

# Rapport d'activité 2016 CHRS LA MARCOTTE



*Œuvre de Tamara CHKAIDZE  
Résidente au CHRS La Marcotte  
du 24 février 2016 au 30 mars 2017*

## Sommaire

<b>Introduction</b> .....	3
<b>I - L'ACTIVITE de La Marcotte en 2016</b> .....	5
I-1 Entrées et sorties, nombre de personnes accueillies.....	5
I-2 La durée moyenne de séjour.....	6
I-3 Le nombre de journées réalisé et le taux d'occupation .....	7
<b>II – LES PERSONNES ACCOMPAGNEES</b> .....	13
II-1 Les demandes d'admission.....	13
II-2 Situation des personnes à l'entrée.....	16
II-3 Situation des personnes à la sortie .....	21
II-4 L'accompagnement après la sortie du CHRS.....	26
<b>III – ACCOMPAGNEMENT ET EVOLUTIONS</b> .....	27
III-1 La vie de l'établissement - Les moments forts de l'année .....	27
III-2 L'accompagnement socio-éducatif et les plans d'amélioration de la qualité.....	28
III-3 La participation des résidents .....	35
III-4 Le partenariat - réseau .....	36
<b>IV – PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT</b> .....	38
IV-1 Le personnel.....	38
IV-2 La formation.....	39
IV-3 Les instances représentatives du personnel (IRP) .....	39
<b>CONCLUSION ET PERSPECTIVES :</b> .....	41
<b>GLOSSAIRE</b> .....	42
<b>ANNEXES</b> .....	43
ANNEXE N° 1 : Commission des renouvellements et des fins de séjour .....	43
ANNEXE N°2 : Bilan de l'organisation et du séjour à QUIBERON du 23 au 28 juillet .....	47
ANNEXE N°3 : Présentation d'une situation clinique .....	50
ANNEXE N°4 : <i>PRESENTATION de la démarche de l'EVALUATION INTERNE aux membres du COPIL</i> .....	53
ANNEXE N°5 : Compte rendu d'une réunion trimestrielle des résidents.....	58
ANNEXE N°6 : Tableau récapitulatif des formations dont ont bénéficié les professionnels de La Marcotte en 2016.....	60

## Introduction

C'est avec plaisir que je viens renouveler mes remerciements aux professionnels de la Marcotte, pour leur engagement aux côtés des femmes, hommes et enfants que nous accueillons, pour leur souci du bien-être et de la progression de ces derniers, pour leur vigilance de tous les jours, et l'enthousiasme avec lequel ils s'impliquent dans la vie de cette structure aux lieux multiples.

De la vie - il y en a à La Marcotte ! Pour s'en rendre compte, il suffit de passer quelques heures dans notre bâtiment d'accueil rue de Limoges - avec le va-et-vient permanent de résidents et d'éducateurs, le retentissement tonitruant et incessant de la sonnette suivi du bruit de pas précipités dans l'escalier, les rires, les cris d'enfants, les locaux « pleins à craquer » de poussettes, de cartons, lampadaires ou autres équipements en attente d'acheminement vers un appartement, les professionnels aux bras chargés de la dernière livraison « Revivre », avec les parfums de cuisine africaine qui descendent du deuxième étage, les poubelles débordantes, le jardin aux herbes folles, les jouets qui traînent sur un bout de table,...

La Marcotte toujours prête à accueillir les joies, les détresses, les excentricités, telles qu'elles se présentent, en leur accordant une place – tout en se souciant du respect d'un cadre.

Mes remerciements vont aussi aux résidentes et résidents, qui ne cessent de nous surprendre, de nous faire réfléchir, parfois nous déstabiliser – et de nous faire progresser.

J'aimerais que le présent rapport permette au lecteur de se faire une idée, au-delà des chiffres et des aspects règlementaires, de ce qui anime l'action et de la vie de du CHRS au quotidien.

L'année 2016 a été riche en événements. Ce premier exercice en année pleine avec l'agrément pour enfants nés au cours du séjour de leur mère (suite à la création de 4 places dédiées en mars 2015), a également vu l'achèvement de la montée en charge sur 10 places nouvelles, entamée en 2015. Aussi, depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016, nous comptabilisons 58 places – et cela se fait sentir !

Cette extension a permis de passer à temps complet des postes jusqu'alors à temps partiel (travailleur social, assistante, agent de maintenance) et – nouveauté ! - d'enrichir l'équipe de La Marcotte d'un psychologue, présent une demi-journée par semaine.

En ce qui concerne notre environnement, la mise en place du SIAO unique a amené un changement d'interlocuteur pour La Marcotte au sujet de ses entrées et sorties. La première expérience de l'ouverture du SIAO volet insertion, en 2011, avait montré qu'il faut du temps – celui de se connaître et de s'ajuster – avant que l'articulation soit harmonieuse et efficace. Ces ajustements sont en cours avec la nouvelle équipe - et nous espérons bientôt pouvoir aboutir à un rythme de partenariat satisfaisant, tel qu'il s'était construit avec l'ancien opérateur.

Dans le cadre d'une coopération avec le GCSMS « GAP 78 » puis avec l'association « La Mandragore », La Marcotte avait participé de 2012 à 2016 à la mise en œuvre de la mission « AVDL » (Accompagnement Vers et Dans le Logement) déployé sur le territoire des Yvelines, par la mise à disposition d'une éducatrice spécialisée à cette activité. Suite au redéploiement de la mission AVDL dans le cadre d'un appel à projet, cette mise à disposition s'est vue mettre un terme en 2016, ce qui a eu pour conséquence la réintégration de l'éducatrice de La Marcotte dans l'équipe du CHRS.

Outre son lot important de déménagements, d'aménagements et de travaux sur les logements – liés à la montée en charge et au remplacement de certaines locations -, le « grand chantier » sur lequel La Marcotte a été mobilisée cette année est celui de l'évaluation interne : Dans le cadre d'un pilotage par l'association pour l'ensemble des structures concernées, l'établissement a bénéficié du soutien méthodologique d'un formateur de l'IRFA (organisme qui avait déjà accompagné la première évaluation interne). Avec l'implication de l'ensemble des professionnels, et de plusieurs résidentes, nous avons élaboré un référentiel, mené des audits auprès des salariés, des résidents et des partenaires, rédigé des synthèses.

Au moment de la rédaction du présent rapport d'activité, l'analyse des audits et l'identification des pistes d'amélioration sont en cours. Cette démarche sera finalisée au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2017 et ses résultats viendront actualiser les Plans d'Amélioration de la Qualité (PAQ) sur lesquels la structure est mobilisée depuis plusieurs années.

La dynamique du Pôle Insertion Sociale 78, auquel La Marcotte est rattachée, s'est poursuivie et renforcée. Des réunions institutionnelles avec l'ensemble des salariés du pôle ont été mises en place au rythme d'une fois par trimestre ; un groupe de réflexion s'est constitué avec la participation volontaire de professionnels de chaque structure, autour d'une thématique transversale : la fin d'accompagnement.

L'Equipe Mobile Passerelle (EMP), nouveau dispositif, a rejoint le Pôle, à son ouverture en mars 2016 – ses bureaux sont installés au sein du SAVS Montaigne.

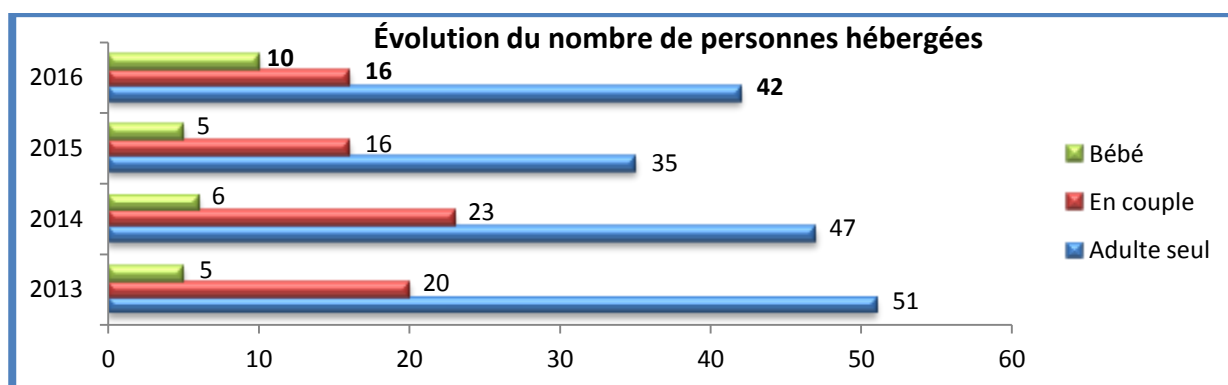
*Beate MÜNSTER, directrice Pôle Insertion Sociale 78*

## I - L'ACTIVITE de La Marcotte en 2016

### I-1 Entrées et sorties, nombre de personnes accueillies

En 2016, La Marcotte a hébergé au total **68 personnes**, dont **42 adultes isolés**, **10 bébés** nés pendant le séjour de leurs mères et **16 personnes en couples**.

Pour la première fois de son histoire, nous avons accueilli un homme seul durant une bonne partie de l'année suite au départ de sa compagne en juillet 2015. Monsieur n'a pas voulu quitter son lieu d'hébergement et nous avons été conduits à entamer une procédure d'expulsion à son encontre qui a abouti le 7 novembre 2016.



Le tableau récapitulatif suivant va mettre en exergue ces mouvements.

**Tableau récapitulatif de l'ensemble de l'activité en 2016**

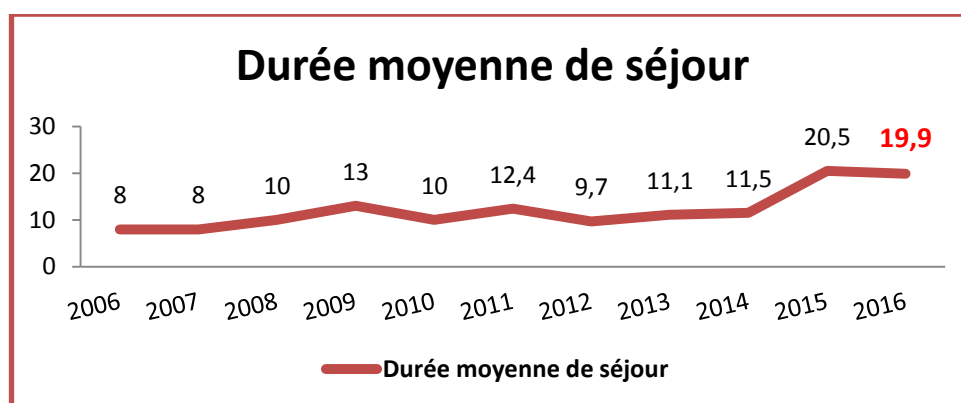
	Personnes seules	Personnes en couples	Enfants	Total
<i>Nombre de présents au 01/01/2015</i>	29	12	2	43
<b>Nombre de présents au 01/01/2016</b>	<b>25 (dont 1 homme)</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>39</b>
<i>Nombre d'entrées en 2015</i>	6	4	3	13
<b>Nombre d'entrées en 2016</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>29</b>
<i>Nombre de sorties en 2015</i>	11	5	1	17
<b>Nombre de sorties en 2016</b>	<b>10 (dont 1 homme)</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>18</b>
<i>Nombre de présents sur l'ensemble 2015</i>	20	7	1	28
<b>Nombre de présents sur l'ensemble 2016</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>26</b>
<i>Nombre total de personnes hébergées en 2015</i>	35	16	5	56
<b>Nombre total de personnes hébergées en 2016</b>	<b>42</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>68</b>
<i>Nombre de présents au 31/12/2015</i>	25	10	4	39
<b>Nombre de présents au 31/12/2016</b>	<b>32</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>50</b>

## I-2 La durée moyenne de séjour

La disparition du critère limitant la durée de prise en charge systématiquement à 18 mois a eu des conséquences directes sur la durée moyenne de prise en charge des personnes. Nous observons depuis 2 ans l'allongement de la durée moyenne de prise en charge.

Calculée à partir de l'étude des 18 personnes sorties au cours de l'année, la durée moyenne de séjour était de **19,9 mois**. (20,52 mois en 2015 ; 11,52 mois en 2014).

Cette moyenne se trouve portée à **21 mois** si nous faisons abstraction de l'« accueil éclair » d'une jeune femme qui n'a pas pris le temps de poser ses valises qu'elle repartait déjà et de **23,6 mois** si nous décomptons les 2 bébés qui ont quitté le dispositif peu après leur sortie de la maternité.



Durée moyenne de séjour en mois	Nbre de personnes sorties	2016	2015	2014	2013	2012
Adultes seuls	10	24,6	19,98	12,2	10,94	11,23
Adultes en couples	6	17,9	21,12	11,9	12,84	3,70
Bébés	2	1,8	19,44	7,3	4,13	1,55
Total	18	19,9	20,52	11,5	11,14	9,69

Il est à noter que 2 hommes vivant en couple à La Marcotte ont quitté volontairement la structure suite à la séparation d'avec leur compagne (après 24 mois de séjour pour l'un et 3 mois pour le second).

Au sein de chacun de ces couples, nous avons pu être témoins de violences conjugales. Dans la première situation, l'enfant était témoin et victime de ces violences. Dans la seconde, Madame était enceinte et nous émettons l'hypothèse que les violences et coups portés sur Madame ont engendré la naissance prématurée de leur enfant. Ces situations ont été travaillées en lien avec les partenaires concernés et ont donné lieu à la rédaction d'un rapport adressé à la Cellule d'Information Préoccupante (CIP) qui n'a pas donné suite, ainsi qu'à un signalement qui a abouti à une Ordonnance de Placement Provisoire (OPP).

➤ La durée d'hébergement **la plus courte** est de **2 jours**.

L'évaluation a pu montrer que, dans cette situation, l'orientation vers La Marcotte était trop précoce ou pas adaptée aux besoins de la personne, au point qu'elle ait fait le choix de ne pas rester dans la structure.

- La durée d'hébergement **la plus longue** est de **1 708 jours, soit 56,2 mois (33,67 mois en 2015)**. Score tenu par une jeune femme dont la situation administrative n'a pas pu trouver une issue favorable dans ce temps imparti. Jamais La Marcotte n'avait connu de durée de prise en charge aussi longue.

Si nous observons les durées de séjour de 2016, nous obtenons les données suivantes :

Nombre de séjours en fonction des durées	2016
>24 mois	9
19 à 24 mois	1
13 à 18 mois	3
7 à 12 mois	0
0 à 6 mois	5
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

Il apparaît difficile de comparer ces données à celles des années précédentes car les paramètres ne sont pas les mêmes. Depuis la disparition du critère limitant la durée de prise en charge systématiquement à 18 mois, il se trouve que la moitié des personnes sorties en 2016 sont restées plus de 24 mois.

Cette information est sans nul doute à mettre en lien avec la spécificité de notre public, son âge d'une part mais aussi l'inconditionnalité de l'accueil.

Parmi les **18 personnes sorties** cette année :

- **personnes** ont quitté La Marcotte **avant 18 mois** d'accompagnement, ce qui représente 44% des personnes sorties. Elles étaient 47% en 2015. (85% en 2014)
- **5 personnes** sont sorties **au cours des 12 premiers mois**, ce qui représente 27,8%. Elles étaient 17,5% en 2015 (60,5% en 2014).
- **10 personnes** sont allées **au-delà de 18 mois**, ce qui représente 55,6%. Elles étaient 53% en 2015 (15% en 2014). Parmi ces 10 personnes, **9 sont allées au-delà de 24 mois**, ce qui représente **50%**. Elles étaient 35%. (6% en 2014).
- **5 personnes** ont quitté La Marcotte **dans les 6 premiers mois** d'hébergement, ce qui représente 25,8%. Elles étaient 6% en 2015. (24% en 2014). Ces départs « précoces » font partie de leur histoire de vie dans un parcours qui n'est pas toujours linéaire : Retour au pays, séparation de couple et départ de Monsieur, autre choix de vie après la naissance d'un enfant...

Et nous montrent combien La Marcotte s'adapte de plus en plus aux besoins des personnes accueillies en leur permettant de s'inscrire dans des temporalités un peu plus longues, de prendre le temps d'aller un peu plus loin dans un projet d'insertion.

### ***I-3 Le nombre de journées réalisé et le taux d'occupation***

L'activité de La Marcotte en 2016 a été marquée par les éléments suivants :

- **L'allongement de la durée d'accueil depuis 2015 nous a conduits à poursuivre notre réflexion autour des fins de prise en charge : Jusqu'où aller avec les personnes accueillies ? Quel cadre donnons-nous pour poursuivre ou arrêter l'accompagnement ?**

A partir du moment où nous avons choisi de supprimer la limitation systématique des durées de séjour à 18 mois qui « faisait tiers » et qui s'appliquait sans différenciation à tous les résidents, au profit d'une organisation personnalisée en fonction des situations des personnes - en application des principes de la loi 2002-2 et du principe de continuité- nous avons dû questionner nos pratiques tout en préservant le sens de notre action.

Nous avons travaillé avec la DDCS au sujet de cette nouvelle temporalité. La réponse faite par notre financeur fut en lien avec la nécessaire fluidité des dispositifs. Ce changement nous a conduits à porter notre réflexion sur les raisons qui feraient que nous irions au-delà des 24 mois d'accompagnement, identifiés par les pouvoirs publics comme un seuil concernant les durées de séjour en CHRS. Dans le cadre de la nouvelle convention signée avec les services de l'état, il a été précisé qu'un rapport circonstancié doit être adressé à la DDCS motivant les dépassements au cas par cas.

Nous pouvons mesurer l'impact de ce parti pris sur les durées d'accompagnement mais aussi sur les postures professionnelles dans une réelle volonté d'aller au plus loin des possibles pour éviter de nouvelles ruptures.

Mais aller jusqu'où ? Durant combien de temps ?

Cette nouvelle organisation ne va pas sans questionner l'équipe au regard des difficultés, voir des impossibilités de réorientations via le SIAO. En effet, nous nous trouvons parfois dans l'obligation de prolonger des prises en charge de personnes pour lesquelles un « ailleurs » permettrait une nouvelle dynamique, une séparation moins violente après plusieurs années d'attachement et de poursuivre leurs chemins.

Nous avons en 2015 défini les critères de prolongation au-delà des 24 mois, mais ce cadre est apparu insuffisant. Il devenait alors opportun de réinjecter du « tiers ».

Dans ce contexte est née la **commission de prolongation ou de fin de prise en charge (cf. Annexe N°1)**.

Il s'agit d'une Commission trimestrielle qui doit être consultée sur :

- Toute demande de prolongation au-delà de 24 mois de séjour, ainsi que les prolongations suivantes de la personne concernée.
- Tout arrêt de prise en charge avant 24 mois décidée unilatéralement par l'établissement

Toutes les situations font l'objet d'une présentation en commission, et non seulement celles avec lesquelles nous sommes en difficulté.

Participent à cette commission :

- L'équipe de direction : chef de service, directrice de pôle
- les 2 éducateurs référents de la personne dont la situation est abordée ainsi qu'un autre membre de l'équipe extérieur au suivi (si plusieurs situations sont abordées, mobilisant des référents différents, ce sont ces derniers qui sont les professionnels extérieurs au suivi).
- des tiers extérieurs à la structure :
  - o Un représentant du RPSM
  - o Un chef de service d'une autre structure du pôle.

L'établissement a déjà mené de nombreuses réflexions sur les **critères susceptibles de conduire à un arrêt ou à une prolongation de séjour**. Ces critères s'inscrivent dans un cadre légal dont les principales références figurent dans les missions des CHRS précisées par le CASF, dans la convention d'aide sociale du CHRS La Marcotte et dans le cadre institutionnel, le contrat de séjour mentionne les raisons qui peuvent entraîner la fin de la prise en charge.



Le travail de la commission contribuera à affiner ces critères et à les rendre opérationnels. Quels que soient les critères, ils sont toujours à appliquer au regard de la situation individuelle de la personne. Il ne peut y avoir d'application « automatique », nous dispensant de réfléchir... Plutôt que de règles ou de critères, il convient donc de parler de **repères pour nous aider à la décision**. **L'étude des situations et les échanges au sein de la commission ont pour objectif que ces décisions soient les plus éclairées possibles.**

Cette année, **2 commissions** ont été mises en place, l'une le 13 octobre, la seconde le 13 décembre au cours desquelles nous avons étudié **20 situations**.

8 d'entre elles arrivaient à 24 mois et 12 à plus de 30 mois (dont 5 à 36 mois).

Parmi les 20 situations présentées (dont 2 en couples), les décisions ont été les suivantes :

- 11 décisions de prolongation (dont 7 pour travailler sur une recherche de logement autonome ou passerelle)
- 3 décisions de report à la commission suivante
- 3 décisions de fin de prise en charge (2 à 24 mois et 1 à 36 mois)
- 3 décisions de prolongation (au-delà de 33 pour l'une et 36 pour les deux autres) avec la mention « *Absence de solution d'hébergement alors que l'accompagnement de la personne est arrivée à son terme* ».

 **L'ouverture officielle, par agrément du 4 mars 2015, de 4 places destinées aux enfants nés au cours du séjour de leur(s) parent(s).**

En mars 2015, l'extension de notre agrément marquait l'ouverture officielle de l'accueil de 4 enfants nés au cours du séjour de leur mère. Le 4 mars 2015, La Marcotte était donc agréée pour accueillir 44 adultes et 4 bébés. Ces 48 places sont pour la première fois en 2016 décomptées en année pleine.

Dans le cadre du dialogue engagé par La Marcotte avec les services de l'Etat dans l'objectif de la contractualisation, il avait été mis en perspective l'évolution de l'établissement sur les 3 années à venir. Au cours de ce dialogue, La Marcotte avait exprimé son objectif de créer de nouvelles places et, de ce fait, de pouvoir augmenter son effectif. Une extension au titre du CHRS n'étant pas envisageable à court ou moyen termes, la création de 10 places subventionnées a été proposée par la DDCS, avec une montée en charge prévue entre le dernier trimestre 2015 et les deux premiers trimestres 2016.

Nous avons reçu de la DDCS le courrier de validation du 30 octobre 2015 autorisant la création, dès 2015, de **6 places supplémentaires** et à destination d'un public de femmes seules et couples avec enfants. En fonction de la captation de nouveaux logements, 5 sur les 6 places prévues avaient pu être ouvertes entre le 1<sup>e</sup> novembre et le 31 décembre 2015.

La 6<sup>ème</sup> place et les 4 nouvelles places ont été ouvertes au 1<sup>er</sup> juin 2016, ce qui porte le nombre de places subventionnées à 10, comme initialement prévu.

Dans le tableau ci-dessous, nous avons fait apparaître l'activité en tenant compte des 2 sources de financement, en dotation globale ou subventionnées.

Toutefois, nous précisons que dans les données suivantes nous ferons plus cette distinction entre les deux types de places.

	Places « CHRS » financées par Dotation Globale		Places financées par subvention			
	44 places adultes	4 places bébés	3 places adultes du 1/01 au 31/05	7 places adultes à/c du 1/06	2 places bébés du 1/01 au 31/05	3 places bébés à/c du 01/06
Nbre de journées théoriques	16 104	1 464	456	1498	304	642
Nbre de journées prévues et acceptées par la DDCS	13 729 TO : 85,25%	732 TO : 50%	389 TO : 85,25%	1 277 TO : 85,25%	152 TO : 50%	321 TO : 50%
			1 666 TO : 85,25%		473 TO : 50%	
Nbre de journées réalisées	<b>13 181</b>	<b>1 294</b>	<b>456</b>	<b>1126</b>	<b>304</b>	<b>451</b>
			<b>1582</b>		<b>755</b>	
Taux d'occupation réalisé	<b>81.86%</b>	<b>88.39%</b>	<b>100%</b>	<b>75.17%</b>	<b>100%</b>	<b>70.25%</b>
Par « dispositif »	<b>14 475 journées TO : 82.39%</b>		<b>2 337 journées TO : 80.58 %</b>			
Pour l'ensemble	<b>16 812 journées TO : 82.14%</b>					

Pour le seul CHRS, le taux d'occupation est le suivant : Total journées théoriques : 17 568 – Total prévu DDCS : 14 461 (82,31%) – Total réalisé : 14 475 journées – TO : 82,39%

Le taux d'occupation global CHRS/ DGF + places financées par subvention se détaille comme suit : Total journées théoriques : 20 468 – Total prévu DDCS : 16 600 (81,1%) - Total réalisé : 16 812 (82,14%)

Le taux d'occupation de La Marcotte en 2016 est de **82.14%**. Il a été inférieur à celui des années précédentes (97.41% en 2015 ; 88.05% en 2014).

**Tableau récapitulatif du nombre de journées réalisées et du taux d'occupation entre 2013 et 2016**

	2013	2014	2015	2016
Capacité autorisée au 31/12	44	44	53	<b>58</b>
Capacité installée au 31/12	44	44	53	<b>58</b>

<b>Nbre de journées d'ouverture</b>	365	365	365	<b>366</b>
<b>Nbre théorique de Journées</b>	16 060	16 060	17 589	<b>20 468</b>
<b>Nbre de Journées prévues et acceptées</b>	13 690	13 690	14 547	<b>Pl. Adultes : 18 058</b> <b>Pl. bébés : 2 410</b>
<b>Taux d'occupation prévu</b>	85,25%	85,25%	84,16%	<b>Pl. Adultes : 85,25%</b> <b>Pl. bébés: 50%</b>
<b>Nbre de journées réalisées</b>	14 579	14 141	16 837	<b>Pl. Adultes : 14 763</b> <b>Pl. bébés : 2 049</b>
<b>Taux d'occupation réalisé</b>	90,78%	88,05%	97,41%	<b>Pl. Adultes : 81.75%</b> <b>Pl. bébés : 85.02%</b>

Plusieurs phénomènes nous contraignent à condamner pendant un certain temps l'usage des logements et qui viennent expliquer la baisse de notre Taux d'occupation en 2016 :

➤ **Des appartements fermés pour cause de travaux :**

La dégradation des lieux

Le public accueilli à la Marcotte, sans critère de sélection à l'entrée, est souvent un public en grande difficulté. Le toit qui est proposé lui permet de « poser ses valises » mais les personnes sont loin de « pouvoir l'habiter ». Ce type de travail demande du temps et durant ce temps il n'est pas rare que le logement soit pas ou peu entretenu et se dégrade rapidement.

Le vieillissement et la vétusté du logement

La Marcotte est locataire depuis parfois de très nombreuses années des logements occupés par les résidents. Au-delà de l'« entretien courant » qui doit être réalisé par le locataire, il arrive parfois que d'importants travaux d'électricité, de plomberie, de chauffage, en un mot de réhabilitation soient effectués. Nous profitons alors d'un départ pour faire établir des devis, négocier avec les entreprises et faire réaliser les travaux. Toutes ces étapes prennent aussi du temps.

Et pendant ce temps l'occupation ne se fait pas. Ce fut le cas pour les studettes de La Celle St Cloud par exemple.

La dératisation/ désinsectisation

La présence de nuisibles (rongeurs, puces des bois, etc....) nous a conduits à transférer des résidents dans d'autres logements, le temps des interventions, voire même de travaux. Tel fut le cas par exemple à Fontenay le Fleury - rue C. Franck, à Fontenay le Fleury - rue E. Chabrier, à Versailles – rue Gallieni.

Les dégâts des eaux

Les 3 studettes de Versailles – rue de Limoges ont vu leurs salles d'eau refaites pour des raisons d'infiltration qui ont occasionné des dégâts importants dans le bâtiment principal de La Marcotte et empêché l'hébergement durant plusieurs semaines.

La captation de nouveaux logements :

Pour nous permettre de réaliser des économies sur les loyers et d'améliorer la qualité des lieux de vie des résidents, nous nous débarrassons petit à petit des logements loués dans le parc privé au profit de logements captés, grâce au soutien du service logement de la Préfecture, dans le parc social.

Toutefois, si l'opération au long court est intéressante, elle nécessite dans un premier temps de ne plus admettre de personnes sur les espaces à libérer, de vider les logements, de réaliser des travaux de remise en état. Une fois le nouveau bail signé, il faut aménager les lieux, les équiper et organiser les admissions. Ce fut le cas cette année pour le logement de type 5 à St Cyr l'Ecole – rue V. Hugo que nous avons rendu fin mai à son propriétaire au profit de 2 appartements de type 4 sur Villepreux et de la studette de Versailles Chantiers que nous avons restitué à son propriétaire début 2017.

Il apparaît important de noter que l'agent de maintenance de La Marcotte ne parvient pas toujours à effectuer les travaux dans les délais souhaitables, compte tenu du nombre important d'interventions parfois programmées mais aussi dans les réponses aux situations d'urgence qu'il doit gérer.

De plus, le 21/03/2016, nous avons dû mettre fin au contrat de son « binôme » en poste depuis le 23/11/2015. Nous avons évalué en 2015 l'intérêt d'un soutien temporaire sur ce poste du fait de l'augmentation de la charge de travail liée aux déménagements/emménagements.

2016 fut une année bien occupée en la matière et la présence d'un seul professionnel pour l'entretien de 29 logements sur 9 sites n'a pas été suffisante pour être efficace dans le domaine.

➤ **Des places inutilisées « par défaut » :** La séparation de couples

La séparation de 2 couples accueillis à La Marcotte a occasionné une vacance de places importante.

Pour l'un d'eux, Madame a quitté son compagnon en juillet 2015 et Monsieur est resté seul à occuper le logement, dérogeant à notre cadre, et ce jusqu'au 7 novembre 2016, date du concours de la force publique pour l'expulser.

Pour le second, Monsieur a quitté le logement laissant sa compagne seule avec son enfant dans un studio depuis le 26 octobre 2016. Le retour en collectif n'est alors pas possible.

➤ **La mise en place sur le territoire des Yvelines du SIAO unique en date du 02 mai 2016.**

L'association ACR, porteuse du SIAO urgence – stabilisation, a récupéré du jour au lendemain le volet insertion et prospection logement jusqu'ici porté par CAPLOGY.

Depuis la mise en place du service accès au logement puis plus récemment du SIAO volet insertion, une réelle compétence s'était installée au sein d'une équipe au service des personnes et des partenaires.

Le transfert de ces compétences vers le SIAO unique n'a pas été facile du fait de la mise en place d'une nouvelle équipe qui devait s'approprier un nouveau dispositif ainsi qu'une connaissance du territoire au travers les différentes structures d'insertion, leurs spécificités, leurs éthiques, leurs modalités de fonctionnement... .

Cette réorganisation a engendré des conséquences importantes sur La Marcotte et tout particulièrement sur les parcours de vie des personnes.

Par exemple certains résidents de la Marcotte, prêts au logement, ont dû attendre avant que le service prospection logement se mette en place et reprenne le cours des dossiers.

Nous nous sommes aperçu, à différentes occasions, que le SIAO ne connaissait plus le profil du public accueilli par La Marcotte et de ce fait ne nous adressait pas, par exemple, les personnes sans ressources ou sans papiers.

Chaque semaine, comme nous en avons pris l'habitude, nous adressons par mail notre liste d'occupation des logements.

Le 1<sup>er</sup> de chaque mois, nous complétons le tableau récapitulatif mensuel SIAO des places occupées par La Marcotte avec un petit courrier précisant le nombre de candidatures à nous faire parvenir afin d'éviter les vacances de places.

Malgré tous ces outils de communication, pendant plusieurs mois La Marcotte est restée sans retour. L'information sur cette modalité d'organisation est primordiale pour trouver son sens auprès du SIAO et pouvoir être effective.

Nous notons que notre liste de couples a été dépourvue de candidatures (phénomène récurrent depuis plusieurs années) en janvier, mars et août 2016.

Notre liste de candidatures pour femmes seules n'a pas été alimentée en mai, juin, octobre et novembre.

Les échanges téléphoniques avec les professionnels du SIAO (cadres et non cadres) se sont petit à petit mis en place, nous avons adressé notre plaquette de présentation, expliqué qui nous étions, comment nous fonctionnions, mais cette dynamique reste insuffisante et les équipes, de part et d'autre, ont besoin de se rencontrer pour mieux travailler ensemble.

Depuis le printemps, à de nombreuses reprises, nous avons sollicité auprès des responsables une rencontre en vue de faire connaissance, d'échanger sur nos pratiques. Ce projet a fini par être mis en perspective pour 2017.

## II – LES PERSONNES ACCOMPAGNEES

### II-1 Les demandes d'admission

Depuis 2011, tout accueil à La Marcotte démarre par une demande d'admission via le SIAO 78.

Notre projet d'accueil s'inscrit dans l'« **inconditionnalité** ». Il se fait sans sélection à l'entrée à partir du moment où la personne entre dans nos critères d'agrément.

Le refus d'une candidature par la structure est rare.

Sans en connaître la raison exacte, force est de constater que depuis la mise en place du SIAO unique, La Marcotte ne se retrouve plus en rupture de candidatures couples comme elle avait pu l'être depuis 3 ans.

L'hypothèse que nous pouvons faire quant à cette évolution et au regard des situations des couples que nous avons récemment accueillis est que par le passé, ces personnes orientées par le SAMU social, présentant des signes de très grande précarité, seraient restées sur le dispositif urgence/stabilisation.

Le SIAO unique permettrait il alors de favoriser la fluidité des parcours des personnes et de faire tomber les représentations leur offrant la possibilité de s'orienter plus facilement vers l'insertion ?

Un concept intéressant si toutes les structures s'emparaient de l'« accueil inconditionnel » et sur ce point, nous espérons que le SIAO, en lien avec notre financeur parviendra à reposer sur le territoire le cadre de la loi ALUR.

Pour illustrer ce paragraphe, vous pourrez lire ci-dessous l'histoire de vie d'E&J :

#### *Du plancher des vaches au plafond des anges*

*« Nous avons connu la rue.*

*Nous sommes un jeune couple ayant dormi à la rue, dans une tente, sur une plaque en plastique dure, des couvertures de la Croix Rouge et dans une caravane qui prenait l'eau dans un terrain abandonné.*

*Nous avons donc dormi sur le plancher des vaches.*

*Pendant un peu plus d'un an, nous vivions au jour le jour, nous fouillons dans les poubelles des magasins pour manger et nous ne pouvions pas nous laver aussi souvent qu'avant.*

*Nous avons ensuite été mis en relation avec La Marcotte qui nous a accordé à tous les deux un studio pour couple.*

*Nous avons emménagé au studio fin 2016.*

*Depuis, nous dormons dans un lit, nous pouvons manger et nous laver comme bon nombre de personnes.*

*Nous sommes au chaud, moins stressés et rassurés sur le futur.*

*En bref, nous avons connu et dormi sur le plancher des vaches. Maintenant, nous connaissons La Marcotte et le studio qu'ils nous ont prêté et nous dormons sous le plafond des anges ».*

Ε.

Malgré tout, en 2016, La Marcotte a refusé 3 candidatures pour les raisons suivantes :

- 1 couple désirant être accueilli pour la seconde fois. La fin du premier séjour avait été prononcée par la structure, du fait du non respect de son cadre et de sa non adhésion à l'accompagnement. Lorsque nous avons retrouvé le couple concernant sa nouvelle demande, nous avons pu évaluer qu'il n'avait pas bougé dans sa posture, mettant toujours en avant « le droit des personnes » mais refusant de se confronter à ses obligations.

Nous avons eu l'occasion d'expérimenter un second accueil, mais avec un peu de recul nous nous interrogeons sur cette possibilité offerte aux personnes qui ont quitté La Marcotte après un premier séjour.

- 1 jeune femme d'origine étrangère, sur le territoire français depuis plusieurs années, est restée plusieurs mois sur notre liste d'attente dans l'expectative qu'elle se saisisse d'un minimum d'apprentissage de la langue française avant notre rendez-vous de présentation. Malheureusement, le rendez-vous de présentation n'a permis aucune communication entre elle et nous.

Dans notre pratique aux cotés des personnes exilées, nous avons acquis la certitude qu'il est impératif de garantir le droit de comprendre et de se faire comprendre pour qu'elles soient actrices de leurs parcours. En effet, ne pas comprendre, ne pas être compris, ne pas être reconnu comme porteur d'une parole propre, ne pas être audible, accroît le déséquilibre des rapports entre les personnes exilées et leur environnement, l'isolement, le déclassement social et le manque de reconnaissance.

Nos modalités d'accompagnement, et tout particulièrement celles qui se créent dans le lien qui s'établit chaque semaine grâce à la relation ne peut se faire que dans cette compréhension.

Il nous arrive de plus en plus fréquemment de construire ce lien grâce à l'usage d'une autre langue (souvent l'anglais), mais cela n'est pas toujours aisé pour les professionnels.

	Nombre de candidats présents sur la liste au 31/12/2015	Nombre de candidats orientés par le SIAO en 2016	Nombre de candidats encore présents sur la liste au 31/12/2016
Candidatures femmes seules	6	35	6
Candidatures couples	4	10	2
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>45</b>	<b>8</b>

Au 31 décembre 2016, la Marcotte comptabilise **45 nouvelles demandes d'admission** pour 35 femmes seules et 5 nouvelles demandes d'admission pour 10 personnes en couple.

Si à ce nombre de candidats inscrits en 2016, nous ajoutons le nombre de candidats encore sur nos listes au 31/12/2015 (6 pour femmes seules et 4 pour couples), nous arrivons à **55 personnes en demande d'un hébergement à La Marcotte en 2016.**

**Au 31/12/2016, il reste 8 candidats sur nos listes** (6 femmes isolées et 2 personnes en couple)

Le tableau qui suit présente l'évolution sur les trois dernières années du nombre de candidats sur nos listes et du pourcentage de personnes ayant intégré la structure.

#### **Evolution des admissions de 2013 à 2016**

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Personnes dont nous avons reçu l'orientation</b>	94	45	<b>55</b>
<b>Nombre d'admissions</b>	33	13	<b>23</b>
<b>Pourcentage entrées/demandes d'admission</b>	<b>35,87 %</b>	<b>29,88%</b>	<b>41,82%</b>

Si nous revenons plus en détail sur la gestion de nos deux listes de candidats, il en ressort les éléments suivants :

#### **➤ Concernant les candidatures « femmes seules » :**

Sur les **41** femmes seules inscrites, nous avons réalisé **17 entrées**, ce qui représente **41,46 %** d'admission (17,14% en 2015 ; 29,7% en 2014)

Toutes les personnes entrées sont originaires des Yvelines.

Les principaux prescripteurs sont : le Conseil départemental de 9 territoires (16/41), « l'Oustal » (foyer de l'enfance) (6/41), les CHUDA-CADA d'ADOMA (5/41), le centre maternel départemental (2/41), le CMP (2/41). D'autres prescripteurs sont intervenus dans les orientations tels que les associations (info soins, Equinoxe, Accueillir), la police aux frontières, le SAO, le CSAPA, un CCAS.

**La durée moyenne d'attente** sur la liste a été de **12 semaines** entre le moment où les personnes sont orientées par le SIAO et leur admission (elle était de 20 semaines en 2015).

Le délai minimum étant de **4 semaines** (elle était de 10 semaines en 2015) et le maximum de **32 semaines** (28 en 2015)

Parmi les **24** candidates **qui ne sont pas entrées** à La Marcotte en 2016:

- **11** ne se sont **pas ou peu manifestées** et n'ont pas donné suite
- **3** ont trouvé une **autre place d'hébergement** (La Boissière, CADA, ASE mesure jeune majeur)
- **1** n'est **pas venue en Visite de Présentation** qui lui a été proposée et n'a pas donné suite
- **1** n'est **pas venue à l'admission**
- **1** pour laquelle l'orientation n'était **pas adaptée** car la candidate désirait vivre dans le département 93
- **1** pour laquelle **la communication** était impossible
- **6 personnes seules sont encore sur notre liste au 31/12/2016**

#### **➤ Concernant les candidatures « couples » :**

Sur les **14** personnes inscrites en couples en 2016, nous avons réalisé **4 entrées**, ce qui représente **28.57 % d'admission** (0% en 2015).

Il est à noter qu'un 3<sup>ème</sup> couple a intégré La Marcotte suite à une demande faite auprès de notre structure quelques mois après avoir accueilli Madame seule.

Tous les couples sont originaires des Yvelines.

Les principaux prescripteurs sont : Le Conseil départemental (8/16), le CADA (2/16) le SAMU social (2/16), Bel Air qui fermait ses portes (2/16) et l'association Aurore (2/16).

Parmi ces **10** candidats **qui ne sont pas entrés** à La Marcotte en 2016 pour les raisons suivantes:

- **4** ne sont **pas manifestés** et n'ont pas donné suite
- **2** ont trouvé **une solution de logement**
- **2** n'ont pas été admis par la Marcotte en vue d'une seconde admission.
- **2** sont **encore sur notre liste au 31/12/2016**

La **durée moyenne d'attente** sur la liste a été de **22 semaines** entre le moment où les personnes sont orientées par le SIAO et leur admission.

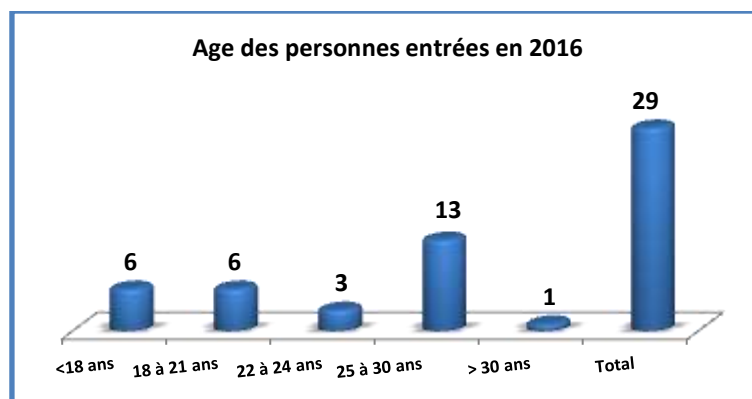
Le délai minimum étant de **18** semaines et le maximum de **24** semaines.

## II-2 Situation des personnes à l'entrée

Notre analyse porte sur les **29 personnes entrées** à La Marcotte en 2016 (dont 6 bébés nés au cours de l'accueil de sa mère). En fonction des chapitres abordés, et de la pertinence, nous prendrons en compte ou pas les 3 bébés.

### ➤ Age des personnes

<18 ans	6	20,7%
18 à 21 ans	6	20,7%
22 à 24 ans	3	10,3%
25 à 30 ans	13	44,8%
>30 ans	1	3,5%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>



Cette année encore, nous avons pris en compte dans notre observation la tranche des « 18-21 ans » qui représente 20,7% de notre public entré. Nombreuses sont les orientations en provenance de structures de l'Aide Sociale à l'Enfance à la sortie de foyers ou de mesures jeunes majeurs.

Ces orientations se font souvent par dépit, faute de trouver une autre solution d'hébergement ou de ne pas avoir accès à une mesure jeune majeur du fait des restrictions budgétaires du secteur.

La tranche des « 18-24 ans » couvre 39,13% des adultes entrés. Celle des « 25 – 30 ans et plus » : 48,27% est cette année encore la plus représentée (46,2% en 2015).

Ces divers profils demandent à l'équipe des professionnels une grande adaptation dans leurs manières d'être et de faire avec cet écart, même si la question de la maturité n'est pas toujours en lien avec l'âge des personnes.

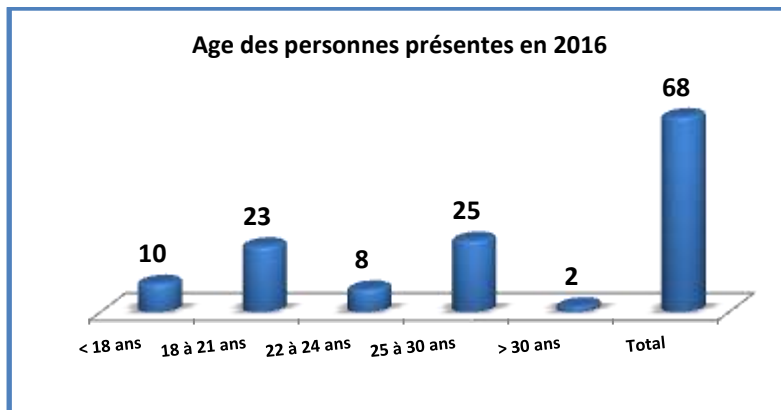
A noter que depuis 2015, et avec l'accord de la DDCS, lorsque nous accueillons un couple, l'un de ses membres peut être âgé de plus de 30 ans. Nous n'avons plus dans ce cas de demande de dérogation à



rédiger auprès de notre financeur et qu'aujourd'hui, la prise en compte des bébés fait partie de notre accompagnement.

Nous trouvons intéressant de croiser ces données avec celles de l'ensemble des personnes présentes à La Marcotte en 2016.

Age à l'entrée des résidents présents en 2016		
<18 ans =les bébés)	10	14,7%
18 à 21 ans	23	33,8%
22 à 24 ans	8	11,8%
25 à 30 ans	25	36,8%
>30 ans	2	2,9%
Total	<b>68</b>	<b>100%</b>



Soit 45.6% de « 18-24 ans » et 39,7% « de 25-30 ans et plus ».

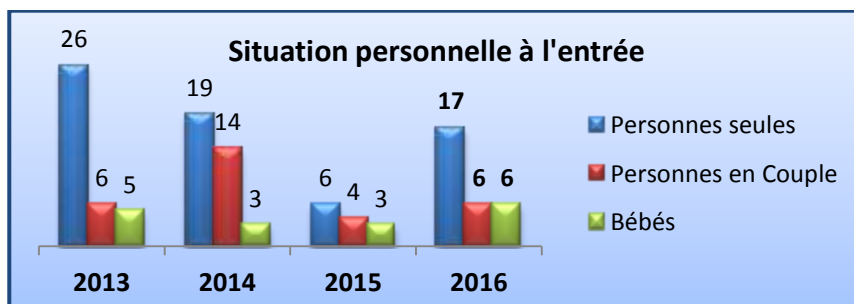
En 2015 nous avons 53,45% de « 18-24 ans » et 46,55% de « 25-30 ans et plus».

### ➤ Origine géographique

Sur les 29 entrées adultes réalisées en 2016 sur orientation du SIAO 78, **toutes sont originaires des Yvelines**. Nous sommes convaincus que de limiter les orientations aux frontières d'un département appauvrit les possibilités de relais et de partenariat en amont et en aval et fait entrave à la fluidité des parcours telle qu'elle est préconisée dans la loi de refondation.



### ➤ Etat civil, situation personnelle des personnes entrées en 2016



Parmi les **23 personnes adultes** entrées à La Marcotte en 2016, il existe plusieurs profils :

Les «personnes seules»:

**17** étaient des personnes isolées dont : 13 célibataires, 2 mariées, 1 divorcée 1 séparée mariée.

Parmi elles, trois sont mères d'un enfant. Pour l'une, son enfant est resté au pays avec sa grand-mère, pour les 2 autres, leur enfant a été placé par le juge des enfants à l'Aide Sociale à l'Enfance en familles d'accueil. Des droits de visite sont ouverts pour l'une d'elle. Pour la seconde elle bénéficie à ce jour de visites médiatisées.

Les «couples»:

Pour les 6 personnes accueillies en couples, 2 d'entre elles sont mariées sans enfant à l'entrée, les 4 autres vivent en concubinage.

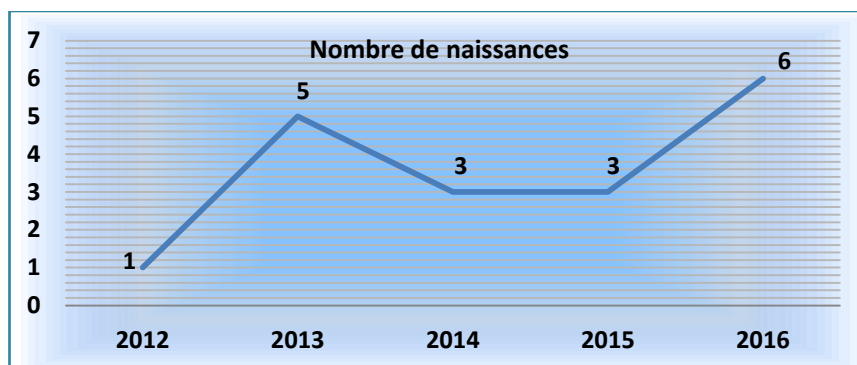
Les familles :

6 familles se sont créées à La Marcotte en 2016 autour de la naissance de 6 bébés, dont 4 familles monoparentales.

Un couple a donné naissance à son enfant qui a été confié à l'Aide Sociale à l'Enfance dès la sortie de la maternité (Ordonnance de Placement Provisoire).

L'ouverture à l'accueil de familles lorsque l'enfant naît en cours de séjour de leur mère à La Marcotte ouvre une porte sur le domaine des possibles. Les statistiques présentent une courbe des naissances croissante sur les 5 dernières :

Année	Nombre de naissances
2012	1
2013	5
2014	3
2015	3
2016	6



Comment est-ce que notre jeune public s'empare de la question de l'arrivée/accueil d'un enfant dans un contexte de précarité, au sein d'un CHRS ? Quel moteur à la vie ? Quels freins à l'insertion ? Est-ce que l'accès à de nouveaux droits insufflé de nouvelles perspectives ? Il apparaît parfois que l'enfant porte sur ses épaules l'instinct de survie ou une manière d'exister de sa mère.

Les personnes accompagnées d'animaux domestiques:

Sur les 23 personnes adultes entrées en 2016, un couple était accompagné de son animal domestique (1 chien).

Lorsque les personnes arrivent à La Marcotte avec un animal domestique, elles sont automatiquement hébergées dans une studette ou en studio, exception faite pour les petits rongeurs, qui, avec notre accord peuvent rester en cage dans la chambre de leur maître.

Au cours de l'année 2016, **3 personnes** au total ont été hébergées accompagnées de **2 animaux domestiques** : 2 chiens. Cela représente **5,17 %** des adultes hébergés sur cette année, soit moins que les années précédentes (Elles étaient de 3,9% en 2015 ; 8,57 % en 2014 ; 15,49% en 2013).

Nous n'avons pas d'explication à ce phénomène, si ce n'est peut-être celle que les candidats/ les prescripteurs « s'autocensurent » et ne font pas de demande lorsqu'il y a un animal.

➤ Mesures de protection

2 jeunes femmes admises au cours de l'année 2016 bénéficient d'une mesure de protection. Durant l'année, La Marcotte a accueilli 4 jeunes femmes avec une mesure de protection : 1 tutelle et 3 curatelles. 3 mesures sont exercées par l'association tutélaire des Yvelines, la quatrième par le père de la jeune femme.

➤ Nationalité des personnes adultes à l'entrée au CHRS

Parmi les 23 personnes adultes entrées à La Marcotte en 2016, la proportion des personnes de nationalité étrangère est de **60,9 %** (Elles étaient 47% en 2013 ; 57,57% en 2014 ; 53,85% en 2015).

Nationalité	2016	%
Etrangère	14	60,9 %
Française	9	39,1 %
Total	<b>23</b>	<b>100 %</b>



Parmi les 14 personnes étrangères entrées en 2016 : 3 personnes sont originaires du Maghreb, 3 d'Europe (dont 1 hors CEE), 5 d'Afrique subsaharienne, 2 d'Asie (Tibet), 1 Autre

➤ Situation sur leur dernier lieu de vie avant l'entrée à La Marcotte

Le graphique suivant décrit une réalité très diversifiée de lieux de vie avant l'entrée à La Marcotte.

Famille/amis	<b>8</b>	<b>34,8%</b>
CHU - CADA	<b>6</b>	<b>26,1%</b>
115 - Hotel	2	8,7%
Foyer ASE	2	8,7%
Rue	<b>3</b>	<b>13%</b>
Hopital	1	4,35%
Centre maternel	1	4,35%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100 %</b>



Nous constatons une forte augmentation de personnes accueillies suite à des **ruptures familiales (34, 8% en 2016, 20% en 2015)**, ainsi qu'un public en provenance de **CADA-CHUDA (26% en 2016, 0% en 2015)** **13%** des personnes que nous avons accueillies en 2016 **venaient de la rue**. Chiffre qui peut être porté à 22 % si nous prenons en compte les personnes venant du 115 ou de l'hôtel. Cela renforce le fait que, bien qu'étant un CHRS insertion, le public de La Marcotte, du fait de ses critères d'admission à bas seuil est dans un accueil de type « inconditionnel » souvent proche des centres d'urgence ou de stabilisation.

Les histoires de vie nous racontent des situations de ruptures familiales ou conjugales, souvent douloureuses. Pour d'autres, il peut s'agir d'une « solution alternative » dans l'attente d'un hébergement.

La Marcotte. L'entrée à La Marcotte se fait fréquemment après des parcours d'errance, avec des successions d'hébergement plus ou moins précaires, ponctuées de passage à la rue..

Cette année, nous n'avons reçu aucune personne en provenance de la prison.  
 Une jeune femme a connu un long parcours d'hospitalisation en milieu psychiatrique

### ➤ Situation au regard de l'emploi, des ressources et de l'endettement à l'entrée

En 2016, nous avons eu une diminution importante du nombre de personnes entrées à La Marcotte **sans ressources** mais elles sont encore 6 sur 23 adultes, auxquelles nous pouvons ajouter une 7<sup>ème</sup> personne ayant moins de 100 € par mois, ce qui représente une proportion de **30,4 %** (Elles étaient 60% en 2015 ; 45,45% en 2014 ; 53).

Parmi elles, une majorité de jeunes adultes de moins de 25 ans qui ne peut pas prétendre au RSA jeune actif et des personnes dont la situation administrative ne permet pas d'accéder à des revenus.

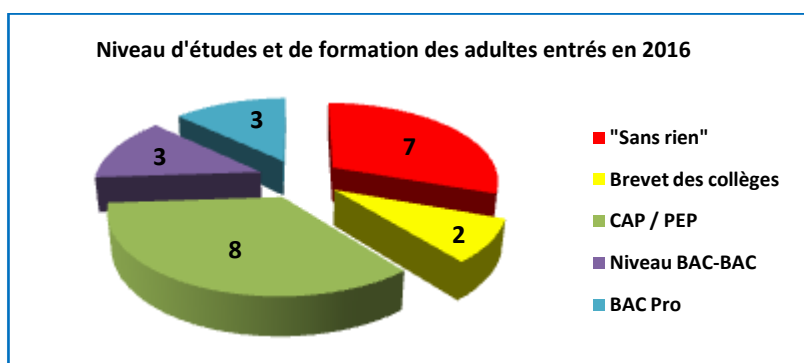
En ce qui concerne le montant des ressources, il dépasse la valeur du SMIC (1161,12 € net au 1<sup>er</sup> janvier 2016) pour 1 seule personne entrée cette année.

**91,3 % des personnes accueillies à La Marcotte vivent en dessous de seuil de pauvreté** (840 € pour une personne seule - donnée sept. 2016).

Les contrats de travail, même sur des durées indéterminées sont souvent précaires du fait du faible nombre d'heures effectuées.

Niveau d'études/ de formation des 23 adultes entrés en 2016 :

Niveau d'étude	Nombre
« Sans rien »	7
Brevet des collèges	2
CAP/BEP	8
Niveau BAC-BAC	3
BAC Pro	3
<b>Total</b>	<b>23</b>



Lorsque les résidents n'ont pas de ressources, La Marcotte leur attribue un forfait alimentaire pour subvenir à leurs besoins primaires d'alimentation et d'entretien.

### ➤ Situation au regard de l'emploi à l'entrée

Formation rémunérée	1	4.35
<b>RSA</b>	<b>6</b>	<b>26.1</b>
Indemnisation Assedic	1	4.35
AAH	1	4.35
Etudiant	1	4.35
<b>Salaire CDD</b>	<b>4</b>	<b>17.4</b>
Salarié CDI	2	8,7
Interim	2	8.7
<b>Sans emploi</b>	<b>5</b>	<b>21.7</b>
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>



### ➤ Montant des ressources à l'entrée

0 €	6	<b>26.1</b>
<100 €	1	<b>4.35</b>
100 à 300 €	1	<b>4.35</b>
300 à 600 €	8	<b>34.8</b>
600 à 900 €	5	<b>21.7</b>
900 à 1200 €	1	<b>4.35</b>
>1200€	1	<b>4.35</b>
Total	23	<b>100%</b>



### ➤ Montant des dettes à l'entrée

0 €	14	61%
<1000 €	4	17%
1000 à 5000€	3	13%
> 5000 €	2	9%
Total	23	100%



**39 %** des personnes entrées à La Marcotte en 2016 ont déclaré avoir de dettes (Elles étaient 70 % en 2015 ; 64% en 2014).

Pour celles qui en ont contracté, le montant varie et peut aller au-delà de 5000 €. Il arrive fréquemment que le sujet soit de nouveau abordé en cours d'accompagnement et que des dettes ressurgissent d'« un passé lointain ». La majorité des dettes s'inscrivent dans des amendes de transport (SNCF, RATP), des dettes de téléphone, d'hôpital ou bancaires.

Aucune personne n'a déclaré à son entrée avoir déposé un dossier de surendettement auprès de la Banque de France.

## ***II-3 Situation des personnes à la sortie***

Le fait de prolonger l'accompagnement des personnes pour la durée nécessaire à l'aboutissement de leur parcours, sans l'interrompre à une date imposée par le cadre institutionnel (ce qui fut le cas pour l'arrêt systématique à 18 mois de séjour), a permis de faire évoluer de façon significative leurs situations initiales et de « tirer vers le haut » les situations à la sortie.

**18 personnes sont sorties de la Marotte en 2016, dont 9 femmes seules et 1 homme, 6 personnes en couples et 2 bébés.**

Dans ce chapitre, nous tenons compte uniquement des **16 adultes**, en rassemblant les informations sur leur évolution pendant le séjour d'une part et sur leur situation à la sortie d'autre part.

Cette année 2 hommes accueillis en couple ont quitté La Marcotte suite à la séparation d'avec leurs compagnes.

Concernant le résident dont la compagne a quitté La Marcotte en juillet 2015, il est resté dans les lieux jusqu'à la date de l'expulsion le 7 novembre 2016.

### Situation au regard des démarches administratives à la sortie

Le **Titre de séjour** : Selon l'art. L.345 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) concernant l'**inconditionnalité** de l'accès au dispositif de veille sociale, les personnes en situations irrégulières **bénéficient d'un droit à l'hébergement en CHRS** ou en hébergement d'urgence.






Conformément à ces dispositions, elles font partie du public accueilli à La Marcotte et ont été cette année au **nombre de 8** (6 en 2015)

Le travail d'accompagnement consiste alors, entre autre, à un soutien à la constitution d'un dossier de demande de titre de séjour, ou à son actualisation, en lien avec des services partenaires spécialisés tels que les conseillers juridiques, les associations d'aides aux étrangers qui nous sont très précieux. Les travailleurs sociaux de La Marcotte accompagnent très régulièrement les personnes en allant avec elles à la Préfecture. Au vu de la complexité des situations et des difficultés d'expression de certains résidents, ces derniers ont besoin de tout notre soutien dans cette importante démarche.

Parmi les 10 personnes de nationalité étrangère ayant quitté La Marcotte en 2016, 2 d'entre elles ont vu leurs situations administratives évoluer positivement au cours du séjour par l'octroi d'un titre de séjour de 1 an et plus.

3 d'entre elles sont sorties sans que leur situation n'ait pu aboutir dans le temps de présence à La Marcotte et sans qu'aucune autre structure n'ait pris le relais via le SIAO.

Concernant les **autres démarches administratives**, parmi les 16 personnes adultes sorties en 2016 et pour les personnes concernées :

-  **10** personnes ont régularisé leur dossier de sécurité sociale au cours du séjour
-  **14** personnes ont régularisé leur dossier d'imposition au cours du séjour
-  **1** personne se s'est vue ouvrir des droits au RSA
-  **3** personnes ont pu bénéficier de leurs droits aux Assedics
-  **5** personnes ont obtenu la carte solidarité transport.

### Situation au regard de la santé à la sortie

Si la plupart des jeunes adultes se portent bien en France, un certain nombre d'entre eux sont dans un grand désarroi et expriment leurs angoisses par des comportements qui peuvent mettre leur vie en jeu.

Nous ne sommes pas sans ignorer qu'en France un tiers des suicidants a moins de 25 ans, que l'anorexie mentale et la boulimie sont des pathologies fréquentes et dévastatrices et qu'enfin l'usage de substances psycho actives (alcool, tabac, cannabis...) ainsi que certaines pratiques (jeux vidéo et internet) peuvent entraîner un risque de comportement addictif chez les jeunes avec des conséquences sur leur santé physique et psychique, leur vie sociale et affective.

Comment favoriser l'accès à l'information, à la prévention, aux dispositifs de soins pour les jeunes en situation de vulnérabilité ?

Ce questionnement est au cœur de nos pratiques au sein du CHRS.

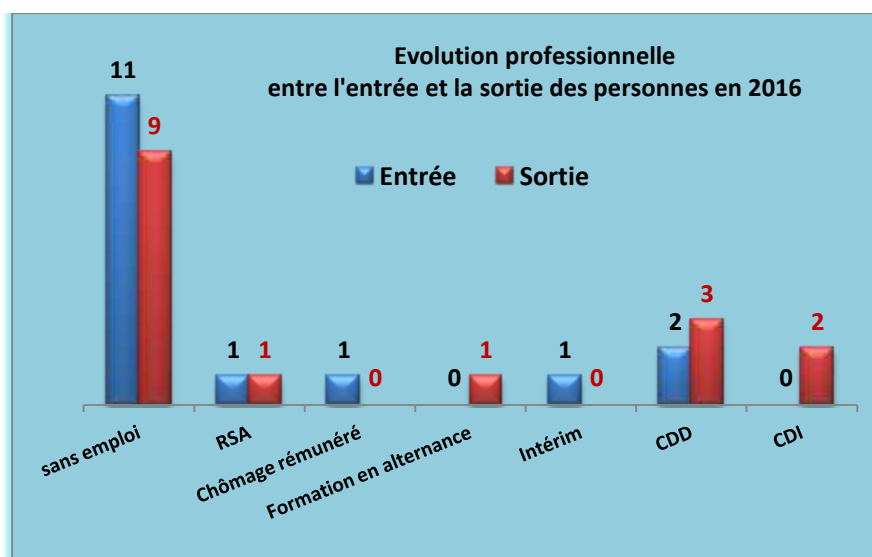
En 2016, environ 70% des personnes sorties de La Marcotte ont entamé des soins ; 30% d'entre elles disent aller mieux.

### ➤ Situation au regard de l'emploi et des ressources à la sortie

L'évolution des situations des 16 personnes sorties en 2016 s'apprécie de la manière suivante :

Evolution de la situation professionnelle entre l'entrée et la sortie des personnes

détails	entrée	sortie
sans emploi	11	9
RSA	1	1
Chômage rémunéré	1	0
Formation en alternance	0	1
Intérim	1	0
CDD	2	3
CDI	0	2
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>



L'âge du public accueilli et la durée moyenne de séjour ont un impact important sur ce type d'indicateur. Le travail d'accompagnement en termes d'insertion est un travail de longue haleine et parfois un « parcours de combattant ».

En matière d'emploi, il faut bien distinguer les caractéristiques des jeunes. Selon le niveau de qualification dont ils disposent, la réalité de l'emploi est profondément différente. Mais la longueur des études n'est pas le seul paramètre qui joue : certaines filières professionnelles sont plus recherchées par les employeurs et débouchent sur une insertion plus rapide. Enfin, nous observons que certains contrats temporaires, souvent occupés par les moins diplômés, installent durablement les jeunes dans l'insécurité de l'emploi, notamment par le biais de CDD renouvelés en contradiction avec le droit du travail, mais dans l'indifférence générale....

Il arrive souvent que les parcours chaotiques semés de ruptures n'aient pas permis aux personnes de s'emparer d'un projet professionnel et que celui-ci murisse au cours du séjour à La Marcotte.

L'allongement de la durée de la prise en charge peut permettre à certaines personnes de prendre plus de temps dans la construction de leur projet professionnel. Il n'est plus exceptionnel alors d'accueillir de jeunes adultes dans un projet de formation à moyen terme (Bac, Bac Pro...). L'objectif premier se détache un peu plus encore de l'insertion professionnelle, du gain permettant de quitter La Marcotte rapidement vers le logement autonome.

Le chômage actuel touche majoritairement les jeunes et plus encore les jeunes sans formation. La Marcotte accueillant en grande majorité ce profil de public avance dans sa réflexion et son accompagnement à ce sujet. Ainsi, sur 16 adultes sortis de La Marcotte en 2016, **8 ont suivi une formation** durant leur séjour : BAFA, maîtresse de maison, BEP fleuriste, BAC, KSES, alphabétisation, permis de conduire et leur ont permis d'avancer sur leurs chemins personnels et/ou professionnels. 3 jeunes femmes

ont aussi participé à une formation sur les risques domestiques et les gestes de première urgence dispensée par La Croix Rouge.

Il se peut que certaines personnes quittent encore La Marcotte avec une situation plus précaire que lorsqu'elles y sont arrivées. En effet, il se peut que de jeunes adultes n'arrivent pas à tenir un emploi, même un CDI, et qu'ils démissionnent. Tout cela laisse à voir que lorsque les jeunes femmes ou couples arrivent à La Marcotte, d'autres difficultés, plus personnelles sont mises en avant et peuvent venir freiner les projets d'insertion sociale et professionnelle.

Aujourd'hui le temps permet aux référents de travailler avec eux ces aspects différemment.

Sur les 16 personnes sorties en 2016, 5 sont restées sans travailler (31,25%) ; 5 ont exercé une ou des activité(s) de courtes durées, ne dépassant pas 3 mois en tout, ce qui représente 31,25% des sortants. **Les 6 autres ont travaillé 3 mois et plus (37,5%).**

Les années précédentes, nous constatons que la situation de notre public se dégradait au fil des années. Elles étaient 32% à ne pas avoir travaillé durant le séjour à La Marcotte en 2012, 35% en 2013 et 52% en 2014.

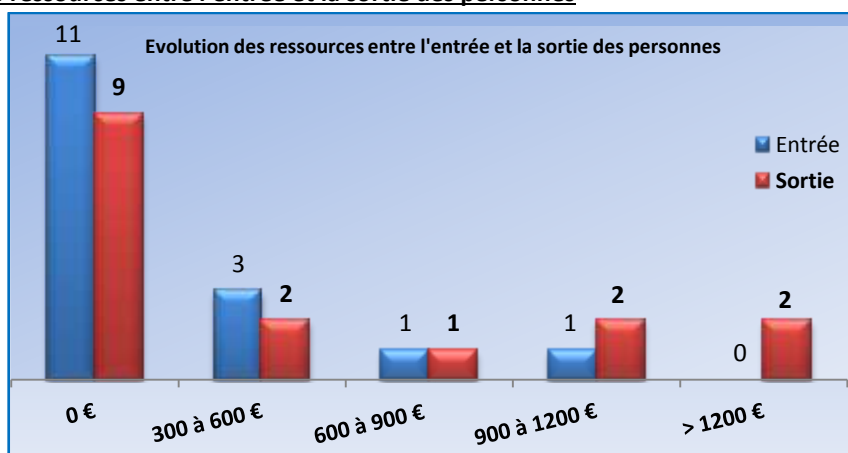
En 2015, elles étaient 6%.

Elles étaient 58 % à avoir travaillé au moins 3 mois en 2013 ; 33% en 2014 ; 75 % en 2015 et 37,5% en 2016.

Nous pouvons faire un lien très étroit entre ce chapitre et celui de l'évolution de la situation au regard des ressources.

#### Evolution des ressources entre l'entrée et la sortie des personnes

	Entrée	Sortie
0 €	11	9
300 à 600 €	3	2
600 à 900 €	1	1
900 à 1200 €	1	2
>1200€	0	2
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>



En 2016, 56% des jeunes quittaient de La Marcotte sans aucun revenu (6.25% en 2015). Pour les moins de 25 ans sans ou avec peu d'expériences professionnelles, ils ne pouvaient pas prétendre au RSA (Revenu de solidarité active). 25% d'entre eux avaient des ressources qui dépassaient le montant du SMIC à la sortie (20% en 2015).

L'allongement de la durée de prise en charge a permis à un petit nombre de sortir d'une situation de « sans aucune ressources » et de capter CDD/CDI avec des ressources dépassant la valeur du SMIC.

#### **➤ Situation au regard des dettes**

Parmi les 9 personnes ayant déclaré avoir des dettes à l'entrée, 4 résidentes en déclarent à la sortie. Le principal travail réalisé autour de cette problématique s'est opéré sur des amendes de transport, de découverts bancaires ou de crédits à la consommation.



A ces dettes, nous pouvons rajouter pour certains les dettes de participations financières.

### ➤ La participation financière

Lorsque les personnes accueillies à La Marcotte ont des ressources, une participation financière aux frais de séjour leur est demandée, à hauteur de 15 % de celles-ci.

Sur 16 personnes adultes sorties en 2016, 7 personnes ont payé au moins une PF durant leurs séjours (43,75%), 5 personnes isolées et un couple.

Parmi les 7 personnes sortantes, 6 d'entre elles sont à jour de leurs règlements, 1 seule personne a laissé une dette vis-à-vis de la structure dépassant les 1000 €. Il s'agit du résident dont la compagne a quitté La Marcotte en juillet 2015 et qui est resté dans les lieux jusqu'à la date de l'expulsion le 7 novembre 2016.

L'hébergement à La Marcotte n'est pas conditionné par le règlement ou pas de la participation financière. Cependant, elle fait partie des leviers de l'éducation budgétaire.

Lorsque les personnes quittent la Marcotte avec une dette, un courrier leur est adressé avec un plan d'apurement mis en place en prenant en compte leurs réalités budgétaires. Nous n'exerçons pas de poursuites afin de recouvrer ces créances mais chaque année au moins un résident est venu régler sa dette. Ce fut le cas aussi pour 2016.

### ➤ Situation au regard des solutions d'hébergement ou de logement à la sortie

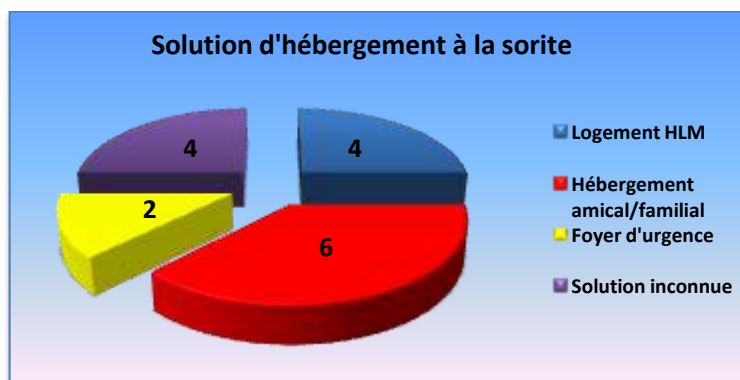
Le dispositif « AHL » (accueil-hébergement-insertion) est un dispositif de prise en charge transitoire orienté vers l'accès au logement, selon les principes du « logement d'abord ». Chaque fois que cela est possible, l'accès direct au logement ordinaire ou au logement intermédiaire (résidence sociale, maison relais, logements captés en intermédiation locative, résidence hôtelières à vocation sociale) doit être privilégié par rapport à une orientation vers l'hébergement, sauf si la situation de la personne justifie une telle orientation.

En 2016, 25% des personnes de La Marcotte ont une sortie vers le logement autonome. Elles étaient 76,45% en 2015, 42% en 2014. Ce chiffre est à mettre en relation avec la mise en place du SIAO unique et de la nouvelle organisation du service prospection. Les sorties vers un hébergement amical ou familial ont augmenté faute d'une solution via le SIAO vers une autre structure. Elles étaient de 17,65 % en 2015, 30% en 2014.

Le début de l'année 2017 semble « repartir » sur une plus grande réactivité concernant les propositions de logement.

#### Solutions d'hébergement ou de logement à la sortie

solutions de sortie		
Logement HLM	4	25%
Hébergement amical/familial	6	37,5%
Foyer d'urgence	2	12,5%
Solution inconnue	4	25%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100 %</b>



## Situation au regard de l'évolution personnelle

Le « mieux être », la relation (avec son entourage, avec les autres résidents, avec l'équipe), la meilleure compréhension de son histoire personnelle et l'estime de soi sont interrogés au travers des questionnaires de sortie en fin de prise en charge. Certains résidents s'en emparent d'autres ne renseignent pas ces items, ce qui rend l'analyse compliquée. En règle générale les réponses tirent le cursus vers le haut.

### **II-4 L'accompagnement après la sortie du CHRS**

*« L'accompagnement après le départ est l'une des caractéristiques essentielles du projet de La Marcotte. Notre action s'ancre dans la continuité et la fin d'hébergement n'est pas une rupture dans la relation. [...], car si la prestation matérielle est limitée dans le temps, la relation, elle, ne l'est pas ».<sup>1</sup>*

En 2016, **6 personnes** ont encore bénéficié d'un suivi par l'équipe de La Marcotte après leur départ.

La situation d'exclusion qui caractérise les personnes accueillies à La Marcotte est bien souvent marquée par l'isolement. Investir de nouvelles relations s'avère parfois compliqué, tisser un nouveau réseau relationnel n'est pas chose aisée. Nous le constatons au travers des besoins et des attentes des personnes lorsqu'elles font appel à nous.

Voici quelques exemples de personnes revenues vers nous pour un « suivi après Marcotte » :

Madame S. a quitté la structure vers le logement autonome le 08/02/2016. Elle est revenue 23 fois pour être aidée dans ses démarches : écoute, lecture et compréhension de courriers, aide à la demande d'APL, prime d'activité, déclarations trimestrielles RSA, difficulté financière suite à un crédit contracté, droit mutuelle-santé, question relative au droit aux congés, orientation vers une AS de Versailles et une maison de quartier (CV + lettre de motivation) avec des accompagnements physiques.

Madame explique revenir à La Marcotte car elle ne sent pas comprise par les professionnels de secteur et se sent plus rassurée de parler à des personnes qui prennent ce temps.

Monsieur M. a quitté La Marcotte le 09/05/2016 suite à la séparation d'avec son épouse. Il est revenu 1 fois en entretien pour demander de l'aide pour sa déclaration d'impôt et souhaite que son épouse ne connaisse pas son nouveau lieu d'hébergement. Son épouse qui a quitté La Marcotte dans un second temps et est revenue 1 fois pour l'obtention de documents administratifs.

Madame D. a quitté la Marcotte le 05/12/2016 vers le logement autonome. Elle est revenue 7 fois pour être aidée dans ses démarches (changement d'adresse, aide à la demande d'APL, prime d'activité, pour rédiger une lettre, pour faire une déclaration trimestrielle, pour comprendre comment se connecter à pajemploi). Madame sait faire appel à son assistante sociale de secteur mais elle explique avoir confiance en ses anciens référents c'est pourquoi elle fait le choix de revenir à La Marcotte pour certaines démarches.

Monsieur C. a quitté la Marcotte le 7/11/2016 sans solution connue. Il est revenu 5 fois pour être aidé dans des démarches de logement.

Madame B. a quitté La Marcotte le 03/08/2016 vers un hébergement en couple. Suite à son départ, elle a sollicité sa référente pour un accompagnement physique afin de compléter son dossier d'AME et d'aller le déposer à l'assurance maladie. Elle a assuré 2 accompagnements à La Préfecture plusieurs démarches

---

<sup>1</sup> Extrait du projet d'établissement de 2008, page 23

administratives dans la constitution de dossiers administratifs, de rédaction de mails ou d'appels téléphoniques, un rendez-vous à La Marcotte.

Le temps approximatif cumulé consacré à cette action est d'environ **60 heures** sur l'année. 4 salariés de l'équipe éducative, intervenant seuls ou en binômes se sont mobilisés pour assurer cet accompagnement.

### III – ACCOMPAGNEMENT ET EVOLUTIONS

#### III-1 *La vie de l'établissement - Les moments forts de l'année*

##### ➤ **La Fête annuelle des résidents, le 29 janvier 2016**

Elle a été organisée en lien avec un petit groupe de résidents. Sur le thème de l'Afrique, la Marcotte a été embellie par des tentures très colorées. Les résidents se sont apprêtés pour l'occasion. Un atelier maquillage a été tenu par une résidente. Un défilé de mode a animé la soirée.



##### ➤ **Le séjour à Quiberon du 23 au 28 juillet 2016.**

Depuis 2013, La Marcotte, en lien avec les résidents, organise chaque année un transfert de quelques jours. Nous sommes convaincus qu'un tel projet peut-être un support par lequel une démarche de changement peut s'enclencher (relation à soi, aux autres, à la vie favorisant le développement des potentiels personnels). Il est alors vu comme un outil au service de l'insertion.

L'accès à la culture, aux vacances et aux loisirs des plus défavorisés a un jour été posé comme étant un objectif national (Rapport de l'Inspection Générale des Affaires Sociales de 2007), mais il est très difficile de défendre ce droit auprès de nos financeurs.

Sans l'aide de la FNARS et une participation des résidents, nous ne pourrions pas leur permettre d'y accéder. Cette année, 7 résidentes y ont participé.

Un bilan de l'organisation et du séjour a été rédigé par les 2 accompagnatrices que vous pourrez lire en [Annexe N°2](#).

### ***III-2 L'accompagnement socio-éducatif et les plans d'amélioration de la qualité***

2016 est une année qui a permis, en année pleine de mettre en pratique les grandes évolutions de 2015 au travers les premiers projets personnalisés, la double référence « nouvelle version », l'accueil de familles lorsqu'elles se constituent au cours de l'accueil.

#### **➤ Le projet personnalisé**

Chaque personne est unique et notre accompagnement s'inscrit dans le temps dans son projet personnalisé individualisé depuis sa visite de présentation/son admission à sa fin de prise en charge.

En 2016, nous avons réalisé :

- **21 rendez-vous de visite de présentation,**
- **34 projets personnalisés** ont été co-construits et ont fait l'objet d'un rendez-vous avec la chef de service avant d'être finalisés.
- **18 bilans intermédiaires** produits six mois après l'élaboration du PP permettant des ajustements ou de des actualisations pour la deuxième partie du projet.
- **13 rendez-vous de fin de prise en charge**

Soit au total près de **90 rendez-vous** mis en place à partir de l'élaboration du travail d'accompagnement en lien avec les personnes accompagnées et leurs binômes de référents autour des projets personnalisés.

A ceux là sont venus se rajouter une quinzaine de rendez-vous de recadrage avec des sanctions pouvant aller du simple avertissement à la suspension temporaire d'hébergement.

Par ces chiffres, nous pouvons imaginer le temps important consacré en amont à la préparation de ces rencontres et à la rédaction des écrits par les professionnels de l'accompagnement.

#### **➤ Le binôme de référents**

Le référent est l'interlocuteur privilégié des parties prenantes en interne et en externe. Il est chargé :

- Du suivi des personnes accueillies ;
- De l'observation de la situation et de son évolution ;
- D'informer les autres professionnels de La Marcotte des évolutions de la situation et du projet ;
- De la mobilisation et de la coordination des ressources internes (équipe) et externes (partenaires) en lien / accord avec les personnes ;
- De la coordination du projet personnalisé.

A la Marcotte, la référence est assurée par 2 travailleurs sociaux, appelés « **le binôme de référents** ».

Les référents ne choisissent pas les personnes et les personnes ne choisissent pas leurs référents. Le choix se fait à partir d'une logique mathématique au regard d'un nombre de suivis par professionnel et des places des appartements dont il assure la gestion.

Le binôme de référents veille et garantit par sa présence et son soutien, la mise en œuvre, par la personne accompagnée, des décisions/orientations prises avec elle ainsi que la continuité de l'accompagnement dans une prise en charge globale.

L'un des référents a en plus la particularité d'être le « référent appartement » : garant de l'état et du fonctionnement de l'appartement, du travail sur le « vivre ensemble » et sur « la vie quotidienne », soutien du groupe et dans le lien avec les agents de proximité (gardiens, agences immobilières, bailleurs) et l'agent de maintenance de La Marcotte.

Le second est garant de la tenue des dossiers des résidents, du respect des échéances. Il a en plus la casquette du « référent administratif ».

Cette nouvelle organisation a été mise en place à partir de février, suite à un travail d'élaboration en équipe autour de cette question et d'une présentation en réunion trimestrielle des résidents.

Le travail en binôme n'est pas aisé. Il requiert de la confiance, de pouvoir travailler sous le regard de l'autre, de communiquer régulièrement, de confronter ses points de vue, d'anticiper pour assurer la continuité de la prise en charge... Si la place de chaque référent est clarifiée et facilite en général les missions d'accompagnement cette nouvelle modalité de travail devra faire l'objet d'une évaluation auprès des salariés et des résidents.

### ➤ **L'accueil des familles – L'accompagnement à la parentalité**

La Marcotte a pour particularité d'accueillir un public majoritairement féminin, quelques couples, adultes jusqu'à 30 ans.

Depuis de nombreuses années, nous constatons que, de manière régulière, des grossesses surviennent parmi les personnes accueillies.

L'augmentation des durées de prises en charge et l'écoute des besoins/attentes de notre public à ce sujet nous ont amené petit à petit à accompagner les familles qui se constituaient, en accord avec la DDCS, et ce par dérogation, le temps de trouver une solution de sortie adaptée à cette nouvelle situation.

Depuis cette année, nous avons 7 places pour l'accueil de bébés lorsqu'ils naissent en cours de séjour de leurs mères.

En 2016, nous avons accueilli 4 couples qui ont vu naître leur enfant au cours de leurs séjours.

Parmi les 41 femmes isolées, la présence de 6 mères avec leur enfant né au cours du séjour dont 1 bébé qui a été confié à l'Aide Sociale à l'Enfance à la sortie de la maternité.

8 autres enfants ne vivent pas à ce jour avec leur(s) parent(s) et n'émargent de ce fait pas sur l'effectif d'hébergement de La Marcotte (4 enfants étaient accueillis en placement familial au moment de l'admission de leurs mères : 2 d'entre eux bénéficient de droits de visite à La Marcotte selon un calendrier pré établi par l'ASE et pour 2 autres, des visites médiatisées sont organisées) et 4 enfants sont restés « au pays » avec leurs grands-mères.

Ainsi, ces chiffres montrent que nous avons accueilli **16 femmes** devenues « **mères** » et **5 hommes** devenus « **pères** », ce qui représente **36,2 % des adultes** accompagnés à La Marcotte en 2016 !

Le travail d'accompagnement à la parentalité dans le cadre du PP des personnes accueillies et aujourd'hui incontournable et s'organise . Une situation clinique est présentée en **Annexe N°3**.

### Définitions de la parentalité :

-« *L'ensemble des savoir-être et des savoir-faire qui se déclinent au fil des situations quotidiennes en différentes postures, paroles, actes, partages, émotions et plaisirs, en reconnaissance de l'enfant mais aussi en autorité, en exigence, en cohérence et en continuité.* » (Di Ruzza).

Cette définition met l'accent sur les affects et les comportements des parents et sur la complexité et la singularité des situations parentales.

-Le « *métier d'être parent* » (O'Connor).

Cette définition renvoie à des notions d'aptitudes et de compétences à mettre en œuvre ou à acquérir. Elle s'oppose en quelque sorte à une conception dans laquelle les parents sauraient s'occuper de leur enfant d'une façon innée. La parentalité est vue comme un apprentissage qui se fait ou ne se fait pas à partir des situations rencontrées.

-« *L'ensemble des réaménagements psychiques et affectifs qui permettent à des adultes de devenir parents* » (Maigne).

Cette définition met en évidence les changements psychologiques qu'engendre le fait de devenir parent. La plupart des parents le savent, pour l'avoir expérimenté : lorsqu'ils accèdent à la responsabilité de la vie d'un enfant, quelque chose change en eux. Ce passage peut cependant soulever des angoisses, des refus, des impossibilités et consécutivement des blocages voire des pathologies qu'il peut être nécessaire de traiter.

-« *La fonction propre aux parents, servant de support à l'évolution psychoaffective de l'enfant et l'accompagnant depuis les processus primaires d'individualisation, jusqu'à la sortie du réaménagement de l'adolescence* » (Institution spécialisée).

Cette définition met l'accent sur les processus inconscients participant à la structuration psychique de l'enfant et donc sur une approche de la psychologie des profondeurs.

**La diversité des définitions traduit la grande variété des abords de la fonction parentale et, par voie de conséquence, des pratiques de soutien associées.**

FNARS (Parentalité et soutien à la parentalité).

### **Les plans d'amélioration de la qualité (PAQ)**

Début 2015, un Comité de suivi de la qualité avait été mis en place, composé de la directrice, de la chef de service et du référent de la Démarche d'évaluation (RDE) secondé par un autre professionnel.

Après avoir fait le point sur l'avancement des Plans d'Amélioration de la Qualité (PAQ), la liste des PAQ établie à l'issue de l'évaluation interne en 2010 avait été actualisée.

Nous avons extrait de la liste certains PAQ qui étaient terminés ou d'autres qui avaient été abandonnés du fait d'une réorientation de notre réflexion. Nous en avons profité pour regrouper certains PAQ par thématiques.

Nous avons ensuite pris en considération les préconisations de l'évaluation externe et les nouveaux besoins des personnes accueillies.

Ainsi, nous étions passés de 58 à 17 PAQ. Parmi eux, 7 PAQ avaient été retenus comme prioritaires par le Comité de suivi.

- ✚ Le PAQ « Accompagnement à la parentalité »
- ✚ Le PAQ « Citoyenneté »
- ✚ Le PAQ « Confidentialité »
- ✚ Le PAQ « Dossier de l'utilisateur »
- ✚ Le PAQ « Organisation »
- ✚ Le PAQ « Partenariat et réseau »
- ✚ Le PAQ « Soutien à la santé »

En 2016, nous n'avons pas poursuivi le travail de réflexion et d'élaboration autour de ces 7 PAQ du fait de l'investissement de l'équipe autour de la deuxième évaluation interne. Courant 2017, nous verrons à intégrer dans les futurs PAQ les travaux qui n'étaient pas finalisés.

### ➤ **La deuxième évaluation interne : Un important travail consacré sur 2016 qui reste à finaliser**

Dans l'intervalle, le CHRS a renouvelé l'ensemble des outils de la Loi 2002-2 (Règlement de fonctionnement, contrat de séjour, livret d'accueil, projet personnalisé,..) hormis le projet d'établissement qui était en cours de réécriture.

Aussi, la deuxième évaluation interne a pris appui assez naturellement sur cette dynamique en cours. Il a semblé important de s'inscrire pour cette démarche, dans le calendrier associatif, même si, au niveau de notre structure, elle est intervenue un peu tôt. En effet, la réécriture du Projet d'Etablissement et la poursuite des PAQ ont été mis en « stand by » le temps de la démarche, et il aurait sans doute été plus simple et cohérent de pouvoir les finaliser avant d'engager un nouveau cycle d'évaluations.

En amont de la démarche, l'équipe de direction a formulé des **questions évaluatives** qui ont orienté le travail d'évaluation. Il s'agissait d'identifier les domaines qui nous paraissent les plus importants et les questionnements que nous souhaitons approfondir.

**Les questions « évaluatives » et stratégiques identifiées en amont de l'évaluation interne ont été les suivantes :**

#### Ecrits professionnels et dossier de l'utilisateur :

La première évaluation interne avait donné lieu à un PAQ sur le dossier de l'utilisateur, qui a amené l'établissement à revoir la structure des dossiers et à mettre en place une procédure, y compris pour l'archivage – procédure qui a connu plusieurs modifications depuis.

Nous constatons aujourd'hui que le fonctionnement actuel comporte encore des besoins d'ajustement. L'évaluation externe a apporté des préconisations nouvelles, notamment en ce qui concerne les notes des professionnels dans les dossiers (fiches de suivi manuscrites). Aussi, la gestion des dossiers est à nouveau mise en travail.

Concernant l'ensemble des écrits, de nouveaux éléments contextuels sont à prendre en compte, car ils ont suscité de nouvelles formes d'écrits et de nouveaux besoins :

- Des changements dans l'organisation des séjours : PP, support pour les demandes de renouvellement, supports pour les demandes de réorientation (SIAO), organisation de la référence en binôme et la circulation de l'information entre les référents.

Aussi, il faut interroger les outils et l'information transmise au regard de leur pertinence, de leur efficacité et du respect des personnes. Un travail de consultation qui inclut les partenaires et les personnes accompagnées est à mener.

#### Partenariats / travail en réseau :

La question des partenariats est ressortie de la 1<sup>ère</sup> évaluation interne comme étant un chantier sur lequel il fallait évoluer. Elle a donné lieu à un PAQ. Dans le cadre des réflexions relatives à la réécriture du projet d'établissement, nous avons évoqué les partenariats, sans toutefois arriver à un aboutissement. Lors de la 1<sup>ère</sup> évaluation interne, les partenaires n'ont pas été associés.

Aussi, il serait intéressant de réfléchir à :

- L'association des principaux partenaires à cette démarche d'évaluation interne
- D'identifier les partenariats qui « fonctionnent bien » et ceux qui seraient à améliorer ou à développer, en travaillant notamment sur des conventions de partenariat

L'évolution du public accueilli a suscité de nouveaux besoins qui sont à couvrir en lien avec notre réseau.

#### Prestations :

Depuis la 1<sup>ère</sup> évaluation interne, le secteur de l'hébergement d'insertion a beaucoup évolué. Il s'agit notamment d'évaluer l'établissement au regard du référentiel « AHI » pour identifier comment il s'inscrit dans les prestations prévues par ce référentiel, et quelles seraient les prestations à développer (par exemple : santé, insertion professionnelle, vie quotidienne,...)

#### La participation des personnes :

Devant le constat d'un désinvestissement du CVS, l'établissement a mis en place, en 2013, d'autres formes de participation. Aujourd'hui, avec un rallongement des durées de séjour et un public qui évolue, certains freins à l'investissement sur la participation semblent moins importants. Les notions de citoyenneté et d'empowerment ont été soulevées par l'évaluation externe et sont mises en travail sous forme d'un PAQ.

Nous souhaitons que l'évaluation interne soit un levier et donne des pistes pour soutenir davantage le pouvoir d'agir des personnes dans le cadre de l'accompagnement individuel et collectif.

Une réunion institutionnelle, le 10 décembre 2015, a été le moment de **lancement de la démarche**. A cette occasion, l'équipe de direction a présenté, à l'ensemble des professionnels de la structure, l'organisation et les différentes étapes, à commencer par un rappel du cadre. En parallèle, un courrier d'information a été adressé aux résidents, les invitant à participer à la démarche.

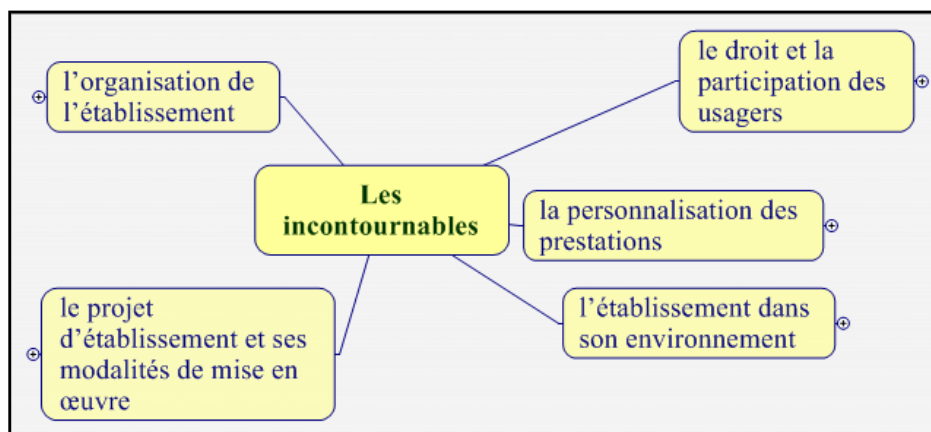
Lors de cette première étape, le **Comité de Pilotage (COFIL) de l'Etablissement** a été constitué, selon des principes de pluridisciplinarité, de représentativité et de participation volontaire. Il était composé de la chef de service, de l'assistante administrative, de trois travailleurs sociaux (dont le Responsable de la Démarche d'Évaluation), ainsi que de trois résidentes (dont l'une avec son bébé). Le groupe des travailleurs sociaux s'est étoffé avec l'arrivée de 2 professionnelles nouvellement arrivées au sein de l'équipe éducative et très intéressées par cette démarche.

Le 13 janvier 2016, la direction a présenté aux membres du COFIL la démarche d'évaluation interne. **(Cf. Annexe N°4)**

L'évaluation interne est une démarche qui s'appuie sur **un outil central** : Un référentiel existant (Falret).

#### 5 domaines incontournables :





Le rôle du COPIL était **d’adapter le référentiel et de conduire la démarche**. Pour se faire, un formateur de l’IRFA a accompagné le COPIL sur 6 sessions pour le former à la méthodologie de la démarche. Certaines sessions de méthodologie ont eu lieu en « Inter COPIL », c’est-à-dire, en réunions partagées tantôt avec le COPIL de la MECS « Les Marmousets » (établissement de l’ŒUVRE FALRET), tantôt avec celui du SAVS Montagne.

Le COPIL, accompagné du formateur et de la directrice de pôle, s’est réuni 2 fois pour **l’adaptation du référentiel (le 15/01 et le 05/02)**. En partant du référentiel ayant servi à la première évaluation interne, le COPIL a mené un important travail d’élagage. Le 1<sup>er</sup> référentiel comportait 47 références et 349 critères. Nous avons recentré son questionnement sur les éléments les plus importants :

- Soit pour valoriser des points forts de l’établissement ou des avancées réalisées au cours de la période écoulée.
- Soit pour porter un éclairage sur des points pour lesquels nous pensons avoir besoin de nous améliorer.

Nous avons par ailleurs enrichi le référentiel des recommandations issues de l’évaluation externe d’une part, et des éléments transversaux et spécifiques issues des recommandations de l’ANESM d’autre part. Il s’agissait également pour nous d’introduire des éléments de questionnement autour des différentes prestations d’accompagnement telles que définies dans le référentiel AHI (Accueil, Hébergement Insertion). Le nouveau référentiel comporte **45 références et 184 critères**.

Nombre de critères	
L’établissement dans son environnement	11
Le projet d’établissement	26
Droit, information, participation des usagers	65
Personnalisation des accompagnements et des prises en charges	42
Organisation de l’établissement	40
total	<b>184</b>

Cet outil d’évaluation formalisé a servi pour toute la démarche conduite dans la structure.

### Le déroulement des audits :

Les audits ont été menés par les 10 membres du COPIL dans toutes leurs diversités, et ce dans une volonté de croiser les regards, d'enrichir les réponses et de réaliser une évaluation à 360°.

La première étape de la méthode, une fois le référentiel finalisé, a été de distribuer les audits. Puis, à partir de cette répartition, les membres du COPIL ont mené les audits qui ont permis un recueil de données.

Les audits se sont réalisés de diverses façons : En intra-COPIL, auprès des résidents, des partenaires, de vive voix, par téléphone, par mail, en individuel, en collectif.

Du fait de sa configuration, le COPIL a pu répondre aux 2/3 des critères à partir d'une démarche d'observations et d'échanges autour de notre activité et d'une étude documentaire et traversaient tous les domaines.

Sur les 184 critères, 117 ont été étudiés directement au sein du COPIL lors de réunions prévues à cet effet au cours d'audits documentaires principalement menés par 3 professionnels de l'équipe éducative et par la chef de service.

Les audits qui n'ont pas été travaillés au sein du COPIL l'ont été de la manière suivante :

Personnes auditées	Nombre de domaines audités	Domaines audités	Qui a réalisé ces audits ?
Membres de l'équipe éducative	3	ENV :1 PROJ :3 DIPU :4	3 travailleurs sociaux l'assistante administrative
Agent d'entretien	1	ORG :2	La chef de service
Agent de maintenance	1	ORG :3	La chef de service
Direction	2	ENV :1 PROJ :2	
Résidents	5	ENV :1 PROJ :1 DIPU :16 PAPC :7 ORG :5	3 salariés 1 résidente
Partenaires	2	ENV :2 PROJ :3	1 travailleur social la chef de service

L'audit des partenaires s'est déroulé soit par téléphone en reprenant les critères. Ce fut le cas pour le Réseau de Promotion pour la Santé Mentale Yvelines Sud (RPSM), le SIAO unique, le CMP, Free Compétence, Mission Locale de Versailles) ou par mail auprès du SIAO et de la DDCS.

Une fois les données collectées, nous avons rédigé la synthèse des audits.

Nous avons consacré environ **250 heures** à l'élaboration de ce travail dans lequel les résidents se sont aussi impliqués.

Le rapport d'évaluation est en cours d'écriture au 1<sup>er</sup> semestre 2017.

### ***III-3 La participation des résidents***

La participation des résidents est une thématique centrale dans notre accompagnement.

Au-delà de la participation dans une démarche individuelle qui demande souvent beaucoup d'énergie au niveau psychique, nous constatons depuis plusieurs années la difficulté de mettre en place du collectif dans le contexte de notre accueil en diffus.

Pour autant, nous pouvons proposer des activités collectives dans lesquelles les personnes s'investissent (ateliers cuisine, préparation de la fête, séjour, sorties...).

Toutefois, certaines thématiques revenaient de manière récurrente et si la mise en place d'une participation par délégation n'était pas encore envisageable, des temps d'échanges réguliers avec les résidents, une fois par trimestre ont été mis en place. Ainsi s'est instaurée en 2016 la réunion trimestrielle des résidents.

Pour autant d'autres formes de participations sont toujours présentes, comme par exemple la participation à la préparation de la fête annuelle de La Marcotte, au séjour et sorties, à l'évaluation interne...

#### **➤ Les réunions trimestrielles des résidents**

Dans le cadre de ces « **réunions trimestrielles** », tous les résidents sont conviés ainsi que 2 professionnels de l'équipe éducative, la personne bénévole et un administrateur de l'association de l'œuvre-Falret. Elles sont co-animées par la direction de La Marcotte, des comptes rendus sont rédigés et affichés.

Il s'agit d'une instance d'information, d'échange, de consultation des personnes et de participation en réponse à la loi 2002-2.

**4** réunions ont eu lieu en 2016. **10 à 12 résidents** étaient présents à chaque réunion.

2016 fut l'occasion d'informer des mouvements de personnels, de présenter le psychologue de La Marcotte, de faire une présentation de « la personne qualifiée », d'accueillir la nouvelle Directrice Générale de l'œuvre Falret ;

Ces rencontres ont permis d'informer les résidents de réorganisations au niveau de notre environnement (CAPLOGY, la mission accès au logement, la mise en place du SIAO unique, l'évolution du nombre de places dédiées à La Marcotte) et de les faire participer à la dynamique de changements qui s'opère en interne autour des modalités d'accompagnement (la double référence), de la mise en place de l'évaluation interne, de commissions de renouvellements et de fins de séjour, des droits de visites et de la modification de notre règlement de fonctionnement à ce sujet, de la réorganisation dans les modalités de distribution des forfaits alimentaires, de la réception des colis, des téléphones fixes dans les logements...

Ce fut aussi de recueillir les points de vue autour de la dynamique collective, de leur expérience sur la formation aux premiers secours, de les inviter à réfléchir sur le projet de la Fête annuelle de La Marcotte.

Vous trouverez le Compte Rendu de la réunion trimestrielle du 11 février 2016 en **Annexe N°5**

#### **➤ Participation au COPIL de l'évaluation interne**

Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, le **Comité de Pilotage (COPIL) de l'Etablissement** pour suivre la démarche d'évaluation interne a été constitué, selon des principes de pluridisciplinarité, de représentativité et de participation volontaire. Trois résidentes (dont l'une avec son bébé) de La Marcotte s'en sont emparées.

Elles ont été très présentes sur le temps de la formation, de la mise en place du référentiel, de la distribution des critères et autour des questionnements dans divers domaines.

Malgré la complexité de la démarche, la durée des réunions, la difficulté dans la compréhension de certains critères elles ont montré leur intérêt par leur assiduité, leur présence aux rencontres et ont pu dire que :

- « Les sujets abordés sont importants »,
- « Se sont senties utiles »,
- « C'était bien d'échanger avec les personnes, cela a permis de mieux les connaître »,
- « Chacun peut dire quelque chose, quelque soit sa place »,
- « C'est intéressant de voir l'intérieur du fonctionnement »,
- « Les personnes vont pouvoir lire comment cela se passe à La Marcotte »,
- « J'ai obtenu une attestation pouvant compléter mon dossier administratif ».

### **III-4 Le partenariat - réseau**

Le partenariat est une valeur ajoutée fondamentale et un axe primordial dans le travail d'accompagnement des personnes. Le travail d'insertion ne peut pas se développer de manière isolée. Il s'inscrit dans une cohérence du « parcours social » proposé à la personne accueillie.

Tout au long de la prise en charge de la personne, nous sommes amenés à travailler avec d'autres structures telles que les services sociaux de secteurs, les Missions Locales, les CMP (Centres médico-psychologiques), les associations, les juristes, les divers structures d'hébergement, les foyers maternels... afin d'accompagner au mieux la personne dans la cohérence de son projet. Les liens peuvent être ponctuels ou se développer.

La Marcotte participe activement à un réseau de partenaires qui est perçu comme un ensemble en mouvement qui évolue. En 2016, le focus s'est particulièrement porté vers :

#### **➤ Le SIAO**

Le SIAO fait partie depuis 2011 de nos partenaires privilégiés.

C'est le SIAO qui nous oriente tous les candidats, et c'est vers le SIAO que nous nous tournons lorsque nous accompagnons les résidents de La Marcotte vers une autre structure d'insertion ou vers le logement après leurs parcours à La Marcotte.

Nous avons des contacts hebdomadaires avec le SIAO en adressant toutes les semaines nos tableaux de bord (liste d'urgence, liste femmes seules, liste couples). Nous renseignons aussi des sorties et de la libération de places. Enfin, tous les premiers du mois, nous envoyons un tableau récapitulatif de notre situation d'occupation.

Depuis la mise en place du SIAO unique en 2016, nous voyons l'importance de ce travail partenarial et le besoin de bien se connaître pour mieux s'articuler et réajuster nos pratiques

La Marcotte fait partie des associations qui se sont mises à disposition pour participer à la Commission départementale SIAO. Dans l'attente de sa nouvelle mise en route, nous participons régulièrement aux réunions organisées sur le territoire des Yvelines.

Concernant le logiciel SI-SIAO, La Marcotte est à jour dans ses enregistrements. Nous apprécions le soutien et la réactivité du coordinateur lorsqu'une situation particulière se présente et que nous nous trouvons en difficulté avec l'outil.

### ➤ Le PAEJ de Versailles

Le Point Accueil Ecoute Jeunes (PAEJ) est un lieu d'accueil confidentiel, anonyme et gratuit qui s'adresse aux jeunes de 10 à 25 ans. Il offre un espace d'écoute et de soutien. Les jeunes peuvent rencontrer une psychologue pour parler de leurs préoccupations (conflits parents/ami(e)s, difficultés scolaires ou professionnelles, stress, angoisse, image de soi, alimentation, violence...), pour prendre du recul sur leur situation et ainsi faire le point. Le PAEJ peut, si besoin, orienter et accompagner la personne dans sa démarche d'aide vers d'autres structures extérieures (santé, social, scolaire, loisirs,...).

Le PAEJ peut apporter réponses à bon nombre de questions/problématiques rencontrées par les personnes que nous accompagnons. Pour faciliter les orientations, nous avons mis en place, au travers une convention, une permanence d'accueil sur place les lundis après midi jusqu'à la fin de l'année. Tous les travailleurs sociaux de La Marcotte ont été accueillis à tour de rôle pour une présentation de l'équipe du PAEJ et de leurs missions. Ces échanges permettent aujourd'hui à La Marcotte et au PAEJ d'orienter nos publics avec une meilleure connaissance, de faciliter la mise en place des « ponts ».

### ➤ Les services de la petite enfance

La possibilité d'accueillir aujourd'hui des bébés dans faire de demande de dérogation a fait bouger les perspectives de travail. Notre projet n'est plus de trouver des solutions après La Marcotte pour les jeunes parents mais de les accompagner dans un nouveau parcours de vie pouvant aller jusqu'aux 2 ans de l'enfant. Les partenaires prioritaires ne sont plus les structures d'accueil pour familles, les centres maternels... mais plutôt ceux qui peuvent être concernés par la grossesse, la naissance de l'enfant, le prendre soin de l'enfant, la relation avec le(s) parent(s), les modes de garde... .

Les réseaux se tissent au fur et à mesure. Nous avons eu l'occasion de travailler en lien avec le service maternité, le service social de la maternité, avec les PMI, les services petite enfance des mairies de Versailles et de Fontenay le Fleury, les crèches ... .

Depuis plus d'un an, nous sommes en lien avec le Réseau d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents des Yvelines (REAAPY) qui propose régulièrement des temps d'échanges et d'informations sur le territoire. Les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des Parents (REAAP) ont pour but de favoriser la coordination des actions, la mutualisation des savoirs- faire et des expériences, l'impulsion de nouvelles actions. Les REAAP s'appuient sur les initiatives qui existent déjà afin de renforcer leurs actions, de les développer et d'en susciter d'autres, tout en favorisant la mise en réseau des différents acteurs.

Enfin une fois par mois, l'équipe éducative bénéficie de l'intervention :

- Du réseau de promotion pour la santé mentale Yvelines Sud (**RPSM 78**) intervient dans notre établissement. Un médecin psychiatre et une infirmière apportent à l'équipe éducative un appui pour réfléchir sur l'accompagnement des personnes souffrant de troubles psychiques. En 2016, le RPSM 78 a été présent sur **10 temps de rencontre** à La Marcotte.
- D'un clinicien pour des séances d'analyse des pratiques.  
En 2016, il est intervenu sur **6 séances** à La Marcotte.  
Ce travail est mis entre parenthèse depuis le démarrage du travail mis en place avec un sociologue des organisations qui nous accompagne sur l'analyse et l'évolution de nos pratiques.

## IV – PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

### IV-I Le personnel

#### Le personnel

Au 31 décembre 2016, l'équipe de la Marcotte se compose comme suit :

CHRS La Marcotte		
Nom	Prénom	Fonction
AHOUILIHOUA	Murielle	Travailleur social (ES)
BECHIR	Catherine	Chef de service
BROUSSE	Thierry	Travailleur social (ES)
CALA	Sylvere	Travailleur social (ES)
CHASSIER	Nolwenn	Travailleur social (ES)
GRAINDORGE	Marion	Travailleur social (ES)
JADAN	Mohamed	Agent de maintenance
JARRE	Joumana	Assistante administrative
LAVAUT	Corinne	Travailleur social (ES)
MÜNSTER	Beate	Directrice de Pôle
POZIENSKI	Clémence	Travailleur social (CESF)
TORNAR	Huguette	Travailleur social (ASS)
Von MASSOW	Patrick	Psychologue clinicien

#### Les bénévoles

En 2016, La Marcotte a continué à bénéficier des interventions de Monsieur Yves DEJAVEL, fidèle à notre structure depuis de nombreuses années. Il a apporté son aide précieuse à l'archivage des dossiers des résidents, à la saisie et l'établissement des données statistiques pour le présent rapport, ainsi que pour diverses tâches administratives en consacrant **36 heures d'activité**.

#### Les stagiaires

Participer à la formation des travailleurs sociaux fait partie des missions des établissements sociaux et c'est cette participation qui permet d'assurer l'avenir de nos structures.

Depuis de nombreuses années, La Marcotte participe à la formation des travailleurs sociaux dans le cadre d'un partenariat instauré avec l'Etablissement de Formation en Travail Social, BUC Ressources.

Toutefois, notre contexte n'est actuellement pas propice à l'accueil qualitatif d'un stagiaire. De nombreux mouvements de personnel avec des départs / des embauches, des formations longues au sein de l'équipe viennent à ce jour contrarier ce projet qui n'est que remis dans le temps.

## ***IV-2 La formation***

Comme les années précédentes, La Marcotte a mobilisé son équipe autour de la formation.

En identifiant et analysant les besoins des salariés, le plan de formation 2016 a été élaboré par l'équipe de Direction. Afin d'optimiser le financement de ce plan et pour abonder le budget mis à disposition, divers dispositifs ont été sollicités : Les Fonds mutualisé de Branche, Les Fonds de la professionnalisation, le PAUF Associatif...

Par ailleurs, en 2016, UNIFAF a statué favorablement sur des demandes de financement, présentées à titre individuel par deux salariées dans le cadre d'un CIF-CDI : un CAFRUIS et un Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale (DEIS). Les heures de formation réalisées dans le cadre du congé individuel de formation n'impactent pas sur l'établissement étant donné qu'elles font l'objet d'une prise en charge par UNIFAF.

Vous trouverez en **Annexe N° 6** le tableau de synthèse des formations dispensées en 2016.

La direction de La Marcotte mène une politique d'ouverture à la formation. Les temps consacrés à l'information, l'échange, la réflexion sont indispensables pour accompagner au mieux les personnes que nous accueillons à La Marcotte et peut favoriser les évolutions de carrières.

## ***IV-3 Les instances représentatives du personnel (IRP)***

Depuis les dernières élections IRP en 2014, l'association avait mis en place :

- Des délégués du personnel (DP) dans tous les établissements de plus de 11 salariés. Pour La Marcotte, un DP titulaire et un suppléant avaient été élus. Suite au départ du suppléant en cours de mandat, la personne titulaire est restée seule sur ce poste en 2016.
- Des Comités d'Etablissement (CE) dans tous les établissements de plus de 50 salariés. La Marcotte a été représentée de 2014 à 2017 au sein du CE regroupant toutes les structures sur le territoire des Yvelines.
- Un Comité Central d'Etablissement (CCE)
- Des Comités d'Hygiène et de Sécurité au Travail (CHSCT) dans tous les établissements de plus de 50 salariés. Les établissements de moins de 50 salariés sont regroupés dans 2 CHSCT organisés sur les mêmes périmètres que les CE (Yvelines pour La Marcotte)

Au CHRS La Marcotte, les rencontres mensuelles avec les **Délégués du Personnel** sont animées par la directrice ; selon les questions à l'ordre du jour, la chef de service peut être associée aux réunions.

En 2016, les réunions DP ont notamment porté sur les questions suivantes :

- Les modalités de prise en charge des repas dans les situations d'accompagnement et lors d'un départ en formation
- Les problèmes de stationnement aux alentours de l'établissement
- Les modalités de remboursement des cartes de transport
- La mise en place de notes de service.

Deux salariés de La Marcotte sont élus au **Comité d'Établissement 78**, qui est présidé par la directrice d'une autre structure de l'association. Dans le cadre des consultations obligatoires, le CE s'est entre autres prononcé sur les budgets et les plans de formation des établissements.

**Le CHSCT 78**, qui est présidé par la directrice de La Marcotte, et auquel participent hormis les salariés élus le médecin du travail et une représentante du siège de l'ŒUVRE FALRET.

Pour l'ensemble de ces instances, les mandats des élus, en place depuis 2014, sont arrivés à leur terme et de nouvelles élections sont organisées début 2017.



## CONCLUSION ET PERSPECTIVES :

Les données de ce Rapport d'Activité, ainsi que les Comptes Administratifs, font apparaître un net changement du public en 2016, en ce qui concerne la situation économique des personnes. Au cours des années précédentes, nous avons fait état d'une baisse constante du niveau de revenus des résidents et d'une augmentation du taux des sans-ressources – en 2015 près de 60% des personnes entrantes n'avaient aucune ressource au moment de leur entrée. Elles n'étaient plus que 30% en 2016, ce qui a eu des effets non négligeables sur l'équilibre budgétaire de la Marcotte, par une dépense moindre pour les aides alimentaires et de transport, et une augmentation des participations financières.

Nous ne pouvons que faire des hypothèses sur les causes de ce changement : le nouveau SIAO aurait-il une autre « politique des orientations » ? – les familles (plus nombreuses) seraient-elles davantage solvables ? Il nous semble en tout cas qu'une certaine prudence est de mise pour les projections budgétaires des exercices à venir, car nous ne savons pas si cette tendance va se poursuivre.

Et nous tenons dans ce contexte à réaffirmer la valeur de l'accueil inconditionnel proposé par La Marcotte : l'absence ou la faiblesse des ressources ne doit en aucun cas constituer un obstacle à l'admission d'une jeune femme ou d'un couple au sein de notre CHRS.

L'année 2017 a démarré avec la mise en place d'une nouvelle organisation de sa prestation alimentaire, devenue nécessaire suite aux exigences posées par le financeur et en raison des limites budgétaires.

L'organisation des caisses, et plus généralement de la circulation de l'argent dans l'établissement, a entièrement été revue. Un bilan sur ces nouvelles modalités sera à effectuer d'ici quelques mois.

La Marcotte a sollicité la pérennisation, et l'intégration dans sa dotation globale, des dix nouvelles places financées par subvention. Nous avons reçu l'accord pour ce transfert, avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier, et sommes en attente de sa formalisation au moment de la clôture de ce rapport d'activité.

Les premiers mois de l'année sont mobilisés par les synthèses des audits de l'évaluation interne et par l'écriture du rapport d'évaluation, que nous espérons pouvoir adresser au financeur avant l'été.

Nous nous sommes par ailleurs enfin attelés à la finalisation de notre Projet d'Etablissement, dont l'avancement avait été mis en attente du fait des très nombreuses évolutions en cours dans notre CHRS.

## GLOSSAIRE

<b>AHI</b>	:	Accueil hébergement insertion
<b>ALT</b>	:	Aide au logement temporaire
<b>ANESM</b>	:	Agence nationale d'évaluation de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux
<b>APR</b>	:	Action prioritaire régionale
<b>ASE</b>	:	Aide sociale à l'enfance
<b>ASS</b>	:	Assistante de service social
<b>AVDL</b>	:	Accompagnement vers et dans le logement
<b>CESF</b>	:	Conseillère en économie sociale et familiale
<b>CHRS</b>	:	Centre d'hébergement et de réinsertion sociale
<b>CHSCT</b>	:	Comité d'hygiène et de sécurité au travail
<b>CMP</b>	:	Centre médico psychologique
<b>CMU</b>	:	Couverture maladie universelle
<b>CVS</b>	:	Conseil de vie sociale
<b>DAHO</b>	:	Droit à l'hébergement opposable
<b>DALO</b>	:	Droit au logement opposable
<b>DDCS</b>	:	Direction départementale de la cohésion sociale
<b>DRIHL</b>	:	Direction régionale de l'insertion par l'habitat et le logement
<b>FNARS</b>	:	Fédération nationale d'accueil et de réinsertion sociale
<b>IRP</b>	:	Instances représentatives du personnel
<b>PAQ</b>	:	Plan d'amélioration de la qualité
<b>PMI</b>	:	Protection maternelle infantile
<b>REAAPY</b>	:	Réseau d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents des Yvelines
<b>RSA</b>	:	Revenu de solidarité active
<b>RPSM</b>	:	Réseau de promotion pour la santé mentale des Yvelines Sud
<b>SAO</b>	:	Service d'accueil et d'orientation
<b>SAVSP</b>	:	Service d'accompagnement à la vie sociale et professionnelle
<b>SIAO</b>	:	Service intégré d'accueil et d'orientation

## ANNEXES

### ANNEXE N° 1 : Commission des renouvellements et des fins de séjour

La constitution de cette commission s'appuie sur un constat :

Depuis la mise en place de la procédure relative aux projets personnalisés (PP) fin 2014, qui a supprimé l'arrêt systématique des prises en charge à 18 mois, les séjours des personnes accueillies ont rallongé de manière significative. En 2015, par rapport aux années précédentes, le nombre de sorties a été divisé par deux et la durée moyenne de séjour des personnes sorties a doublé (*21,8 mois pour les adultes contre 10,14 mois en 2014 – détail : 30 mois pour les couples et 19,08 mois pour les femmes seules*).

Il est donc important d'analyser cette nouvelle situation au regard des missions du CHRS, qui doivent à la fois proposer des prises en charge personnalisées au regard des besoins des personnes, et à la fois rester un accueil temporaire, dont la durée ne dépasse qu'exceptionnellement les deux ans.

Il a donc été décidé de créer une instance – sur le modèle des commissions d'admission existantes dans d'autres structures – dont l'objectif est de permettre aux professionnels impliqués dans le suivi de prendre le recul nécessaire, et d'aider la direction à la décision sur un arrêt ou une prolongation du séjour. Elle repose sur le principe d'un échange auquel participent des tiers.

**Il s'agit d'une Commission trimestrielle qui doit être consultée sur :**

- **Toute demande de prolongation au-delà de 24 mois de séjour, ainsi que les prolongations suivantes de la personne concernée.**
- **Tout arrêt de prise en charge avant 24 mois décidée unilatéralement par l'établissement**
- Toutes les situations font l'objet d'une présentation en commission, et non seulement celles avec lesquelles nous sommes en difficulté.

Participent à cette commission :

- L'équipe de direction : chef de service, directrice
- les 2 éducateurs référents de la personne dont la situation est abordée ainsi qu'un autre membre de l'équipe extérieur au suivi (si plusieurs situations sont abordées, mobilisant des référents différents, ce sont ces derniers qui sont les professionnels extérieurs au suivi).
- des tiers extérieurs à la structure :
  - o Un représentant du RPSM
  - o Un chef de service d'une autre structure du pôle.

Estimation du volume : **25 à 30 situations concernées par an, soit en moyenne 7-8 situations par commission.**

Sur une commission de 3 heures (avec une pause de 15 minutes), cela fait environ **20 minutes par situation.**

- Les **modalités de présentation des situations** : une **note** résumant les grandes lignes de la situation de la personne et les éléments pertinents au regard de la décision à prendre.
- La **part que les personnes concernées prennent dans ce processus de décision** - préparation, avec elles des éléments / arguments à présenter ? – modalités de leur information en amont et en aval.
- L'**articulation** du travail de la commission avec les **étapes de la procédure relative aux PP**

- La **forme (écrite) que prennent les conclusions de la commission**. Il s'agira de préconisations, le pouvoir de décision restant dans les mains de la direction.

## **Le cadre légal et institutionnel dans lequel se situent les décisions sur lesquelles la commission est consultée :**

### **Cadre légal et réglementaire :**

#### **CASF :**

*« Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) ont pour mission d'assurer l'accueil, le logement, l'accompagnement et l'insertion sociale des personnes ou familles connaissant de graves difficultés en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale. »*

Un CHRS a donc pour finalité la réinsertion sociale des personnes en grande difficulté vers un retour à une vie sociale « normale » afin d'intégrer, à terme, des dispositifs de droit commun. Du fait de ces missions, l'accueil en CHRS est **temporaire**.

#### **Loi 2002-2 / droit des hébergés :**

Les orientations de la loi 2002-2 sur la personnalisation des parcours et des accompagnements, ainsi que dans les recommandations de l'ANESM. Ces dernières, notamment celles sur la bientraitance et sur la démarche éthique, indiquent que le cadre institutionnel et ses règles – éléments structurants pour toute prise en charge – ne doivent pas être appliqués de manière systématique et indifférenciée. Leur mise en œuvre doit au contraire s'accompagner d'une recherche de sens, au regard de la situation individuelle de chaque personne accompagnée, et si besoin prévoir la possibilité d'un aménagement.

**Le référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement, d'insertion (AHI)** qui concerne tous les acteurs de ce dispositif, dont les CHRS (circulaire n° DGCS/1A/2010/271 du 16 juillet 2010), rappelle **les principaux principes en matière de durée de séjour et renvoie aux textes de loi :**

- **Une aide aussi longtemps que nécessaire** : La loi DALO a reconnu le droit de la personne à demeurer dans un hébergement **d'urgence** tant qu'une orientation vers un hébergement stable, une prise en charge adaptée ou un logement ne lui a pas été proposée. Il s'agit du principe de continuité : « 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 » (Cf. : Art 4 de la loi DALO codifié : art L.345-2-3 du Code de l'action sociale et des familles) – *à noter que ces textes ne disent rien sur le maintien d'une personne dans une structure d'hébergement d'insertion...*  
*A noter également que la circulaire apportant des précisions à l'art. 4 de la loi DALO reconnaît bien aux structures le droit de mettre fin au séjour d'une personne qui refuse l'accompagnement ou met la structure en danger du fait du non respect de son règlement.*
- Concernant les **CHRS**, l'article L345-2-2 / 345-4 du CASF précise : « La décision d'accueillir, à sa demande, une personne ou une famille est prononcée par le responsable du CHRS désigné à l'administration. (...) Elle est prise pour une **durée déterminée**, après évaluation de la situation de la personne ou de la famille. La situation de la personne et de la famille fait l'objet d'un **bilan au moins tous les six mois**. »  
*Il n'y a donc légalement pas d'obligation faite aux CHRS de prolonger les séjours de manière indéterminée.*

- Le référentiel affirme que le principe d'une aide apportée aussi longtemps que nécessaire équivaut à une **obligation de non-abandon** et à un **droit au recommencement**. *A noter qu'il s'agit d'une obligation incombant à l'ensemble du dispositif AHI et non pas forcément à une seule structure :* « Les allers-retours entre différents types de prise en charge, fréquents chez les personnes les plus désinsérées, doivent être compris et analysés. L'existence d'un référent doit permettre d'éviter les ruptures et de travailler les interfaces entre les structures et les modalités de prise en charge. **Le droit d'accès d'une personne au dispositif AHI ne s'interrompt que le jour où elle a retrouvé son autonomie.**
- Dans la liste des prestations à la personne est évoqué, dans la rubrique « faire émerger et /ou élaborer un projet de vie » le fait de prévoir « une intervention sociale d'une **durée et d'une intensité variable selon les situations individuelles.** » Ce point ainsi que le principe de non-abandon et le droit au recommencement sont repris dans la rubrique « accompagner vers l'autonomie, en prenant en compte la personne dans sa globalité ».

### **Cadre institutionnel:**

#### **Convention d'Aide Sociale CHRS La Marcotte/DDCS des Yvelines de juin 2015 :**

##### Art 4 (pages 3-4) :

« La décision d'admission est prononcée par le directeur. » (..)

« La décision d'accueillir est prise pour une **durée déterminée**, dans le cadre de la prise en charge au titre de l'aide sociale, et compte tenu de la situation de la personne ou de la famille accueillie. Un bilan de la situation de la personne ou de la famille doit être réalisé au moins tous les six mois.

Toute situation exceptionnelle fera l'objet d'un examen concerté entre l'association et les services de l'Etat. »  
(...)

« Au plus tard un mois avant l'expiration de la période d'admission à l'aide sociale, le directeur demande aux services de l'Etat la prolongation de l'admission à l'aide sociale. (..) **Une attention particulière sera portée aux situations qui se caractérisent par des demandes de prolongations successives et répétées effectuées pour la même personne ou la même famille. Après 24 mois de prise en charge, un rapport de situation détaillé est adressé aux services de l'Etat.** »

##### Art 7 (page 5) - Fin de prise en charge :

« Le séjour prend fin avec la **réalisation des objectifs** fixés dans le contrat individualisé, **l'accès au logement** ou la **réorientation vers d'autres dispositifs plus adaptés.**

Il peut aussi être interrompu :

- Sur décision de la personne ou de la famille accueillie ;
- Sur décision du directeur, en cas de **non respect du règlement de fonctionnement** ;
- En cas de **refus** par la personne ou de la famille **d'une proposition de logement adaptée à ses besoins** ;
- En cas de **refus motivé de la prolongation de l'admission à l'aide sociale par le préfet.**

(...)

« Quand la décision est prise par le directeur, elle doit être **notifiée à la personne par écrit** en expliquant les raisons de la fin de prise en charge, en lui laissant un **délai raisonnable** pour trouver une solution de remplacement et en l'accompagnant dans la mesure du possible dans ses recherches. Cependant, **en cas de violences** caractérisées à l'encontre d'autres résidents ou du personnel de l'établissement et de **mise**

*en cause de la sécurité des personnes, le directeur peut prononcer une fin de prise en charge à effet immédiat. »*

**Contrat de séjour de la Marcotte – version du 20 octobre 2014 (pages 5-6) :**

**« LA FIN DE SEJOUR :**

*Votre séjour à La Marcotte peut prendre fin pour les raisons suivantes :*

- *Vous souhaitez quitter La Marcotte avant la date prévue. Nous vous demandons alors de signaler votre intention à la chef de service ou à un membre de l'équipe éducative, afin que nous puissions organiser votre sortie.*
- *Vous êtes relogée ou réorientée.*
- *La DDCS ne donne pas son accord pour la prolongation de votre prise en charge.*
- *Il n'est pas possible d'arriver à la formalisation d'un Projet Personnalisé (PP) dans un délai de 6 mois après votre admission ou à l'échéance du PP en cours.*
- *Votre prise en charge atteint les 24 mois et nous estimons être arrivés au terme de l'accompagnement parcouru avec vous au sein du CHRS La Marcotte.*
- *Vous n'occupez pas la place d'hébergement selon les modalités fixées ensemble.*
- *En cas d'absence injustifiée et sans nouvelles de votre part, une fin de prise en charge est prononcée par la direction, après un délai de deux mois. Dans ce cas, nous vidons votre chambre et vos affaires seront conservées à la bagagerie pendant trois mois.*
- *Vous êtes incarcéré(e) ou hospitalisé(e) pour une durée supérieure à deux mois. Dans ce cas, vous avez la possibilité de formuler une demande de réadmission à La Marcotte à votre sortie, à laquelle l'établissement répondra en fonction des places disponibles et de votre situation.*
- *Votre état de santé est incompatible avec les conditions d'accueil et nécessite une orientation vers un lieu de vie plus adapté ;*
- *Vous transgressez de manière importante au règlement, notamment en mettant en danger les personnes ou les biens.*

*Dans le cadre de l'accueil d'un couple, si une séparation se présente au moment de la prise en charge à La Marcotte, nous ne pourrons pas, au vu de notre agrément maintenir Monsieur à La Marcotte. Nous l'accompagnerons s'il le souhaite vers une réorientation et dans une durée maximale limitée à 1 mois. Nous pourrons poursuivre avec Madame, si telle est sa demande. Elle intégrera alors une des places pour femme seule du CHRS, sachant que la majorité de ces places sont situées en appartement partagé. »*

## ANNEXE N°2 : Bilan de l'organisation et du séjour à QUIBERON du 23 au 28 juillet

### Préparation du Séjour

Construire conjointement le projet avec les jeunes femmes était une de nos priorités. C'est pourquoi nous avons mis en place plusieurs réunions de préparation où les jeunes femmes ont pu proposer leurs idées et donner leur avis sur le choix de la destination, le lieu de l'hébergement, les activités sur places, les modalités générales concernant la gestion du quotidien (départ/retour, menus, courses, ménage...). N'ayant pas obtenu les fonds demandés, nous avons intégré les jeunes femmes sur des pistes de réflexions à avoir pour qu'elles comprennent les difficultés à obtenir cette somme d'argent.

Selon nous, cet investissement à la préparation du séjour permet aux jeunes femmes d'adhérer plus facilement au projet puisqu'il s'agit de leur travail. Elles comprennent davantage les contraintes financières ou légales. Le groupe peut commencer à se former. Tous ces éléments permettent que le séjour se déroule dans de meilleures conditions.

Cet objectif a été le plus complexe à réaliser. En effet, nous avons pu observer qu'il est difficile pour les jeunes femmes de se mobiliser sur la durée, d'être ponctuelles et régulières dans leur venue aux réunions. Une relance systématique de notre part a été nécessaire. L'une d'elle s'est désistée quelques jours avant de partir. Heureusement une personne était inscrite sur la liste d'attente.

L'ensemble des jeunes femmes est venu avec enthousiasme le jour du départ.

### Déroulement du Séjour

Les rythmes de vie de chacune ont pu être dans l'ensemble respectés. Les jeunes femmes ont fait preuve de beaucoup de respect entre elles. Certaines jeunes femmes se connaissaient déjà ce qui a facilité les échanges entre elles. Chacune a été intégrée et acceptée avec ses différences. Par exemple, malgré des goûts musicaux très différents, elles ont réussi à faire des concessions pour que chacune puisse y trouver son compte.

Une fois sur place, les jeunes femmes ont été respectueuses des personnes du camping et de l'environnement. L'une des jeunes femmes dormait dans la partie salon du mobil-home, elles devaient donc être attentives les unes aux autres.

Chacune a pu apporter sa contribution pour réaliser les différentes tâches du quotidien. On a pu observer la place de chacune dans le groupe, avec celles qui sont toujours prêtes à donner un coup de main, celles qui font preuve de stratégies pour contourner les choses à faire ou encore celles qui choisissent les tâches qu'elles préfèrent.

Tout au long du séjour il a été difficile pour les jeunes femmes de prendre des décisions. Ex : Qui se rend à la plage, qui va aux courses.... Changement régulier de décisions. Finalement tout le monde faisait la même activité. Lors des courses, certaines ont demandé d'ajouter des produits à la liste. Après un refus de notre part, elles se sont débrouillées pour les acheter personnellement.

La conception des menus n'a pas été évidente en raison des convictions de chacune. Le fait d'avoir préparé ce point en amont avec elles a permis d'éviter tout débordement tant au niveau du budget que des conflits. Les repas ont été des moments très importants, de partage et peut être source de disputes.

### **Le groupe :**

Nous avons été surprises d'observer à quel point il leur a été difficile dans l'ensemble de passer des moments seule ou en plus petit comité. A plusieurs reprises nous leur avons soumis l'idée de sortir seule(s), de ne pas forcément rester avec nous ou toujours toutes ensemble. A ces propositions elles acquiesçaient mais nous avons pu observer qu'il leur était très difficile de s'en saisir. Il nous a été compliqué, voir impossible, mis à part avec deux d'entre elles, de prendre des temps individuels. Elles restaient constamment en groupe, ce qui leur demandait d'autant plus de faculté à composer avec le caractère de chacune. Elles ont été vigilantes à ce que l'on ne soit pas trop loin. Certaines nous demandaient même des autorisations pour faire des choses. Elles se comportaient parfois plus comme un groupe d'adolescentes que comme un groupe d'adultes.

Nous nous sommes beaucoup interrogées sur les raisons (l'aspect sécurisant, un environnement petit (1 mobil-home de 40 m2 pour 9 personnes). Nous avons aussi observé qu'elles pouvaient parfois montrer un manque d'esprit d'initiative, ou peut être de curiosité, au moment des temps libres.

Toutes cherchaient l'approbation par un autre membre du groupe ce qui demandait parfois beaucoup de temps avant d'avoir une simple réponse.

### **Les activités :**

Les activités choisies étaient tout à fait adaptées à ce groupe. Pour certaines il s'agissait de la première fois où elle voyait la mer ou qu'elles se baignaient. Au fur et à mesure certaines jeunes femmes ont expliqué ne pas savoir trop faire de vélos, ou ne pas en avoir fait depuis longtemps. Nous avons donc choisi de modifier certaines activités pour profiter davantage sur place des charmes des paysages. Pour certaines il était difficile de profiter/ faire longtemps une activité et ont préféré rester dans la voiture plutôt que de poursuivre la visite.

Au cours des activités nous avons pu observer une réelle solidarité entre les jeunes femmes. La pratique de la Rosalie (voiturette à pédales pour 5 personnes) a été un exemple phare. Les jeunes femmes se sont relayées, encouragées, sans abandonner pour avancer et profiter de la balade.

La télévision a quelques fois été allumée mais plus régulièrement en bruit de fond. Quelques émissions nous ont permis d'être des supports pour échanger autour de l'actualité ou d'aborder des sujets de société (la place de la femme, la religion, la violence...).

Nous nous sommes beaucoup interrogées sur l'image que les jeunes femmes peuvent avoir d'elles-mêmes et sur la mise en danger possible. Elles passent beaucoup de temps sur les réseaux sociaux et partagent sans cesse des photos ou vidéos sans profiter du moment. Elles se mettent en scène et donnent le sentiment de ne pas être dans la réalité. Une fois qu'elles avaient fait des photos d'elles et de la mer elles préféraient rester en voiture plutôt que de voir la vue. L'importance du matériel (téléphone toujours à la main, changement régulier de tenues...) a également été observée.

Comme prévu nous nous sommes réunis tous les soirs entre éducatrices pour faire un point sur la journée écoulée. Chaque jour nous découvrons un peu plus sur chaque participante et il nous semblait important d'en prendre notes au fur et à mesure. Nous étions à la fois actrices et spectatrices de ce qui se créait au fil du temps : l'atmosphère dans le groupe, les liens qui se tissaient, le séjour lui-même qui prenait forme.



### **Après le Séjour :**

Il semble que les objectifs que nous nous étions fixés ont été partiellement ou entièrement atteints, même si certains ne pourront être évalués que sur le long terme.

Nous avons pu observer les bienfaits de la préparation du séjour. Nous avons un petit espace à notre disposition il fallait qu'elles soient informées du lieu pour pouvoir s'y projeter et que l'on réfléchisse au fonctionnement sur place. Les activités mais aussi sur les repas (respect des goûts, des religions,...)

A notre retour, lors d'une réunion d'équipe, nous avons échangé sur ce qu'on nous avons pu repérer au cours du séjour sur chacune des participantes et sur la dynamique de groupe. Ces observations ont permis d'alimenter le suivi de chacune et d'envisager de nouveaux axes de travail.

A la rentrée de Septembre nous inviterons les jeunes femmes à se retrouver autour d'un repas, avec visionnage des photos et vidéos, afin de se remémorer le séjour et de faire un bilan.



*Clémence POZIENSKI, CESF et  
Huguette MANAS, ASS*

## ANNEXE N°3 : Présentation d'une situation clinique

### ***Etre en CHRS et être maman d'un enfant placé***

Sylvie est une jeune maman d'un petit garçon âgé de 3 ans. Auparavant, cette famille monoparentale était accueillie en Centre Maternel, et ce depuis la naissance de Benjamin. Au terme des 3 ans (fin de la prise en charge en centre maternel), au vu de l'évaluation d'une importance de poursuivre l'étayage auprès de cette famille, et à l'absence de structure adéquate; une audience devant le juge des enfants a eut lieu à l'été 2016.

Benjamin a été confié à l'Aide Sociale à l'Enfance, en vue d'une admission en famille d'accueil dans le cadre d'un placement de type séquentiel ; accordant à la mère un droit de visite et d'hébergement.

C'est dans ce contexte particulièrement douloureux de la séparation que Sylvie est arrivée au CHRS La Marcotte.

Sylvie a du apprendre à vivre au quotidien sans son enfant, s'adapter, appréhender cet événement et les aménagements qui en découlent. Apprendre et comprendre le rôle de chaque interlocuteur qui l'entoure et entoure Benjamin.

Lors de son arrivée, Sylvie parlait peu en entretien, il nous était difficile de percevoir ses émotions, ses pensées, elle semblait perdue, avait un discours qu'elle n'habitait pas, très « calqué » à ceux des professionnels, sans que l'on puisse y entrevoir quelque chose d'elle-même.

Comme dépossédée de son rôle de mère, la mise à mal de son identité parentale l'a d'abord mise dans une situation fragile, passive, en tant que mère et surtout pour elle-même.

Il a fallu du temps, de nombreux entretiens, des temps informels, une posture d'écoute active, pour tisser un « lien » lui permettant au moins d'engager l'échange et de commencer à exprimer des émotions et des ressentis qui lui sont propres. A mettre des mots sur la douleur qu'engendre ce placement.

Et ce que l'on appréhende au fil du temps, c'est que Sylvie semble avoir du mal à mettre du sens à ce placement. Ce qui, de ce fait, va interroger toute la notion "d'acceptation".

Sa souffrance au niveau de l'identité parentale, en lien avec la sensation d'être perçue de façon négative, a tout d'abord rendu complexe une éventuelle dynamique de soutien à la parentalité. Auprès de nous tous dans un premier temps, et puis surtout auprès de l'ASE, souvent Sylvie répond aux demandes, tente de se faire comprendre, mais se limite à ce que l'on attend d'elle.

Nous avons alors eut beaucoup d'échanges avec les différents services (ASE, Placement Familial), toujours en la présence de Sylvie, pour asseoir/consolider une communication "pas facile" pour Sylvie; porter sa parole, étant réellement dans l'impossibilité de le faire à un moment T de l'accompagnement.

Par exemple, les services ont beaucoup reprochés à Sylvie de toujours raccompagner son fils avec beaucoup de monde... Lors des entretiens, avec le temps, elle a pu nous Dire que c'était tellement difficile pour elle, qu'être accompagnée lui donnait un peu de force. Ce Dire qu'elle n'a pas pu transmettre à l'ASE.

Il a fallu introduire cette parole, pour que la compréhension s'installe de part et d'autres (Sylvie a pu aussi modifier son regard et entendre les raisons de ses reproches. A savoir la difficulté pour Benjamin de voir sa mère repartir avec la famille, et sans lui)

Et il en a été de même pour de nombreux sujets. Dans l'accompagnement, il était pertinent d'adopter cette posture très soutenante, dans un premier temps. Plusieurs observations ont permis d'orienter et de valider notre choix dans cet accompagnement.

Dès le début, nous avons malgré les inhibitions de Sylvie, entendu la « mère ». En effet, même lors de moments compliqués (notamment ceux liés à l'hébergement en collectif) Sylvie a toujours assuré ses temps avec son fils et maintenu ce lien entre eux. Il aurait pu en être tout autrement, et nous avons d'ailleurs laissé la possibilité que cela puisse s'exprimer. (Possibilité de défaillir)

Sylvie a toujours eu des inquiétudes sur les difficultés que peut rencontrer son fils, dans une recherche pour trouver comment l'aider à être mieux et vivre mieux. Ces questionnements qu'elle gardait pour elle auparavant, elle arrive aujourd'hui à les exprimer lors de nos entretiens.

Nous avons également accompagné à plusieurs reprises Sylvie dans ces temps de visite avec Benjamin, ce qui nous a permis de voir que Sylvie habite profondément son rôle de mère, et est capable de vivre ce temps comme un espace qui rend possible l'aménagement du quotidien mais ne remet pas en cause la continuité familiale.

Cela nous a offert la possibilité de lui dire tout ce qu'elle fait avec son enfant. Sylvie a souvent tendance à exprimer tout ce qu'elle pense ne pas réussir à faire avec Benjamin, elle ne met jamais en avant ce qu'elle fait de bien. Elle ne le voit pas, ou plus.

Cette posture nous a aidés à nous défaire de la méfiance que Sylvie pouvait avoir à notre égard. Travailler avec les partenaires, toujours en sa présence, accompagner sa parole, amener une fluidité de compréhension mutuelle a favorisé un ajustement réciproque libérant un espace de parole pour Sylvie en tant que Sujet : A valoriser Sylvie dans son identité parentale.

Tout l'accompagnement se "situe" autour du "faire en sorte" qu'elle se réapproprie son identité parentale, aux yeux des autres. Et valoriser l'existant, à travers son expérience vécue de la parentalité.

L'identité en tant que parent est constituée en identité parentale pour autrui et en identité parentale pour soi: "Quel parent êtes-vous" et "Quel parents dit-on que vous êtes?"

Lors de la dernière rencontre avec l'ASE, où nous étions présentes, à ses côtés, on a pu observer une jeune femme différente. Elle, qui auparavant répondait brièvement aux questions qui lui étaient posées, a pu trouver les ressources pour exprimer ses souhaits et ses volontés pour son enfant. Jusqu'à dire fortement "je suis quand-même sa mère", ou encore "est-ce que c'est normal que je n'ai pas mon livret de famille?". Et tant d'autres points, tellement importants et nécessaires.

Toutes ces revendications, qui ont pu sembler même un peu agressives, font partie des étapes importantes à la structuration de son cheminement.

A ce jour, le travail auprès de Sylvie consiste aussi à trouver le juste équilibre entre soutien/contenance et libérer l'espace pour être Sujet. D'une part, la réassurer en tant que mère et permettre à long terme une assise positive (qui lui donnera peut-être les clés pour agir seule) et d'autre part, lui laisser l'espace

nécessaire à s'autoriser à être faillible, pouvoir sortir de ce que l'on attend d'elle pour permettre de ne plus uniquement subir le placement.

Il est important de dire que tout cela est possible parce que Sylvie accepte de nous ouvrir cette porte, cet accès à son intimité, son histoire.

Il est important de penser que, peut-être, l'accès à la parentalité dans un contexte "d'adversité", associé à une "dépendance" aux professionnels, peut affecter les représentations de soi. De ce fait, certaines jeunes femmes, en réaction aux contraintes institutionnelles, tentent de préserver l'intimité familiale et veulent inscrire l'éducation dans un registre strictement privé. Ce qui nous renvoie alors aussi à de nombreux questionnements en équipe et vient réinterroger la pertinence des interventions autour de la parentalité.

Choisir de n'a pas intervenir peut-il être considéré aussi comme une forme différente de soutien à la parentalité?

***Marion GRAINDORGE, Educatrice Spécialisée***

## ANNEXE N°4 : *PRESENTATION de la démarche de l'EVALUATION INTERNE aux membres du COPIL*

### ➤ Objectifs de cette première rencontre :

Présenter à tous les membres du COPIL (Comité de pilotage) la démarche de l'évaluation interne.

*Composition du COPIL de La Marcotte :*

- La direction
- Salariés : 2 travailleurs sociaux et l'assistante administrative
- RDE
- Résidents : Au nombre de 3

Cette présentation fait suite à 2 journées de lancement organisées par la direction générale de l'Œuvre Falret auprès des cadres de direction du 16 septembre et du 3 novembre 2015 et à une présentation aux salariés de La Marcotte par la directrice du Pôle Insertion sociale lors de la réunion institutionnelle du 10 décembre.

L'objectif de cette rencontre aujourd'hui est d'amener l'ensemble des membres du COPIL à un même niveau d'information pour faciliter l'intérêt et l'implication à la démarche.

### **1) L'évaluation interne, c'est quoi ?**

L'évaluation interne est une **obligation légale** qui s'inscrit dans la Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico sociale.

Elle s'inscrit dans un **cadre associatif** (pilotage par l'association avec l'idée méthodologique d'un organisme extérieur : L'IRFA)

Elle n'est pas une évaluation individuelle ni un contrôle

Une évaluation interne, **tous les cinq ans**, qui reste de l'initiative et avec les méthodes que les services et établissements définissent en référence à de bonnes pratiques. Cette évaluation doit permettre de faire régulièrement le point sur l'action menée, de vérifier son adéquation par rapport aux besoins des publics accompagnés, aux projets, associatifs et d'établissements ou de services, d'identifier les points forts et faibles.

Évaluer l'action sociale et évaluer les établissements va conduire aux mêmes finalités : celles de connaître, de comprendre, de juger de leur valeur au regard de critères définis. Ainsi l'évaluation des établissements s'inspire des problématiques et méthodologies issues de l'évaluation des politiques publiques.

Au-delà de l'obligation légale, l'évaluation interne est aussi et **surtout une opportunité** :

- D'améliorer la qualité de l'accompagnement
- D'obtenir une lisibilité de l'organisation
- De mesurer de manière objective notre qualité de travail, **c'est une photo** à un instant « T ».
- De **repérer** et de **valoriser** nos points forts
- De mieux repérer, définir, ce qu'on espère **améliorer**

- D'acquérir des compétences pour ceux qui y participent (une attestation sera délivrée par l'association à chacun des membres du COPIIL)

L'évaluation est donc avant tout un moyen de « faire savoir », permettant une valorisation des savoir-faire tant au profit des équipes elles-mêmes qu'auprès des partenaires, opérationnels et financiers. Cette connaissance fine des établissements et services permet de « faire valoir » ce qu'est un accompagnement social auprès de nos concitoyens, et plus particulièrement des élus.

Plus précisément l'évaluation vise à qualifier et à apprécier la qualité de ce que réalise un établissement mais ne fait sens qu'à travers une **forte implication de toutes les parties prenantes** (intervenants sociaux, responsables, personnes accueillies, bénévoles, partenaires...). L'évaluation est de fait une **démarche qualitative et participative**.

Elle s'inscrit dans une **dynamique projet** et une politique de promotion de la **bienveillance**

La 1<sup>ère</sup> évaluation interne à La Marcotte a été réalisée entre 2008 et 2010.

## 2) Calendrier – Les étapes

Pilotage par un formateur de l'IRFA : **Monsieur Aurélien BALZEAU**

### 1<sup>ère</sup> étape – Constitution du COPIIL Etablissement.

Principe : Composition pluridisciplinaire et représentative (Fait)

### 2<sup>ème</sup> étape – questions évaluatives pour orientation du travail d'évaluation.

Quels sont les domaines qui paraissent les plus importants. Quels sont les questionnements que l'on a envie d'avoir ?

***Pour la Marcotte ces questions portent sur les thématiques :***

#### ➤ Ecrits professionnels et dossier de l'utilisateur

La 1<sup>ère</sup> évaluation interne a donné lieu à un PAQ sur le dossier de l'utilisateur, qui a amené l'établissement à revoir la structure des dossiers et à mettre en place une procédure, y compris pour l'archivage – procédure qui a connu plusieurs modifications depuis.

Nous constatons aujourd'hui, que le fonctionnement actuel comporte encore des besoins d'ajustement. L'évaluation externe a apporté des préconisations nouvelles, notamment en ce qui concerne les notes des professionnels dans les dossiers (fiches de suivi manuscrites). Aussi, la gestion des dossiers est à nouveau mise en travail.

Concernant l'ensemble des écrits, de nouveaux éléments contextuels sont à prendre en compte, car ils ont suscité de nouvelles formes d'écrits et de nouveaux besoins :

- Des changements dans l'organisation des séjours : PP, support pour les demandes de renouvellement, supports pour les demandes de réorientation (SIAO), organisation de la référence en binôme et la circulation de l'information entre les référents, ...

Aussi, il faut interroger les outils et l'information transmises au regard de leur pertinence, de leur efficacité et du respect des personnes. Par une consultation qui inclut les partenaires et les personnes accompagnées.

#### ➤ Partenariats / travail en réseau :

La question des partenariats est ressortie de la 1<sup>ère</sup> évaluation interne comme étant un chantier sur lequel il fallait évoluer, et elle a donné lieu à un PAQ. Dans le cadre des réflexions relatives à la réécriture du projet d'établissement, nous avons évoqué les partenariats, sans toutefois arriver à un aboutissement.

Lors de la 1<sup>ère</sup> évaluation interne, les partenaires n'ont pas été associés.

Aussi, il serait intéressant de réfléchir à :

- L'association des principaux partenaires à cette démarche d'évaluation interne
- D'identifier les partenariats qui « fonctionnent bien » et ceux qui seraient à améliorer ou à développer, en travaillant notamment sur des conventions de partenariat

L'évolution du public accueilli a suscité de nouveaux besoins qui sont à couvrir en lien avec notre réseau.

➤ **Prestations :**

Depuis la 1<sup>ère</sup> évaluation interne, le secteur de l'hébergement d'insertion a beaucoup évolué. Il s'agit notamment d'évaluer l'établissement au regard du référentiel « AHI » pour identifier comment il s'inscrit dans les prestations prévues par ce référentiel, et quelles seraient les prestations à développer (par exemple : santé, insertion professionnelle, vie quotidienne,...)

➤ **La participation des personnes :**

Devant le constat d'un désinvestissement du CVS, l'établissement a mis en place, en 2013, d'autres formes de participation. Aujourd'hui, avec un rallongement des durées de séjour et un public qui évolue, certains freins à l'investissement sur la participation semblent moins importants. Les notions de citoyenneté et d'empowerment ont été soulevées par l'évaluation externe et sont mises en travail sous forme d'un PAQ. Nous souhaitons que l'évaluation interne soit un levier et donne des pistes pour soutenir davantage le pouvoir d'agir des personnes dans le cadre de l'accompagnement individuel et collectif.

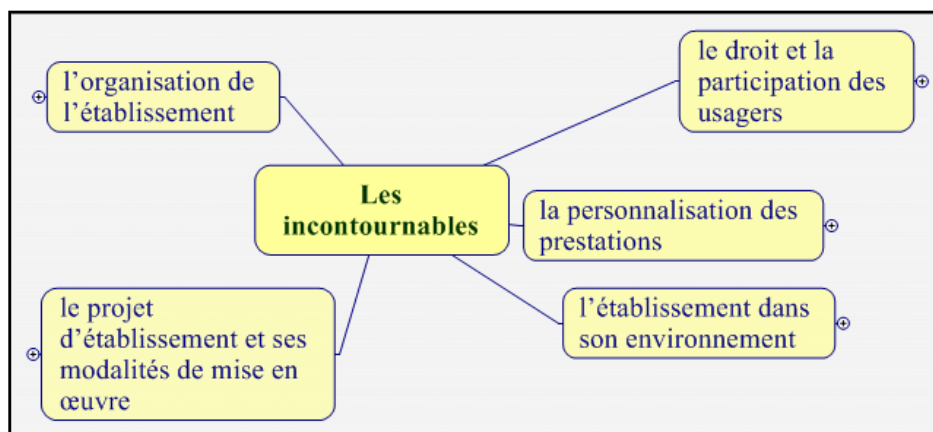
**3<sup>ème</sup> étape – Le vendredi 15 Janvier 2016 (9h-17h) – Adaptation référentiel - COPIL établissement**

*Objectif :* Aboutir à la formalisation de l'outil d'évaluation qui va ensuite servir pour toute la démarche  
C'est le travail qui sera réalisé avec le formateur de l'IRFA.

Durée : 1 journée

L'évaluation interne est une démarche qui s'appuie sur **un outil central** : Un référentiel existant (Falret).

**5 domaines incontournables :**



- A partir du **référentiel de base** (complété des éléments transversaux + des éléments spécifiques à la typologie d'établissement, le **Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles**) – Cf.

**Documents**

- A partir des **PAQ de l'évaluation interne** - Cf. **document**

➤ A partir des **recommandations suite à l'évaluation externe –Cf document**

Les préconisations ci-dessous sont la résultante de notre analyse, alimentée par les échanges avec l'ensemble des acteurs rencontrés.

Nous les organisons autour des rubriques suivantes qui sont interdépendantes et dont la cohérence résulte de la prise en compte de l'ensemble des éléments :

➤ **Finaliser l'actualisation du projet d'établissement et renforcer, en complément à la dimension pédagogique, la dimension stratégique pour en faire un support de communication et d'interface avec l'environnement, et actualiser les documents de la loi n° 2002-2.**

➤ **Envisager d'autres pistes pour la structuration du parc locatif, par exemple dans une relation rénovée avec les bailleurs sociaux, dans une logique de réduction des coûts de location et de maintenance**

➤ **Concevoir, à partir des indicateurs existants, l'évaluation des parcours des résidents pour mieux valoriser, apprécier l'impact de la qualité de l'accompagnement**

➤ **Poursuivre le travail sur les outils de management, notamment avec une politique de type Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences, en lien avec le siège de l'OEuvre Falret**

➤ **Faire progresser l'autonomie des personnes hébergées vers une logique d'émancipation Définir quelques thématiques prioritaires qui pourraient faire l'objet de formation intra et de formations auxquelles pourraient être associés les résidents.**

➤ **Elargir les références des professionnels pour une lecture sociologique et socio clinique des situations et des évolutions**

➤ **Contribuer à l'évaluation et à l'évolution des politiques publiques en poursuivant le dialogue avec les financeurs et en participant aux instances collectives**

**Pour poursuivre.**

Compte tenu de la reconnaissance du travail engagé et de la philosophie qui fonde le positionnement de la Marcotte, il nous semble que trois principes peuvent servir de repères pour soutenir et étayer les pratiques :

➤ **Une visée émancipatrice.** Les projets et actions doivent avoir clairement une visée de valorisation des résidents et favoriser l'empowerment.

➤ **Un travail de coopération** avec les institutions, les intervenants locaux, les résidents qui tous sont amenés à mettre en commun leurs expériences, leurs attentes et leurs ressources (en référence à la participation, à l'élaboration des politiques sociales du CNLE)

➤ **La construction de savoirs** issus de différentes sources : savoirs d'expérience de vie, techniques et professionnels

L'objectif est d'arriver à un référentiel qui contiennent **180 critères (+ ou – 20)** . (Il y en avait 349 dans la 1<sup>ère</sup> évaluation interne).



#### **4<sup>ème</sup> étape – Mardi 8 mars 2016 (9h-17h) - Formation à la méthodologie (Recueil de données, synthèses)**

*Objectif* : savoir comment recueillir les données permettant de compléter le référentiel. Savoir rédiger une synthèse des données obtenues

Durée : 1 jour

Avec le formateur de l'IRFA et l'INTER COFIL **Marcotte (+Foyer Falret+ Marmousets)**

#### **5<sup>ème</sup> étape – Lundi 18 Avril 2016 après midi et lundi 30 Mai 2016 après midi – Accompagnement**

COFIL Etablissement + Formateur

*Objectif* : Collecter les données. Rédiger les synthèses

Durée : 2 demi-journées

#### **6<sup>ème</sup> étape – jeudi 23 Juin 2016 (9h-17h) – Formation à la méthodologie (Synthèses, PAQ)**

INTER COFIL : **Marcotte (+ Foyer Falret et Marmousets)** avec le formateur

*Objectif* : Savoir élaborer un PAQ en fonction des données recueillies et de la synthèse faite.

Durée : 1 journée

#### **7<sup>ème</sup> étape – Lundi 26 Septembre 2016 après midi – Accompagnement**

COFIL Etablissement + Formateur

*Objectif* : Elaborer les PAQ

Durée : 1 demi-journée

#### **TRAVAIL A FAIRE :**

- Lire et s'appropriier le référentiel et les résultats de la 1<sup>ère</sup> évaluation interne
- Il faut faire une actualisation de l'avancement des PAQ (en comité de suivi PAQ) pour le rapport d'activité et pour l'évaluation interne.

## ANNEXE N°5 : Compte rendu d'une réunion trimestrielle des résidents



Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale  
1 bis, rue de Limoges – 78 000 Versailles  
Tél. : 01 39 51 01 00 - Fax : 01 39 02 35 89  
LaMarcotte@oeuvre-falret.asso.fr

### Réunion trimestrielle des résidents du 11 février 2016

#### Etaient présents :

Résidents : Au nombre de 10

1 Administrateur

2 travailleurs sociaux

La chef de service et la directrice

#### **Ordre du jour :**

- 1) **Points divers**
- 2) **Présentation de la nouvelle version du Règlement de fonctionnement et consultation des résidents sur ce document.**
- 3) **Présentation de la nouvelle organisation relative aux référents**

\* . \* . \*

#### 1) Points divers :

- 1 éducatrice, a quitté La Marcotte début février pour des raisons personnelles. Un recrutement pour la remplacer est prévu.
- La Marcotte s'engage cette année dans sa 2<sup>e</sup> évaluation interne (la première a eu lieu en 2010). Un Comité de Pilotage (COPI) auquel participent 3 résidentes a travaillé sur un référentiel, c'est-à-dire un catalogue de critères qui sont des exigences que le CHRS se donne. Dans un 2<sup>e</sup> temps, les membres du COPI vont auditer (interroger) professionnels, résidents et partenaires sur la base de ce référentiel. Les résidents seront donc sollicités à ce sujet. Il s'agira de vérifier ensemble en quoi La Marcotte répond aux critères de qualité et quels sont les points à améliorer. Cette évaluation donnera lieu à un rapport qui sera envoyé aux autorités de contrôle.
- L'arbre à palabres se poursuivra le 2 mars comme tous les 1ers mercredis du mois, avec le visionnage d'un DVD suivi d'un débat. Les résidents sont encouragés à proposer des thèmes. Sont évoqués : le racisme, la 2<sup>e</sup> guerre mondiale.
- Les résidents sont de plus en plus nombreux à faire des commandes par internet et à se faire livrer à nos bureaux des colis de plus en plus gros. La réception et la transmission de ces colis représente un travail important pour l'équipe et encombre nos locaux. Il est donc demandé aux résidents de se faire livrer, dans la mesure du possible, dans des relais colis.

#### 2) Présentation de la nouvelle version du Règlement de fonctionnement et consultation des résidents sur ce document.

Suite à l'expérimentation de l'avenant concernant l'ouverture des appartements partagés aux visites, nous avons, à la dernière réunion des résidents, validé ensemble le fait que cette ouverture sera maintenue. Certains passages de l'avenant étaient cependant à revoir. Un groupe de résidents, animé par 1 éducatrice a fait une proposition de modification du document qui a été vu en réunion d'équipe également.

Le résultat de ce travail a été intégré dans le règlement de fonctionnement (document complet), en remplacement de l'ancien chapitre concernant les visites. Par ailleurs, le règlement de fonctionnement a été actualisé à plusieurs endroits concernant les évolutions qui ont eu lieu à La Marcotte depuis son élaboration en 2014. Le nouveau règlement de fonctionnement est présenté aux résidents qui donnent un avis favorable à l'unanimité. *Voir ce règlement de fonctionnement en annexe (les parties modifiées apparaissent en vert).*

### **3) Présentation de la nouvelle organisation relative aux référents**

La chef de service présente aux résidents la nouvelle organisation qui prendra effet le 15 février prochain. En amont, les résidents sont invités à s'exprimer sur ce que représentent les référents pour eux / qu'est-ce qu'ils en attendent ?

*Les réponses :*

- *Une assistante sociale, un éducateur spécialisé*
- *Un soutien, une aide pour se confier, pour parler de nos soucis*
- *Un confident*
- *Un accompagnateur, quelqu'un qui nous apporte conseil*
- *Il peut nous protéger*
- *Il transmet nos demandes, nos attentes à la direction*
- *Il fait des rapports*
- ....

Les référents sont en effet des professionnels dont le rôle est d'avoir une écoute des attentes et des besoins des personnes, un interlocuteur privilégié, qui permet la prise en compte de la situation de la personne, dans sa globalité et avec un souci de cohérence entre toutes les interventions.

A La Marcotte l'accompagnement des personnes est organisé par des binômes de référents. A compter du 15 février, l'un des deux référents de la personne sera systématiquement le référent de l'appartement qu'elle occupe. Les deux référents interviendront ensemble sur la globalité de l'accompagnement de la situation de la personne, mais auront aussi des responsabilités distinctes : le référent 1 (appartement) accompagnera davantage la personne sur son lieu de vie ; le référent 2 (administratif) veillera à la bonne tenue du dossier et des échéances et interviendra davantage sur les démarches administratives.

Cela signifie que le déménagement d'un résident / d'une résidente au sein de La Marcotte peut entraîner le changement de l'un de ses référents.

La mise en place de cette nouvelle organisation entraîne des changements pour quelques résidents (l'équipe a veillé à ce qu'il y en ait le moins possible) qui sont communiqués aux personnes concernées.

Un document détaillé concernant cette nouvelle organisation est remis aux résidents (voir annexe).

**Annexes :**

- *règlement de fonctionnement version février 2016*
- *document de présentation de la référence*

**ANNEXE N°6 : Tableau récapitulatif des formations dont ont bénéficié les professionnels de La Marcotte en 2016**

<b>FORMATIONS FINANCEES PAR LE CIFA "COMPTE INVESTISSEMENT FORMATION ADHERENT "</b>			
Conduire un Entretien de Prévention	Educatrice Spécialisée	35 H	Crips Ile de France
Habilitation électrique Travaux et/ ou consignation d'ordre électrique en BT	Agent de Maintenance	21 H	SOCOTEC
<b>DOUBLE FINANCEMENT CIFA et FONDS de la PROFESSIONALISATON</b>			
Directeur et Manager Stratégiques des Organisations Sociales (DMS) 2016-2018	Directrice du Pôle Insertion Sociale 78	42 H	ANDESI
<b>AUTRES FORMATIONS FINANCEES PAR LE BUDGET FORMATION ETABLISSEMENT et POLE</b>			
Sauveteur Secouriste du Travail (Session Initiale).  <b>Formation en INTRA et inter établissement PÔLE 78</b>	-3 membres de l'équipe éducative  -l'Agent de Maintenance	14 H	L'Union Départementale des Sapeurs-Pompiers des Yvelines
Maintien et Actualisation des Compétences Sauveteur Secouriste du Travail (recyclage). <b>Formation en INTRA et inter établissement PÔLE 78</b>	-3 membres de l'équipe éducative  -1 professionnel de l'AVDL  -Assistante Administrative	7 H	L'U.D.S.P.Y
Manipulation Extincteurs  <b>Formation en INTRA et inter établissement PÔLE 78</b>	-Chef de service  -1 professionnel de l'AVDL  -6 membres de l'équipe Educative  -Assistante Administrative  -Agent de Maintenance	2H50	COFISEC
Analyse des pratiques de l'équipe de direction  <b>Formation en INTRA et inter établissement PÔLE 78</b>	-Directrice du Pôle 78  -Chefs de Service des 3 structures du pôle	24 H	ANDESI
La fonction clinique et contenante du chef de service	Chef de service de l'établissement	14 H	ANDESI
Les droits relatifs au logement des	1 professionnel de l'AVDL	7 H	FAPIL

personnes étrangères			
Droit et obligations des personnes hébergées	1 membre de l'équipe éducative	19 H	FNARS
<b>FORMATIONS FINANCEES PAR LES FONDS MUTUALISES D'UNIFAF</b>			
Action Accompagnement- La Marcotte – Evaluation interne : Méthodologie et Outils  <b>Formation en INTRA et inter établissement de l'œuvre Falret</b>	-5 membres de l'équipe Educative – <b>24H50</b>  -Directrice du Pôle Insertion Sociale 78 – <b>17H50</b>  -Chef de Service de l'établissement – <b>24H50</b>  -Assistante Administrative – <b>17H50</b>		IRFA Evolution
<b>FORMATIONS FINANCEES PAR LE PAUF ASSOCIATIF SUR LE PLAN DE FORMATION</b>			
Améliorer la prise en charge des personnes accompagnées  <b>Formation en INTRA dans l'établissement</b>	-7 membres de l'équipe Educative - <b>17H50</b>  -Directrice du Pôle Insertion Sociale 78 – <b>10H50</b>  -Chef de Service de l'établissement – <b>10H50</b>  -Assistante Administrative – <b>17H50</b>  -Agent de Maintenance – <b>14 H</b>		Monsieur FOUURIAT Intervenant extérieur
<b>FORMATIONS FINANCEES PAR LE PAUF ASSOCIATIF SUR LES FONDS MUTUALISES</b>			
Parcours de Formation Expert	Chef de service de l'établissement	24 H	ALFAPSY
Faits religieux et Laïcité	-Directrice du Pôle 78  -Chef de Service de l'établissement	7 H	ANDESI
Initiation aux troubles physiques	-1 membre de l'équipe Educative  -Agent de Maintenance	14 H	ALFAPSY
Initiation aux troubles physiques dans le cadre de la journée d'accueil des nouveaux salariés	-2 membres de l'équipe Educative	11 H	ALFAPSY

**LES ACTIONS COLLECTIVES REGIONALE DE 2016 PROPOSEES PAR UNIFAF**

Personnels Administratifs et Généraux : quelle place dans la relation à l'utilisateur ?	Agent de maintenance	28 H	DEFITEM
Manager le changement en préservant son équipe	Chef de service de l'établissement	14 H	TRANSFAIRH Ressources Humaines

**FORMATIONS, COLLOQUES, JOURNEES, CONFERENCES ... PARTICIPATION à caractère GRATUIT**

Formation "Accueillir et accompagner les femmes migrantes primo-arrivantes face aux violences et aux discriminations"	3 membres de l'équipe Educative	21 H	ADRIC
Journée / Périnatalité & Précarité : Parlons-en !	2 membres de l'équipe Educative	3 H	SOLIPAM
Quel accompagnement proposé aux jeunes relevant de l'aide sociale l'enfance en matière d'hébergement	1 membre de l'équipe Educative	12 H	FNARS
Séminaire / Dehors-Dedans-Dehors - Le péril du vide ou penser l'espace-temps pénal	1 membre de l'équipe Educative	7 H	CeRIAVSif /Centre de Ressources pour les Intervenants auprès des Auteurs de Violences Sexuelles Ile de France
Journée réflexion et échange/ Violence conjugale et parentalité	1 membre de l'équipe Educative	2H50	REEAPY

**AUTRES BUDGET**

Assises pour l'accès au logement des Sans-abri	1 professionnel de l'AVDL	10 H	FNARS
--	---------------------------	------	-------

**CIF / CDI**

Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale (DEIS) 2016-2018	1 Educatrice Spécialisée	154 H	BUC Ressources et le CNAM de Paris
CAFERUIS 2016-2018	1 Professionnel AVDL	214 H	BUC Ressources

**CHRS La Marcotte**  
**Association OEUVRE FALRET**  
**1, bis Rue de Limoges**  
**78 000 VERSAILLES**

Tel : 01-39-51-01-00  
Fax : 01-39-02-35-89

Secrétariat : Mme Joumana JARRE  
@ : [jjarre@oeuvre-falret.asso.fr](mailto:jjarre@oeuvre-falret.asso.fr)

Chef de Service : Mme Catherine BECHIR  
@ : [cbechir@oeuvre-falret.asso.fr](mailto:cbechir@oeuvre-falret.asso.fr)

Directrice : Mme Beate MÜNSTER  
@ : [bmunster@oeuvre-falret.asso.fr](mailto:bmunster@oeuvre-falret.asso.fr)