitudes.
- Accepter la « frustration professionnelle » induite par la limite de son action(ne pas vouloir tout faire soi-même).

4. Etre attentif aux dysfonctionnements et aux besoins sociaux

- Les repérer, les énoncer et les faire remonter. Veillez aux soins des personnes démunies.

L'organisation

A/ Le personnel

Les acteurs de la structure

Les salariés :

Un responsable

Une éducatrice spécialisée

Un moniteur a.s.e

Deux animateurs socio-éducatifs

Trois agents d'accueil

Une femme de ménage

Des bénévoles :

Maraude (6)

Une aide soignante

Chaque bénévole investit un champ d'intervention qui lui semble le plus en adéquation avec le respect de ses désirs, de ses motivations et de ses compétences. Les animations sont proposées aux accueillis selon les dispositions de l'équipe et les possibilités matérielles.

L'intervention des bénévoles se fait toujours sous la responsabilité des salariés, notamment du responsable de la structure, qui ont seuls la responsabilité de la bonne marche de l'établissement et des activités.

1- Les fonctions

- Un chef de service

C'est le garant de la mission, il est responsable de la structure en charge de la logistique du centre, de l'encadrement du personnel et s'assure de la qualité des accueillis.

- Quatre animateurs sociaux éducatifs

Ils mettent en place un accompagnement des accueillis, favorisant ainsi une dynamique de réinsertion qui s'accorde au mieux avec les objectifs pluriels de ceux-ci.

L'équipe est composée d'une éducatrice spécialisée, une monitrice et de deux auxiliaire socio-éducatifs.

- Quartes agents d'accueils

Ils sont chargés de la gestion quotidienne de la structure, en répondant au mieux aux besoins matériels des résidents (accompagnement dans les tâches ménagères, prises de rendez-vous (laverie...) accueil, écoute, échange.

2- Méthode de travail ou fonctionnement

Les Réunions

1. Réunion de débriefing

Le débriefing est une réunion qui a lieu tous les midis avec toute l'équipe pendant une demi-heure. Elle permet de parler des moments forts de la journée, d'informer ses collègues, de poser ses interrogations, ces questionnement ceci afin de réfléchir ensemble.

Face aux difficultés quotidiennes que rencontre l'équipe pour des situations parfois douloureuses, ce débriefing permet d'informer les collègues des axes et actions menées afin d'avoir une information commune.

2. Les réunions d'équipe

La réunion d'équipe se déroule tous les mercredis de 14h à 17 h, elle commence par un tour de tables où chacun énonce les points qu'il souhaite aborder ; c'est l'ordre du jour.

Les objectifs de la réunion sont :

- Donner les informations générales
- Le point sur la situation des accueillis
- Échanger les informations, préparer les événements particuliers.
- Aborder le dysfonctionnement de l'équipe
- Analyser des cas particuliers et leurs évolutions de chaque situation et la pertinence des modes d'action mis en œuvre.

3. Les réunions avec les bénévoles

Cette réunion a lieu tous les six mois avec toute l'équipe. L'objectif est de donner la parole aux bénévoles : questions, réflexions, interrogations, propositions, remarques sur les activités, les accueillis. Cette réunion permet également aux bénévoles d'avoir une vision d'ensemble sur l'activité de la structure, d'en comprendre les problématiques, les enjeux et avoir une vue d'ensemble sur les actions de l'association Emmaüs.

4. Le conseil de Maison

Le conseil de maison est une réunion qui a lieu une fois par trimestre avec les accueillis. Cette réunion permet de rencontrer les usagers, de parler de la vie de la structure, de leur ressenti, de leurs besoins.

Ces rencontres nous permettent aussi de parler du règlement de la Maison du 13, du respect des lieux et autres informations.

Les écrits et supports de travail

1. Le cahier de liaison

C'est un outil de communication important et essentiel pour l'équipe. Il est tenu au jour le jour par chaque salarié. Il permet de transmettre à l'équipe différentes informations : réunions, RDV, appels téléphoniques....

2. La fiche d'accompagnement

Elle est remplie par le travailleur social à chaque entretien avec l'accueilli. Le travailleur social consigne les renseignements sur l'accueilli.

3. Le rapport social

Selon les besoins de l'usager et des partenaires, un rapport social est rédigé par le référent avec lui. Ce rapport apporte des éléments concernant l'accueilli et sa situation : administrative, domiciliation, démarches en cours

4. Lettre d'orientation

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

- Demandes divers (vestiaires, AME,
- Domiciliation
- Médical

Autres supports de travail

1. L'affichage

- A la porte sont affichés les horaires de service
- La grande salle
- un panneau sur lequel est affiché une plaquette générale retraçant l'organisation de l'association Emmaüs ainsi que son règlement général.
- Un panneau portant sur les animations proposées
- Un panneau portant sur les indiquant les horaires de la cafétéria
- Un présentoir avec les adresses des structures offrant des prestations

3- Notre métier : « des accueillants »

L'intervention sociale en centre d'accueil de jour mobilise plusieurs acteurs majeurs dans l'accueil et l'accompagnement des personnes accueillies. Ces acteurs sont animateurs socio-éducatifs (ASE), animateurs socioculturels, moniteurs éducateurs, éducateurs spécialisés.

Leur travail consiste à accueillir, informer, accompagner soutenir et orienter les personnes qu'ils accueillent afin que celles-ci bénéficient d'un parcours pouvant favoriser l'enclenchement ou la consolidation d'une dynamique d'évolution individuelle et de l'insertion.

Nous sommes des accueillants et de ce fait nous devons avoir des attitudes suivantes :
L'accueillant adopte des attitudes chaleureuses, positives, d'acceptation, de disponibilité, de bienveillance, qui incarnent à elles seules des conditions indispensables à l'accueil à la rencontre et à la création de relation.

Suite aux premiers instants, l'accueillante amène l'accueilli à se poser.

L'accueillant fournit les renseignements nécessaires à l'accueilli, afin que ce dernier puisse se situer dans un cadre aux repères d'espace et de temps établis.

Les accueillants doivent :

- s'informer

Les travailleurs sociaux orientant les personnes vers différentes structures, ils doivent connaître parfaitement les évolutions de ces structures (changement de structures, de prestations, etc.).

De même, ils doivent être au courant de tous les changements internes à la Maison du 13 (les présences de chacun, les évolutions des ateliers, les modalités de fonctionnement de chaque atelier, etc.).

Enfin, ils doivent suivre aussi les évolutions du cadre légal. Comme le temps passer à s'informer est du temps qui n'est pas passé auprès des accueillis, il est parfois difficile de prendre ce temps de recherche d'information, même s'il est évident que ce dernier est vital.

- Ils ne doivent pas se laisser dépasser

Les travailleurs sociaux ont toujours besoin de prendre du recul sur les situations dans lesquelles ils sont.

Il n'est pas toujours évident de garder son sang froid dans les situations de violence (entre accueillis ou entre les accueillis et les travailleurs sociaux) et de trouver l'attitude à adopter pour que les situations ne dégénèrent pas. Ils se doivent de calmer la situation.

Il est aussi difficile de ne pas se laisser dépasser quand 5 ou 10 personnes se présentent face à un travailleur social, chacun cherchant une réponse la plus rapide possible. Se dire j'ai fait ceci ou cela est souvent plus rassurant que j'ai « écouté et discuté », même si cette écoute se trouve au cœur du projet de la structure.

- Etre réceptif et à l'écoute

Etre à l'écoute de l'autre dans sa difficulté, dans sa détresse, dans sa colère parfois est une attitude de renvoi qui renvoi chacun à qui il est. Chaque travailleur social est amené à travailler sur lui même pour trouver la bonne distance avec cette détresse à laquelle il est confronté.

Evidemment la détresse touche, mais il faut faire en sorte qu'elle ne pèse pas car celui peut les conduire à vouloir se protéger en se fermant à la rencontre.

Le travail social doit être vigilant par rapport à :

- L'usure de son discours
- La faiblesse de ce que la structure peut apporter à la personne en détresse (logement, papiers, etc.)
- Leurs problèmes personnels

La Maison du 13 doit être un lieu d'humanité pour tous ceux qui le fréquente et qui y travaillent, c'est parce que chacun porte en lui une volonté de bien faire et d'accepter l'autre dans ce qu'il est : porter un regard structurant sur les faiblesses et deviner ses forces qu'il les (re)découvre à son tour.

Au sein de l'équipe de la Maison du 13, chacun est une partie d'un tout qui propose une cohérence dans la prise en charge, en se questionnant, en se stimulant et en se questionnant, en se stimulant et en se complétant les uns les autres.

4- Les attentes vis-à-vis des bénévoles et des salariés

Salariés	Bénévoles
<p>Capacités techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> - être chargé de projet - avoir un rôle de décideur - posséder une formation technique (de type travailleur social et à l'écoute) - posséder un souci de formation - Ecriture, rapport social, utiliser l'outil informatique 	<p>Disponibilité</p> <ul style="list-style-type: none"> - donner du temps - ne pas compter son temps - posséder une bonne adaptabilité - faire preuve de disponibilité dans l'amabilité - être présent aux autres
<p>Capacités humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> - prêter attention à la situation d'une personne - créer une ambiance - se montrer tolérant - faire preuve d'humanité (sensibilité à la souffrance et à la détresse) - faire preuve d'une écoute bienveillante et de compréhension - bien connaître les habitués - Etre l'écoute dans l'équipe - Rencontre partenarial 	<p>Sens de la relation</p> <ul style="list-style-type: none"> - prêter attention à la personne - avoir une attitude d'accueil et d'ouverture au premier contact - mettre les gens à l'aise - créer une ambiance, une détente - faire preuve de convivialité - se montrer compatissant, discret et respectueux - posséder des qualités personnelles telles que tolérance, humanité - prendre en compte la manifestation du plaisir - prendre du recul par rapport aux personnes
<p>Analyse de situation et de projet</p> <ul style="list-style-type: none"> - avoir l'obligance de mettre un cadre - veiller au respect du cadre institué - être une personne ressource - faire preuve de rigueur (et de souplesse) - assurer un accueil assis et derrière un bureau - assurer une écoute plus technique - être capable de prendre en compte les demandes - Travailler sur des objectifs et des solutions adaptées - pouvoir effectuer un diagnostic - être capable de répondre à une demande précise - préparer un projet - élaborer un projet avec la personne - faire avancer les situations - être efficace - assurer un suivi et faire des évaluations 	<p>Ecoute</p> <ul style="list-style-type: none"> - se former à l'écoute - assurer une écoute et un accueil simple (sans trop poser de questions) - avoir une écoute spontanée - être à l'écoute des petites histoires - les laisser parler pour faire chuter l'angoisse - savoir dédramatiser - Savoir écouter et analyser la demande
<p>Capacité de travail en partenariat</p> <ul style="list-style-type: none"> - rendre compte (aux plans quantitatifs et qualitatifs) - accepter d'être évalué - pouvoir collaborer entre salariés et bénévoles - agir en liaison avec d'autres structures - établir des liaisons en termes de perspectives 	<p>Capacité d'accueil et de réponse</p> <ul style="list-style-type: none"> - établir une relation - avoir une fonction d'accueil - effectuer une présentation des lieux, de la maison, des possibilités - avoir une fonction axée sur les tâches matérielles - assurer un accompagnement au quotidien - le « vivre avec » - fournir une réponse aux besoins divers - apporter une aide simple et immédiate vis-à-vis des petits problèmes quotidiens -
<p>Capacité d'interpellation</p> <ul style="list-style-type: none"> - interpellier le travail social 	<p>Capacité d'interpellation</p> <ul style="list-style-type: none"> - avoir un œil neuf et interpellier sur les disparités ou dysfonctionnements - interpellier le citoyen

B/ L'utilisation du capital temps

Les horaires

Vous accueille tous les jours :

- Lundi, mardi, jeudi, vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00
- Mercredi de 9h00 à 12h00

L'équipe vous convie :

- pour le petit déjeuner tous les matins de 9h à 10h,
- pour une boisson chaude (thé, café) : Les matins de 10h à 11h
- Les après-midi de 13h30 à 16h00

9h-9h30

Laverie

9h-11h

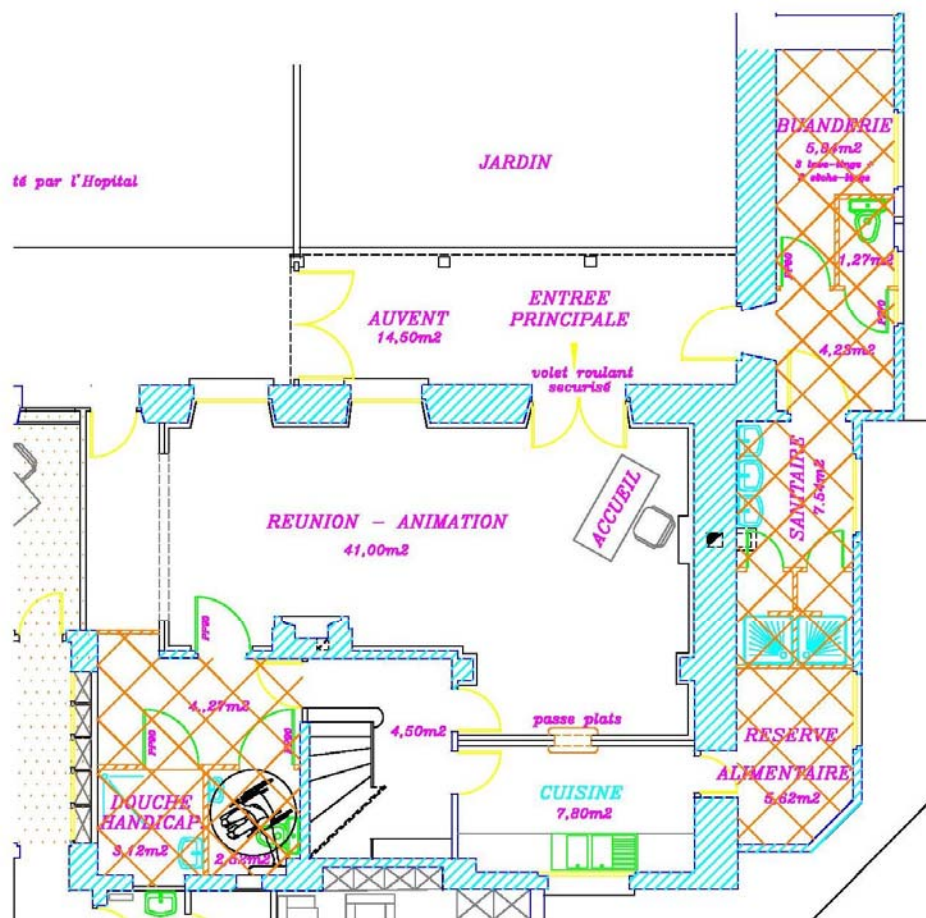
Douches

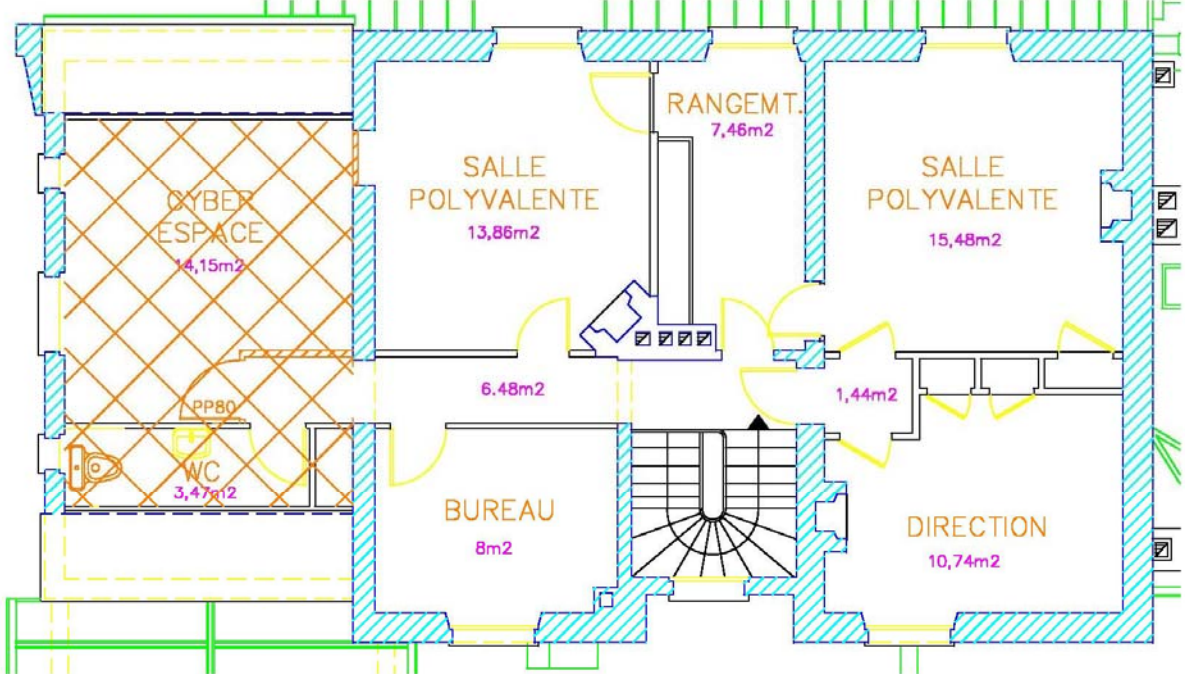
	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
MATIN 9h-12h	10h-12h	10h-12h	10h-12h Distribution Tickets Perreire 10h-12h00 Atelier coiffure	10h-12h 10h-12h Atelier couture	10h-12h Permanence juridique
APRES-MIDI 13h30-17h	14h-16h30 Atelier Emploi	14h-16h30 Atelier Jardinage	Fermé Réunion d'équipe	14h-17h00 Cyber espace	14h-16h30 Bain de pieds
	14h-16h30	14h-17h00			14h-17h00

C/ L'aménagement des locaux

L'état des lieux

Rez-de-chaussée / Maison du 13





Budgets

Maison du 13^{ème}

Participation financière des usagers	0
Autres participations	0
PARTICIPATION DES USAGERS	0
Subvention DDASS	172 248
Subventions Communes	172 248
Subventions FAP	0
Subventions FAS	0
Subventions CAF	0
Autres subventionneurs	0
Financeurs divers	26 720
SUBVENTIONS	371 216
Participation Association	0
DONS LEGS	0
PRODUITS D'EXPLOITATION	371 216
Eau	0
Gaz Electricité	0
Carburant	0
Fuel Chauffage	0
Fournitures médicales	0
Hygiène Santé	1 766
Hygiène Santé des Compagnons	0
Alimentation	1 555
Alimentation compagnons	0
Linge	1 096
Linge compagnons	0
Produits d'entretien	2 506
Petit matériel	2 092
Matériel Pédagogique	0
Habillement personnel	0
Fournitures de bureau	807
ACHATS	9 822
Crédit-bail	0
Location immobilière et charges	0
Location mobilière	0
Entretien Réparations	4 444
Maintenance informatique	694
Assurances	324
Etudes et Recherche	0
Documentation	0
SERVICES EXTERIEURS	5 462
Personnel extérieur	0
Honoraires	4 273
Publication, Relations Publiques	139
Déplacements du personnel	333
Transport résidents	1 297
Transport en communauté	0
Frais de réunions	739
Missions - Réceptions	559
Affranchissements postaux	147
Téléphone	3 881
Services bancaires	0
Prestations extérieures	0
Prestations vêtements	0
Cotisations	1 461
Blanchisserie	0
Frais de recrutement	0
Loyers Hôtels	0
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	12 828
Taxes sur salaires	19 395
Taxe habitation, Impôt foncier	0
Autres taxes	0
IMPOTS ET TAXES	19 395
Appointements	183 275
Charges Sociales	75 916
Autres charges sur salaires	12 273
Formation salariés	0
FRAIS DE PERSONNEL	271 464

Frais de gestion et de siège	21 059
Animation	1 448
Animation compagnons	0
Vie Sociale	2 388
Vie Sociale compagnons	0
Frais, stagiaires, CES, ObjCons Ville	0
Frais et formation de bénévoles	5 438
Frais de compagnons	0
Intervention Solidaire Compagnon	0
AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTES	30 333
Dotation amortissements	21 913
DOTATIONS	21 913
CHARGES D'EXPLOITATION	371 216
RESULTAT D'EXPLOITATION	0

ANNEXES

Annexes

LE LIVRET DE LA MAISON DU XIII

47 Boulevard de l'Hôpital. Paris 13.

Tel : 01 45 83 51 34

Généralités

Emmaüs est une association laïque loi 1901. Elle est régie par six principes :

- La solidarité fondée sur la rencontre entre les personnes **qui vivent l'injustice et ceux qui la combattent.**
- La confiance en la capacité de chacun à être acteur de sa vie.
- L'action concertée, fondée sur l'accueil, le travail et le service.
- L'accueil et l'attention aux personnes sans abri.
- Le refus de la fatalité et la lutte contre la pauvreté et la misère.
- La laïcité

Présentation et Objectif de la maison du XIII

La maison du XIII est un Espace Solidarité Insertion (ESI) qui a ouvert ses portes en 1998, suite à un besoin de la population parisienne en situation de détresse ou voie de marginalisation.

Elle participe à restaurer la confiance en soi, la vie sociale et professionnelle. Dès l'instant du premier accueil, l'action de la maison du XII consiste à développer :

- La solidarité.
- Les échanges.
- La compréhension des droits et devoirs de chacun.

Dans le respect mutuel de l'accueillant et l'accueilli et ce, quelles que soient les origines :

- Culturelles.
- Sociales.
- Ethniques.
- Statuaires.
- Sexuelles.

Activités de la Maison du XIII

La Maison du XIII est animé par des équipes de travailleurs sociaux et des bénévoles qui proposent l'accueil, l'écoute, l'information et l'orientation aux usagers, de 9h à 12h30 sans rendez-vous, et de 14h à 17h sur rendez-vous.

La Maison du XIII mène en plus de *l'Accueil comme fonction d'introduction* et des Espaces de reconstruction

I – L'ACCUEIL

1° - Le temps de l'accueil : principe fondateur de la Maison du 13ème

- Les personnes sont reçues par les travailleurs sociaux dans l'Espace Accueil.

Ceux-ci les écoutent, les informent et les orientent. Ils créent du lien, facilitent le dialogue et au besoin propose un rendez vous l'après midi.

- Le petit déjeuner accessible à tous permet cette rencontre. C'est un moment de vie et de convivialité créateur de liens social (de 9h 12h30)

II – PRESTATIONS DE BASE

1° - Laverie

La laverie accueille 10 à 12 personnes par jour. Elle fonctionne, du lundi au vendredi, sur des créneaux horaires.

S'inscrire auprès des travailleurs sociaux.

2° - Espace hygiène

-Douche

Tous les matins de 9h00 à 11h

- Etablissement de bons de vestiaires

II – Espaces de reconstruction

1° - Reconstruction administrative

C'est une activité qui permet d'aider les personnes reçues dans cet atelier à remettre de l'ordre dans leurs démarches ou situation administratives:

- Rétablissement de la carte nationale d'identité.
- Orientation pour la domiciliation.
- Orientation pour l'obtention de la Couverture Maladie Universelle.....

2° - Espace Santé- "Bien être"

C'est une activité qui participe à reconstruire l'estime de soi à travers diverses activités

- Soins du corps: Bains de pieds, massages, soins visage.
- Coiffure: sur rendez-vous (René Coty, écoles de coiffures...) pris par un travailleur social.

3°- Les rendez-vous vers l'emploi

Les rendez-vous vers l'emploi ont pour but d'accompagner l'individu dans sa recherche d'emploi en tenant des réalités. Il s'agit d'un suivi individuel permettant de faire le point sur la situation, les démarches administratives à effectuer, d'établir un projet professionnel en identifiant les compétences et les attentes. De rédiger les C.V, de lire et décrypter les annonces par rapport à son propre profil professionnel et par rapport à l'offre, d'élaborer des lettres de motivations, de faciliter le contact avec les partenaires de l'emploi. Les entretiens se déroulent les après-midi.

4° - Espace Cyber

Le cyber espace comprend plusieurs activités d'animation et de formation autour de l'outil informatique (traitement de texte, tableur, Internet). Il est animé par un salarié et une bénévole.

Les personnes accueillies peuvent s'initier et se former à l'informatique et utiliser ce matériel gratuitement pour toutes leurs démarches administratives, professionnelles, de loisirs et de découvertes.

5°- Permanence juridique

Des temps d'informations et d'orientations vers les divers dispositifs d'accès aux droits.
La permanence juridique a lieu les vendredis de 9h à 12h sur rendez-vous.

6° La maraude

Hors des murs de la maison du XIII, une équipe de 6 maraudeurs vont vers les personnes qui dorment dans la rue. Ils interviennent dans le 13eme arrondissement de Paris. Ils distribuent la soupe, du café, ils orientent les personnes rencontrées vers les activités de la maison du XIII.

Horaires: de 21h à minuit.

On distingue deux équipes :

- Cycliste.
- Pédestre.

IV - ATELIERS ET ANIMATIONS

Les temps d'animations comme les ateliers sont des outils d'appels et de transformations qui permettront le passage vers le travail de réinsertion sociale et professionnelle.

Ils sont tournés vers « le faire », avec pour objectifs :

- De permettre aux personnes à travers l'action de se redécouvrir comme étant capable de...
- De se responsabiliser, de faire valoir son opinion, d'intervenir et de modifier une situation ou un événement en se positionnant face à l'autre, de participer aux décisions du groupe.
- De créer et d'entretenir des relations de confiance, d'amitié ou de simple respect de l'autre

dans sa différence. (Doit être garanti par l'encadrement et le respect des règles)

Les ateliers sont animés par les salariés et des intervenants professionnels.

Inscription auprès de l'équipe d'animation.

- Atelier bien être (soins visage femme)
- Sorties culturelles (culture du cœur)
- Séjours rupture.

La Maison du 13 (sens de l'action)

Les 3 axes de la mission Emmaüs	Les opérateurs	Le sens des actions, le pourquoi	La mise en œuvre, <i>Détermine l'efficacité de l'action entreprise.</i>	Indicateurs
1- L'accueil, (écouter, informer, orienter)	Introduction des <u>règles</u> et des <u>horaires</u> Règlement intérieur droits et devoirs Cahier de l'accueilli	L'on ne peut demander à l'autre de nous respecter que dans la mesure ou nous le respectons nous même. Protection de la personne, des accueillis, de l'équipe.	Affichage, distribution Rappels, réaffirmations Tous égaux Faire respecter les horaires.	Quantitatifs : Le plus grand nombre de participants Qualitatifs. Volonté des personnes accueillis de rencontrer l'équipe. Qualité de la rencontre : au niveau de l'écoute, de la prise de parole des accueillis Contenu de la discussion Expression des demandes et des besoins explicites des accueillis. Efficacité et pertinence de la rencontre : Contacts et relations entretenus avec les accueillis après ces entretiens.
	Les invitations,	Amener les personnes en grand isolement dans un lieu d'accueil et d'écoute. Changer d'univers, ouvrir d'autres possibilités	Maraude « aller vers »	
	Le petit déjeuner, « prétexte à la rencontre »	En dehors de l'aspect alimentaire, ce moment sert à créer une référence temporelle, à s'inscrire dans un lieu. C'est un moment de rencontre et d'échange ou l'on redécouvre l'autre. -Equilibre alimentaire Le petit déjeuner c'est une raison de venir mais surtout l'occasion de découvrir un endroit ou l'on est tenté faire autre chose : une démarche, amorcé un projet de vie	Pour ne pas être des distributeurs automatiques, faire participer, responsabiliser, instaurer une ambiance conviviale. Dédratiser les incidents. Changer les rôles ETRE ASSEZ NOMBREUX	
	Hygiène / vestiaire	Aspect pragmatique, réappropriation et valorisation de soi et respect de l'autre -Image de soi	Séparer hommes et femmes Déterminer des horaires et les faire respecter. Il n'y a pas d'urgence en ce domaine.	

L'espace repos et loisir,	Détente, ménager son corps, Pour ne rien faire en toute sécurité, pour se rencontrer, pour jouer, se poser, se reposer. Pour les personnes en phase de socialisation et pour qui l'objectif de l'insertion n'est pas encore réaliste. -Le loisir : prétexte à la rencontre	Surveillance et animation. Observation, proposition d'ateliers...	groupe -échanges
Tous les temps informels d'écoute, de soutien et de conseil.	Etre reconnu dans le regard de l'autre comme une vraie personne. Se sentir écouté et soutenu. Avoir au moins un endroit refuge ou il y a quelqu'un qui vous connaît et à qui vous pouvez construire un lien, une relation vous confier. Instaurer de la confiance, du lien, de la référence.	Analyser les demandes et déterminer un projet individuel et réaliste (réunion d'équipe) Ecoute, proposition de rendez-vous...	
2 – La socialisation,	La rencontre avec les autres accueillis, Echange avec les membres de l'équipe	Tisser des liens Pouvoir se valoriser, se sentir reconnu, attendu...	
Les différents ateliers,	Devenir acteur/ne plus être victime. Apprendre et découvrir, ouvrir de nouvelles possibilités (de penser, de faire) Augmenter l'estime de soi et la confiance en soi Etre en groupe, attendre, tolérer, écouter, communiquer	Travailler dans la durée, notion de temps. Grande patience, surtout pas de challenge intenable	
Les séjours de ruptures	Apprendre à faire des compromis tenir compte des autres... Réaliser quelque chose et en être fier, concrétisation Revalorisation, projection. Vacances, évasions, rigolade, espoir, repos	A définir. Idéalement l'atelier devra être animé par deux personnes. (absences, départs) Travail en tandem	
		Concevoir et réaliser un projet en groupe	

	Remontrances et exclusions	Leur montrer qu'ils sont comme tout le monde et pas en dehors des lois c'est aussi les respecter. Apprendre à dire NON, savoir gérer les frustrations Ne pas se laisser maltraiter et laisser maltraiter les autres. Créer un lieu où l'on est en sécurité (c'est un besoin primordial qui si il n'est pas un minimum satisfait engendre des comportements réflexes agressifs et violents, au cas où.. on ne sait jamais, la meilleure défense c'est l'attaque)	Signifier les raisons, la durée Déterminer une procédure C'est aussi leur dire qu'ils sont responsables de leurs actes. Objectifs partagés	
3 – L'insertion.	Les entretiens d'accompagnement,	Moment privilégié où l'on peut approfondir la discussion redéfinir les objectifs déterminer des actions précises à conduire pour l'insertion professionnelle. Rencontre hebdomadaire, bimensuel ou mensuel		
	Emploi « vers l'autonomie de la personne accueillis »	Se réinscrire dans la vie et restaurer une image Réveiller les capacités, les ressources personnelles de la personne, travailler sur ses compétences passées	Entretien, constitution de dossier, lettre, fiche emploi, accompagnement Recherche emploi, boîte email Décrypter les annonces, contacter les partenaires et employeurs	
	L'aide juridique, médicale, l'orientation,	Permettre l'accès au droit, Accompagnement vers les soins	Constitution de dossier Amener à la consultation	
	le cyber espace	Communication Information Echange. Partage, mutualisation, solidarité, entre aide	Initiation à l'informatique, libre utilisation du matériel et de la connexion internet.	

Fonctionnement / organisation	Les opérateurs	Le sens, le pourquoi	La mise en œuvre,	Indicateurs
Equipe	Réunion journalière Débriefing	Faire le point de la journée et des difficultés rencontrées mais aussi des points positifs pour un meilleur suivi des accueillis. Circulation de l'information, meilleure transmission et connaissance du public. Permet une observation au jour le jour des évolutions individuelles ou collectives des accueillis permettant une meilleure anticipation des moments de crises.	½ h tous les soirs Quantitatifs : Mise à jour des feuilles de statistiques Qualitatifs : Noter les observations dans le cahier de bord	Que l'équipe fonctionne bien A l'équipe de les découvrir, marquera la fin de ma mission car vous n'aurez plus

		Permet de prendre du recul Mettre à jour les indicateurs.		besoin de moi... donc confidentiel...
	Réunion d'équipe	Echanger autour des pratiques Communication d'informations et d'observations concernant l'évolution au cas par cas des accueillis Réflexion commune sur les pratiques et projets à venir. Organisation des projets Travail d'encadrement des bénévoles, redéfinition de leur place, rôle et fonction. Espace formel de régulation	4 h tous les quinze jours Présence des bénévoles	
	Groupe de travail	Actuellement : Elaboration de la nouvelle organisation du fonctionnement de la maison du XIII pour la rentrée de septembre. Réflexion sur la pertinence et le sens des actions engagées	4 h. Réservé aux salariés Avec le psy En trois parties : fonctionnement, analyse de pratique, étude de cas.	
Partenaires	Interne à Emmaüs	Créer une dynamique partenariale. Permettre une meilleure information et orientation du public accueilli. Mutualiser les ressources, les réseaux.... Réaliser des actions concrètes et concertées.		
	Autres ESI	Réfléchir à une organisation commune à tous les ESI, permettant une professionnalisation des équipes. Elaborer une complémentarité entre les différentes activités les ESI. Définir de projets communs, pour une amélioration du service, pour valoriser les accueillis....	Mettre en place une rencontre inter ESI régulière autour de thèmes de réflexions définis et travailler en vue de la rencontre. Déterminés des objectifs.	Nombre de réunion Compte rendu Modification apportée au dispositif, actions engagées....
	Agora Centre d'hébergement/..... (lister)	Quel type de relation peuvent être envisagées ? -Sur les thèmes communs -Sur les actions ou	Rencontres occasionnelles ou régulières	Calendrier
	Externe a L'association Emmaüs	Faire participer nos partenaires à des temps de réunion Apports théoriques extérieurs permettant d'alimenter la réflexion locale à une question de société. Echanger des situations vécues, des solutions proposer....	Proposer les réunions d'équipe une fois par mois si possible avec des partenaires.	Quantitatifs. - Fréquence des réunions - Diversité des partenaires et assiduité des partenaires.