



# Association EMMAÜS

Siège Social : 32 rue des Bourdonnais 75001 Paris

Tél : 01.44.82.77.20 / Fax : 01.40.28.04.26

Site internet : [www.emmaus.asso.fr](http://www.emmaus.asso.fr)

Association régie par la loi de 1901, JO du 17 Mars 1954, adhérente à Emmaüs France

## Rapport d'activité et de gestion 2008

### Centre d'hébergement et de réinsertion sociale « André Bercher »

Une activité 2008 marquée par la transformation des places d'hébergement de stabilisation en places d'hébergement et de réinsertion sociale et par la fermeture du centre pour cause de travaux (juin 2008 –février 2009) :

Le centre d'hébergement « André Bercher » de l'Association Emmaüs a été inauguré en 1996 et rattaché en 2005 au département Val de Marne. D'une capacité de 22 places, le centre a pour vocation à accueillir et à héberger, un public composé de 22 femmes isolées en grande difficulté sociale. Dans la continuité d'un fonctionnement annualisé, la stabilisation a été instaurée au centre en novembre 2006. A compter du 1<sup>er</sup> juillet 2008, le centre a connu une transformation de ces 22 places de stabilisation en 22 places d'hébergement et de

#### Centre d'hébergement « André Bercher »

1 rue des laitières

94300 Vincennes

Tel: 01-43-65-06-72

Email: [chu-vincennes@emmaus.asso.fr](mailto:chu-vincennes@emmaus.asso.fr)



# ANNEE 2008



## Sommaire

### 1. Présentation du centre d'hébergement « André Bercher » ..... page 3

- 1.1 Historique rapide du service : objectifs – missions - public
- 1.2 Moyens humains et matériels
- 1.3 Objectifs – méthodes de travail – fonctionnement
- 1.4 Le budget de fonctionnement
- 1.5 Les réunions
- 1.6 Les perspectives d'évolution

### 2. Activités de l'Année 2008 ..... page 9

- 2.1 Evènements et faits marquants de l'Année : Aspects quantitatifs
- 2.2 Le public accueilli



## 1. Présentation du centre d'hébergement « André Bercher »

### 1.1 Historique rapide du service : objectifs – missions - public

Le centre d'hébergement « André Bercher » de l'Association Emmaüs a pour mission d'accueillir et d'héberger un public en grande difficulté sociale. Dans le cadre de l'hébergement proposé, l'équipe pluridisciplinaire met en œuvre un ensemble d'actions visant à accompagner les personnes dans leur parcours vers une vie sociale autonome.

#### Objectifs généraux

- Participer à la lutte contre les exclusions, en corriger les effets
- Promouvoir la protection, l'autonomie des personnes et l'exercice de leur citoyenneté

#### Objectifs opérationnels

- Le CHRS André Bercher a vocation à héberger en vue de leur insertion ou de leur réinsertion sociale et professionnelle, des femmes isolées, se trouvant privées de logement par suite de circonstances indépendantes de leur volonté et ayant besoin d'être momentanément hébergées.

### Des missions en évolution : de la mise à l'abri à l'insertion

Depuis son inauguration en 1996, le centre d'hébergement a traversé plusieurs périodes marquées par diverses modalités de fonctionnement :

1996	Inauguration dans le cadre du département d'hébergement d'urgence de l'association Emmaüs – accueil, mise à l'abri et hébergement d'un public féminin en relais du 115 de Paris Ouverture annualisée - Du lundi au vendredi : 17h00 – 8h00 - ouverture 24h/24 le week-end
2005	Rattachement du centre « André Bercher » au département du Val de Marne de l'association Emmaüs. L'antenne Créteil a été créée en 1995 avec un projet intitulé « Un toit pour tous », et mis en place progressivement et conjointement par la ville de Créteil, les bailleurs sociaux, la Fondation Abbé Pierre et l'Association Emmaüs. Parmi ce dispositif cohérent et durable, se trouve le centre d'hébergement « Stendhal », avec lequel le centre « André Bercher » est lié par une mutualisation de moyens humains et matériels.
2006	Instauration de l'hébergement de stabilisation (loi DALO) sur la base du fonctionnement existant : ouverture 24h/24 - principe de continuité - accompagnement adapté et renforcé.
<b>2008</b>	<b>Transformation des 22 places de stabilisation en 22 places d'hébergement et de réinsertion sociale (22 places en insertion)</b> <b>Fermeture pour cause de travaux de juin 2008 à février 2009</b> (mise aux normes sécurité incendie et électrique - réfection des salles de bain – rénovation - embellissement)

**Le public accueilli** : Le centre « André Bercher » adresse des actions quotidiennes et concrètes à un public composé de 22 femmes isolées en grande difficulté sociale, confrontées à des problématiques diverses souvent cumulées :



22 situations différentes caractérisées par :

- **une vulnérabilité sociale** (faibles ressources ou absence de celles-ci, absence de logement, solidarité défaillante, isolement ; maternité dans l'isolement...)
- **une crise** (ruptures familiales et/ou conjugales, violences familiales, surendettement, expulsions, incendie du logement, maladies...)
- **des difficultés cycliques** les amenant à alterner des modes d'hébergement précaires (réseaux amicaux ou familiaux ; hôtels à la journée ou au mois...)
- **des difficultés chroniques** (grande exclusion ou marginalité ; pathologies psychiatriques ; conduites addictives...)
- **Une attente de régularisation administrative** mettant les personnes dans l'obligation de faire appel au dispositif d'urgence en raison de leur précarité et de leur isolement.

## 1.2 Moyens humains et matériels

### Une équipe pluridisciplinaire, permanente et qualifiée

#### Une équipe salariée de 6,40 ETP

L'équipe du centre « André Bercher » est composée de **salariés** ; de **compagnons** et de **bénévoles**. La mise en œuvre de l'hébergement de stabilisation en 2006-2007 avait nécessité un renforcement de l'équipe socio éducative.

Effectifs	Personnes	ETP
Direction et encadrement	2	0,65 ETP
Administratif et gestion	1	0,25 ETP
Travailleur social	1	0,50 ETP
Auxiliaires socio éducatifs (nuits)	4	3,50 ETP
Auxiliaire socio éducatif	1	1,00 ETP
Animatrice socio éducative	1	0,50 ETP
<b>Somme ETP</b>	<b>10</b>	<b>6,40 ETP</b>
<b>Compagnons</b>		<b>2</b>
<b>Bénévoles</b>		

- L'équipe salariée est composée de 10 personnes pour un équivalent de **6,40 ETP**.
- L'équipe est renforcée par la présence de 2 compagnons et de quelques bénévoles (festivités de fin d'année)
- Le **taux d'encadrement** est de 0,29

#### Une complémentarité de compétences en matière d'encadrement, d'accueil ; d'animation ; de travail social et de services généraux.

La **directrice** applique la politique de l'Association Emmaüs dans le secteur de l'accueil, l'hébergement et de l'orientation. Elle a la responsabilité opérationnelle et hiérarchique du département Val de Marne.

Le **chef de service** est garant de l'accueil, du fonctionnement, de la coordination et de la sécurité des personnes et des biens dans plusieurs centres d'hébergement (Stendhal et André Bercher). La direction peut lui confier des missions internes à l'association ou par délégation des représentations extérieures.

La **travailleuse sociale** et l'**animatrice socio-éducative** ont pour mission de conseiller, soutenir, orienter et informer les personnes dans le domaine de la vie quotidienne. Le travail se fait en individuel et en collectif auprès des personnes accueillies, en vue de contribuer à améliorer leurs conditions de séjour et de favoriser leur insertion sociale dans le cadre de leur projet individuel.

Les **auxiliaires socio éducatifs** intervenant soit la nuit (permanents de nuits), soit en journée, veillent à la sécurité, la tranquillité, la bonne hygiène et le bien être des personnes accueillies. Dans le cadre du projet social du centre, ils assurent le bon déroulement des activités et mettent en œuvre des activités de loisirs, à caractère culturel ou éducatif visant à favoriser la dynamisation des personnes.

Les **compagnons** sont membres de la communauté de service de Paris. Ils participent à la réalisation des conditions optimales d'accueil et d'hébergement : ils assurent le premier accueil, l'entretien des locaux et diverses prestations selon les nécessités du service.

Les **bénévoles** s'investissent dans différentes activités en adéquation avec le respect de leurs motivations, de leurs compétences, et de leurs disponibilités.

#### Une équipe professionnalisée

Les permanents de nuit ont suivi la formation animée par l'INFA, intitulée « **place et missions des professionnels de l'accueil de nuit dans les centres d'hébergement d'urgence** ». Cette formation leur a permis d'accéder à un statut d'auxiliaire socio éducatif et d'intégrer l'équipe socio éducative.

## Un espace accessible situé dans un réseau de proximité

**Implantation géographique :** Le centre « André Bercher », situé au 1 rue des laitières à Vincennes, occupe les 1<sup>er</sup> ; 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> étages d'un immeuble, propriété de la S.A d'HLM « Coopération et Famille ». Sa localisation permet aux hébergées de bénéficier d'un hébergement à proximité des transports en commun (Bus ; métro Station Bérault ligne 1 et du RER A) et des structures médico-sociales, associatives ou de droit de commun, partenaires du centre.

**Les locaux :** Le centre se compose de plusieurs pièces s'ouvrant sur des espaces fonctionnels, collectifs, semi collectifs et individuels. Les 22 places sont réparties en 8 espaces de 2 à 4 personnes.

Etages	Studios	Appellations	Surface (M2)	lits
1er étage	1	Bureau encadrement - accompagnement social	18,11	
	2	Bureau d'accueil	19,52	
	3	Lieu de vie (salle à manger...)	30,41	
2e étage	4	Chambres 1-2	31,48	4
	5	chambres 3-4	32,02	5
	6	Chambre 5	20,66	3
3e étage	7	Chambre 6	24,76	4
	8	Chambres 7-8	23,77	6
Total			<b>200,73</b>	<b>22</b>

L'hébergement au centre constitue **une étape dans le parcours des personnes**, il offre un environnement permettant de se poser et de retrouver, dans un cadre sécurisé, **des repères spatiaux, temporels et identitaires**. Sa faible capacité d'accueil permet de privilégier la mise en place d'un accompagnement individualisé et de créer une dynamique de groupe dans un cadre convivial.

### 1.3 Objectifs – méthodes de travail - fonctionnement

#### Un ensemble d'actions répondant aux attentes et aux besoins des personnes hébergées

Des liens étroits sont organisés et formalisés avec **les structures participant au dispositif de veille sociale** pour favoriser la complémentarité de l'ensemble des acteurs sur le territoire départemental.

	Hébergement au centre (Toute l'année)
<b>Admission</b>	Présentation des situations par la DDASS (Dalo), le115 du Val de Marne et/ou les référents sociaux
<b>Accueil</b>	Principes d'immédiateté ; d'inconditionnalité et de continuité
<b>Hébergement</b>	Petits déjeuners ; déjeuners ; dîners
	Hygiène corporelle Hygiène vestimentaire : lavage et séchage du linge Petits vestiaires Bagagerie Orientation vers des vestiaires extérieurs
<b>Actions d'animation et socio éducatives</b>	Ecoute
	Intervention du centre de planification et d'éducation familiale
	Activités d'expression individuelles ou collectives
	Sorties individuelles ou en groupe
	Conseils de la vie sociale
	Accompagnement des personnes : prévention – information - accès aux droits- orientation

**24h/24 – 7jours/7**

## Les personnes au cœur du projet social

L'accueil est inconditionnel, convivial ; valorisant ; sécurisant...il est réalisé 24h /24, sans interruption toute l'année et se déroule sur des périodes individualisées.

La participation des hébergées est encouragée dans l'établissement : cette participation se fait en tenant compte des capacités de chacun et permet de développer une forme de responsabilisation, facilitant l'intégration dans la structure ; le réapprentissage de la vie collective, l'estime de soi et l'implication dans son projet.

Actions institutionnelles pour susciter cette participation :

- Mettre en œuvre un projet social restaurant la citoyenneté des personnes hébergées (droits et devoirs)
- Respecter les espaces individuels au sein du collectif
  - ✓ Humanisation et réaménagement des espaces individuels
  - ✓ Reconnaissance du besoin d'intimité et de privacité de chacun
- Encourager la prise d'initiatives, de responsabilités et la participation dans la vie du centre
  - ✓ Réalisation des tâches domestiques
  - ✓ Implication dans les ateliers et les animations ;
  - ✓ Participation aux groupes de paroles, aux conseils de la vie sociale
- Soutenir les personnes dans la mise en oeuvre de leur projet d'insertion

### Restaurer les droits des personnes hébergées par :

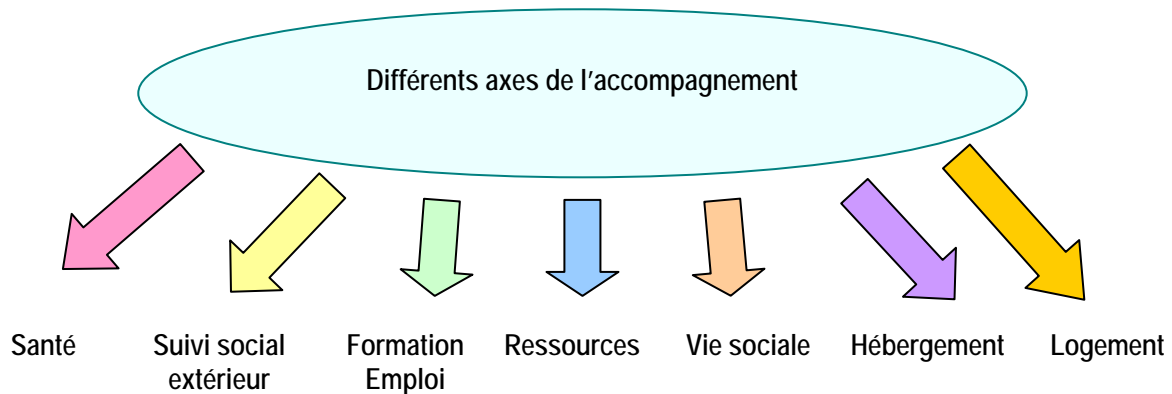
- L'exercice des droits et libertés individuels garanti à toutes personnes
- Un livret d'accueil transmis et partagé
- Un contrat de séjour co-élaboré
- Un règlement de fonctionnement défini
- Des conseils de la vie sociale organisés
- Une personne qualifiée (médiateur ou conciliateur) susceptible d'être interpellée
- Un projet d'établissement ou de service
- Un accès au dossier individuel garanti

Des actions d'animation sont organisées avec les personnes hébergées. Ces actions ont pour objectifs principaux de favoriser la création de lien, de susciter la participation et la responsabilisation des personnes; de les amener à investir une place d'acteur et de citoyen dans leur parcours vers l'autonomie. Ces animations peuvent se décliner en actions ludiques (jeux de société...); en actions thématiques (ateliers informatiques ; ateliers cuisine ; groupes d'expression...); en actions dirigées vers l'extérieur (sorties sportives et culturelles)...

L'accompagnement social prend en compte la situation des personnes dans toutes leurs dimensions. Il concerne aussi bien l'accès aux droits (administratif, santé, logement...), à l'emploi, à la formation...mais aussi à la vie sociale dans tous ses aspects. L'accompagnement social est réalisé dans un réseau partenarial et permet aux personnes de se poser, de se ressourcer et de reconstruire à leur rythme, un projet d'insertion en direction des dispositifs associatifs ou de droit commun.

## Un accompagnement adapté et renforcé engageant un ensemble d'acteurs

L'accompagnement s'élabore dans le cadre d'un réseau partenarial extérieur, associatif ou de droit commun. Il s'appuie également sur un ensemble d'actions transversales organisées par l'association Emmaüs, apparaissant comme autant d'éléments ressources pour l'action.



### 1.4 Le budget de fonctionnement

Ce centre a été transformé en novembre 2006 en centre de stabilisation et a été financé à ce titre par le biais de crédits spécifiques alloués dans le cadre du plan d'action renforcé en faveur des sans abris. **Pour 2008, la transformation du centre en centre d'hébergement et de réinsertion sociale s'est effectuée à coût constant** et les crédits destinés à son fonctionnement ont été transférés de la sous-action « établissement sous subvention » à la sous-action « établissement sous DGF ».

Au titre de l'année 2008, les crédits attribués par la DDASS du Val de Marne au centre André Bercher s'élève à 357 500€. La participation des hébergés est attendue à hauteur de 8000€.

Budget prévisionnel 2008	
Produits d'exploitation	Charges d'exploitation
Prestations DDASS <ul style="list-style-type: none"> <li>• 357500 €</li> </ul> Participations des hébergés <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8000 €</li> </ul>	<b>Achats</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principalement représentés par la ligne « alimentation » (3 repas/jour x 18 personnes x 365 jours)</li> </ul> <b>Services extérieurs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renvoyant majoritairement à la ligne « location immobilière et charges »</li> </ul> <b>Autres services extérieurs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rattachés surtout à la ligne « loyers hôtel », (hébergement hôtelier pendant les travaux).</li> </ul> <b>Impôts et taxes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principalement représentées par la ligne « taxes sur les salaires ».</li> </ul> <b>Frais du personnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Majoritairement liés à la ligne « appointement » d'une équipe nécessairement renforcée pour assurer les 24h/24 et les actions socio éducatives déployées lors de l'« accompagnement adapté et renforcé » des personnes.</li> </ul> <b>Autres charges de gestion</b> Rattachées principalement aux lignes « frais de siège et de gestion » et « compagnons ».
<div style="border: 2px solid orange; border-radius: 50%; padding: 20px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p><b>Le budget 2009 prévoit une augmentation des charges d'exploitation inhérentes aux contingences socio économiques et à l'évolution de notre organisation interne.</b></p> </div>	

## 1.5 Les réunions

### Des moments de rencontre, d'information, de partage, de réflexion et d'élaboration

L'équipe est amenée à participer à divers évènements :

Réunions Institutionnelles	Hebdomadaires	<p><b>Réunions socio éducatives</b> ayant pour objet l'évaluation sociale des situations individuelles dans leur évolution (tous les jeudis au centre)</p> <p><b>Réunions du territoire du Val de Marne</b> : réunion d'encadrement du territoire (tous les vendredis)</p>
	Mensuelles	Réunions de centre
	Semestrielles	Réunions du service Créteil - Vincennes
	Annuelles	Réunions départementales (entre structures du Val de Marne)
Réunions partenariales		Réunions partenariales portant sur des thèmes variés (115, DDASS, Espace départemental des solidarités, partenaires prévention santé ; emploi...)
Conférence débat	Trimestrielles	« La rue parlons-en ? »

## 1.6 Les perspectives d'évolution

- **Accompagner l'évolution du centre, au regard des mutations du secteur social et des besoins des personnes hébergées** : (projet de construction d'un centre d'hébergement d'une capacité d'environ soixante places avec pour objectif, dans le cadre d'une mutualisation de moyens entre les CHRS Stendhal et André Bercher, d'améliorer la qualité du service rendu aux personnes hébergées, en termes d'accueil, d'écoute, d'hébergement, d'accompagnement social et d'orientation).
- **Renforcer la professionnalisation de l'équipe** : (Demandes de formation effectuées par le chef de service et la travailleuse sociale, participation des membres de l'équipe à des temps d'information-formation sur des thèmes tels que : l'accompagnement de personnes victimes de violence, la santé, les conditions d'hygiène et de sécurité...)
- **Développer le bénévolat** : (sur des actions diverses : vie quotidienne, ateliers, actions de mobilisation, sorties culturelles ou sportives...)
- **Développer le partenariat avec le « relais parent »** : (Actions sur le thème de la parentalité, auxquelles devraient s'ajouter des actions innovantes autour de l'accueil en urgence, via la « mission hébergement », de personnes en grandes difficultés sociales et/ou victimes de violences...).

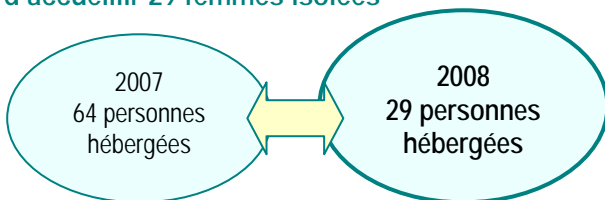
## 2. Activités de l'Année 2008

### 2.1 Evènements et faits marquants de l'Année : Aspects quantitatifs de l'activité

#### Une année d'activité marquée par 7 mois de fermeture pour cause de travaux

- Du 1/1/2008 au 2/06/2008 (153 jours)
  - La prise en charge du public a été réalisée au centre André Bercher en continuité de l'année dernière dans le cadre d'un hébergement de stabilisation.
- Du 2/06/2008 au 31/12/2008 (213 jours)
  - Lors des travaux, des solutions alternatives en matière d'hébergement ont été adressées au public (places en CHRS ou à l'hôtel).

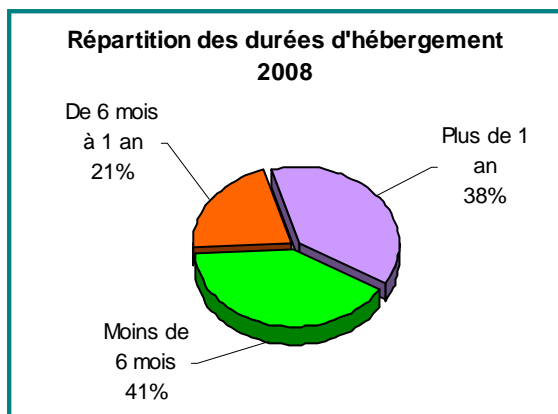
Sur l'ensemble de l'année, le dispositif d'hébergement mis en place a permis d'accueillir 29 femmes isolées



#### Une tendance à voir les séjours s'inscrire dans la durée :

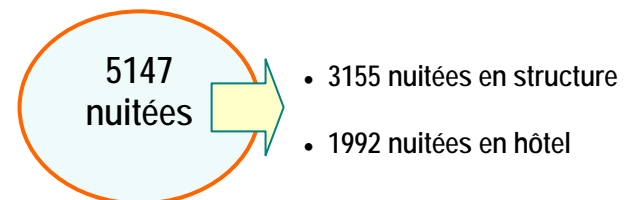


Plus de la moitié des séjours ont une durée de plus de 6 mois



#### Un dispositif d'hébergement diversifiant lors des travaux, les solutions proposées au public :

- Afin d'éviter toute rupture d'hébergement, il a été proposé aux personnes des solutions soit en structures d'hébergement (CHRS), soit à l'hôtel :
  - Dès le 2 juin 2008, un dispositif de 18 places a été mis en oeuvre de la manière suivante :
    - \* 10 places à l'hôtel
    - \* 8 places en CHRS (dont 4 au Stendhal)
  - A l'occasion de la fermeture du centre, 4 femmes ont élaboré par elles-mêmes d'autres solutions de sortie.
- En 2008, le nombre de nuitées a été constaté en diminution par rapport à celui de l'année en raison des modifications apportées au dispositif d'hébergement lors des travaux



#### Un taux d'occupation de 98% au cours du premier semestre

Sur 2008, le taux d'occupation globale du centre est de 64%

#### 8701 prestations « vie quotidienne » :

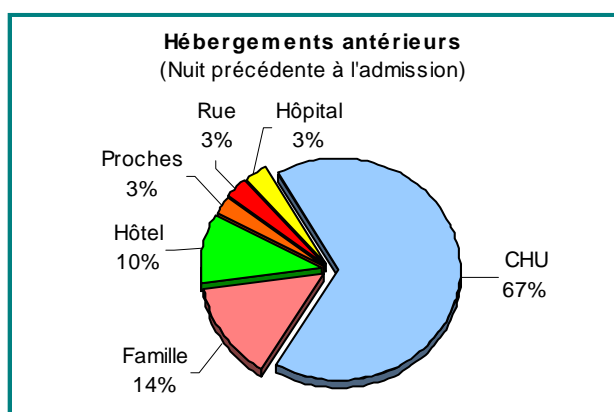
- 8183 repas
  - 3155 petits déjeuners
  - 4192 déjeuners et dîners
  - 836 tickets service : ces tickets ont été proposés aux femmes hébergées à l'hôtel, en complément des repas organisés au Chrs Stendhal (période juin-décembre)
- 365 laveries - buanderie
- 153 kits hygiène

## 2.2 Le public accueilli dans le cadre de l'hébergement de stabilisation en 2008

### Profil du public lors des admissions 2008

**Des trajectoires individuelles et familiales marquées par des ruptures multiples souvent cumulées (affectives, sociales, économiques, professionnelles, de logement, d'hébergement...)** Les personnes accueillies au centre ont évoqué un isolement social inscrit dans la durée et résultant d'une fragilisation de leur réseau proximal et d'une perte de liens sociaux et familiaux. 83% des personnes se sont présentées comme étant célibataires. 52% des accueillies déclarent avoir 2 à 3 enfants, plutôt mineurs, et desquels elles sont séparées pour des raisons diverses (éloignement géographique, difficultés inhérentes aux droits de garde, à leurs conditions d'hébergement...).

### Des parcours résidentiels chaotiques amenant à solliciter le dispositif de l'urgence (Accueils en relais du 115 pendant la période de stabilisation) :



Les personnes ont recours au 115 depuis plus de 6 mois (48%).

Cette tendance semble être corrélée avec les périodes de ruptures sociales énoncées par les personnes, car elles estiment majoritairement cette période de rupture à plus de 6 mois (55%).

Les modes d'interpellation du 115 diffèrent également selon les personnes : 52% d'entre elles ont contacté le 115 personnellement et 38% l'ont fait par travailleur social interposé.

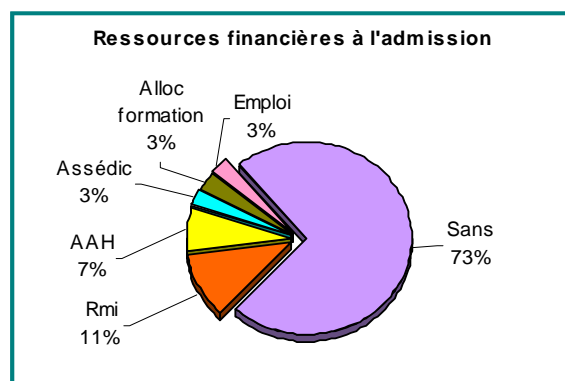
Pour expliquer leur situation, les personnes évoquent plus volontiers des motifs de rupture d'ordre administratif (41%), familiaux (21%) et inhérents à des violences subies (25%).

Préalablement à l'orientation effectuée vers le centre par le 115, les personnes étaient plutôt hébergées en centre d'hébergement (66%), dans un cadre familial et amical (17%), à l'hôtel (10%) ou dans un établissement hospitalier (3%). 3% des personnes ont déclaré avoir passé la nuit précédente à leur admission : dans la rue, dans une voiture, sous un abri de bus, dans un squat...

**Un public présentant un âge moyen supérieur de 4 ans par rapport à celui de 2007 :** Les personnes rencontrées au CHRS sont d'un âge moyen de 42 ans, compris entre 18 et 70 ans. Les tranches d'âge les plus représentées sont celles des 26-35 ans (31%) et des 36-45 ans (31%). De fait, 66% des personnes sont d'un âge supérieur ou égal à 36 ans.

### Un public inscrit dans un suivi social de droit commun dans le département du Val de Marne (93%) :

Les personnes sont en grande majorité en situation régulière (66%), sont domiciliées administrativement dans le département (93%) et possèdent une couverture médicale (100%). 27% des personnes bénéficient de ressources le plus souvent représentées par des revenus provenant de minima sociaux (dont RMI : 11%). 6% des personnes sont engagées dans diverses activités professionnelles et de formation. A l'admission, 14% des personnes sont détentrices d'un numéro unique de logement.



**Des personnes souffrant en grande majorité d'un état de santé précaire :** Lorsque les personnes évoquent leurs problèmes de santé, elles les rattachent fréquemment aux difficiles conditions de vie traversées et subies parfois depuis plusieurs années. De plus, d'après les hébergées, ces pathologies et leurs manifestations semblent avoir été renforcées par les difficultés rencontrées, soit pour accéder aux soins, soit pour suivre dans la durée un traitement médical, notamment dans le cadre de solutions d'hébergement précaires.

### 3. La réalisation de la mission – Progrès réalisés et résultats obtenus

#### 3.1 En matière d'expression des personnes accueillies et hébergées

#### Affirmer et promouvoir les droits des hébergées

#### Les conseils de la vie sociale sont organisés trimestriellement

##### La relation entre accueilli et accueillant se construit dans et par l'échange.

- Une relation de réciprocité

Pour demeurer dynamique, cet échange ne doit pas avoir pour seul horizon la relation elle-même. Celle-ci n'est validée que par une identification itérative de son objet. C'est à ces conditions que cette relation peut se caractériser par une efficacité sensible aux évènements et aux singularités.

Ces moments d'échanges formels permettent d'associer les hébergées au fonctionnement de l'établissement et à l'élaboration de réponses à apporter aux problèmes soulevés (Expression - implication - actions)

##### Thèmes abordés

- Vie pratique et quotidienne au centre

→ **Besoins individuels au sein du collectif** :  
Horaires de fonctionnement - respect du règlement intérieur et vie collective - problèmes de promiscuité - démarches participatives - repas - laverie....

- Actions d'animation et socio éducatives

→ **Dynamique de groupe**  
Soirée TV - jeux de société - lecture - espace informatique - repas festifs - Culture du Cœur - perspectives de sorties culturelles

→ **Groupes de parole**  
Convivialité - Information - prévention - émergence de la parole - partage - réflexion - intégration

→ **Exercice de la citoyenneté**  
Verbalisation dans et avec le groupe, des modalités de l'accompagnement vers l'autonomie

#### 3.2 Les actions socio éducatives de l'année 2008

#### Un accompagnement individuel, adapté et renforcé, dans une dynamique collective

Dans le cadre de l'accompagnement social, la mission du travailleur social est de créer et maintenir avec les personnes accueillies un lien social nécessaire pour enclencher une démarche d'insertion dans un contexte marqué par l'application de la loi instituant le Droit Au Logement Opposable (art4).

« Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation ».

**Les actions socio éducatives de l'année 2008 :** L'accompagnement social est un des axes fondamentaux de la mission du CHRS. L'accompagnement est constitué de deux phases souvent concomitantes : une phase de reconstruction de soi (se poser, se reposer, reprendre des repères...) et une phase de reconstruction des droits et de mobilisation dans l'élaboration d'un début de projet.

L'accompagnement social s'appuie sur une contractualisation du séjour et sur la co-élaboration d'objectifs mensuels, déclinés en termes de moyens, d'actions et de durées prévisionnelles. Cette contractualisation est introduite et réalisée avec souplesse pour favoriser l'adhésion indispensable des personnes. Les objectifs, parfois très modestes sont définis avec les personnes à partir de leurs besoins, de leurs demandes et de leurs désirs exprimés.

Concrètement, dans le cadre de l'hébergement, l'accompagnement social repose sur des actions d'accueil, de soutien dans la vie quotidienne, d'animation, de prévention, d'évaluation des situations individuelles, et de mise en œuvre des projets d'insertion personnalisés, suivis et régulièrement évalués.

### Un accompagnement social assuré dans la continuité malgré la fermeture du centre lors des travaux

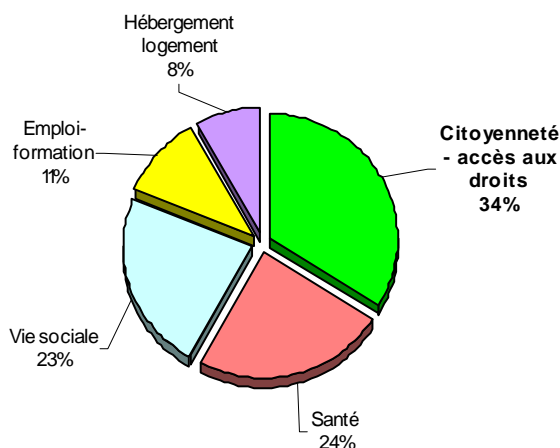
Dans le cadre de l'accompagnement social assuré soit au CHRS André Bercher, soit au CHRS Stendhal pendant la fermeture, les personnes ont été encouragées à se mobiliser à leur rythme dans l'élaboration de leurs démarches d'insertion.

En bénéficiant de conditions sociales favorables, notamment conférées par le principe de continuité de l'hébergement et l'accompagnement individualisé, les personnes se sont fortement investies dans la réalisation de leurs démarches dans les domaines de la santé, du suivi social, de la vie sociale, de l'emploi, de la reconstruction administrative et des ressources et de l'accès au logement.

### DALO - DAHO : 5 dossiers déposés à la commission de médiation départementale, dont :

- traitement en cours : 4
  - caractères urgent et prioritaires reconnus : 0
  - caractères urgents et prioritaires refusés : 1
- (des dossiers nouveaux sont en voie d'élaboration)

### Mobilisation importante des personnes dans les domaines de l'accès aux droits, de la santé et de la vie sociale



### 483 démarches d'insertion effectuées en 2008

Démarches	Total
Citoyenneté Accès aux droits	169
Santé (soins)	114
Vie sociale	110
Emploi -formation	53
Hébergement Logement	37
	483

**169 démarches d'accès aux droits** - (48 démarches diverses dans le cadre du suivi social- 56 actions de régularisations (dont 3 régularisations : 2 titres de séjour et un récépissé)- 24 démarches CPAM (dont 3 initiations AME) - 25 démarches d'obtention de ressources (dont 2 AHH initiées et 8 rémunérations d'emploi) - 7 démarches juridiques - 5 démarches DALO figurant ci-dessous - 2 démarches d'obtention de domiciliation administrative - 2 suivis sociaux de droit commun initiés.)

**114 démarches de santé** (soins médicaux et chirurgicaux)

**110 démarches diverses « vie sociale »** (97 participations dans le cadre d'ateliers, d'animations et d'actions diverses (animations socio culturelles, parentalité, prévention santé, actions bénévoles - 13 séjours de rupture et contacts avec la famille)

**53 démarches emploi - formation** (39 recherches d'emploi - 6 démarches diverses - 8 contrats signés (2CDD, 3CDI et 3 sous autres contrats)

**37 démarches hébergement - logement** (18 démarches diverses - 19 sorties)

## L'accompagnement social au CHRS en 2008

**Les démarches d'accès aux droits** représentent, encore cette année, la plus grande proportion des démarches réalisées avec et par les hébergées. Celles-ci renvoient en premier lieu à la régularisation administrative et couvrent également des domaines très variés tels que la domiciliation, le suivi social, la couverture médicale, les consultations juridiques, le droit à l'hébergement et au logement, les demandes d'aides financières, les titres de transport... L'intervention de la travailleuse sociale vise à informer les personnes, à les accompagner dans l'initiation et dans l'ouverture de leurs droits, à débloquer des dossiers parfois laissés en souffrance, à solliciter différents dispositifs pour obtenir des documents nécessaires à l'établissement de certains dossiers... Ces démarches, constituent les prémisses indispensables à tout projet d'insertion, elles s'inscrivent et s'accomplissent le plus souvent dans la durée. Les personnes connaissent régulièrement de longues attentes avant d'obtenir une réponse favorable pour pouvoir continuer leur parcours vers l'autonomie.

**Les démarches de soins** concernent une grande part des actions réalisées par les hébergées. La prégnance de la problématique santé dans le cadre de l'accompagnement témoigne d'un état de santé somatique et psychique excessivement précaires chez la plupart des personnes accueillies. Le travail social a pour objectif de soutenir ces personnes dans leur parcours (de soins), d'élaborer avec elles des solutions de sortie, et de solliciter des dispositifs susceptibles de proposer des réponses adaptées aux problématiques médico sociales individuelles.

**Les démarches « vie sociale »** : s'appuient sur des actions individuelles et collectives entreprises par les personnes. Les activités collectives sont généralement organisées au centre (groupes de parole thématiques - animations - ateliers - sorties culturelles et sportives ...). Les actions individuelles visent le plus souvent à (re) construire des liens amicaux et familiaux et contribuent à développer le capital social et le pouvoir d'agir des personnes.

**Les démarches « emploi – formation »** : environ 3% des personnes accueillies se sont présentées à l'admission en situation d'emploi. Au cours des hébergements, les actions de mobilisation vers l'emploi et les démarches d'emploi ont contribué à voir environ ¼ des personnes bénéficier d'emplois, principalement déclinés sous forme de CDI, plutôt à temps partiel, et faiblement rémunérés. Quant aux autres personnes, elles sont en grande majorité inscrites dans un ensemble d'actions non formelles (ne portant pas atteinte à leur dignité) reflétant la capacité à élaborer par elles-mêmes des réponses à leurs situations et la volonté à intégrer une place dans la société, malgré un certain nombre d'obstacles auxquels elles sont confrontées au quotidien.

### Les démarches « hébergement – logement » :

38% des personnes se sont engagées dans des démarches de logement. 17 % des personnes ont réalisé des demandes d'hébergement (DAHO) et de logement (DALO).

Parmi les cinq dossiers réalisés (3 DALO et 2 DAHO), quatre demandes sont en voie de traitement et une demande a essuyé un refus.

#### 19 sorties du CHRS Stendhal en 2008:

- 12 en centre d'hébergement
- 4 chez des proches ou en famille
- 2 en logement autonome
- 1 en foyer Adoma

## L'accompagnement social au CHRS en 2008

Au 31/12/2008, de par l'évolution des situations individuelles dans le cadre de l'accompagnement réalisé au centre, il est constaté que :

- 100% des accueillies bénéficient d'une domiciliation, plutôt administrative dans le Val de Marne (100% en 2007)
- 100% des personnes possèdent une couverture sociale (91% en 2007)
- 100% des hébergées sont inscrites dans un suivi social extérieur de droit commun (86% en 2007)
- 62% des personnes ont des ressources (45% en 2007)
- 31% des hébergées sont engagées dans une activité professionnelle (14% en 2007)
- 24% des personnes sont détentrices d'un numéro unique (23% en 2007)

### 3.3 Les partenariats

Axes de l'accompagnement	Partenaires
Orientation	DDASS- 115 du Val de Marne – Référents sociaux
Actions sociales	DDASS du 94 Associations du département assurant la domiciliation EDS du Val de Marne CCASS Mairie de Vincennes
Santé	Services hospitaliers vincennois et cristoliens CPEF Saint-Mandé CPAM CMP Vincennes et Créteil Association « Soins Pour Tous » ANPAA 75
Administratif - Juridique	Associations du département assurant la domiciliation Mairies Association Entraide et Partage Préfecture de Créteil Consulats divers Conseillers juridiques (Femmes solidaires ; Femmes de la terre ; Pad Fontenay-sous-Bois ; CIMADE ; ANAEM...)
Formation - emploi	Entreprises d'insertion (Pep's service - ateliers sans frontière...) Missions locales Association Echange intergénérationnel Association Assofac ANPE
Ressources	CAF RMI UDAF du Val de Marne MDPH ASSEDIC
Vie sociale	Cinéma la lucarne Maisons des arts Culture du cœur Espace Daniel Sorano de Vincennes Théâtre la cartoucherie
Hébergement / Logement	DDASS Village de L'espoir à Vitry ADOMA Chrs Erik Satie SOS habitat et soins OPAC du Val de Marne Fondation Abbé Pierre
Emmaüs	Santé communautaire Espace solidarité familles Boutique solidarité Créteil La Maison Créteil Espace Dimey Conseillers juridiques Service communication Service bénévolat Service entretien Communautés
Autres	Samu Pompiers

## 4. Bilan et perspectives

### 4.1 Bilan des travaux (au 5 avril 2009)

En 2008, le projet de rénovation du CHRS « André Bercher », a été présenté et validé par l'association Emmaüs et Coopération et Famille. Les plans et le descriptif des travaux ont été établis et ont visé principalement à **encloturer l'escalier**, pour répondre à certaines normes de sécurité (électriques -incendie), **sans restructurer les volumes** pour éviter d'obérer tout projet à venir. Toutefois, **des travaux de plomberie, de chauffage et d'embellissement** ont été projetés pour répondre aux problèmes inhérents à la vétusté des lieux (fuites récurrentes, mobiliers obsolètes des salles de bain....)

Les travaux ont commencé début septembre 2008 (avec quelques mois de retard sur le timing initial) et se sont achevés fin janvier 2009. Au cours de ces travaux, le principe retenu a été celui de la fermeture du centre, induisant la nécessité, comme dit plus haut, d'élaborer avec les personnes des solutions alternatives en matière d'accompagnement social et d'hébergement.

### Rappel des objectifs poursuivis dans le cadre des travaux d'amélioration des conditions d'accueil et d'hébergement du public et visualisation des travaux effectués.

#### Objectifs généraux des travaux (R0+R1+R2+R3):

- Mettre en œuvre un ensemble de conditions d'hébergement garantissant aux hébergées le respect de leur dignité, intégrité, vie privée, intimité et sécurité (dans le sens de la loi du 2 janvier 2002)
- Poursuivre et intensifier l'humanisation des conditions d'accueil et d'hébergement (hébergement de stabilisation ; loi du 5 mars 2007)
  - Restructurer et réaménager les espaces individuels et collectifs pour répondre aux caractères qualitatifs de l'hébergement de stabilisation, notamment spécifié par une ouverture 24h/24
  - Garantir un cadre d'accueil et d'hébergement digne et confortable indispensable à un accompagnement social individualisé ; de qualité ; adapté et renforcé
  - Repenser la fonctionnalité des différents espaces dans l'objectif d'encourager la responsabilisation et la participation à la vie collective dans l'établissement
  - Reconsidérer l'architecture intérieure en prenant en compte, tant que possible, certaines exigences en matière d'isolation et d'économies d'énergie

#### Objectifs opérationnels des travaux (R0+R1+R2+R3):

- Remanier les lieux de circulation dans l'établissement en respectant les normes de sécurité (R0+R1+R2+R3) :
  - Encloturer l'escalier ; créer avec des portes coupe feu des paliers favorisant l'accès au bureau d'accueil, aux parties communes (salle commune ; salle télévision ; îlots sanitaires) et aux chambres.



- **Mettre en conformité le système sécurité incendie** (détection incendie ; tableau alarme ; déclencheurs manuels avec sirène) ; l'éclairage de secours ; les plans d'évacuation et les tableaux et des installations électriques

- **Réorganiser le bureau d'accueil et d'accompagnement (R+1)**

- **Garantir aux hébergées des conditions matérielles et relationnelles indispensables à l'élaboration de leur projet d'insertion**

- ↪ Accueil;
- ↪ Ecoute
- ↪ Entretiens sociaux
- ↪ Elaboration de projet



- **Renforcer la capacité d'accueil et la fonctionnalité de la salle commune (R+1) en l'agrandissant, et en y adjoignant le studio adjacent à cette pièce. Ces travaux ont nécessité d'ouvrir une partie du mur de séparation.**

- **Eviter l'exiguïté du lieu :**

- ↪ Améliorer le confort des hébergées
- ↪ Organiser des actions à l'attention de l'ensemble du public dans cet espace collectif : des animations ; des ateliers ; les démarches participatives, des réunions élargies ; les conseils de vie sociale (loi du 2 janvier 2002)

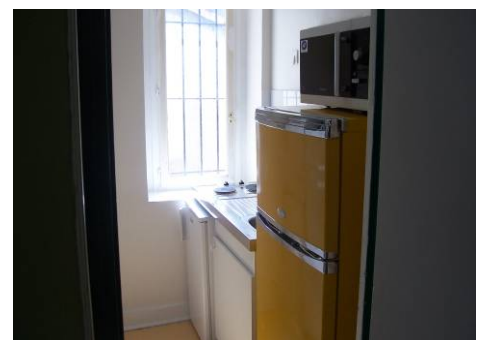
- **Pouvoir accueillir l'ensemble du public lors des repas:**

- ↪ Eviter de mettre en œuvre plusieurs services pour chaque repas;
- ↪ Soutenir les dynamiques de groupe ;
- ↪ Accueillir l'ensemble des hébergées lors des repas prévus lors des festivités, notamment de fin d'année...



- **Restructurer l'espace cuisine (R+1):**

- **Renforcer la fonctionnalité de cet espace**
- **Organiser et servir quotidiennement aux hébergées trois repas par jour**
- **Instaurer des prestations incarnant des moments privilégiés d'échanges**, de partages et de convivialité, inscrits dans une dynamique de suspension des préoccupations quotidiennes.
- **Poursuivre des objectifs pédagogiques** dans la mise en œuvre de ces prestations



- **Mettre en place un local buanderie (R+1):**

- **Mettre en place à destination du public une machine à laver et un sèche linge**
- **Encourager la responsabilisation et la participation à la vie collective** dans l'établissement
- **Utiliser ces machines pour entretenir le linge de maison** : alèzes ; draps ; linge de toilette... mis à disposition du public lors de l'hébergement, en privilégiant et en généralisant l'utilisation du linge en tissu (Les couvertures et les couettes sont confiées à une entreprise extérieures)

- **Restructurer ; réorganiser et réaménager les chambres dans l'objectif de créer des espaces cherchant à concilier les critères qualitatifs suivants (R+2 ; R+3):**

- Prendre en considération la configuration des lieux et chercher à optimiser les surfaces offertes par le bâtiment
- Repenser la circulation dans les espaces collectifs ou semi collectifs : répondre aux normes de sécurité ; délimiter les chambres et séparer les îlots sanitaires (Préalablement, certaines personnes étaient dans l'obligation de traverser une chambre dans laquelle elles n'étaient pas hébergées, pour se rendre à leur lit et/ou pour se rendre au wc)
- Renforcer l'intimité des personnes en aménageant astucieusement les chambres. mettre en place un mobilier permettant aux hébergées de bénéficier d'un espace privatif indispensable pour se poser, se reposer et se stabiliser
  - ↪ Mettre en place des lits individuels
  - ↪ Mettre à disposition de chacune des personnes une armoire neuve
  - ↪ Contribuer à l'intimité individuelle en ajoutant des séparations et/ou des cloisonnettes



- **Réorganiser et réaménager les îlots sanitaires (R+1 ; R+2 ; R+3):**

- Mettre en place 7 W.C et 7 salles de bain
  - ↪ 2W.C au R+1 ; 3 W.C au R+2 ; 2W.C au R+3
  - ↪ 3 salles de bain au R+2
  - ↪ 2 salles de bain au R+3
- Configurer les îlots sanitaires pour conférer dignité - intimité - hygiène - reconquête de son image et poursuivre des objectifs d'insertion
- Utiliser pour ces travaux de réfection des matériaux permettant de:
  - ↪ Répondre aux normes de sécurité (électrique ; matériaux antidérapants ; barre de soutien) et d'hygiène (évacuation efficace ; ventilation ; VMC)
  - ↪ Faciliter un entretien quotidien dans le cadre des démarches participatives
  - ↪ Eviter l'humidité ; les infiltrations et les fuites aux étages inférieurs (notamment chez les voisins comme cela a été souvent le cas).



- **Restructurer les espaces de rangement (R+1 ; R+3), palier les difficultés rencontrées en matière de stockage au quotidien (produits alimentaires ; produits d'entretien des locaux ; linge d'hébergement). Il apparaît que ces difficultés se soient amplifiées lors de l'ouverture 24h/24**

- Créer un économat (R+1) (stockage et de gestion des produits périssables ou non avec respect des normes sanitaires)
- Repenser l'espace de rangement accolé au bureau (R+1) (vestiaire du personnel ; stockage des produits d'hygiène et d'entretien des locaux)
- Restructurer un espace de rangement pour le stockage du linge (R+3)

- **Mettre en place des matériaux de recouvrement (sols et murs)**

- Choisir des matériaux esthétiques, aux couleurs rendant les lieux chaleureux, résistants (usage collectif), faciles d'entretien par l'équipe et par les hébergées.

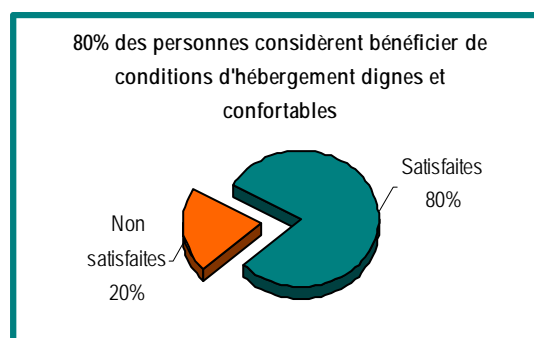
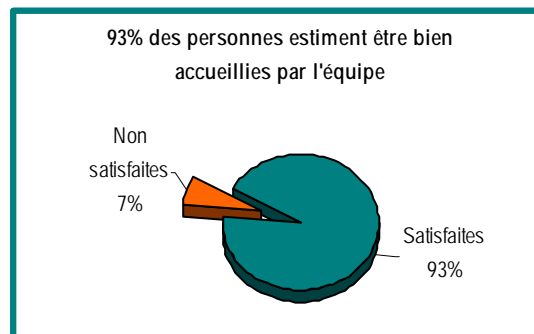
## 4.2 Bilan à partir de l'enquête de satisfaction réalisée en avril 2008 auprès des personnes hébergées (Enquête à partir de 36 items- 481 réponses traitées)

**Un hébergement de qualité adressé aux personnes.** Globalement, les hébergées estiment avoir bénéficié de conditions d'hébergement adaptées à leurs besoins. Lors de cette enquête, les personnes ont tout particulièrement appuyé sur :

- La **qualité de l'accueil assuré au centre**
- La **disponibilité** de l'équipe
- La **convivialité** des lieux

→ Les hébergées considèrent que ces caractéristiques leur assurent globalement un hébergement **digne et confortable**, indispensable à la **reconstruction de soi et à la mobilisation dans son projet**.

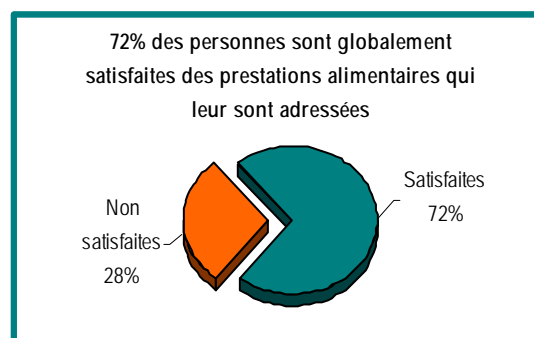
→ D'après les personnes, l'individualisation des durées d'hébergement a permis de favoriser une nette **amélioration du climat social** au centre. Ce contexte d'apaisement a contribué au bon déroulement des différentes activités et à favoriser la création de lien entre les personnes.



## Une amélioration des prestations alimentaires

Au cours du premier semestre, il a été quotidiennement proposé aux personnes **3 repas par jour**. Nous rencontrons régulièrement notre fournisseur dans l'objectif de **garantir aux personnes des prestations adaptées au plus près de leurs besoins**.

Cette collaboration s'est révélée relativement fructueuse, et s'est traduite, d'après les hébergées, par une **amélioration tant qualitative que quantitative des repas**.

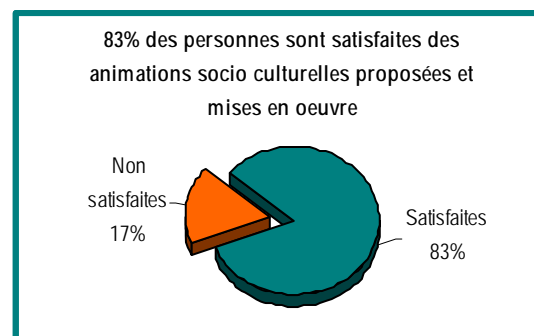


## Des conditions encourageant la participation à la vie collective.

Quelque soit la déclinaison de cette participation des hébergées, celle-ci cherche à susciter :

- **responsabilisation**,
- **(ré)apprentissage** de la vie collective
- **intégration** dans la structure.
- **Implication dans des actions ouvertes sur la cité** (animations, culture, actions citoyennes...)

→ Majoritairement, les hébergées expriment l'idée qu'à travers leur participation aux différentes activités, ils (re)trouvent la possibilité d'intervenir dans leur parcours

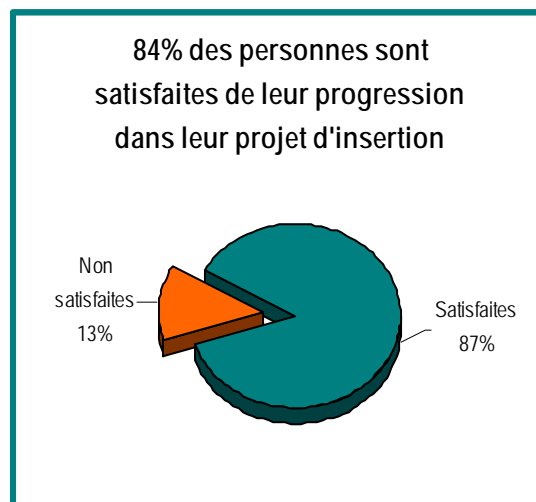


## Un accompagnement social adapté et renforcé dans la durée.

Lors de temps formels ou non, la travailleuse sociale soutient les hébergées dans leur parcours par **des actions d'information, de facilitation, de médiation, de co-construction et de (ré) orientation**. Les personnes sont encouragées à se mobiliser à leur rythme dans la réalisation d'actions adaptées, graduées, concrètes et réalisables.

Globalement, les personnes ont exprimé lors de l'enquête une certaine satisfaction quant à leur accompagnement réalisé au centre

Appréciations des personnes à propos de leur accompagnement social réalisé au centre	
% des personnes globalement satisfaites	
Des informations obtenues	93%
De la fréquence des entretiens	92%
Des objectifs mensuels co-élaborés	93%
Du soutien obtenu dans les démarches	92%
De l'évolution des situations au regard des attentes individuelles	86%



L'insatisfaction de certaines personnes s'exprime le plus souvent dans leurs difficultés à voir aboutir les démarches entreprises. Un des facteurs majorant cette insatisfaction est l'attente que doivent subir certaines personnes dans l'aboutissement de leurs démarches, notamment dans le cadre de la régularisation administrative et de l'accès à une solution de sortie adaptée.

## Perspectives :

- **L'accueil - l'hébergement** : Chercher à mettre en œuvre des solutions allant dans le sens de **l'humanisation des conditions d'accueil** : Si les personnes restent globalement satisfaites des conditions d'hébergement, il en demeure pas moins indispensable d'envisager une évolution du projet donnant la priorité à l'accueil des hébergées en chambre individualisée.
- **Les prestations alimentaires** : **Diversifier les menus en respect des besoins des hébergées** : dans le cadre de notre collaboration avec notre fournisseur, nous avons pour objectif de proposer des menus plus variés (renforcement de la qualité des repas, participation des hébergées à l'élaboration des menus, sensibilisation à l'équilibre alimentaire, actions allant dans le sens du « manger-bouger »...)
- **Les actions d'animation** : **Renforcer les activités proposées aux personnes hébergées** en développant certaines actions existantes, individuelles ou collectives en respect de leurs demandes (animations, ateliers, groupes de paroles, sorties culturelles ou sportives) et en mettant en œuvre de nouvelles actions (prévention santé, ateliers informatiques)
- **L'accompagnement social** : **Continuer à réaliser au mieux l'accompagnement social des personnes en développant notre réseau partenarial** dans les domaines de la santé, de l'accès aux droits, de la culture et de la vie sociale, de l'emploi et de la formation, de l'hébergement et du logement (sorties adaptées).

