

**RAPPORT D'ACTIVITE
ET
FINANCIER
2021**

DU CENTRE MATERNEL

AGNES DE JESSE CHARLEVAL

C.H.R.S et CENTRE MATERNEL

75 Bd de la Blancarde 13004 MARSEILLE

04.95.08.08.80

contact@abrimaternel.fr

www.abrimaternel.fr

SOMMAIRE

I. PREAMBULE	5
II. INTRODUCTION	7
III. L'UTILITÉ SOCIALE	9
IV. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT	10
A. L'IMPLANTATION	10
B. LA STRUCTURE IMMOBILIÈRE	10
C. LE MODULE D'ACCUEIL D'URGENCE	11
D. LES PRESTATIONS OFFERTES.....	12
V. LES MESURES DE L'ACTIVITÉ DE 2021 AU CENTRE MATERNEL	13
A. PROCEDURE D'ADMISSION AU CENTRE MATERNEL	13
B. LES DEMANDES D'ADMISSION AU CENTRE MATERNEL	13
C. LES FAMILLES ACCUEILLIES AU CENTRE MATERNEL	14
1. Nombre et âge des personnes.....	15
2. La situation de famille des adultes accueillis	15
3. La composition familiale des familles accueillies	15
4. Les motifs d'admission.....	16
D. LES PERSONNES PRESENTES AU CENTRE MATERNEL.....	16
1. Le nombre et âge des personnes présentes.....	16
2. La composition familiale des présents	16
3. L'évolution du nombre de journées réalisées.....	17
4. Le taux d'occupation	17
E. LES PERSONNES SORTIES DU CENTRE MATERNEL.....	17
1. Nombre de personnes sorties.....	17

2. Durée de séjour des personnes sorties.....	18
3. Motifs des sorties par adulte et par personne	18
4. Destinations des sorties	19
F. SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ CENTRE MATERNEL.....	19
VI. LES SUPPORTS DE L'ACTIVITÉ 2021	20
A. SOUTIEN À LA PARENTALITÉ	20
1. Co-construction d'une relation d'accompagnement à la parentalité et croisements de regards.....	21
2. Les axes de travail transversaux ayant pour objectif le soutien à la parentalité	28
3. Situations de violence, protection de l'enfance et protection judiciaire.....	33
4. Les constats et perspectives.....	34
B. LA MÉDIATION SANTÉ : SENSIBILISATION À LA SANTÉ ET AU BIEN ÊTRE.....	36
1. Les objectifs de la médiation en santé sont :	36
2. Les problématiques de santé rencontrées	38
3. La santé des femmes.....	42
4. La veille sanitaire et la prévention	45
C. LA QUESTION DES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES ET L'ENGAGEMENT DE L'ÉQUIPE DE L'ABRI MATERNEL	47
D. DROITS, CITOYENNETÉ ET PARTICIPATION DES USAGERS	50
1. Partenaires et réseaux.....	51
2. L'accès au droit au séjour	52
3. L'accès aux ressources.....	53
4. L'accès à l'emploi.....	54
5. L'accès à la santé	55

6. L'accès à la justice.....	56
7. L'accès au logement.....	56
8. L'expression et la participation des usagers	62
E. SPORT ET BIEN-ÊTRE.....	80
1. L'émergence des demandes.....	81
2. Participation à la Marseillaise des Femmes.....	82
3. Evaluation des difficultés rencontrées	84
VII.LE PERSONNEL DE L'ETABLISSEMENT.....	85
A. ORGANIGRAMME THEORIQUE :	85
B. LES MOUVEMENTS DU PERSONNEL CHRS\CENTRE MATERNEL	86
C. LA MASSE SALARIALE REALISEE EN 2021 CHRS\CENTRE MATERNEL	86
1. En termes d'effectif des CDI	86
2. En termes d'effectif réel en CDI et personnels remplaçants en 2021 CHRS\CENTRE MATERNEL.....	87
D. NIVEAU DE QUALIFICATION CHRS\CENTRE MATERNEL.....	88
E. LES DELEGUES DU PERSONNEL CHRS\CENTRE MATERNEL	88
F. LA FORMATION CHRS\CENTRE MATERNEL.....	89
1. La supervision.....	89
2. L'analyse partagée	90
G. LA SANTE AU TRAVAIL.....	91
VIII. OBJECTIFS ET PROJETS 2022	93
IX. ANNEXES	94
Récapitulatif des indicateurs de l'activité de l'établissement.....	94

Tous les moyens (immobilier, ressources humaines...) sont mutualisés ce qui rend imperceptibles les deux entités.

Dans ce rapport, le terme d'établissement fait référence à l'ensemble.

L'établissement est ouvert 365 jours par an, 24h/24h.

Les deux structures réunissent les conditions d'intervention des établissements et services redéfinies par la Loi 2002/2 et conformément à la réglementation, en assure la déclinaison des outils en proposant un accompagnement personnalisé de l'utilisateur.

L'Abri Maternel tient à offrir un lieu sécurisant, à favoriser le bien vivre et le bien-être, à être attentif aux besoins et être à l'écoute des personnes.

Il se concentre à tout mettre en œuvre pour l'épanouissement de la mère et de l'enfant, pour soutenir et développer les compétences parentales.

La présence active des professionnels auprès des familles est un élément incontournable à la réalisation des missions de l'association. Elle permet d'instaurer une relation de confiance, une prise en compte et un respect de la culture de chacun.

L'effectif de salariés actuellement présents permet de répondre à ce besoin d'accompagnement.

Le passage dans l'établissement de l'Abri Maternel doit être transitoire, porteur de perspectives et d'inclusion citoyenne.



II. INTRODUCTION

L'année 2021, dans la continuité de 2020, a subi l'impact des crises :

- Du Covid-19 qui a démarré mi-mars 2020.
- De la sur-infestation de cafards dans l'établissement,

De plus, la baisse des financements de la DDETS (anciennement DRDJSCS) exécutée en 2018 et son impact sur 2019 et 2020 sont restés une source énergivore de défense des intérêts de l'établissement, d'inquiétudes et d'incertitudes concernant les moyens humains, matériels et financiers du CHRS mais aussi du Centre Maternel, par ricochet.

Covid-19 : Parmi les salariés, nous avons eu encore des arrêts maladie Covid-19. L'organisation a ainsi tenu compte des absences qui s'imposaient à l'établissement et également des règles sanitaires.

La sur-infestation de cafards :

Le 28 juillet 2020, nous avons sollicité l'ARS par l'envoi d'un évènement indésirable. En effet, la sur-infestation avait occasionné l'orientation vers les urgences d'un enfant dont un cafard s'était introduit dans l'oreille. Selon le protocole, nous avons aussi sollicité les services de la Mairie qui nous ont renvoyé vers le prestataire... Une personne accueillie a sollicité les services de la protection de l'enfance qui s'est inquiétée de la situation et a enregistré les actions menées.

Dès le mois de septembre, une nouvelle société intervenait. Devant la situation catastrophique, cette entreprise nous a proposé un contrat avec un protocole de diagnostic et une approche de sensibilisation pédagogique des personnes accueillies avec l'aide des professionnels de l'accompagnement associés, lors de ses passages mensuels.

Le 23/11/2020, nous avons décidé de suspendre les admissions pour faciliter les traitements et ne pas accueillir des familles dans des conditions indignes. Nous avons informé immédiatement nos autorités de contrôle de cette décision qui nous paraît une alternative à une évacuation de longue durée de tout l'établissement qui aurait un coût pharaonique.

Nous avons continué en 2021 à mener une bataille sans relâche.

Cette année 2021 a été petit à petit une reprise à une vie normale et une régénérescence des projets.

Finalisation du projet d'établissement 2021-2026 :

Ce travail, démarré fin 2019, avait été mis en suspens durant la période de crise sanitaire. Il a pu reprendre et être finalisé en juin 2021. Au regard des actions déclinées à mettre en œuvre pour une amélioration de la qualité, nous avons pu lancer la démarche qualité.

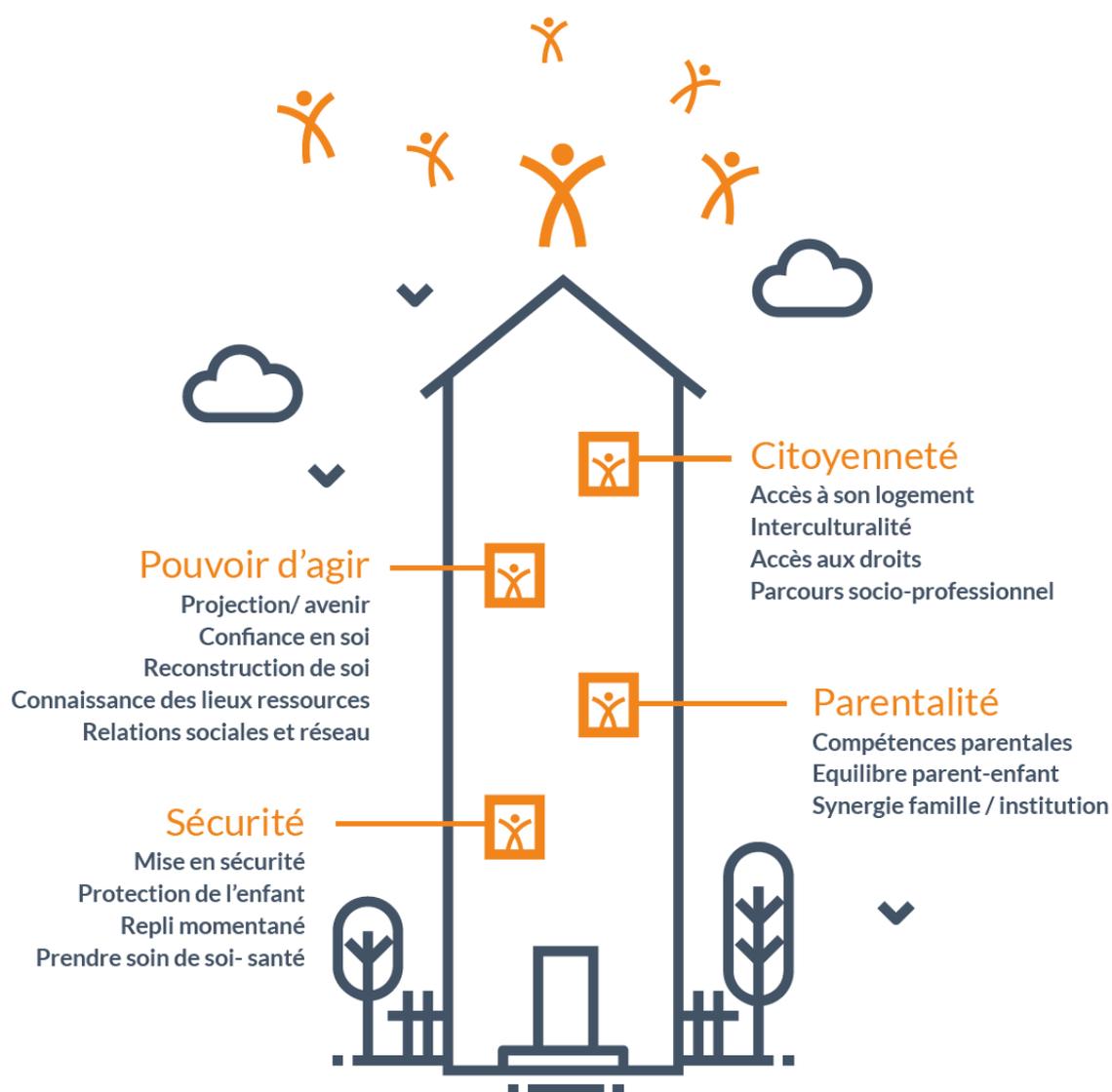
Lancement de la démarche qualité :

Nous avons pu rassembler tous les professionnels sur un séminaire d'une journée pour lancer la démarche continue de la qualité.



III. L'UTILITÉ SOCIALE

L'Abri Maternel a réalisé une démarche d'accompagnement collectif régional par le DLA (Dispositif Local d'Accompagnement) sur le thème : "évaluer et valoriser son utilité sociale territoriale des structures de l'Économie Sociale et Solidaires" animé par Hélène DUCLOS en 2018. Ce travail reste fondateur pour notre établissement.



IV. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

A. L'IMPLANTATION

Le CHRS et Centre Maternel Agnès De Jesse Charleval sont situés au cœur du 4^{ème} arrondissement à Marseille, 75 boulevard de la Blancarde.

La situation géographique de son établissement est un atout et permet un accès facile et direct à toutes les commodités.

Les transports en commun sont directement accessibles : bus, tramways, métro (stations des Cinq Avenues et des Chartreux) et gares.

L'implantation permet également de disposer de tous commerces et services de proximité.

B. LA STRUCTURE IMMOBILIÈRE

⇒ **Le bâtiment B** développe une surface de 1 534 m²

Cette construction réunit 46 logements (du studio au T2) répartis sur 4 étages. Chacun dispose d'un espace laverie et d'un bureau éducatif.



Une terrasse est agrémentée de jeux extérieurs, de chaises et de tables pour des moments détente.



Le rez-de-chaussée accueille également l'espace enfant, composé d'une salle de jeux, le bureau des éducateurs de jeunes enfants et du psychologue.

⇒ **Le bâtiment A** sur une surface de 558 m² dans une ancienne maison de ville marseillaise abrite :

Les services d'accueil et la salle de réunion, la direction et le service administratif et financier, les bureaux de l'infirmière et de la référente-logement, ainsi qu'au sous-sol la salle du personnel et les réserves.

Le 2^{ème} étage est aménagé pour l'accueil de familles (couples avec enfants) en T2 et T4.

C. LE MODULE D'ACCUEIL D'URGENCE

Ce module, d'une superficie de 18 m², est entièrement consacré à l'accueil des personnes orientées dans le cadre de l'urgence sociale réservé aux femmes enceintes. Celles-ci sont désormais en mesure de gérer individuellement les conditions « domestiques » de leur séjour.



Les personnes disposent, au sein du module, d'une cuisine équipée, d'une salle d'eau avec cabine de douche et toilette, d'un coin couchage et d'espaces de rangement.

Au-delà du lien instauré entre les personnels et la personne orientée, un dispositif d'appel d'urgence a été mis en place entre le module et l'accueil de l'établissement. Les personnes orientées du fait de l'avancée de leur grossesse peuvent appeler l'accueil directement 24h/24h. Nous avons pris en compte le besoin de réassurance et de sécurité des personnes orientées.



De plus, ce local est relié au dispositif général d'alarme incendie, il dispose des équipements de sécurité (bloc sécurité, extincteur, détecteur individuel de fumée) nécessaires.

Le module dispose d'un accès direct facilitant une intervention des services de secours. L'accès au module, de l'extérieur, se fait par le hall d'accueil du Centre A. de JESSE-CHARLEVAL, de manière à permettre un bon niveau de protection des personnes.

La mise en place de ce local est une initiative, visant à améliorer sensiblement les conditions d'accueil, dont le financement a été finalisé à partir des fonds propres de l'Association et grâce au soutien de particuliers donateurs, dans le cadre de « l'utilité publique » de l'Association.

D. LES PRESTATIONS OFFERTES

La mise à disposition d'un logement en hébergement regroupé équipé :

- D'une cuisine
- Des sanitaires
- D'un téléphone fixe

Concernant les aides financières, l'établissement fournit aux familles présentes en 2021 sans ressource quel que soit la structure :

- Des produits de première nécessité d'hygiène
- Des titres de transport
- Des tickets d'achat pour l'aide alimentaire
- Des vêtements bébé et enfants constitués en vestiaire
- La prise en charge de l'achat de médicaments diligentés par ordonnance
- Un prêt ou avance à la demande et notamment pour les frais d'obtention des titres de séjour

V. LES MESURES DE L'ACTIVITÉ DE 2021 AU CENTRE MATERNEL

A. PROCEDURE D'ADMISSION AU CENTRE MATERNEL

Nous rappelons que les admissions au Centre Maternel relèvent de l'accord de prise en charge du Conseil Départemental 13 et concernent les femmes enceintes et /ou seules avec enfants de moins de 3 ans.

Les agents d'accueil réceptionnent les appels téléphoniques des personnes en demande d'hébergement et expliquent la démarche adaptée selon le profil de la famille (SIAO pour les familles avec enfants de plus de 3 ans et procédure interne pour les femmes enceintes et/ou avec enfants de moins de 3 ans).

Les familles qui relèvent du Centre Maternel sont inscrites sur un registre et sont informées de l'obligation de rappeler tous les lundis matin pour maintenir leurs demandes d'hébergement.

B. LES DEMANDES D'ADMISSION AU CENTRE MATERNEL

NOMBRE DE DEMANDES (Appels téléphoniques)	NOMBRES D'ENTRETIENS
981	15

ORIENTATIONS	
Autres centre hébergement	5
115	2
Demandes spontanées	2
Structures d'urgence	2
Travailleurs sociaux	4
TOTAL	15

AVIS DU CONSEIL DEPARTEMENTAL 13	
Favorable	15
Refus	0
TOTAL	15

DECLINAISON DES REPONSES FAVORABLES	
Admissions	12
Annulations	2
Reste en liste d'attente : admission prévue janvier 2022	1
Refus	0
TOTAL	15

MOTIFS DES ANNULATIONS DES REPONSES FAVORABLES	
Autre solution d'hébergement	1
Hébergement refusé par la famille	1
TOTAL	2

C. LES FAMILLES ACCUEILLIES AU CENTRE MATERNEL

Suite à la sur-infestation de cafards survenue en 2020 rendant les lieux d'habitations insalubres, un mail est envoyé aux autorités de contrôle d'un arrêt des admissions à partir de fin Novembre 2020. Un plan d'attaque a été mis en œuvre pour éviter l'évacuation totale de l'immeuble.

Les admissions n'ont pu reprendre que début avril 2021 au regard de l'amélioration de l'état des lieux d'habitations.

Fin 2020, période où nous avons arrêté toute admission, il y avait eu deux personnes du centre maternel transférées sur le CHRS aux trois ans de l'enfant.

Sur cette période nous avons eu des familles désireuses de quitter l'Abri Maternel au regard de l'insalubrité dont 5 personnes parties fin 2020 vers un autre hébergement.

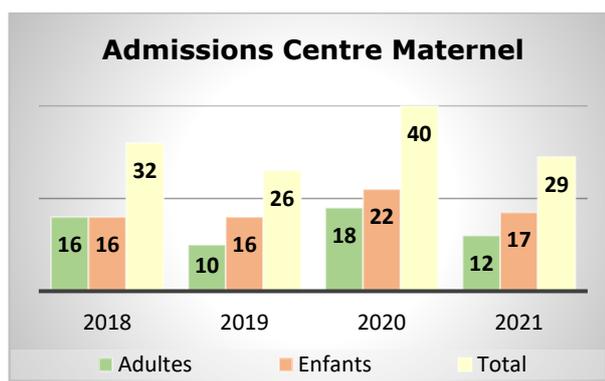
Au total, 16 personnes sont sorties des effectifs du centre maternel fin 2020.

De janvier à Avril 2021, 5 personnes ont été transférées sur le CHRS du fait des 3 ans de l'enfant.

Malgré l'accueil de 29 personnes sur les 40 places, nous n'avons pas pu rattraper le déficit de notre taux d'occupation.

1. Nombre et âge des personnes

ANNEES	2018	2019	2020	2021
Adultes	16	10	18	12
Enfants	16	16	22	17
Total	32	26	40	29



ADULTES		ENFANTS	
18 - 25 ans	2	De 0 à 3 ans	17
25 - 35 ans	8		
35-45 ans et plus	2		
TOTAL	12		

2. La situation de famille des adultes accueillis

Célibataire	9
Mariée	3
TOTAL	12

3. La composition familiale des familles accueillies

NOMBRE	FAMILLES	PERSONNES
Femme seule (enceinte)	0	0
Femme et 1 enfant	9	18
Femme et 2 enfants	3	11
TOTAL	12	29

4. Les motifs d'admission

MOTIFS	ADULTES	PERSONNES
Demande de réorientation (autre établissement)	4	8
Orientation services divers	1	2
Demande du Juge pour Enfants	0	1
Rupture conjugale	1	3
Rupture réseau (familles, amis)	2	5
Situation d'errance	1	2
Sortie du dispositif d'urgence	1	2
Violences conjugales	2	4
Naissances	0	2
TOTAL	12	29

D. LES PERSONNES PRESENTES AU CENTRE MATERNEL

1. Le nombre et âge des personnes présentes

ADULTES	ENFANTS	PERSONNES
29	37	66

ADULTES	
18 - 25 ANS	2
25 - 35 ANS	17
35-45 ANS ET PLUS	10
TOTAL	29

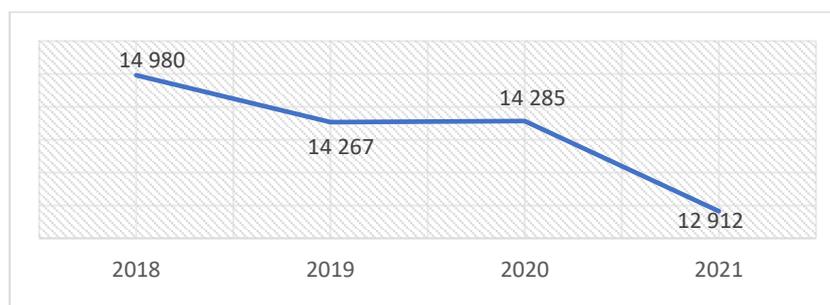
ENFANTS	
TOTAL	37

2. La composition familiale des présents

ADULTE SEUL (ENCEINTE)	ADULTE SEUL AVEC 1 ENFANT	ADULTE SEUL AVEC 2 ENFANTS	TOTAL FAMILLES
0	21	8	29

3. L'évolution du nombre de journées réalisées

ANNEES	2018	2019	2020	2021
Nombre journées théoriques	14 600	14 600	14 640	14 600
Nombre journées réalisées	14 980	14 267	14 285	12 912



Le passage en CHRS des familles du Centre Maternel dès les 3 ans de l'ainé des enfants complique la gestion de l'équilibre des taux d'occupation des deux dispositifs. Selon les situations administratives, ces familles peuvent opérer un séjour assez long qui vient impacter les places du Centre Maternel.

Toutefois, cette année 2021, le taux d'occupation du centre maternel a surtout été impacté par le blocage des admissions dû à la sur-infestation des cafards qui cause une baisse à 88% sans précédent.

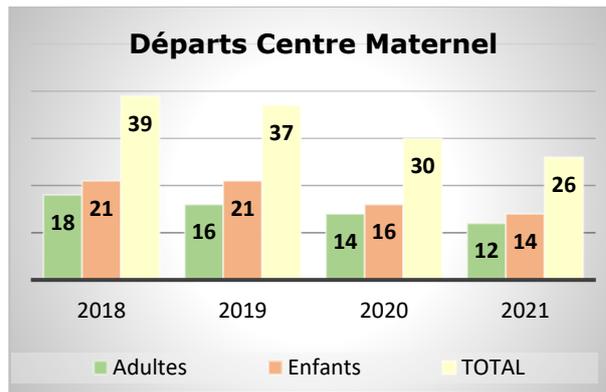
4. Le taux d'occupation

ANNEES	2018	2019	2020	2021
Nombre de journées	103 %	98 %	98 %	88 %

E. LES PERSONNES SORTIES DU CENTRE MATERNEL

1. Nombre de personnes sorties

ANNEES	2018	2019	2020	2021
Adultes	18	16	14	12
Enfants	21	21	16	14
TOTAL	39	37	30	26



2. Durée de séjour des personnes sorties

Durée de la prise en charge	Nombre de personnes
< 3 mois	1
3-6 mois	3
7-12 mois	5
13-18 mois	3
19-24 mois	4
2-3 ans	10
TOTAL	26

Durée minimale	Durée moyenne	Durée maximale
30 jours	16 mois et 5 jours	2 ans et 3 mois

Cumuls des durées de séjour des sorties : 12 765 jours
D.M.S. : 491 jours soit 16 mois

3. Motifs des sorties par adulte et par personne

MOTIFS DE SORTIES	ADULTES	PERSONNES
Transfert de prise en charge au CHRS Abri Maternel	4	9
Accès au logement	3	6
Retour domicile	1	2
Placement de l'enfant	1	2
Retour vers son pays	1	2
Rupture contrat séjour à l'initiative de la famille	1	3
Rupture contrat séjour par décision de l'établissement	1	2
TOTAL	12	26

4. Destinations des sorties

DESTINATIONS	ADULTES	PERSONNES
CHRS Abri Maternel	4	9
Bail direct public	3	6
Retour domicile	1	2
M.E.C.S.	0	1
Hébergement amis/famille	2	5
Hôtel	1	1
Retour pays	1	2
TOTAL	12	26

F. SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ CENTRE MATERNEL

SYNTHÈSE CENTRE MATERNEL	ADULTES	ENFANTS	TOTAL
PRESENTS AU 1 ^{ER} JANVIER 2021	17	20	37
ADMISSIONS	12	17	29
PRESENTS	29	37	66
SORTIS	12	14	26
PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2021	17	23	40

VI. LES SUPPORTS DE L'ACTIVITE 2021

A. SOUTIEN A LA PARENTALITE

L'équipe de l'Abri Maternel accueille très majoritairement des familles monoparentales (femmes et enfants). Souvent elles se trouvent en situation de précarité tant au niveau économique que social, psychologique, voire identitaire. Une majorité d'entre elles ont été confrontées à des violences de toutes formes, des ruptures affectives et sociales (non présence du père de l'enfant, distance avec la famille, exil). L'ensemble de ces facteurs impacte la relation à l'enfant tant sur la qualité de l'attachement (désinvestissement, surinvestissement), des soins, que sur la cohérence éducative proposée.

L'Abri maternel accueille également 3 couples avec enfants.

Parmi les missions essentielles de l'Abri Maternel, nous trouvons :

- La **prévention** des dysfonctionnements familiaux et des troubles du développement de l'enfant
- La **protection** de l'enfance

Ces missions sont indissociablement liées au soutien à la fonction parentale. Toutes les familles, quelles que soient leur composition, leur histoire de vie, leurs ressources et leurs souffrances, peuvent être soutenues par les professionnels et ainsi rompre avec l'isolement parental.

Le soutien à la parentalité est assuré par l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire composée d'agents d'accueil, de veilleurs de nuit, de référents sociaux, d'une référente logement, d'une infirmière et plus spécifiquement par les éducatrices de jeunes enfants.

Tous par leurs compétences complémentaires et diversifiées participent à cela, au travers de la mise en place d'ateliers destinés tant aux adultes qu'aux enfants, de temps plus informels, et d'étayages renforcés auprès de certaines familles.

L'impact de la Covid et des confinements en 2020 ont été très difficiles à vivre pour les familles, les isolant davantage. En 2021, les Espaces collectifs ont pu être de nouveaux ouverts, dans le respect du protocole sanitaire



1. Co-construction d'une relation d'accompagnement à la parentalité et croisements de regards

La première rencontre

A leur arrivée à l'Abri Maternel les familles rencontrent l'équipe pluridisciplinaire lors d'entretiens. Nous avons une attention particulière à l'histoire de l'enfant : violences, hébergements successifs, départ du pays d'origine, perte de repères, de sens, rupture soudaine avec le père ou l'entourage.

En fonction des premiers éléments recueillis, l'équipe expose et explique ce qui est mis en œuvre au sein de la structure, ce qui peut quelquefois contribuer à l'émergence d'une demande de la personne et être formalisé plus tard dans le Projet d'Accueil Individualisé de la famille.

C'est ainsi que nous expliquons clairement nos missions autour de l'accueil, de l'insertion, mais également du soutien à la parentalité. Cette dernière mission notamment autour de la protection est souvent repérée par les familles. Une fois la présentation de la famille et du professionnel faite, nous informons que d'autres personnes peuvent être associées à cet accompagnement si cela est souhaité. C'est ainsi que le père, d'autres membres de la famille ou des partenaires peuvent être intégrés à l'accompagnement.

Où nous rencontrons nous ?

L'établissement est un lieu collectif où les personnes se rencontrent :

- Dans des accompagnements extérieurs (enfants, parents, enfant-parent)
- Dans des espaces d'accueils (salle de jeux, salle de réunion, bureaux...)
- Au domicile des familles
- Dans des temps d'échanges informels

Les familles accueillies à l'Abri Maternel, confrontés à des parcours de vie difficiles voire douloureux, peuvent se sentir en difficulté lorsqu'il s'agit de se séparer de son enfant. Il existe bien souvent une proximité quasi permanente entre l'enfant et sa mère, accentuée par l'absence du père de l'enfant pour une partie des familles. Cela peut contribuer à une relation à la fois fusionnelle et fragilisée. Le lien d'attachement selon chaque histoire personnelle et familiale, peut être ébranlé et insécure

- La salle de jeu : Un espace-repère pour se trouver, se séparer et se retrouver.

Si la séparation est un processus indispensable pour grandir et aller à la découverte de l'Autre et de son environnement, elle nécessite ici, d'être pensée avec la dyade enfant/parent et accompagnée. En effet certains parents peuvent se sentir non seulement coupables, mais dépossédés de leur enfant en le confiant. Se retrouver seul avec soi-même, malgré un besoin plus ou moins exprimé de souffler, peut amener le parent, comme l'enfant à vivre cette séparation négativement.

Les professionnels vont alors accompagner parent et enfant à mieux se séparer pour que ce moment prenne tout son sens et qu'il soit vécu, non comme une rupture mais une continuité. En verbalisant ce qui va se passer tant au parent qu'à l'enfant, nous les rendons acteurs. Notre présence peut faire « tiers » dans la relation et permettre à chacun de ne pas associer la séparation à l'abandon.

Les familles disposent de la salle de jeux, cadre ludique, pédagogique et créatif au sein duquel les professionnels proposent des temps où l'enfant et son parent peuvent être accueillis. Ces temps peuvent être individuels ou collectifs et favorisent les rencontres et les échanges entre parents souvent isolés.

Les Accueils enfants/parents sont l'occasion pour le parent comme l'enfant de se « rencontrer » dans un autre espace sécurisant, d'exprimer à travers leurs mots ou leurs attitudes, leurs ressentis, leurs appréhensions et leurs envies. Entre pairs, les parents présents peuvent échanger entre eux, partager leurs questionnements et leurs astuces et/ ou conseils. A travers une relation de confiance avec le professionnel et le temps nécessaire à chacun pour vivre cette première séparation, sur une courte durée l'aventure de l'individuation peut commencer.

Les Accueils en salle de jeu pour les enfants de moins de 3 ans sont au minimum bi-hebdomadaire, sur des jours définis. Ils concernent principalement les jeunes enfants qui ne sont pas accueillis en crèche ou chez une assistante maternelle.

Les enfants peuvent être accompagnés de leur parent ou confiés aux professionnels présents. La salle de jeu est aménagée pour accueillir les plus jeunes pour répondre au mieux aux besoins d'exploration et de découvertes. Le parent, s'il le souhaite, peut se poser, échanger avec le professionnel ou les autres parents et regarder évoluer son ou ses enfants dans l'espace proposé.

Les professionnels (deux en général) par leur présence contenante et rassurante s'adaptent aux besoins de chacun, écoutent et portent un regard attentif à ce qui se passe, tant sur le développement de l'enfant que dans sa

relation à l'autre (parent, professionnel, enfants). Cette observation et cette écoute sont indispensables. Elles permettent certes de détecter d'éventuels troubles ou retard chez l'enfant mais aussi de repérer les ressources et les freins dans la relation mère-enfant, c'est-à-dire ce qui peut favoriser l'émergence d'un lien sécurisant ou au contraire mettre en évidence les carences chez l'enfant.

Les familles peuvent aussi disposer ponctuellement de cet espace en « autonomie », sans la présence de professionnels accueillants.

24 enfants de moins de trois ans ont participé à ces accueils en 2021

Constats et remarques : *Nous constatons que nos interventions auprès des enfants de moins de trois ans accueillis en crèche sont beaucoup moins fréquentes*

L'accueil des enfants de plus de 3 ans

En dehors des temps scolaires, nous invitons régulièrement par petits groupes les enfants de plus de trois ans ou alors répondons à la demande d'un parent, en fin d'après-midi, les Mercredis ou les week-ends.

Les enfants montrent bien souvent le besoin et le plaisir de se retrouver selon les affinités et sont en demande pour la plus grande majorité. Les plus grands peuvent manifester leur ennui. Ces temps sont l'occasion de tisser des liens avec et entre eux, en proposant des activités adaptées à leur besoin du moment. A d'autres moments, il s'agit de les laisser évoluer dans l'espace de la salle de jeu.

Au-delà de notre attention, de notre écoute et notre observation, ces temps donnent aussi la possibilité aux enfants de s'exprimer leurs émotions, leurs inquiétudes, leurs envies.

Pour les enfants de plus de huit ans, ils peuvent selon la disponibilité, disposer de la salle de jeu en fin de journée.

Ces temps permettent aux enfants d'avoir leur propre espace. Espace qu'ils n'ont pas forcément au domicile, notamment du fait d'une grande fratrie. Ainsi nous privilégions la séparation de ces derniers.

60 enfants de plus de 3 ans ont participé à ces temps en 2021, avec une moyenne de 8 enfants par Accueil.

Constats et remarques : *Nous notons que le nombre d'Accueils en salle de jeu pour les plus de trois ans a considérablement augmenté, en lien avec les demandes importantes des enfants et / ou des parents.*

Des Accueils d'Enfants ponctuels

La structure ne dispose pas de mode de garde en interne, or il est fréquent qu'une personne accueillie ait besoin de réaliser certaines démarches (administratives, médicales, etc...) sans son enfant. Dans ces cas, nous encourageons la personne à solliciter son réseau relationnel, mais nombre de résidents sont dans une situation d'isolement social. Les membres de l'Equipe se mobilisent pour accueillir le ou les enfants afin que le parent soit disponible.

Nous pouvons également proposer des temps en salle de jeux pour éloigner l'enfant de son parent lorsque nous constatons que le parent n'est pas assez disponible psychologiquement pour être dans un lien adapté avec son enfant ou/et lorsque l'enfant est en danger.

Nous ne pouvons comptabiliser le volume horaire consacré à
cette action mais il est très conséquent.

- Des temps informels :

Les rencontres informelles dans la relation avec les familles au quotidien, constituent une part importante de notre travail. Nous favorisons cette spontanéité parce que nous considérons que chacun de ces moments a son importance pour observer, échanger ou intervenir sur un instant particulier. Certaines personnes ont plus de difficultés à s'exprimer dans des espaces formalisés et nous tentons de nous adapter

En plus de ces actions, les rencontres informelles dans le côtoiement des familles au quotidien constituent une partie importante du travail. Nous favorisons ces échanges spontanés parce que nous considérons que chacun de ces moments, a son importance pour observer, échanger ou intervenir sur un instant particulier. Certaines personnes ont plus de difficultés à s'exprimer dans des espaces formalisés et nous tentons de nous adapter.

Elles permettent aux familles de pouvoir rencontrer à tout moment une attention, une parole ou un geste qui soutiennent les interactions entre les différents membres de la famille

Constats et remarques : *il nous est nécessaire de faire apparaître cet aspect informel de nos actions : même s'il reste difficilement quantifiable, il n'en représente pas moins une part importante de nos interventions auprès des familles. D'autant plus qu'ils représentent souvent des opportunités pour amorcer un accompagnement formalisé.*

- Les Accompagnements extérieurs (enfants et/ ou parents)

Ces accompagnements sont nécessaires dans certaines situations de fragilité, lorsque le parent a besoin d'appui pour appréhender un environnement, une rencontre particulière, des rendez-vous pour lesquels il ne peut pas faire appel à son réseau.

Ils sont aussi pour l'Equipe des opportunités d'observation et permettent d'avoir une écoute particulière. Le fait de sortir du cadre formel peut amener une parole libre, matière de travail précieuse.

- Les visites à domicile : un travail de co-construction au plus près de la famille dans son « chez soi »

Les visites à domicile peuvent être organisées et planifiées avec le parent selon ses nécessités. Elles peuvent également être plus imprévisibles ou occasionnelles selon la demande et/ ou la problématique rencontrée par la famille.

La plupart des familles accueillies sont en situation de précarité et d'isolement social, nombreuses sont celles qui n'ont plus de soutien à l'extérieur, voire n'ont jamais rencontré de soutien potentiel. Il est alors fréquent de se trouver confronté à une absence de demande d'aide de leur part.

Aussi, lorsque la demande est possible, elle ne peut pas toujours être formulée clairement. Ou bien derrière une demande, se cache parfois d'autres besoins, être écouté ou d'échanger. Dans ces situations, rendre visite à une famille demande beaucoup de précaution. Un savoir être et des compétences particulières en termes d'écoute, de soin et prise en compte de l'autre sont requis. Il est important de partir de là où la famille en est, notamment en termes de confiance en soi dans son rôle parental.

Lors des visites, l'Equipe n'est jamais un simple observateur, il prend part à ce qui se joue dans la dynamique familiale. Elle participe à part entière aux interactions par la simple présence. C'est bien en étant avec le parent, l'enfant, au sein du domicile que l'Equipe devient l'interlocuteur soutenant pour la famille. La question du « faire ensemble » et « l'aller vers » prend tout son sens.

Ces temps privilégiés permettent aux professionnels de :

- Apporter un soutien sur des temps du quotidien (coucher, repas, toilette, aménagement de l'espace, activités ludiques ...).
- Favoriser les échanges sur l'interculturalité au niveau des méthodes éducatives, les différentes modalités d'apprentissage (portage, soin, alimentation, sanction).

- Prendre en compte le fonctionnement familial afin de repérer les interactions adaptées ou inadaptées et ayant un impact sur le développement de l'enfant.
- Apporter une aide aux relations intrafamiliales, (entre mère et enfants mais aussi entre père et enfants, ou entre membres de la fratrie) et soutenir les ressources de chacun.

Intervenir au domicile dans un objectif de protection de l'enfant, lorsque des situations sont inquiétantes et nécessitent la présence d'un tiers.

Au-delà des visites à domicile, rencontrer une famille de manière informelle, accueillir un enfant en salle de jeux seul ou avec la fratrie, permet d'appréhender, au plus près la place de l'enfant, son vécu, les différents liens d'attachement avec son entourage avec son entourage. C'est finalement la multiplicité de nos interventions qui permet d'affiner et d'accompagner un parent et son enfant, au plus près de leurs besoins.

Durant L'année 2021, des visites à domicile ont été organisées et planifiées de manière, auprès de nombreuses familles.

- Les Accueils en externe

Les enfants accueillis en crèche ont pour la plupart d'entre eux bénéficié d'un accueil en salle de jeux au préalable. La salle de jeux est ainsi vécue comme « Espace transitionnel ». En effet, il permet à l'enfant et son parent de faire l'expérience des premières séparations de manière progressive.

L'Abri Maternel entretient un partenariat avec sept crèches :5 crèches municipales et 2 associatives. Ces places sont essentiellement réservées aux enfants dont le parent travaille ou s'engage dans un parcours de formation. Le parent fait la demande, et les réponses sont données en fonction des disponibilités des places. Lors de l'inscription, l'équipe peut accompagner le parent s'il le souhaite. Dans certaines situations, l'équipe peut se déplacer pour réguler la relation professionnel/parent ; dans ces cas le parent est toujours convié à la discussion. Il existe un travail avec une crèche associative hors convention, avec laquelle la dynamique de réseau est importante et entretenue. Le projet de ce lieu y est singulier et apporte une attention particulière aux familles issues de parcours migratoire.

En 2021, 6 enfants ont été accueillis

Le travail avec les crèches est un réel atout dans le cadre du soutien à la parentalité et de la prévention. En effet, la situation de monoparentalité accentuée par le peu de soutien à l'extérieur peut parfois favoriser des relations fusionnelles entre la mère et son enfant. Le risque étant que l'un comme l'autre ne puisse s'individualiser, explorer et se socialiser. Les enfants accueillis en crèche ont ainsi plus la possibilité de se sécuriser lors de moments de séparation et de développer de nombreux champs d'exploration, notamment relationnelle. Ces temps de séparation permettent à chacun de mieux se retrouver et au parent de porter un autre regard sur son enfant. Elles peuvent échanger sur leur parentalité avec des professionnels et des parents extérieurs à l'Abri Maternel. Cet accompagnement représente d'autres atouts pour le parent, car il favorise son insertion professionnelle et renforce ses liens sociaux.

Les différentes crèches ont accueilli 23 enfants durant l'année 2021

Constats et remarques : *les différentes crèches avec lesquelles L'Abri Maternel travaille ont pour certaines connues des changements de direction pouvant fragiliser le partenariat. Une demande comme perspective pour 2022 serait de renouveler des rencontres afin de redéfinir ensemble les axes de travail.*

- Le travail avec les Assistantes maternelles.

Deux assistantes maternelles salariées de l'établissement ont pour mission d'accueillir les enfants dont la situation ne permet pas une prise en charge en collectivité. Cela peut s'expliquer par une situation administrative non régularisée, lorsqu'un parent est en formation ou démarre une activité professionnelle dont les horaires sont incompatibles avec un mode de garde traditionnel.

Pour d'autres familles, il s'agit d'aménager un espace de séparation pour soutenir la relation parent-enfant. Ces accueils sont d'une importance cruciale, tant sur le plan préventif de dysfonctionnement que sur le plan du développement du pouvoir d'agir pour les mères de famille.

En 2021, 1 enfant a bénéficié d'un accueil chez une assistante maternelle.

2. Les axes de travail transversaux ayant pour objectif le soutien à la parentalité

La périnatalité

La périnatalité concerne la femme en situation de grossesse ainsi que le nourrisson jusqu'à son 8ème jour de vie. Au sein du CHRS et Centre Maternel, un accompagnement de proximité se fait jusqu'aux trois mois de l'enfant plus ou moins étendu en fonction des besoins de la mère et l'enfant.

Le suivi et l'accompagnement de la mère et son enfant se déclinent en différentes actions qui sont principalement réalisées par l'infirmière et les membres de l'équipe éducative :

- Préparation de la valise de la mère et du bébé pour la maternité et à l'aménagement du logement pour le retour de la famille si cela est nécessaire.
- Travail d'écoute et d'information sur les questionnements autour de la grossesse, de l'accouchement, du nouveau-né.
- Accompagnement de la mère aux soins du bébé ; les soins peuvent être fait ensemble ou juste accompagnés par la parole du professionnel. Cela se fait au rythme de la mère et en fonction des besoins exprimés.
- Temps d'échanges et de partage d'expériences, de savoirs, savoir-faire autour des compétences et des besoins du nourrisson.
- Vigilance sur l'état physique et psychique de la mère après l'accouchement et les semaines suivantes afin de prévenir les troubles de la relation mère-bébé.
- Proposition de visites à la maternité.
- Evaluation des besoins de la mère : possibilité ponctuellement à la famille proche de venir en soutien (grand parents, père, compagnon, etc...) demande de TISF, aide-ménagère et accord pour qu'il y ait des extensions d'horaires aux personnes extérieurs qui viennent en soutien.

Ce suivi a concerné 11 familles du Centre Maternel et 8 femmes de l'hébergement d'Urgence en 2021

Accompagnements individualisés

L'accompagnement individualisé émane des observations en équipe et des demandes des familles. L'un des facteurs d'intervention est le maintien du

lien parent/enfant. Notamment lorsque la famille rencontre des difficultés de communication intra-familiale et/ou le parent fragilisé par son parcours de vie répond de manière aux besoins de l'enfant.

Ces accompagnements s'effectuent par l'Equipe pluridisciplinaire selon la problématique de chaque situation. Le professionnel, par son rôle de tiers ou de suppléance, peut apporter des ressources spécifiques afin d'aider le parent dans sa parentalité. Dans un même temps, un partenariat institutionnel AEMO, CAMPS, CMPP, Ecole, Orthophonistes peut être proposé. Cela pour amener un accompagnement plus spécifique et plus adapté aux problématiques vécues par les familles. Ces prises en charge répondent de manière globale au soutien à la parentalité dans le cadre des dispositifs CHRS/centre Maternel.

Le travail avec les pères

Il existe deux situations distinctes pour les pères présents à l'Abri Maternel. Dans la très grande majorité des cas, ils sont non hébergés, mais parfois présents comme visiteurs. Dans l'autre situation, ne concernant que trois logements. Ils sont hébergés dans le cadre d'un accueil du couple parental avec enfants. Dans ce second cas il n'y aura pas de soutien à la parentalité spécifique destiné aux pères, car le soutien s'adresse au couple parental.

Dans le premier, où les pères sont non hébergés, leur intégration au soutien à la parentalité dépend de la problématique de chaque famille. Certaines femmes hébergées, séparées ont subi des violences conjugales de la part de leur conjoint, le soutien à la parentalité s'adressera exclusivement à elles. Dans le cas où le couple parental entretient de bonnes relations, avec une volonté commune que le père investisse un rôle parental, l'action de l'Abri Maternel envers les pères se fait avec des modalités différentes :

- Venue sur des temps de visites ou prendre son(ses) enfants
- Extension des heures de visite (soutien de la mère autour d'évènements particuliers et décidé en équipe avec la famille).
- Invitation ponctuelle aux entretiens selon les sujets à aborder (enfants, logement, conflits).
- Si le père est absent du territoire, échanger avec la famille sur le lien existant, afin de faire vivre autant que possible le père dans le discours professionnel/Famille

La scolarité : le travail avec les écoles

Dès l'arrivée de la famille, la scolarité se pose comme un enjeu majeur qui symbolise l'accès au savoir, à la réussite, à l'autonomie. C'est donc une priorité pour les parents, lesquels nous sollicitent beaucoup et demandent

un soutien dans les démarches et les relations avec l'école et toute instance d'apprentissage. La création et le maintien de ce lien est essentiel et nous nous efforçons de le consolider, notamment pour les parents qui se sentent parfois écartés par la barrière de la langue qu'ils ne maîtrisent pas toujours. Les parents transposent bien souvent sur leurs enfants des projections personnelles et témoignent d'une forte volonté pour comprendre le système et participer le mieux possible.

Avec l'accord et/ou la participation de la famille, l'équipe sollicite des rencontres avec le corps enseignant à raison d'une à deux fois par an afin de faire un point sur l'évolution de la scolarité de chaque enfant. L'équipe participe aussi aux équipes éducatives ou aux rencontres concernant le suivi spécifique de l'enfant afin de partager sa connaissance de l'enfant, soutenir la place du parent et réfléchir de manière pluridisciplinaire aux décisions qui concernent la scolarité de l'enfant.

A cela s'ajoute, lorsque le besoin se fait sentir par le parent et/ou l'enseignant, l'organisation de rencontres dans le but d'échanger sur la vie de l'enfant à l'école.

Dans la mesure où les professionnels de l'Education Nationale disposent de peu de marge dans la gestion de leur emploi du temps, ce lien avec les structures scolaires demande une adaptation particulière et une grande disponibilité.

En 2021, 20 enfants ont été scolarisés dans des écoles différentes, en maternelle et 37 en primaire, et 4 adolescents ont été scolarisés au collège et 2 au lycée

L'accompagnement à la scolarité

Dans le cadre de l'accompagnement à la scolarité, l'Abri Maternel a mis deux activités en place : l'Aide aux devoirs et le soutien scolaire.

L'Aide aux devoirs

Le projet « aide aux devoirs » a été reconduit mais a évolué. En effet, l'Equipe constate que les parents ne se saisissent pas de cet espace. Des explications ont été avancées comme le fait que le parent pouvait se sentir démuni face à la scolarité de leurs enfants. Néanmoins, un retour sur la séance de leur enfant est fait au parent au moment du retour au domicile. Ainsi chaque Mardi de 18h00 à 19h30 dans une salle, des enfants scolarisés en primaire sont accueillis pour participer à cette instance » d'aide aux devoirs ». Deux ou trois professionnels sont présents pour aider les enfants.

En moyenne 2 à 4 enfants par adulte sont invités en fonction de leur niveau de difficulté et d'autonomie. Le groupe d'enfants est modulable pour permettre à chaque enfant de bénéficier de cet accompagnement

En 2021, 31 enfants ont pu bénéficier de l'Aide aux devoirs.

Constats et remarques : *Constatant que l'aide aux devoirs ne pouvait convenir à tous l'Equipe a mis en place un nouveau partenariat, au vu des difficultés spécifiques de certains enfants et de la nécessité d'un accompagnement plus individualisé.*

Le soutien scolaire : Les bénévoles d'Asco Provence (Association de Soutien Scolaire Provence)

L'Abri a mis en place un partenariat avec l'Association ASCO Provence, effectif depuis début décembre 2021, dans le cadre du projet « Soutien scolaire » ; ASCO Provence est une Association constituée de bénévoles ayant une expérience pédagogique ou des compétences sur les disciplines scolaires enseignées(enseignants retraités, étudiants dans le domaine de l'enseignement).Ils ont pour mission d'accompagner les enfants en échec ou en difficulté scolaire en coopération avec les enfants et l'équipe éducative ; Ils interviennent majoritairement dans les MECS.

Depuis décembre, deux bénévoles de l'Association interviennent chaque Mardi et jeudi soir pour accompagner les enfants de manière individuelle ou en groupe très restreint (3 enfants maximum). Ceux qui participent à ces temps de soutien scolaire sont constants, un créneau horaire est planifié pour chacun d'eux. L'Equipe liste les enfants que repérés comme ayant de grandes difficultés (dyslexie, difficulté de concentration, autres). Le soutien scolaire se déroule dans des lieux neutres, type bureau des professionnel(le)s ou atelier pédagogique.

En 2021,8 enfants ont pu bénéficier du soutien scolaire

Constats et remarques : *Il y aura, au cours de l'année 2022, des rencontres inter-bénévoles régulières ainsi que des entretiens possibles entre les bénévoles et les familles afin de pouvoir ajuster les accompagnements. L'équipe questionne la présence d'un troisième bénévole pour répondre au mieux au besoin des enfants.*

Partenariat extérieur avec la Tribu Meinado

Le partenariat avec l'Association « La tribu Meinado » est né du projet d'une stagiaire Educatrice de jeunes enfants. Il est formalisé en Juin 2021 par une

rencontre avec le chef de projet de cette structure. Cette Association a pour objectif premier de soutenir la parentalité en proposant à toute personne en charge d'un enfant, **des espaces de parole et de mutualisation** des savoirs, savoir-être et savoir-faire.

La structure se situe en plein du cœur du centre-ville de Marseille et propose de nombreuses actions dans le cadre du REAAP (réseau d'Ecoute, Appui et d'Accompagnement des parents). La Tribu se nomme également lieu de « Ressourcerie parentale » en proposant autant des ateliers enfants-parents que des Ateliers séparés où l'enfant peut être accueilli dans une « salle de café ». Ce sont des lieux qui permettent que chacun investisse des temps de séparation physique et retrouve un espace singulier, qui permettent de se ressourcer et donc de mieux se(re)trouver.

Ce lieu permet également aux familles de l'Abri, bien souvent isolées de créer, tisser du lien avec d'autres familles et/ ou professionnels.

L'objectif est également que les familles puissent trouver dans cet espace un lieu ressource, en dehors de l'Abri Maternel où elles peuvent plus facilement exposer leur parentalité. Aussi, l'objectif est que ce lieu puisse devenir soutenant et vienne faire continuité lorsqu'elle quitte l'Abri maternel.

Le premier atelier dont les familles ont bénéficié est une action de « massage solidaire » consistant pour les femmes à bénéficier d'un massage par des professionnel(le)s à prix solidaire. Leur(s) enfant(s) étaient gardés par des professionnels de l'Association.

L'objectif étant que les femmes puissent prendre soin de leur corps : l'idée forte étant de « permettre à la mère de laisser la place à d'autres en relais, en acceptant de ne pas être tout pour l'enfant » (NEYRAN-2005).

L'objectif est ainsi de permettre à la mère de conjuguer cette double image, qu'elle puisse prendre soin d'elle, de son corps (parfois abimé par des violences diverses) et être considéré dans cette identité globale.

Par la suite, de nombreuses autres actions ont pu être proposées aux familles :

- L'initiation des gestes de premiers secours bébés et enfants (atelier gratuit à destination des parents avec possibilité d'accueil de l'enfant)
- Atelier communication parent-enfant
- Groupe éveil lecture parent-bébé pour les enfants de 0 à 3 ans et leurs parents
- Réunion autour de l'allaitement mise en place par une conseillère en lactation (atelier gratuit avec possibilité d'accueil de l'enfant).

3. Situations de violence, protection de l'enfance et protection judiciaire

Un nombre important d'enfants accueillis à l'Abri maternel, a pu être confronté à la violence entre ses parents, directement ou indirectement. Victime de cette violence conjugale, il nécessite une vigilance, une écoute, une attention et un accompagnement adapté.

Lorsqu'il y a connaissance d'évènements de violences intra familiales, il est tenté systématiquement de replacer l'enfant au centre des préoccupations de l'ensemble des adultes concernés, tant professionnels que membres de la famille. On essaie ainsi de faire prendre conscience au couple que l'enfant est victime de leurs relations violentes et tentons de les renvoyer l'un comme l'autre à leur responsabilité en tant que parent

Du côté de l'enfant, il nous paraît essentiel qu'il puisse s'exprimer sans crainte et sans ressentir le besoin de prendre parti pour l'un ou l'autre de ses parents.

Cette protection de la femme et des enfants peut aller jusqu'à l'interdiction des visites des hommes auteurs de violences. Dans le cas où le couple est accueilli avec des évènements de violence intra familiale répétés (parfois venant des deux parties du couple), nous discutons avec eux de la perspective de résolution des évènements de violence et éventuellement d'éloignement de l'un des membres du couple.

Les Informations Préoccupantes (IP)

Une des missions de l'Abri Maternel concerne la rédaction d'observations écrites dès lors qu'il est constaté que le parent arrive aux limites éducatives inappropriées à l'égard de son ou ses enfants. Le parent est informé, ce qui donne lieu quelquefois à des échanges entre personnel et parent, constructifs et/ou conflictuels.

Notre mission de la protection de l'enfance nous conduit également à devoir rédiger des notes d'informations à destination de la CRIP afin de faire part des inquiétudes concernant certaines situations. Cette note est alors supervisée en équipe socio-éducative et validée par l'équipe de Direction.

Cette année, dans le cadre de la démarche qualité, un important travail institutionnel a été fait par l'équipe sur le sujet des IP. Et ce, afin d'améliorer et d'uniformiser les pratiques concernant leur élaboration. Un travail d'échange de pratiques professionnelles a été réalisé en amont (rencontre

avec la CRIP, des écoles, MDS, CHRS, et une structure de prévention-santé).

Le fruit de ce travail collectif a été la rédaction d'un guide interne d'accompagnement à la protection de l'enfance. Son objectif est d'apporter un éclairage et des conseils sur les mesures à prendre et la conduite à tenir devant des situations de danger ou de risque de danger : Cadre légal, indicateurs de risques (utilisés par la CRIP), éclairages théoriques sur les postures professionnelles, conseils de rédaction (forme et contenu). Ce guide vise à ce que chaque professionnel, au vu des enjeux, ne soit pas laissé seul dans l'évaluation des situations de risque et de danger. Mais qu'il puisse s'appuyer sur des éléments communs de bonne pratique.

Les accueils d'enfants sous Ordonnance de Placement Provisoire (OPP) avec leur mère

Il s'agit d'un accompagnement "spécifique" avec pour objectif premier d'éviter la séparation de l'enfant et du parent : dans ce dispositif c'est **l'enfant** qui est placé au centre maternel par décision judiciaire. De fait, l'étayage auprès de la dyade se compose d'actions proposées mais aussi imposées (ex : IAD hebdomadaires au domicile).

Nous créons alors un espace d'observations et d'actions dans lequel la dyade « mère-enfant » peut apprendre à se connaître avec l'appui et l'accompagnement des équipes pour activer ou réactiver les "liens parentaux" sous-tendus par des comportements éducatifs adaptés.

Cette initiative est le résultat d'un travail partenarial entre les équipes de l'ASE et de l'Abri maternel. Elle a permis de mettre en lumière que le Centre Maternel est le lieu où la famille peut se réajuster si tous les paramètres sont réunis : un cadre judiciaire, des équipes engagées et investies, et surtout des familles volontaires, en capacité de changer le regard porté sur l'enfant, avec une réadaptation des pratiques éducatives.

Cependant, dans le cas où les fonctions parentales sont trop abimées ou fragilisées, nous ne sommes pas en mesure de proposer l'étayage suffisant, en termes de fréquence d'intervention, ou de substitution permanente de la fonction parentale.

En 2021, aucun enfant a été placé sous OPP

4. **Les constats et perspectives**

Des travaux de rénovation et d'aménagement de la salle de jeux étaient prévus en 2018 pour remettre à neuf cet espace quotidiennement utilisé,

afin d'améliorer la qualité d'accueil. Mais ces travaux n'ont toujours pas pu être effectués. Nous espérons qu'ils le soient en 2022.

La place des pères : L'Equipe a déjà exprimé la nécessité de réfléchir à la place des pères au sein de l'institution. Cette intégration de la fonction paternelle au sein de l'Abri s'opère peu à peu. Il est aujourd'hui nécessaire de la formaliser davantage.

Pour illustrer cette question, un point symbolique a été soulevé par un père hébergé à l'Abri Maternel, dans le cadre d'un accueil familial : Il ne comprenait pas que sur les factures de loyer ne figure que le nom de sa femme, mais pas le sien. En effet, si ce fait peut s'expliquer par des considérations administratives (organismes de tutelles, financeurs), la simple présence d'un nom sur un document pourrait participer à conforter la place des pères dans la réalité concrète. D'autant plus que posséder un justificatif à son nom peut être utile dans la réalisation de ses démarches administratives personnelles.

Favoriser le développement du réseau extérieur : Amener les familles à trouver un soutien extérieur, en ce qui concerne la parentalité. Bénéficier de différentes ressources offre plusieurs avantages. D'abord, dans une optique de complémentarité, multiplier les possibilités d'étayages. Ensuite, préparer le départ des familles. Etant toutes amenées à quitter l'Abri Maternel, elles pourront s'appuyer sur ce réseau extérieur après leur départ.

Reconnaissance de la « Pair-aidance » : L'Abri Maternel propose un hébergement dans un immeuble collectif, et non dans des logements en diffus. Dans ce cadre, les parents sont amenés à échanger entre eux, spontanément, dans la vie quotidienne, y compris sur les questions de parentalité. Pourrait-on considérer que les savoirs et savoir-faire des parents, en se mutualisant, puisse représenter une ressource en matière de parentalité ? Cette élaboration étant informelle, elle pourrait s'intégrer dans un travail institutionnel, dans le cadre d'un groupe de parole thématique par exemple.

Espace convivial

La stagiaire EJE de 3ème année a réalisé un projet sur l'utilisation des espaces collectifs. En 2022, ces espaces conviviaux parents-enfants seront proposés le week-end en salle de réunion. Ces temps seront l'occasion pour les familles de se retrouver, d'échanger en sortant de l'isolement dans lequel elles vivent pour la plupart.

Suite à la formation sur les **enfants victimes de violences conjugales** que tous les membres de l'équipe ont suivi, il est nécessaire d'institutionnaliser la réflexion et la mise en place d'objectifs et d'outils.

B. LA MEDIATION SANTE : SENSIBILISATION A LA SANTE ET AU BIEN ÊTRE

1. Les objectifs de la médiation en santé sont :

- De promouvoir la santé des personnes en situation de vulnérabilité en facilitant leur accès à la prévention et aux soins par une meilleure intégration dans le système de santé.
- De favoriser le développement des connaissances et des capacités des personnes pour un accès et un recours autonome dans les services de santé de droit commun.
- Mobiliser les acteurs de santé en leur permettant d'avoir une meilleure connaissance des difficultés que rencontrent les personnes.

Les personnes accueillies à l'Abri Maternel sont des personnes dont le parcours a été jalonné de ruptures et de violences et qui sont hébergées de manière temporaire afin de leur permettre une réinsertion dans la vie de la cité.

La médiation santé est soutenue par les concepts « d'aller vers » et de « faire avec », elle s'ancre dans un travail en équipe pluridisciplinaire et est inscrite dans la connaissance de l'offre de soin du territoire :

- Le « ALLER VERS » : créer la rencontre et instaurer une relation de confiance. Face aux logiques de « survie » et aux parcours émaillés de rupture (familiale, sociale, géographique, précarité financière, etc...), la prise en charge de la santé et des maux du corps a souvent été abandonnée au profit d'autres priorités. Au sein du CHRS, l'infirmier doit donc provoquer la rencontre avec la personne lors d'un premier entretien qui est systématiquement organisé durant le premier mois d'accueil. Cet entretien permet à l'infirmier de se présenter, d'expliquer la notion de secret médical. Il permet également de réaliser un diagnostic des besoins de santé de la famille et de son niveau d'autonomie sur ce champ-là. Suite à cette première rencontre, un suivi de la santé des familles est mis en place, adapté à chaque situation et en fonction de la demande.
- Le « FAIRE AVEC » : l'accompagnement. Cette notion d'accompagnement comprend l'éducation à la santé, mais également la coordination du parcours de soins, la prise de rendez-vous et les accompagnements physiques qui prennent une place très importante dans le travail infirmier.

Ces deux postures professionnelles sont indispensables afin de mettre en place une éducation pour la santé adaptée aux personnes qui ont été exclues du système de santé ou sorties de leur parcours de soins. Elles sont conditionnées par l'activation d'un travail porté en équipe interne et en partenariat territorial très important :

- LE TRAVAIL EN EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE : la médiation en santé ne peut se faire qu'en lien avec une équipe pluridisciplinaire pour faciliter l'accès aux soins. L'infirmier est donc en lien permanent avec les référents sociaux, les éducateurs de jeunes enfants, les chefs de service ainsi qu'avec le psychologue de l'équipe.
- LA CONNAISSANCE DE L'OFFRE DE SOINS DU TERRITOIRE/LE PARTENARIAT : afin de faciliter la coordination du parcours de soins une bonne connaissance de l'offre du territoire est indispensable. Plusieurs facteurs sont à prendre en compte : la possibilité de mobilité de la personne, si besoin la sensibilité du professionnel de santé à la prise en charge de personnes vulnérables. Ex : annuaire de santé réactualisé, partenariat avec la PMI des Chartreux dont une sage-femme intervient une fois par semaine afin de soutenir la prise en charge des suivis de grossesses, le suivi en périnatalité et l'éducation en santé au niveau gynécologique.

L'éducation pour la santé a pour but que chaque personne acquiert tout au long de sa vie les compétences et les moyens lui permettant de promouvoir sa santé et sa qualité de vie, de prendre en charge sa santé. Pour ceci, les personnes doivent pouvoir accéder aux informations sur le système de santé, la protection sociale, les maladies, les traitements, les risques individuels et collectifs et les manières de s'en protéger.

L'objectif général est de lutter contre les inégalités sociales et territoriales de santé. Cela se fait en favorisant le retour vers le droit commun, en accompagnant les populations vulnérables vers le système de prévention et de soins et en facilitant leur intégration dans le parcours de santé.

L'accès, mais le plus souvent pour les personnes accueillies à l'Abri Maternel, le maintien des droits à une couverture médicale représente une partie importante du travail des référents socio-éducatifs qui peuvent solliciter l'infirmière qui peut faire le lien avec les assistantes sociales des PASS, services hospitaliers, pharmacies ou laboratoires. Ce travail a été plus important encore en 2021 avec des interlocuteurs à la CPAM moins disponibles en raison de la gestion de la pandémie, et des retards de renouvellement fréquents.

2. Les problématiques de santé rencontrées

La crise sanitaire :

En 2021, la pandémie de COVID-19 a nécessairement impacté le travail de l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire auprès des familles.

En effet, les changements réguliers de protocoles en vigueur dans les espaces publics et à l'école ont mobilisé toute l'équipe pour informer, expliquer, reprendre et répondre aux interrogations des familles face aux informations entendues et lues tant dans les médias officiels que sur les réseaux sociaux. Nous avons été épaulés dans cette mission par les professionnels de l'équipe CORHESAN de l'Hôpital Européen (équipe mobile d'accompagnement médico-social) qui sont intervenus à l'Abri Maternel 11 demi-journées à partir de juin 2021 pour :

- Des réunions d'informations
- Des campagnes de dépistage massifs suite à la déclaration de plusieurs cas positifs au sein du personnel (2 en 2021)
- Des campagnes de vaccination

Chaque nouveau protocole, nouvelle contamination, nouvel isolement, nouveau variant... ajoutant son lot d'angoisses et d'incertitudes à celles rencontrées par les familles au fil de leur parcours de vie, le soutien psychologique en entretien formel, informel, visite à domicile ou échanges téléphoniques du personnel de l'Abri Maternel a été très important.

A celui-ci s'est ajouté un important soutien logistique aux familles : lien avec les écoles et accompagnements, garde d'enfants lors des fermetures de classes/écoles, lien avec les pharmacies, laboratoires et professionnels de santé pour les dépistages, lien avec la CPAM pour le suivi des isollements...

Par ailleurs, l'arrêt des regroupements a empêché le maintien des ateliers collectifs pendant une bonne partie de 2021, et même lorsque ceux-ci ont à nouveau été rendus possibles, la gestion des conséquences de la pandémie a fortement impacté le temps disponible pour les mener à bien.

Enfin, la pandémie a également mis à mal les partenariats extérieurs existants, ébauchés en 2021, et en projet.

La santé somatique

Une partie du travail de l'infirmier en dispositif d'hébergement est de gérer les problèmes de santé aigus. L'infirmier doit évaluer l'urgence, dans la grande majorité des cas écouter et calmer les angoisses de la personne ou du parent. Cette fonction est partagée par l'ensemble des personnels de l'Abri Maternel (référénts, éducateur de jeunes enfants, personnel d'accueil,

veilleurs de nuit) puisque les familles peuvent solliciter tout personnel présent de jour comme de nuit Ces problèmes de santé aigus permettent de faire le point avec la personne sur son état de santé général, d'évaluer l'ancrage de la personne dans un parcours de soins avec le choix d'un médecin traitant ou d'un pédiatre et de réexpliquer leur rôle pivot dans la prise en charge des pathologies afin de réduire le recours aux urgences hospitalières.

En 2021, les services de santé ayant été saturés, les délais de prise en charge des patients se sont considérablement allongés et si, aujourd'hui, les familles ont dépassé leurs appréhensions à consulter en lien avec la crise sanitaire, le manque de créneau de consultation disponibles à l'hôpital public dans des délais décents nous a amené à renforcer l'orientation vers des cliniques privés, notamment concernant les soins dentaires (deux enfants y ont été orientés en 2021 sur de la chirurgie dentaire sous anesthésie générale à défaut de places disponibles à la Timone).

La santé psychologique

Lors du premier entretien avec l'infirmière la question de la santé psychologique de la personne et des enfants est abordée mais de manière très superficielle : y avait-il un suivi psychologique mis en place avant leur arrivée ? Y a-t-il une prise de traitement ? Y a-t-il des antécédents d'hospitalisations dans un service de soins psychiatriques ?

Par la suite une vigilance de toutes les équipes se met en place. En effet le parcours des familles hébergées est très souvent à l'origine de souffrances psychologiques. Que ce soit de la souffrance psychosociale ou de la souffrance induite par les violences dont les personnes adultes et enfants ont été témoins ou victimes (lors de violences intra-familiales ou de parcours migratoires). C'est en lien avec cet aspect que l'équipe éducative d'une part et l'infirmière d'autre part ont participé à deux demi-journées de réunion sur l'accès aux droits et aux soins des personnes exilées organisées par l'association OSIRIS. Ces temps d'échange ont permis de réactiver le partenariat avec OSIRIS et d'effectuer des orientations qui, malheureusement en raison des délais, s'effectueront en 2022.

Ce partenariat a également permis d'accéder à un lien direct avec la psychologue du COMEDE ayant également abouti à une orientation en 2022.

Ces deux associations apportent deux grandes plus-values vis-à-vis des familles accueillies à l'Abri Maternel par rapport aux structures de droit commun : l'accueil sans conditions de couverture médicale et le recours systématique à un interprète.

Les problématiques des souffrances psychologiques sont très complexes et nécessitent les regards croisés des professionnels du secteur social. La problématique des enfants peut être portée par l'équipe enfance, en lien avec les référents socio-éducatifs et les écoles. Avec l'accord de la famille une orientation vers un CMPP (Salvator, Saint Just, Saint Barnabé), un pédopsychiatre libéral peut être proposée, un psychologue hospitalier lorsqu'il s'agit de personnes déjà suivies par ailleurs

Les listes d'attentes pour une place en CMPP s'étant encore allongées en 2021, des solutions alternatives ont parfois pu être proposées :

- Une famille a pu bénéficier d'un suivi à l'unité parents bébés Didier Houzel du CH Edouard Toulouse.
- Une famille a bénéficié d'une orientation vers un pédopsychiatre de l'hôpital de secteur Sainte-Marguerite. Cette consultation n'ayant pu déboucher sur un suivi en CMP faute de place, l'enfant a pu bénéficier des séances auprès d'un psychologue libéral du quartier prévues par la convention avec la CPAM en cours jusqu'en janvier 2022.
- Une famille a bénéficié de l'orientation vers la Plateforme d'Orientation et de Coordination de l'hôpital Valvert.
- Une famille a bénéficié d'une orientation vers la psychologue du service d'hématologie de la Timone.
- Deux adolescents ont bénéficié d'une orientation vers le CSO (Centre spécialisé de l'Obésité) à la Timone.

Par ailleurs, au sein de la structure depuis plusieurs années un groupe de parole est organisé 1 fois par mois en présence d'un membre de l'équipe et du psychologue. Ces groupes ont contribué à faciliter la rencontre entre les résidentes et le psychologue. Celui-ci est désormais parfois sollicité pour recevoir les résidentes accompagnées d'un membre de l'équipe éducative. Cette pratique, est un réel support que ce soit pour amorcer un travail thérapeutique sur l'extérieur ou pour un soutien ponctuel sur un questionnement précis.

Les problèmes de santé aigus :

Les problèmes de santé aigus présents au sein du CHRS sont :

- Les maladies infantiles
- Les maladies infectieuses « hivernales »
- Les douleurs dentaires
- Les infections gynécologiques

- Les problèmes dermatologiques

Nous bénéficions à l'Abri Maternel de la proximité de tous les hôpitaux, de beaucoup de cabinets médicaux libéraux, pharmacies, laboratoires, et de permanences médicales permettant de répondre de façon facilitée à tous les besoins en santé des personnes accueillies. Toutefois, du simple conseil à l'accompagnement (2 par semaine en moyenne), tous les degrés d'autonomie existent à cet égard et l'infirmière doit s'adapter aux besoins de chacun. Il faut également entretenir des liens privilégiés avec les acteurs en santé autour de l'Abri Maternel afin de raccourcir les délais d'attente pour les rendez-vous mais aussi diminuer les discriminations liées aux statut social ou linguistique que les personnes accueillies peuvent subir dans le système de santé. Un axe important du travail de l'infirmière est consacré à expliquer l'intérêt du recours à un médecin traitant pour les adultes et à un pédiatre pour les enfants, afin d'améliorer et de personnaliser les prises en charge et de limiter le recours aux urgences, toujours très engorgées.

Une attention particulière doit être portée lors de la programmation d'interventions chirurgicales. En effet la succession des rendez-vous médicaux en milieu hospitalier, des bilans sanguins, tests COVID, et la préparation de l'anesthésie peuvent-être des moments particulièrement angoissants pour les personnes. Lorsque l'intervention a lieu, un premier entretien est proposé pour désamorcer l'angoisse du parent, puis si nécessaire il est proposé un entretien avec l'enfant afin qu'il puisse poser toutes ses questions et verbaliser ses craintes. Des outils tels que les supports conçus par l'association Sparadrap sont également utilisés pour expliquer aux enfants les gestes médicaux qui seront effectués mais aussi clarifier les explications médicales pour les parents et leur apporter des conseils pratiques.

Les problèmes de santé chroniques :

Lors du premier contact avec les familles hébergées, l'infirmière doit prendre connaissance des maladies chroniques présentes chez les personnes hébergées. Comme pour les maladies aiguës il faut évaluer leur ancrage dans un parcours de soins, leurs connaissances de la pathologie, leurs observances des traitements.

Dans le cadre des maladies chroniques, l'éducation en santé a une place centrale. Elle permet à la personne de ne pas subir son parcours de soins, en recevant des informations claires et adaptées. Les accompagnements physiques sont parfois indispensables afin d'atténuer les angoisses des personnes et pour créer le lien avec les soignants libéraux et les structures hospitalières. La personne mise en confiance peut ainsi prendre des décisions éclairées pour elle-même et/ou pour son enfant. Les pathologies chroniques retrouvées au sein du CHRS peuvent être très diverses :

- Drépanocytose
- Hépatite B
- Douleurs articulaires
- Endométriose
- Eczémas
- Asthme chronique
- Cancers
- ...

Avec l'aide des professionnels de l'enfance et/ou des référents sociaux et avec l'accord de la famille, l'infirmier doit évaluer les répercussions de la maladie sur la vie quotidienne de la famille. Ainsi peut être discutée la mise en place d'un Projet d'Accueil Individualisé (PAI) pour faciliter la scolarisation ou la nécessité de mise en lien avec la M.D.P.H. pour pouvoir accéder à des aides sociales. Plusieurs enfants ont bénéficié en 2021 de ce type de suivi dont un avec un partenariat renforcé avec la plateforme autisme de l'ARI (association régionale pour l'intégration des personnes en situation de handicap ou en difficulté).

Perspectives :

En 2021, de nouvelles orientations ont pu être possibles auprès de dentistes exerçant en cliniques privées, permettant de pallier aux délais longs et encore allongés par le contexte sanitaire de prise en charge à l'hôpital public. Celles-ci seront pérennisées en 2022 en l'absence d'amélioration de ces délais.

Le conventionnement des suivis pour les adultes et pour les enfants au printemps 2022 pourraient permettre de pallier aux délais de prise en charge dans les CMP et CMPP.

Un premier contact pris en 2021 avec « la maison des mondes » pour des consultations de médiations ethno cliniques pourraient aboutir à une convention ou des orientations possibles en 2022

Poursuivre le partenariat avec OSIRIS et le COMEDE pour la santé mentale avec interprétariat.

3. La santé des femmes

La périnatalité

« La périnatalité se définit comme l'ensemble des processus liés à la naissance, depuis la contraception jusqu'aux premiers mois de la vie du

nourrisson, en passant par le désir d'enfant, le diagnostic anténatal, la grossesse, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement ou l'allaitement. L'enjeu : faire en sorte que la grossesse et l'accouchement se déroulent dans les meilleures conditions possibles, mais aussi prévenir les problèmes de santé chez l'enfant et la mère après la naissance. » (Site du ministère des solidarités et de la santé).

La grossesse est un moment de recrudescence d'examens médicaux pour la femme enceinte et pour le fœtus. Pourtant l'écartèlement du suivi de la femme enceinte entre un nombre important de professionnels de la santé ne permet souvent pas une prise en compte de la santé psychologique de la personne. L'accompagnement est donc indispensable tout au long de cette période.

Il faut expliquer les bénéfices d'un suivi régulier de la grossesse tout en réaffirmant les droits de chaque personne à accepter ou refuser un examen. Souligner les risques de l'automédication et de la consommation de drogues ou d'alcool.

En lien avec la sage-femme de la P.M.I, il faut régulièrement faire le point sur les examens faits, les orientations pour les suivis de grossesse, l'inscription dans une maternité, sur les cours de préparation à la naissance. Des entretiens réguliers permettent de désamorcer des angoisses sur l'accouchement physiologique, la césarienne et sur l'anesthésie péridurale. Ils permettent également de rappeler les risques infectieux alimentaires et les conseils d'hygiène de vie et de nutrition.

En lien avec l'équipe enfance et le référent social, une vigilance accrue est mise en place pour préparer l'accueil de l'enfant. D'un point de vue pratique avec la préparation du matériel pour la valise pour la maternité et le matériel de puériculture mais également pour l'impact de l'arrivée d'un nouveau membre dans une fratrie.

Ce travail en équipe pluridisciplinaire autour de la périnatalité a pu concerner en 2021, 11 familles du centre maternel ou du CHRS et 8 femmes enceintes hébergées via le 115.

La grossesse est un moment de partage important avec les femmes accueillies car elle permet de parler la sexualité des femmes. Des points très pragmatiques peuvent être abordés comme la contraception et l'I.V.G. mais aussi des concepts beaucoup plus globaux tels que la parentalité ou le consentement. Pour des femmes victimes de violences ou des femmes dont le parcours a été émaillé de ruptures et de précarités la grossesse peut faire ressurgir des angoisses liées aux épisodes de violences sexuelles, physiques ou psychologiques (notamment en cas de violences sexuelles et d'excision) il faut donc être vigilant à cette parole et proposer si besoin une

orientation vers un soutien adapté (PASS Mère Enfant, Solidarité femmes 13, AVAD, CMP).

Un nouveau partenariat a pu voir le jour en 2021 avec la Tribu Meinado autour de différents ateliers avec une garde d'enfants organisée et notamment autour de propositions de massages solidaires et d'ateliers collectifs sur l'allaitement auxquels ont pu participer plusieurs femmes. Deux accompagnements individuels auprès d'une sage-femme conseillère en lactation ont aussi pu être organisés afin de s'adapter au mieux aux besoins des mères autour de leurs questionnements sur l'allaitement, le sevrage et leurs implications physiologiques, symboliques et psychologiques.

Le suivi gynécologique

Le constat est que bien souvent le suivi gynécologique s'arrête à la suite de la consultation postnatale, la rééducation du périnée n'est quasiment jamais réalisée et la prise d'un contraceptif est très aléatoire. Lors d'un entretien individuel il est donc important de questionner le suivi gynécologique des personnes hébergées. Ce questionnement autour de la gynécologie et de la sexualité doit se décentrer de la grossesse et de l'accouchement pour permettre aux femmes de se réapproprier petit à petit les soins médicaux mais également leur corps bien souvent oublié, voire blessé lors de parcours de vie jalonnés d'épisodes de violences et/ou de précarité.

Cela permet de redonner du sens aux dépistages parfois trop systématiques (frottis, dépistage d'IST...), de parler des douleurs, des démangeaisons en levant les tabous et les idées préconçues. Mais cela permet aussi de parler de la féminité, de l'esthétique et du plaisir.

Ces questions de suivi médical gynécologique et de réappropriation du corps féminin nécessitent une prise en charge respectueuse du corps des femmes. Il est donc nécessaire de s'entourer de professionnels de santé bienveillants et à l'écoute. Le recours à des sage-femmes libérales qui pratiquent des consultations plus longues et globales, permet souvent un meilleur lien des femmes aux soins gynécologiques.

Un partenariat privilégié est établi avec des sage-femmes d'un cabinet libéral du quartier pour les suivis gynécologiques, de la grossesse et du post partum (rééducation périnéale, contraception) dont l'une peut effectuer les consultations en anglais.

Une sage-femme rattachée à la PMI passe environ une demi-journée par semaine au sein du CHRS et Centre Maternel. Elle participe également avec l'infirmière tous les 3/4 mois environ à des réunions d'informations sur la santé des femmes.

En matière de prévention, le partenariat avec l'ARS, nouvel interlocuteur des actions de prévention des IST a pu reprendre avec la mise à disposition de préservatifs dans les sanitaires de l'accueil.

L'ouverture de la Maison des femmes en décembre 2021 a donné lieu à une première prise de contact téléphonique puis à une rencontre en visio en janvier 2022.

Perspectives :

Renforcer le partenariat avec les médecins libéraux, notamment ceux d'un cabinet nouvellement installé dans le quartier avec des généralistes possédant des DU de gynécologie et suivi de grossesse.

Poursuivre le partenariat avec la Tribu Meinado autour de la périnatalité et de l'estime de soi.

Débuter les orientations à la Maison des femmes en 2022 autour des 3 axes d'accueil de celle-ci : violences conjugales, violences et mutilations sexuelles, prévention, éducation et promotion de la santé des femmes.

4. La veille sanitaire et la prévention

La veille sanitaire s'applique à tout espace de vie collective et permet de mettre en œuvre des actions en lien avec les problématiques rencontrées dans les lieux de vie.

Elle a évidemment pris tout son sens en 2021 avec l'épidémie de COVID-19 et l'infirmière était présente auprès de l'équipe de façon privilégiée dans ce rôle de veille tant au niveau du suivi et de la mise en place des nombreux protocoles que dans le maintien, à minima, d'un suivi individualisé comprenant des entretiens téléphoniques, des entretiens à l'infirmierie, des visites à domiciles et des accompagnements pour plusieurs situations urgentes.

Pour les enfants la veille sanitaire passe par la vérification du suivi par un pédiatre de ville et/ou par la PMI. Il faut expliquer l'importance d'un suivi pour les nourrissons notamment par rapport au calendrier vaccinal, le suivi staturo-pondéral et du développement ou encore la diversification alimentaire.

Pour les personnes à risque pour la tuberculose (les populations urbaines, les sujets en situation de précarité, les migrants...) est évoqué le dépistage de la tuberculose au CLAT, si le dépistage n'a pas été fait la personne est accompagnée.

Lors des épidémies des infections saisonnières le travail se porte sur les gestes barrières et sur les lavages de nez pour les enfants lors

d'interventions à domicile qui peuvent être effectuées par chaque membre de l'équipe éducative.

Ensuite la prévention se fait en fonction de chaque individu et de chaque famille, les principaux thèmes étant l'hygiène dentaire, les soins gynécologiques et les conduites sexuelles à risques, l'alimentation et l'exposition aux écrans.

En plus du contexte de l'épidémie de COVID-19 qui empêchait les regroupements, l'axe de la prévention autour d'ateliers collectifs est délaissé face à la gestion des petites urgences du quotidien, des accompagnements individuels, de la prévention liée au COVID-19

Malgré tout, lors des ateliers quel qu'ils soient, la dimension transversale de leurs objectifs les relie à la santé globale des familles qui les pratiquent. En effet, la participation à ces ateliers renforce l'estime de soi, le non jugement, l'indulgence envers les autres comme envers soi-même (corps et esprit !), le bien-être, le vivre ensemble et la relation aux autres...

Ensuite, les ateliers liés au sport, au bien-être, à la cuisine ou au jardin sont souvent l'occasion d'évoquer les rythmes de vie, l'activité physique, l'équilibre alimentaire

Les actions individualisées de prévention des accidents domestiques réalisées au domicile, sont relayées par chaque membre de l'équipe éducative intervenant au domicile et ce, dès l'accueil de la famille avec la remise d'un livret sur ces risques.

Perspectives :

Intégration de thématiques de santé avec la présence de l'infirmière au sein d'ateliers existants : jardin, cuisine, sport, bien-être, groupe d'échange, « débrouille toit » (atelier sur la prévention des accidents domestiques en binôme avec la référente logement utilisant un appartement vide pour représenter les risques en situation) ...

Création d'ateliers autour du rythme de vie du jeune enfant en lien avec une formation au CODEPS en 2018.

Atelier sur l'hygiène bucco-dentaire avec l'appui du CODEPS et de l'UFSBD.

Atelier sur l'équilibre alimentaire avec l'appui du CODEPS

Atelier sur l'activité physique, en lien avec la Marseillaise des Femmes

Création d'un partenariat afin de favoriser l'activité physique (UFOLEP, municipalité, CMA Chartreux, associations sportives...)

C. LA QUESTION DES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES ET L'ENGAGEMENT DE L'EQUIPE DE L'ABRI MATERNEL

La prise en charge des femmes victimes de violence est une spécificité propre à l'Abri Maternel et le motif de violence reste une des priorités pour l'admission d'une nouvelle famille ; ces manifestations de violence peuvent être d'ordre conjugal, familial, elles peuvent être liées aux parcours migratoires, de prostitution, d'errance... Donc, dès qu'une personne appelle pour se renseigner sur les modalités d'admission, elle bénéficie d'une écoute attentive par des professionnels formés à cette problématique. Ensuite, tout au long de son séjour à l'Abri Maternel, la famille sera au contact, au sein de l'accueil de jour comme de nuit, d'une équipe attentive et vigilante vis-à-vis des violences qui peuvent se poursuivre, notamment dans ces espaces entre l'extérieur et leurs appartements

Cette spécificité s'est renforcée et formalisée en 2020, après que l'association se soit engagée dans une action spécifique, le dispositif PVV.

Rappel de l'action PVV :

En Septembre 2019, l'équipe du CHRS et du Centre Maternel s'était engagée en partenariat avec SOS FEMMES et le SIAO1 dans l'expérimentation d'une nouvelle procédure de prise en charge des femmes victimes de violences. Ce dispositif, intitulé **dispositif pour Personnes Victimes de Violences (PVV)**, se proposait d'accompagner les femmes mises à l'abri dans des hôtels par le service du 115. SOS FEMMES et l'Abri Maternel contactaient ces personnes, faisaient une évaluation de leurs besoins en fonction de critères communs, et informaient le SIAO des conclusions de l'évaluation. Dès lors que l'évaluation confirmait que la personne avait subi des violences et se trouvait en situation de danger dans son habitat, les deux associations se chargeaient de 5 accompagnements chacune et cela jusqu'à la sortie de l'hôtel.

Ce dispositif s'est achevé en mai 2020 ; il nous a permis de formaliser et de mettre en valeur l'expertise propre à l'Abri Maternel quant aux situations de violences faites aux femmes, et il a aussi :

- Permis de nouveaux partenariats (amenés via le SIAO). Fin novembre 2019, l'Abri Maternel a signé la convention relative à l'hébergement des femmes victimes de violences, en particulier conjugales entre l'Etat, le GSMS SIAO13 et plusieurs associations. Celle-ci inscrit l'Abri Maternel dans le travail en réseau autour des

¹ Service d'Accueil et d'Orientation

violences conjugales avec l'Amicale du Nid, l'AVES, la Fondation des Apprentis d'Auteuil, HAS, HPF, Jane Panier, La Caravelle, La Chaumière, Le relais des Possibles, Le Chêne de Méridol, la Maison d'Accueil, Sara-Logisol, et SOS femmes. Cette convention engage chaque partie à travailler ensemble pour améliorer l'orientation et les modalités d'accompagnement et de prise en charge des femmes victimes de violences.

- Renforcé le partenariat avec SOS femmes : En avril et octobre 2021, deux sessions de formation ont été proposées par cette association ; Il s'agissait pour l'équipe des travailleurs sociaux d'acquérir de nouveaux outils et connaissances sur **l'aspect législatif concernant les victimes de violence**. La formation a été dispensée par un éducateur spécialisé, un officier de police judiciaire et une avocate. Un membre de l'Abri Maternel est également présent aux réunions de réseau animé par SOS femmes afin d'actualiser les ressources et les connaissances.
- Renforcé les compétences des professionnels face aux **hommes victimes de violences** et aux **enfants victimes de violence conjugales**. En mars 2021, une partie des membres de l'équipe a participé à une formation proposée par l'organisme La Durance sur l'accompagnement des enfants ; cette formation sera renouvelée en mars 2022 pour les membres du personnel qui ne l'ont pas suivie en 2021.

Les actions menées dans la prise en charge de la violence :

- **L'entretien de préadmission** effectué par les cheffes de service est conduit avec une attention particulière quant à la violence subie par la famille avant son arrivée
- La violence et ses conséquences sur les personnes fait aussi l'objet d'un questionnement spécifique lors de **l'entretien concernant la santé** menée par l'infirmière peu après l'admission de la famille ; ceci reste un axe de veille sanitaire durant tout le séjour de la famille ainsi que lors de la sortie. Il s'agit en effet de rester vigilant sur cet aspect. Il s'agit aussi de proposer des pistes et des orientations qui suivent le cheminement de la famille autour de la question des violences, sous l'angle de la santé physique et psychique de chacun des membres de la famille.
- La prise en charge des familles victimes de violences concerne également **le suivi des enfants** qui est la préoccupation de toute l'équipe mais plus spécifiquement celle de l'équipe enfance qui met son expérience au service du dépistage, de la prévention et du suivi

des troubles pouvant apparaître chez les enfants victimes de violence. Plus spécifiquement, dans les accueils proposés aux enfants et à leurs parents, au sein des domiciles, nous pouvons voir et entendre des attitudes, des mots qui témoignent des violences subies ; nous pouvons alors, avec le parent et son enfant, **questionner et verbaliser** ce qui s'est passé.

- Les référents éducatifs proposent une écoute attentive aux personnes, peuvent les orienter vers des associations et/ou des professionnels ayant comme spécificité l'accompagnement des femmes victimes de violence.

L'équipe éducative dans son suivi social et global auprès de la famille propose donc des actions spécifiques, mais la prise en compte de la violence dans les parcours de vie des familles irrigue nombre d'actions proposées au sein de la structure. Par exemple :

- Les activités **axées sur le bien-être du corps**, le sport, les massages, et/ou soins esthétiques, peuvent aider à investir la corporéité différemment.
- Les activités de jardinage et de cuisine peuvent contribuer à une **restauration de l'estime de soi**.
- Les groupes d'échanges animés par le psychologue et les travailleurs sociaux font souvent **émerger des paroles** évoquant des violences subies, familiales et/ou conjugales
- Le partenariat privilégié avec la sage-femme de PMI via les réunions d'informations et les visites à domicile permet l'orientation vers le CPEF avec la rencontre d'une conseillère conjugale ou vers une sage-femme libérale qui peut être une ressource extérieure à l'Abri Maternel où les femmes peuvent parler des violences.

Accompagnement des femmes victimes de violence au CHRS et Centre Maternel en 2021

- 32 femmes victimes de violence ont été accueillies à L'Abri Maternel en 2021 : 15 femmes accueillies en CHRS et 17 femmes accueillies en Centre maternel.
- 4 femmes ont été orientées auprès de l'Association d'Aide aux Victimes d'Actes de Délinquance (AVAD)
- 5 femmes ont été accompagnées pour déposer plainte au commissariat
- 6 femmes ont été accompagnées vers des avocats

- Une femme a été accompagnée auprès de l'intervenant social du commissariat
- 4 femmes ont saisi le JAF
- Une femme a été orientée à SOS femmes
- Une femme a été orientée chez un psychologue

Accompagnement des enfants victimes de violence

- 27 enfants victimes de violence ont été accueillis en CHRS et 19 enfants en Centre Maternel : soit un total de 46 enfants.
- Deux enfants ont été accompagnés au CMPP
- Une mesure d'investigation judiciaire a été mise en place pour un enfant

Perspectives :

- Maintenir le travail en réseau avec les partenaires,
- Continuer à se former et à affiner nos perceptions et réflexions sur la thématique de la violence et actualiser nos connaissances.

L'infirmière de la structure s'est rapprochée de la Maison des femmes en décembre 2020 : cette structure est portée par l'APHM et se propose de rassembler sur un même site des professionnels issus de spécialités diverses, ce afin d'apporter un accompagnement le plus global possible aux femmes victimes de violences ; le site de l'association précise : « *femmes victimes de toutes formes de violences, psychologiques, verbales, physiques, sexuelles, sexistes, économiques, administratives, au sein du couple, de la famille, au travail, dans l'espace public ou sur internet* ». Ce partenariat devrait se développer en 2022.

D. DROITS, CITOYENNETE ET PARTICIPATION DES USAGERS

« *Fondamentalement, le concept de citoyenneté renvoie à un phénomène d'inclusion. Est citoyen celui qui est inclus dans la cité* »²

² SOUS LA DIRECTION DE [JANE JENSON](#), [BERENGERE MARQUES-PEREIRA](#) ET [ÉRIC REMACLE](#) , L'ÉTAT DES CITOYENNETES EN EUROPE ET DANS LES AMÉRIQUES, 2007, LES PRESSES DE L'UNIVERSITÉ DE MONTREAL, PARTIE III: PROTECTION SOCIALE ET CITOYENNETE DANS LES FÉDÉRATIONS MULTINATIONALES DE JOHANNE POIRIER P195

Selon le Conseil National de Lutte contre l'Exclusion, « *le concept d'exclusion sociale dépasse celui de la pauvreté puisqu'il correspond à la non réalisation des droits sociaux de bases garantis par la loi* »³.

Une des actions principales de l'association Abri Maternel est d'encourager l'ouverture sur l'extérieur, de permettre aux personnes qu'elle accueille de s'insérer dans leur environnement et de favoriser l'inclusion des personnes dans la société.

Pour mener à bien cette action, les professionnels du CHRS et Centre Maternel de l'Abri Maternel ont activé et développé un réseau de dispositifs et de partenaires au service des actions d'insertion des personnes accueillies.

1. Partenaires et réseaux

Ce réseau est composé de centres sociaux (Sainte Elisabeth, Fissiaux...), d'acteurs du milieu associatif (ESF Service, CIDFF, ADIL, Fraternité de la Belle de Mai, Fondation d'Auteuil...), d'acteurs de l'économie sociale et solidaire (ADPEI), et de dispositifs de droit commun (Pôle Emploi, Mission Locale, Pôle Insertion...).

L'Abri Maternel est agréé pour l'instruction des Contrats d'Engagement Réciproque. L'équipe participe régulièrement aux synthèses sociales ou emploi organisées par le Pôle d'Insertion, à des journées de formation et/ou de réflexion thématiques.

Elle invite des partenaires extérieurs à présenter leurs dispositifs et actions. Elle favorise le lien avec les partenaires ressources tels que le SIAO 13, le Pôle d'Insertion, etc...

En 2020, malgré le contexte sanitaire lié à la crise sanitaire, les professionnels se sont efforcés d'actualiser leurs connaissances des politiques d'inclusion dans un secteur en évolution permanente et soumis à de fréquents changements.

L'Abri Maternel a réactualisé en 2017 la signature de conventions avec différents organismes notamment la CAF. Depuis fin 2021, nous participons mensuellement à un webinaire organisé par la CAF et qui regroupe différents partenaires. L'association Abri Maternel a également renouvelé en 2021 sa convention avec les crèches de Marseille.

LES GRANDS AXES DU PROJET INSERTION

L'accompagnement de l'équipe pluridisciplinaire vise prioritairement à permettre aux résidents l'accès ou le maintien des droits fondamentaux.

³ <https://www.cnle.gouv.fr/exclusion-sociale.html>

L'évaluation de la situation administrative générale réalisée dès l'entrée et la prise en compte des demandes et des attentes de la famille tout au long de son accueil permettra de déterminer, avec elle, les objectifs de son projet.

Les axes de travail se déclinent autour de :

2. L'accès au droit au séjour



La régularité du séjour est l'élément conditionnant les modalités d'accès aux droits communs.

La situation au regard du droit au séjour est connue dès la première demande d'admission de la famille. Dans leur grande majorité, les familles admises à l'Abri Maternel sont en situation régulière.

En 2021, sur la totalité des résidents présents dans la structure 85% étaient de nationalité étrangère et 15% de nationalité française. La diversification des flux migratoires sur le territoire impacte de fait les demandes d'admission à l'Abri Maternel. Ce contexte amène les professionnels, régulièrement au fil des années, à se former sur les différents statuts et procédures en droit des étrangers.

L'établissement est abonné aux Actualités Sociales Hebdomadaires (ASH) et reçoit également par mail « la lettre info des ASH ». L'équipe sollicite son réseau et notamment le Centre d'Accès au Droit des Etrangers (CADE), le Point Appui Etranger, le Centre Inter-Mouvement Auprès Des Evacués (CIMADE), ainsi que le Centre d'Information du Droit des Femmes et des Familles (CIDFF).

La régularité de la situation à l'admission ne préjuge pas du caractère pérenne de celle-ci. En 2021, sur les 85% de résidents étrangers (CHRS et Centre Maternel confondus), 52% possédaient un titre de séjour (majoritairement « vie privée et familiale »), 21% présentaient une situation administrative précaire (récépissés successifs, Autorisation Provisoire de Séjour (APS) de 6 mois, etc.) et 27% présentaient une situation administrative plus complexe nécessitant le recours d'un avocat. Cette situation a un impact non négligeable sur la durée de la prise en charge de ces familles. Les personnes accueillies en situation administrative complexe atteignent, en 2021, une durée moyenne d'hébergement de plus de 4 ans. Ces longues durées de prise en charge peuvent avoir comme conséquences d'accentuer le risque d'une rupture sociale pour les plus fragilisés. « *L'entrée dans la précarité ou la rupture avec un objet social [...] fait*

référence d'une part à une fracture dans le cours des choses et d'autre part à un intervalle entre une perte assurée et une acquisition incertaine ⁴»

Cet état de fait, freine l'insertion vers l'emploi et l'accès à un logement autonome. Certaines personnes peuvent obtenir plusieurs récépissés de première demande (en moyenne 3 à 5) avant qu'un titre de séjour leur soit délivré et pour d'autres, il y a de longues démarches pour obtenir une régularisation pérenne sur le territoire. Le temps de la demande de régularisation impacte l'accès à des ressources durables et par voie de conséquence le degré d'autonomie que la famille va pouvoir mobiliser.

3. L'accès aux ressources

Au moment de l'admission, le diagnostic réalisé par le référent éducatif fera état des ressources existantes ou pas. Il prendra en compte, non seulement la situation administrative, mais également les compétences de la famille pour déterminer la nature des ressources auxquelles elle pourrait prétendre.

En 2021, sur l'ensemble des résidents présents dans la structure 34% ont été sans ressources sur une période plus ou moins longue pour certains d'entre eux. Nous notons une légère baisse par rapport aux résultats de 2020. Les personnes en cours de renouvellement d'une Autorisation Provisoire de Séjour peuvent faire l'objet d'une interruption du versement de leurs prestations entre 8 et 12 mois. C'est également le cas lors d'un renouvellement de titre de séjour.

Le référent favorisera auprès des personnes accompagnées l'accès à un emploi ou à une formation rémunérée (ex : orientation Pôle Emploi, Pôle insertion, ADPEI...) et en fonction des situations, il soutiendra la famille dans la demande de prestations sociales (Allocations familiales, RSA, etc.). Les personnes accueillies sans possibilité d'obtenir des revenus et/ou des ressources, du fait de leur situation administrative, bénéficient de tickets services (alimentaire) remis une fois par semaine par l'association abri maternel. En 2021, 29 familles (CHRS, centre maternel et accueil d'urgence 115 confondus) ont bénéficié de cette aide.

Les familles pourront également être orientées vers des organismes ou associations permettant la délivrance d'une aide financière et/ou matérielle : Restaurant du Cœur, le Secours Populaire ou la Croix Rouge pour l'aide alimentaire ; CCAS pour des Chèques d'Accompagnement Personnalisés, la MDS des Chartreux pour des AMASE ponctuelles liées à la scolarité.

⁴ Isabelle Vandecasteele/Alex Lefebvre : Cahier de psychologie clinique : De la fragilisation à la rupture du lien social : approche clinique des impacts psychiques de la précarité et du processus d'exclusion sociale.

4. L'accès à l'emploi



Accéder à la formation ou au travail requiert de nombreuses conditions, souvent difficiles d'accès pour les résidentes :

- Situation administrative,
- Maîtrise de la langue française,
- Stabilité des parcours,
- Maintien des ressources,
- Accès à un mode de garde pour les enfants.

Ce dernier point reste la difficulté majeure : manque de places en crèche pour les enfants de moins de 3 ans, prise en charge des enfants sur les temps périscolaires souvent onéreuses.

Les réflexions autour du projet professionnel sont posées lors de l'élaboration du Projet d'Accompagnement Individuel entre la personne accueillie et le référent chargé de l'accompagnement. Ce projet, autour de l'insertion par l'emploi est évalué et actualisé tout au long de l'accueil. Lors de cet accompagnement, le référent prendra en compte les besoins de la personne (au regard de sa situation administrative notamment), sa maîtrise du français, son niveau de qualification, l'âge des enfants et le réseau (familial ou amical) dont la famille dispose en matière de garde.

En fonction du niveau d'élaboration du projet, le référent socio-éducatif pourra orienter la personne vers une formation, auprès de Pôle Emploi, de la mission locale, ou encore vers des actions d'insertion (ACTIS, ACIADE, PLIE) permettant d'affiner le projet.

L'offre de formation en apprentissage de la langue et l'accès aux formations de petits niveaux s'est particulièrement complexifiée depuis la rentrée 2017 avec l'arrêt brutal du dispositif ETAPS au profit de référentiels (CLEA, ETAQ) beaucoup plus exigeants en termes de prérequis. L'impossibilité de pouvoir accéder à la langue du pays d'accueil donc à sa culture est un frein important à la démarche d'insertion.

Depuis l'automne 2018, la Fraternité de la Belle de Mai permet aux personnes qui n'ont accès à aucun dispositif, de suivre des cours de français. Pour 2021, 4 personnes sans ressources ont pu être orientés.

La conjugaison de plusieurs facteurs de précarité influant sur l'accès à l'emploi a donné lieu à plusieurs orientations vers « l'accompagnement

global » proposé par le Pôle Emploi qui peut orienter suivant le cas les personnes, à une formation FLE (Français Langue Etrangère).

En 2021, 20% des résidents rentrés en formation ont été orienté par le pôle emploi et le pôle insertion.

En 2021, 22% des personnes hébergées présentes dans la structure ont accédé à un emploi (intérim, CDD, CDI, auto-entreprise).

Le CHRS et Centre Maternel peut soutenir le projet professionnel et/ou de formation de ces résidentes lorsqu'il est solide et concret en mettant à leur disposition des places en crèche.

Dans cet esprit et seulement dans les situations particulières (carence d'accès aux prestations familiales), l'Abri Maternel peut proposer la prise en charge des enfants par les assistantes maternelles salariées de l'établissement.

L'association est partenaire de l'ADPEI qui s'adresse en premier lieu aux personnes ne disposant d'aucune ressource financière et ne pouvant pas accéder aux dispositifs d'insertion existants. L'accompagnement peut durer jusqu'à 24 mois.

5. L'accès à la santé



L'ouverture et/ou le maintien d'une couverture médicale est un droit fondamental. L'équipe veille donc et intervient si nécessaire pour l'obtention ou la régularisation des droits d'accès aux soins dès l'admission de la famille.

En 2021, 74% résidents bénéficiés de la Couverture Santé Solidaire (CSS), 16% de l'AME et 1% d'une mutuelle privée. Concernant le 9% restant, leur situation a évolué pendant la durée de leur hébergement. Pendant une période plus ou moins courte, ils ont été sans couverture de santé (ex : difficulté à renouveler la CSS...).

Dans les situations les plus complexes, lorsque notre intervention semble insuffisante ou pour réduire les délais de traitement, nous orientons régulièrement des familles vers la « PASS Timone ».

L'Abri Maternel s'est mobilisé autour de la question de l'accès aux soins pour les personnes sans couverture médicale et/ou sans ressource financière. Nous travaillons en partenariat avec la pharmacie la plus proche de l'établissement qui accepte d'avancer les médicaments prescrits. Par la suite, les frais occasionnés sont, soit réglés par l'Abri Maternel, soit régularisés par la famille dès l'obtention de la CSS ou de l'AME.

6. L'accès à la justice



Dans le cadre de notre accompagnement, nous encourageons les familles à faire entendre leur voix et à rechercher auprès de la Justice, protection et/ou réparation.

La démarche la plus courante est le recours au Juge des Affaires Familiales (JAF) qui fixe les conditions d'exercice de l'autorité parentale et des droits de visite ou d'hébergement lorsque les parents sont séparés.

En 2021, environ 32% des résidentes séparés du père de leur enfant bénéficient d'une décision de justice concernant les droits parentaux auprès du JAF ou ont demandé à en bénéficier. Si elle conditionne le maintien du RSA majoré, elle permet aussi et surtout de limiter les manifestations violentes ou conflictuelles entre les parents et envers les enfants.

Les incitations à dénoncer les actes et les auteurs de violences conjugales amènent de plus en plus les personnes accueillies à entamer des démarches en Justice, indispensables à la réparation morale. Paradoxalement, bien que la Loi renforce la protection en faveur des femmes victimes de violence, celles-ci se trouvent toujours aussi démunies face aux services de Police. Nombre de résidentes rencontrent de grandes difficultés à déposer plainte. L'équipe propose son soutien en les accompagnant physiquement.

L'équipe éducative est en lien et met en contact les familles avec des associations spécialisées telles que l'AVAD, le CIDFF, Solidarité Femme 13 et la CIMADE. Elle soutient également les personnes accueillies à la mise en lien avec des avocats.

Enfin, nous assistons les familles dans la constitution des dossiers d'Aide Juridictionnelle et nous assurons la garde des enfants lorsque cela est nécessaire pendant les audiences ou les longues attentes au commissariat.

7. L'accès au logement



L'un des objectifs essentiels de l'établissement est de permettre aux familles accueillies d'accéder dans les meilleures conditions et les meilleurs délais à un logement autonome.

A ce titre, chaque résident du CHRS et du Centre Maternel bénéficie d'un accompagnement individuel et spécifique.

Un poste de travailleur social à temps plein lui est dédié : le référent logement, conseillère en ESF (1ETP) de formation, est en charge de l'accompagnement, en lien avec les référents socio-éducatifs, coordonne les projets de relogement ou de réorientation de l'ensemble des résidents (es) relevant du CHRS ainsi que du centre maternel. Il est essentiel d'être au fait de l'actualité dans ce domaine.

La référente logement est donc en lien régulièrement avec des partenaires extérieurs tels que le SIAO 13, le service logement de la préfecture mais également avec des acteurs associatifs comme l'Agence Nationale pour l'Information sur le Logement (ADIL), résidences sociales et maisons relais. Elle s'efforce de développer un réseau partenarial avec différents acteurs : associatifs (tels que SOLIHA et Habitat & Humanisme) ou bailleurs HLM.

L'accès au logement est un processus en 3 étapes :

- Diagnostic

Il permet d'évaluer :

- Les atouts et freins à l'accès à un logement (ressources, situation administrative).
- Les compétences et connaissances des personnes (droits et devoirs du locataire, parcours locatifs...).
- La demande (type de logement et localisation).
- Les besoins des familles (mesure d'accompagnement à mettre en œuvre).

- Sensibilisation et information

Bien que le souhait des familles vise prioritairement le secteur public, la référente logement informe les personnes accueillies sur les conditions requises et les particularités des deux secteurs, privé et public (délais de location, prix des loyers/provisions charges).

Elle sensibilise et met en travail la réflexion nécessaire des adéquations en termes d'accès et de maintien dans un logement autonome :

Accès :

- Les capacités financières (taux d'effort, caution, économie, ameublement...).
- Les connaissances des droits et devoirs d'un locataire.

- Les capacités de gestion administrative (souscription assurance locative, ouverture des compteurs d'énergie, mise en place des moyens de paiement...).

Maintien :

- Les capacités de gestion du budget (comment prioriser ses dépenses en vue d'un accès à un logement autonome...).
- Les compétences de savoir habiter (comment s'approprier son logement, comment aménager son espace de vie en fonction de ses besoins, prévenir les risques domestiques...)
- L'intégration dans un nouvel environnement (comment vivre dans son futur quartier, connaître les bureaux de proximité, les écoles...).

- Interface et recherche de logement

Dès que le séjour est régularisé, une 1ère demande de logement social est réalisée en vue de l'obtention du Numéro Unique Départemental (NUD). Celui-ci conditionne l'accès à tous les autres dispositifs : SIAO 13 pôle logement, recours amiable DALO, SYPLO, 1% logement.

Cela se traduit par :

- Une information détaillée sur les principaux dispositifs existants permettant un relogement possible, en fonction de leur situation financière, familiale.
- La valorisation des compétences et le soutien des personnes accueillies dans l'élaboration de démarches administratives (recours amiable DALO, fiche SISIAO 13, Action Logement, etc...).
- L'aide à la réalisation et suivi de dossier de demandes de logements.

Les conditions et durées d'attribution d'un logement par un bailleur HLM ne sont pas maîtrisables. Il convient donc de déposer une demande dans les meilleurs délais suivant l'arrivée de la famille.

Les délais d'obtention d'un Numéro Unique Départemental ont considérablement baissé (2 à 5 jours ouvrés). Dès l'obtention, un accompagnement régulier est engagé.

En 2021, sur les 30 adultes admis (dont 1 couple et 4 transferts du centre maternel au CHRS), 4 adultes ont obtenu un NUD (soit 13 %).

En 2021, sur les 72 adultes présents (dont 3 couples), 29 adultes avaient un NUD (soit 40%)

Cet écart d'obtention du NUD entre les adultes admis et présents s'expliquent par différents facteurs :

- Une situation administrative irrégulière lors de l'admission et le temps de régularisation pouvant être long
- Une situation financière ne permettant pas d'accéder à un logement autonome dans de bonnes conditions
- Une situation familiale nécessitant d'être régularisée (Ordonnance de non conciliation, Jugement de divorce)

D'autre part, du fait de la crise sanitaire et des confinements, les démarches autour de l'accès au logement ont été impactées.

Pour l'année 2021, comme en 2020, nous avons choisi de poursuivre, avec l'accord préalable de la personne accompagnée, la demande de logement HLM en ligne.

Les dispositifs d'accès à un logement autonome mis à disposition des personnes accueillies sont :

- Le recours à la loi DALO (Commission Départementale de Médiation des Bouches du Rhône).

Au bout de 6 mois de prise en charge, les résidents peuvent, s'ils possèdent l'ensemble des pièces justificatives obligatoires (cf. article R.441-2-4 du code de la construction et de l'habitation) et un NUD, adresser le formulaire de recours amiable au secrétariat de la Commission Départementale de Médiation des Bouches-du-Rhône.

En 2021, sur les 33 adultes présents ayant obtenu un NUD, 22 adultes ont réalisé un recours amiable DALO (66%)

De 2020 à 2021, Nous soulignons une augmentation du taux de dépôt des recours amiables DALO (de 58% à 66%). Cependant, nous remarquons une diminution des offres de logements sociaux au niveau du SIAO 13. Ce constat explique cette augmentation.

Cependant, certaines familles peuvent exprimer une réticence à solliciter ce dispositif en raison d'une difficulté à se projeter dans un logement dont ils n'auraient pas la maîtrise du secteur géographique.

De plus, nous avons pu noter en 2021 qu'une personne satisfaisant à toutes les conditions pouvait obtenir l'attribution d'un logement dans un délai de 11 à 15 mois. L'augmentation de ce délai est dû à la crise sanitaire (la COVID 19). Toutefois il peut être plus long selon la typologie du logement demandé (à partir d'un T4).

- Dispositif SIAO 13 pôle logement :

Ce dispositif, selon une procédure réglementaire, permet la centralisation, la transmission et l'attribution des offres de logement (contingent 1% logement, Préfecture et logement IML : Intermédiation Locative).

Au cours de l'année 2021, les 4 adultes admis ayant obtenu un NUD, ont réalisé une demande via le SI-SIAO pôle logement SIAO 13.

Au cours de l'année 2021, les 29 adultes présents ayant un NUD, ont réalisé une demande via le SI-SIAO pôle logement SIAO 13.

Sur l'année 2021, nous avons pu noter deux principaux vecteurs des sorties : la CDM « loi DALO » et le dispositif SIAO 13 pôle logement.

- Plan Local d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PLALHPD) :

En 2021, aucune demande de logement relevant de ce dispositif a été déposé.

- Contingent ville de Marseille

Afin de pouvoir bénéficier d'une proposition de logement via le service logement de la ville de Marseille, les personnes ayant effectué une demande de logement social sur la commune de Marseille peuvent bénéficier d'un positionnement.

En 2021, deux familles ont été positionnées sur un logement appartenant à Habitat Marseille Provence. Ces familles n'ont pas obtenu d'attribution (elles étaient en rang 5 et 6).

- Les logements du secteur privé

L'accès au logement dans le secteur privé est sensible (freins liés à la situation des personnes accueillies).

Pour autant, les résidents orientent de plus en plus leurs recherches dans le secteur privé pensant une obtention plus rapide et/ou craignant un positionnement HLM dans un quartier qui les insécurise.

Pour l'année 2021, 1 famille a pu accéder à un logement en secteur privé (Hors Intermédiation Locative).

Positionnement et attribution d'un logement autonome

Lorsque la famille a reçu une attribution, la référente logement accompagne physiquement la personne pour la signature du bail et l'Etat des Lieux

entrant. Elle veille à ce que les droits et devoirs de chacun (bailleur et locataire) soient respectés. Elle guide également la famille dans les diverses démarches inhérentes à l'entrée dans le logement : demande d'Allocation Logement, ouverture du contrat d'assurance, étude budgétaire, ouverture des abonnements auprès des fournisseurs d'énergie, etc...

Au besoin, la référente logement propose un soutien pour assurer la transition entre la sortie de la structure (organisation du déménagement) et l'aménagement du nouveau logement (achat de meubles et équipements de 1ère nécessité en fonction du budget de la famille). Elle instruit également un dossier « Fond de Solidarité pour le Logement » (FSL) ou informe les familles sur d'autres dispositifs tels que LOCA PASS, VISAL.

Pour l'année 2021, 36 personnes accueillies sont sorties du CHRS. 27 d'entre elles (9 adultes et 18 enfants) ont accédé à un logement de droit commun (HLM et privé confondus), soit 75%

En 2021, 26 personnes accueillies sont sorties du Centre Maternel. 6 de ces personnes (3 adultes et 3 enfants) ont accédé à un logement de droit commun :

Concernant les 12 adultes sorties (CHRS et Centre Maternel confondus) :

7 adultes ont effectué une demande de FSL accès, soit 58% des adultes relogés.

4 adultes n'ont pas souhaité solliciter une aide FSL (recours à l'assistante sociale de secteur MDS)

Et enfin, pour les 7 adultes où une demande de FSL accès a été réalisée :

Tous les dossiers ont eu une notification d'accord.

Selon des conditions spécifiques, l'Abri Maternel peut accorder « une avance » FSL pour le dépôt de garantie.

Sur l'année 2021, aucune demande d'avance FSL pour le dépôt de garantie n'a été demandée à l'Abri Maternel.

Parallèlement, l'équipe élabore avec la famille un plan d'action en fonction des besoins (changement d'école par exemple).

Au cours du séjour de la famille au sein de notre structure, celle-ci peut bénéficier de plusieurs positionnements d'un logement (3 à 4 logements /

durée de l'hébergement), ils n'aboutissent pas forcément à une attribution. Pour l'année 2020, une famille obtient en moyenne l'attribution d'un appartement au bout du 3ème positionnement.

Cependant, fin d'année 2019 nous avons connu une réduction brutale de propositions de logement sur Marseille suite aux évènements de la rue d'Aubagne et des autres évacuations sur le territoire marseillais. Cette situation a perduré sur l'année 2021 et a été amplifiée par la crise sanitaire (La COVID19).

Il existe également une attente plus ou moins longue entre le positionnement et l'attribution du logement. Une famille peut attendre en moyenne 1.5 mois avant d'obtenir une réponse (positive ou négative) du bailleur HLM. Le plus souvent, elle n'obtient aucune réponse. La famille rencontre de plus en plus des difficultés à supporter ces situations. Cela peut générer ou accentuer de l'angoisse et du stress sur certaines personnes. Elles se sentent obligées d'accepter, de se plier aux différents protocoles des bailleurs HLM.

Ces contraintes peuvent être un frein dans la réalisation de l'accompagnement vers le logement autonome et les fragiliser dans leur parcours d'insertion.

Soutien et appui après la sortie

Lorsque la famille est installée, un suivi est assuré pendant une durée moyenne de 1 à 2 mois et une ou plusieurs visites à domicile peuvent être réalisées par l'ensemble des professionnelles (référentes éducatives, référente logement, éducatrices de jeunes enfants). Un accompagnement dans le quartier peut être proposé afin de repérer les lieux ressources (MDS, Centre social, Pole Emploi, etc.).

Si des difficultés demeurent, une liaison à la MDS de secteur peut être envoyée. La référente logement peut également demander la mise en place d'une mesure d'Accompagnement Socio-Éducatif Lié au Logement (ASELL) ou autre mesure d'aide à la gestion du budget.

8. L'expression et la participation des usagers



Selon le Conseil National de Lutte contre l'Exclusion : « *De manière générale le terme 'participation' désigne des tentatives de donner un rôle aux individus dans la prise de décision affectant une communauté* ». Pour une personne hébergée au sein d'une structure, « participer » représente une occasion de donner son avis, de s'exprimer.

La participation, sans la nommer, évoque aussi l'idée de mouvement, de motivation, d'action.

La définition du mot expression est l'Action de s'exprimer ! On peut penser et dire que « la participation et l'expression des usagers » introduit la mise en ACTION et nous ramène au « POUVOIR D'AGIR ».

Au sein de l'association Abri Maternel, l'utilisateur a le statut de résident. Ce statut commun à toutes les personnes accueillies, n'efface pas pour autant la particularité et la singularité de chacun d'eux : horizons, cultures, langues, situations familiales, conjugales différentes avec des problématiques d'insertion et de souffrance. La difficulté est de faire participer les résidents à la vie et au fonctionnement de l'établissement. Cela impose, aux professionnels de respecter chaque résident avec ses difficultés, ses capacités, ses demandes, ses besoins, son rythme et d'amener les personnes à se penser dans une dynamique collective. C'est un enjeu social dans la mesure où participer à un collectif peut contribuer à inverser des spirales de désocialisation, d'isolement et de repli sur soi.

Au cours de l'année 2021, plusieurs ateliers collectifs ont été mis en place au sein de l'Abri Maternel. La participation et la motivation des personnes ont permis aux professionnels de proposer différents modes d'expression : Culinaire, pictural, corporel...

Le « Pouvoir d'Agir » individuel pris dans une dynamique collective a permis la réalisation de productions variées de qualité car animé par le plaisir de partages de savoir-faire et de savoir-être.

ECHANGES DE COMPETENCES, PARTAGE DE CONNAISSANCES

- Atelier cuisine

Le projet d'atelier cuisine a émergé d'une demande soulevée lors de temps d'échanges avec les résidentes afin de leur permettre d'être actrices et motrices de cet atelier, de mettre en exergue leurs compétences et leurs savoir-faire et de les transmettre. L'atelier est financé par l'association Abri Maternel.

Depuis 2017, il est animé par deux salariées de l'Abri Maternel et a lieu un jeudi matin par mois suivi du partage du repas. Les groupes étaient constitués de 4 à 6 personnes accueillies et de 2 salariées. L'atelier cuisine se déroule un jeudi matin ce qui permet aux dames de participer en toute tranquillité, laissant les enfants en salle de jeux pendant l'accueil bébé proposé par l'équipe enfance.

La diffusion de l'information de l'atelier se fait par affichage et inscription à l'accueil. Certaines personnes n'ayant pas accès à l'écrit, il est donc indispensable d'aller à la rencontre des personnes, d'explicitier ou réexpliquer le principe de l'atelier, de solliciter les éventuels participants.

Les différents écrits informatifs sont caractérisés par un logo “l’atelier cuisine”, ce qui facilite malgré tout une identification de l’action par les familles.

Parmi les personnes inscrites, deux d’entre elles peuvent proposer un plat ou un dessert en vue d’apprendre aux autres participants son élaboration : il s’agit d’un partage de connaissance, non d’un cours de cuisine. Un travail préalable est alors nécessaire, notamment pour l’achat des denrées avec la ou les résidentes. Pendant l’atelier, il règne une ambiance chaleureuse et détendue où la dimension relationnelle occupe un espace important en la combinant avec la dimension pratique. C’est un moment d’échange, d’entraide et de solidarité qui favorise la création de liens sociaux entre les résidentes.

Une fois le repas prêt, nous le dégustons ensemble. Le repas, est un moment privilégié qui permet un temps d’échange convivial autour de l’atelier.

Du fait de la crise sanitaire due au COVID19, les regroupements et repas collectifs ont été suspendus, ce qui n’a pas rendu possible les ateliers. L’année précédente, nous avons expérimenté un atelier sans partage de repas, ce que les participantes avaient grandement regretté. Compte tenu des restrictions imposées par le gouvernement et le souhait de vouloir protéger les personnes accueillies, nous avons fait le choix de ne pas organiser d’atelier sans que le partage de repas ne soit possible.

En 2021, un seul atelier a donc pu être organisé. Il s’est effectué autour de la confection d’un menu, où les participantes devaient respecter un protocole sanitaire (port de masque obligatoire, distanciation, nombre limité de participants...). Le partage du repas a néanmoins pu se faire. Cet atelier a été organisé juste avant la « cinquième vague » (COVID), et n’a pu se poursuivre en décembre.



- Atelier lecture

Depuis septembre 2015, une intervenante de l’association du Tac au Tac anime à l’Abri Maternel un atelier autour de la lecture sur un calendrier

déterminé. Une EJE assiste en soutien et assure la reprise du suivi entre les séances.

Ces ateliers sont ouverts aux enfants accompagnés de leurs parents. Le livre est utilisé comme un support d'échange et de relation.

La salle de réunion est aménagée de manière à ce que les enfants et les dames puissent s'installer au sol sur des tapis, des chaises, des coussins. C'est une des EJE qui se charge de cette mise en place avant l'arrivée de la conteuse.

Cet atelier a lieu en moyenne une à deux fois par mois et dure 1h30.

Sur l'année 2021 :

6 séances se sont déroulées à l'Abri Maternel et 1 au Parc Longchamp. Les séances étaient limitées à 10 personnes. L'atelier a été suspendu du fait de la crise sanitaire, mais également car l'intervenante ne pouvait plus l'animer. Afin de garantir une équité dans la participation, les modalités d'inscription ont été modifiées : au lieu d'une inscription par voie d'affichage à l'accueil, ce sont les éducatrices qui ont sollicité directement les familles.

6 familles ont contribué aux ateliers lecture sur l'année. En tout 26 enfants y ont participé, dont 1 de moins de 3 ans (provenant de fratries ou non). Cette année nous remarquons que l'âge des enfants correspond d'avantage au projet initial qui était adressé aux enfants de plus de 3 ans.

Cette participation témoigne d'un réel intérêt pour l'atelier lecture et conforte les professionnels dans leurs observations validant le livre comme support intéressant d'interactions entre parent et enfant(s). Cet intérêt perdure au fil des années. Cet espace ainsi que la personne qui l'anime sont bien identifiés par les familles. L'atelier peut exister grâce au financement direct de l'association Abri Maternel, renouvelé chaque année.

L'atelier lecture est un espace qui permet aux parents et enfants de valoriser leurs compétences, d'être dans l'échange et de laisser libre cours à l'imaginaire.

Au vu de l'intérêt des familles pour cet atelier, nous espérons pouvoir le poursuivre dès que cela sera possible.

- Atelier jardin

Le projet « JARDIN », monté en 2019 et mis en place en 2020, s'est poursuivi en 2021.

Le projet consiste à mobiliser toutes les personnes présentes à l'Abri Maternel autour d'un projet de partage d'un lieu collectif, « mini jardin partagé » mis à disposition des familles et des salariés.

Dans une première partie du projet, les familles intéressées par le projet bénéficient d'une jardinière. Elles sont chargées l'agrémenter avec des

plants choisis et achetés à cet effet. Des ateliers sont organisés pour cela. Ce sont elles qui entretiennent leurs plantations, lors des ateliers, mais aussi entre chaque atelier, en fonction des besoins.

En 2021, nous avons fait le choix d'étendre l'expérience à des espaces de plantation collectifs. En effet, certains résidents formulaient le désir de participer à des ateliers de jardinage sans pour autant s'engager individuellement dans l'entretien d'une jardinière qui lui serait propre. Ainsi, toutes les personnes accueillies à l'Abri Maternel, désirant participer à l'embellissement des espaces verts extérieurs ont pu participer à des ateliers.

Sur l'année 2021, le projet a été rythmé par des séances en groupe, souvent restreint du fait du contexte sanitaire dû au COVID-19. Au total, 12 ateliers ont été menés sur l'année, pour l'entretien des jardinières, pour effectuer des plantations, et une séance a permis un déplacement vers un espace de vente de plantes, destinées à agrémenter les locaux de l'Abri Maternel.

Des temps de travail préparatoire aux ateliers ont été nécessaires pour leur organisation avant chacun des ateliers. Ce travail a impliqué à quatre reprises le déplacement des professionnels vers des magasins spécialisés pour l'achat de matériel et de plants. La période printanière de plants potagers a nécessité la mise en lien avec l'association « Graine de soleil » pour les commandes. Les familles ont été accompagnées dans leur choix, en partenariat avec les « Amisculteurs ». Ce temps de préparation demande une forte mobilisation des référents en charge du projet car il a fallu rencontrer chaque famille individuellement, pour ensuite traiter les commandes de manière groupée.

Deux temps forts ont été organisés dans la réflexion autour du projet, en équipe pluridisciplinaire, mais aussi et surtout avec les familles de l'Abri Maternel. Du fait du contexte sanitaire, les bilans n'ont pu se faire que de manière individuelle. Chacune de ces périodes de l'année a eu pour objectif de recueillir les propos des participants et/ou des personnes souhaitant y être associées.

Le premier bilan de l'action fut réalisé en janvier 2021. Manger un produit sain, issu de notre production, de saison, apparaît comme une nouvelle manière de penser. Toucher la terre, la travailler, l'enrichir, être au contact des végétaux est vécu comme un réel moment d'apaisement pour les participantes, et une échappatoire face à leurs difficultés et souffrances. Les participantes sont stimulées par les échanges de savoir, et proposent de partager leurs connaissances dans les domaines du bouturage, du paillage. L'intérêt pour l'Atelier Jardin est incontestable, pour les adultes, mais également pour les enfants. Plusieurs mères expliquent que cette activité

les a conduits à une prise de conscience de l'environnement, et accordent une importance à la transmission auprès de leurs enfants.

Le second bilan a été effectué en septembre 2021. Au-delà des observations et retours positifs identiques à ceux de l'évaluation précédente, un constat, frein à l'action, est fortement posé. Les dames regrettent la détérioration de leurs jardinières par des enfants résidents à l'Abri Maternel. Elles constatent la présence d'enfants, dans l'espace jardin, qui ne bénéficient pas d'une vigilance suffisante malgré la présence de leur parent. Ainsi, des plants et légumes sont arrachés, ce qui compromet leur investissement. Les professionnels ont échangé en équipe sur ce problème sans qu'une solution pérenne puisse être apportée. Dans le cadre de la démarche qualité qui a débuté en 2022 au sein de l'association, il est prévu d'organiser plusieurs rencontres entre professionnels, parents et enfants pour réfléchir ensemble sur l'utilisation des espaces collectifs, le coin jardin fait partie des espaces collectifs.



- Atelier Bricol'

Durant l'année 2021, les ateliers ont pu reprendre presque à la normale. En raison des contraintes sanitaires, nous avons été obligés de limiter le nombre de participants lors des ateliers.

Le premier semestre a été consacré à la fabrication de briques en papier recyclé pour un projet intitulé : « De briques et de Jazz » en partenariat avec le Festival Marseille Jazz des cinq continents. Ces briques étaient destinées à la contribution d'une œuvre d'art qui a été exposée lors du Festival Marseille Jazz des 5 Continents, du 8 au 25 Juillet dans les jardins du Parc Longchamp. Le partenariat et la fabrication de briques avaient débutés courant Novembre 2020. Enfants et adultes ont participé à l'élaboration de ce projet. 106 briques ont été fabriquées. Cette participation a permis à 9 enfants d'assister le 22 Juillet au Parc Longchamp, au concert

du groupe DELUXE qui fut un moment fort agréable. Les enfants n'avaient jamais assisté à un concert.

Dans le cadre de ce partenariat, un musicien est venu dans le courant de l'année sensibiliser les enfants au Jazz. Les enfants ont pu découvrir des instruments de musique et ont pu jouer avec.

En 2022, nous avons pour projet de renouveler ce partenariat avec une autre thématique toujours liée au recyclage.

Nous avons durant le second le semestre repris notre Atelier Bricol' habituel en proposant différentes activités en fonction de la période de l'année (Halloween, Pâques, Noël...).

Par rapport aux contraintes sanitaires, nous avons dû restreindre le nombre d'enfants limité à 6.



- Atelier Couture

Voici quelques années que nous avons organisé des ateliers de couture au sein de l'abri maternel. En effet, les personnes accueillies ont exprimé lors des CVS notamment ou des réunions dites d'étage, leur souhait de bénéficier d'espaces collectifs.

Interrompus puis remis en place, nous sommes convaincus de l'intérêt de ces espaces au sein de la structure. Organisées plus régulièrement depuis 2020, nous en confirmons les bienfaits constatés sur plusieurs aspects :

- Lien social
- Intérêt économique
- Revalorisation du savoir faire
- Estime de soi
- Plaisir
- Créativité

Les ateliers s'organisent dans une grande salle que nous appelions « salle de réunion » mais dans laquelle les ateliers s'organisent de plus en plus. Cette pièce est destinée à se transformer en espace « détente » à disposition des familles.

Deux professionnelles encadrent en moyenne quatre participantes. Nous avons déjà eu l'occasion d'animer un groupe plus important mais nous avons constaté que nous devions maintenir le nombre de quatre pour éviter les trop longues attentes sur les machines à coudre. De plus, nous privilégions un accompagnement quasi-individuel des participantes.

Les résidentes sont informées par voie d'affichage quelques jours à l'avance et doivent s'inscrire auprès de l'accueil.

Les ateliers s'organisent les jeudis matin de 9h30 à 11h30.

Pour la mise en place des ateliers, nous disposons de quatre machines à coudre, des tissus et du petit matériel de couture que nous réapprovisionnons au fur et à mesure en fonction des ateliers mis en place (Sacs en tissu, pochettes rangement masque, protège carnet de santé, pochette fermeture éclair, pochette bandoulière pour portables).

Avec l'accord des participantes, nous prenons des photos des ateliers afin de leur laisser un souvenir du moment.

En 2021, 9 ateliers ont pu être organisés avec en moyenne trois participantes.

*Ainsi, nous avons pu confirmer que la couture était un excellent outil de **valorisation** contribuant à cette reconquête de l'estime de soi pour les participantes dont le parcours était pour certaines chaotique.*

Les participantes ont pu ressentir ce qu'elles ne soupçonnaient pas... Selon leurs dires : « Quand on coud, on ne pense à rien ». « C'est un état de concentration et de minutie tel que plus rien n'existe autour ».



- Atelier Logement

Le projet d'atelier logement a été mis en place suite à des observations dans le cadre de visite à domicile et de rencontres régulières avec les familles. En effet, cela a pu mettre en avant le surinvestissement ou un désinvestissement du logement, le manque d'aménagement d'un espace pour enfant, le manque de connaissances sur les démarches d'accès au logement et la difficulté d'appréhender le quotidien dans le logement en lien avec les compétences du savoir habiter.

L'importance de préparer au mieux le départ en logement autonome est également soulevé lors du départ des familles. En effet, elles sont parfois confrontées à des difficultés qu'elles auraient aimé abordé en amont notamment sur des aspects techniques tels que le changement d'une ampoule, la rénovation du logement...

Les objectifs de cet atelier sont multiples : travailler sur le « comment habiter un logement » , préparer son départ, partager ses connaissances et compétences...

Au delà des objectifs concrets liés au logement, ces ateliers sont également un espace de rencontre et de partage permettant de créer du lien social, d'engager un processus de revalorisation de soi.

La fréquence des ateliers a été fixé à 1 fois par mois. Ils sont animés par la référente logement et un membre de l'équipe éducative.

Le premier atelier a eu lieu en novembre 2021. En raison de la crise sanitaire, le nombre de participantes est réduit. L'atelier n'a pas pu avoir lieu en décembre 2021 en raison de la crise sanitaire.



L'accès à la culture, aux loisirs, à l'environnement

- Partenariat Centre social Saint Elisabeth

Nous avons pu concrétiser le projet « Découverte de la Côte Bleue et de ses petits ports » avec l'association AIEJE (Association Initiatives et Education de la Jeunesse à l'Environnement). Nos deux structures se sont retrouvées lors des sorties organisées par l'AIEJE. Elles ont eu lieu de Juin à Octobre. Quatre sorties ont eu lieu (la Redonne, la Couronne, l'Estaque et

Carry le Rouet). Une rencontre autour de jeux liés à l'environnement et une exposition des sorties au Centre Social Sainte Elisabeth ont eu lieu.

Ce projet a permis aux familles de découvrir Marseille et ses environs à travers différents moyens de transport : petit train de la côte bleue, navette maritime pour nous rendre sur ces sites. Lors d'une des sorties nous avons pu visiter les locaux de la DRASSM (Département des Recherches Archéologiques Subaquatiques et Sous-Marines) et rencontrer les professionnels. Ces familles ont été sensibilisées à l'environnement ainsi qu'à la flore et la faune.

Grâce à un tarif réduit que propose le Centre Social Sainte Elisabeth aux familles de l'Abri Maternel, plusieurs enfants continuent de bénéficier d'un accueil les mercredis et durant les vacances scolaires au centre aéré.

D'autres rencontres étaient prévues durant l'année mais les contraintes sanitaires des deux structures ne nous ont pas permis de nous retrouver.

- Le projet adolescent

Un « projet ADO » avait été créé et mis en place en 2019 par une stagiaire de 3^{ème} année éducateur spécialisé et le psychologue de l'association, suite aux constats suivants :

- La plupart des familles accueillies sont en rupture totale de ressources ou ont très peu de revenus, ce qui ne leur permet pas de partir en vacances ou d'inscrire leurs enfants en centre aéré et participer à des sorties ou activités payantes
- Les pré-adolescents et adolescents sont constamment sur leur console de jeux ou écrans. Ce qui leur cause des insomnies, dépendances, troubles de la vision etc...
- Certains lieux publics sont fermés en période estivale : stade ou piscine du quartier.
- Les ados errent dans les rues, prennent des risques et se mettent en danger
- Les adolescents issus de fratrie ont tendance à souvent jouer le rôle de parents pour certains, d'autres ont l'impression d'avoir perdu leur place au sein de la famille.

Les objectifs du projet « ADO » étaient alors :

- Mobiliser et sensibiliser les jeunes par des jeux, activités, débats et échanges.
- Faciliter la liberté d'expression, participation dans un groupe et la prise de décision collective
- Lutter contre le repli sur soi et l'isolement

- Développer le pouvoir d’agir de ces jeunes en favorisant leur prise d’initiative
- Permettre aux adolescents et adolescentes de nous identifier, malgré le fait qu’on travaille avec les parents et les jeunes enfants. Il est important qu’ils sachent que nous sommes disponibles et à leur écoute et que nous pouvons les accompagner dans leur démarche ou projet de façon individuelle.

Les constats et ces objectifs qui ont émergé au moment de la création du projet sont ceux qui ont guidé les actions de 2021. Nous avons préalablement discuté des modalités de la mise en place des séances ciné débat pour les adolescents ou pré-adolescents de L’Abri Maternel dès le mois de janvier 2021. En cas d’accroche des jeunes, les séances ciné débat devaient avoir lieu les mercredis de l’année 2021.

Une convention a été signée entre l’Abri maternel et Le partenaire Uniscité le 15 Février 2021.

Une première rencontre de présentation a été organisée entre le groupe de 5 jeunes de l’abri maternel et les bénévoles de l’association Uniscité chargés du pôle média cinéma.

A la suite de cela, entre les mois de février 2021 et juin 2021, 8 séances se sont organisées sur les mercredis après-midi avec en moyenne quatre ou 5 jeunes.

Les séances se déroulaient à partir de 14h jusqu’à 16h dans la salle dite « de réunion ». Il était proposé aux jeunes de visionner des courts métrages puis d’en débattre juste après en essayant d’explicitier le sens ainsi que les émotions ressenties. La dernière heure était consacrée à des activités ludiques (jeux de société ou jeux en extérieur).

Nous avons constaté : un investissement des jeunes présents, la régularité, un investissement et le professionnalisme des bénévoles, un contenu adapté à l’âge des jeunes, des thématiques qui encourageaient le débat et l’expression des émotions, une bonne répartition de la parole, respect de l’opinion de l’autre, écoute. Un temps de jeux ludique permet la transition entre la fin de l’atelier et le retour au domicile.

Ce bilan positif de l’action a été partagé au mois de septembre avec la coordinatrice de l’association.

Pour autant, suite au départ de certaines familles, le groupe de jeunes concernés avait considérablement diminué. Ce constat nous a amené à reporter provisoirement les rencontres.

Au cours des derniers mois de l'année 2021 de nouvelles familles ont été admises au sein de l'abri maternel et nous avons vu se dessiner un nouveau groupe d'adolescents et de pré-adolescents exprimant de nouveaux besoins.

Une rencontre le 9 décembre avec ces jeunes nous a permis de recueillir leurs demandes.

Tous ces nouveaux constats deviendront la base d'une relance et d'un réajustement du projet pour le début de l'année 2022.

- Fête de l'été

Nous avons senti que les résidents hébergés à l'Abri Maternel avaient besoin d'un temps convivial et festif leur soit consacré. Nous avons organisé la fête de l'été qui était ouverte aux familles et aux professionnels.

Les professionnels se sont chargés de l'organisation de cette journée, afin de trouver une décoration pour le thème ainsi qu'un food truck qui pouvait venir sur les lieux de l'Abri Maternel.

Cette fête a eu lieu le 21 juin 2021 sur la terrasse de l'Abri Maternel, de nombreuses familles étaient présentes ce jour-là. Un camion à pizza est venu et a pu préparer des pizzas pour tous.

Durant cette journée, les personnes ont pu chanter, danser, partager un bon moment et se détendre.

- Organisation fête de Noël 2021

Cette année pour la fête de Noël nous avons été contactés par plusieurs associations qui souhaitaient offrir des cadeaux aux enfants. Notre choix s'est porté sur l'association des « Mary Poppin's des temps modernes » constituée d'un réseau d'assistantes maternelles. Quelques semaines avant la fête de Noël, les professionnels ont transmis une liste avec le prénom et l'âge de l'enfant, afin que chaque cadeau soit personnalisé. L'équipe de l'Abri Maternel a pu les rencontrer en amont afin d'organiser cette fête.

La fête s'est tenue le samedi 18 décembre 2021 sur la terrasse de l'Abri Maternel. L'association est venue avec toute son équipe déguisée pour l'occasion et accompagnée par le Père Noël et ses lutins. Chaque enfant s'est vu offrir son cadeau par le Père Noël et profiter d'un moment privilégié avec lui. Une animation avec une chanteuse était prévue, les familles ont pu danser et profiter de ce moment convivial autour d'un goûter. Un photographe était présent durant tout l'évènement afin d'immortaliser ce moment.

L'Abri Maternel a également souhaité offrir un spectacle pour les familles au Théâtre Massalia et au Badaboum théâtre adapté aux âges des enfants

courant décembre. C'est un moment où les parents ont pu partager un moment très agréable avec leurs enfants.



- Aide aux devoirs

Pendant quelques années, l'aide aux devoirs avait été assurée aux enfants accueillis à L'Abri Maternel par l'association Arc en Sud. Depuis deux ans, l'aide aux devoirs n'est plus assurée par cette association.

Nous avons constaté plusieurs demandes des parents pour maintenir cette aide. Ce soutien s'est accentué lors du confinement. Pour répondre à cette demande, une aide aux devoirs pour leurs enfants a été organisée et animée par certains professionnels de l'association.

En 2021, l'aide aux devoirs a lieu tous les mardis de 18h à 19h, environ 6 enfants ont été présents à chaque séance. Le groupe d'enfant changeait à chaque séance pour que l'ensemble des enfants puissent bénéficier de ce soutien. A chaque fin de séance, les professionnels ont pu faire un retour aux parents, ce qui a permis de tenir informé les parents du contenu des séances, et des difficultés ou facilités que rencontrent son enfant.

Ce temps d'aide aux devoirs a permis à chaque enfant d'avoir un espace dédié au travail qui parfois peut être compliqué au domicile par l'exiguïté du logement ou la présence de la fratrie.

Ces Séances, nous ont permis également d'observer que certains enfants avaient plus de difficultés au niveau scolaire et qu'ils auraient besoin d'un soutien plus approfondi. Nous avons rencontré l'association ASCO dans le but de créer un partenariat.

- ASCO

Nous avons exposé nos constats et besoins concernant le soutien scolaire notamment les difficultés rencontrées par les enfants, familles mais aussi par l'équipe qui n'est pas formée à l'accompagnement/ soutien scolaire et qui ne peut proposer un soutien adapté et individualisé à chaque enfant à l'association ASCO.

ASCO est une association composée de bénévoles qui interviennent pour la plupart du temps auprès d'enfants placés par l'ASE. Les bénévoles ont

l'habitude d'accompagner les enfants en grandes difficultés scolaire, ils leur proposent un soutien d'une demi-heure/une heure par semaine par enfant.

Ce soutien se fait dans un lieu neutre et non au domicile des familles, le bénévole est toujours auprès d'un seul enfant. Des rencontres peuvent se faire régulièrement avec le bénévole et la famille afin de faire un point.

Ce partenariat a commencé en décembre 2021, et continuera en 2022, pour le moment 2 bénévoles interviennent deux fois par semaine à l'Abri Maternel auprès de 8 enfants.

- Sorties organisées et activités à l'extérieur en 2021

Au vu du contexte sanitaire, les salariés de l'Abri Maternel ont encore réussi à organiser durant l'année 2021, quelques sorties en extérieur à destination :

Des familles : au Parc Borely, au Festimôme, et des sorties plages.

En moyenne, quatre familles ont participé à chacune de ces sorties.

Des enfants : au Ludiq'Land, au parc Pastré en prenant une navette maritime pour s'y rendre, à la maison blanche, au cinéma de la Buzine ainsi qu'au parc de la maison blanche.

En moyenne, sept enfants ont participé à chacune de ces sorties.

En cette période, le lien social, le bien être psychique et l'épanouissement personnel ont été mis à rude épreuve, il a été indispensable pour les professionnels et les familles de se retrouver autour d'activités ludiques et de moments conviviaux.

L'institution comme lieu d'exercice de la citoyenneté

- La démocratie représentative : **Le Comité de Vie Sociale**

En 2021, il n'est resté que 5 déléguées d'étage et membre du CVS. Une seule rencontre a eu lieu en Avril 2021. Elle faisait l'objet du traitement des nuisibles à l'Abri Maternel.

- **Les réunions d'étage** : La participation collective, des groupes d'expression ouverts à tous.

Des réunions d'étage sont des lieux d'échange entre résidentes et professionnels. En 2021, ces réunions ont pu avoir lieu deux fois pour chacun des quatres étages en raison de la crise sanitaire. Les cheffes de service ont participé à l'une d'entre elles, afin de sensibiliser les participantes au CVS et à l'élection de nouvelles déléguées d'étage.

Cet espace permet parfois à certaines résidentes de se rencontrer et de faire connaissance. Le principe est l'écoute et le respect de la parole de chacun. Nous évitons que des sujets trop « personnels » soient abordés en élargissant tant que possible à des problématiques collectives.

Il est régulièrement question de respect (bruit, hygiène...), du fonctionnement des matériels mis à disposition (machines à laver). La participation des usagers y est souvent abordée par les professionnels ; les personnes peuvent être alors force de proposition sur ce qu'ils souhaiteraient améliorer dans l'institution par exemple. Une dynamique de groupe se crée souvent à l'abord de ces sujets.

Les observations du personnel éducatif pendant ces temps collectifs permettent une meilleure connaissance des familles, et de leur positionnement au sein du groupe. Elles viennent nourrir le travail d'accompagnement et permettent de soutenir de manière plus pertinente la famille dans l'élaboration de son projet de vie.

La présence quotidienne de professionnels sur la vie des étages, à proximité des studios, lieux de vie des résidents est « facilitateur » des relations de voisinage. Le centre fonctionnant sous la forme d'une « micro société », les référents désamorcent régulièrement des conflits, et permettent une mise en lien adaptée des protagonistes en cas de tensions.

- Les groupes d'échange

L'Abri Maternel a essayé de maintenir le groupe d'échange pendant ce long épisode COVID19. Il y en a eu moins ces deux dernières années, mais l'activité reste d'actualité et reprend de la régularité. Il est proposé aux résident.es présent.es sur la structure un jeudi par mois environ. Il est rare que des couples y participent (aucun en 2021). On se retrouve autour d'un café, d'un thé, pour parler. Un membre de l'équipe éducative est présente. Un autre est en salle de jeux pour recevoir les enfants des participantes pendant le temps du groupe.

Deux ou trois jours avant les résident.es y sont invité.es par un mot, et par l'équipe directement. Le jour même, l'équipe fait le tour des personnes présentes pour leur proposer de se rejoindre en salle de réunion, autour d'une table basse, dans le coin canapé. C'est convivial, aucune intention thérapeutique n'est avancée. On y est invité à échanger librement sur les différents sujets qui viennent spontanément.

L'animation est assurée par le psychologue qui est attentif à la fluidité des échanges, au confort des participant.es et à leur sentiment de sécurité dans le groupe. Il s'agit d'abord de se rencontrer en dehors des pressions et des enjeux du quotidien. Après quelques échanges de formes, quelques

« banalités » aimables pour « briser la glace », un climat de confiance s'installe dans le groupe.

Peu à peu les participant.es parlent d'elles, de ce qu'elles vivent, de ce qui les préoccupe dans le développement des enfants, dans leur éducation. La culture d'origine est souvent sollicitée pour expliquer une manière d'être, de faire ou de voir. Les différences sont expliquées et proposées à la reconnaissance et à la bienveillance du groupe. Des histoires, anecdotes personnelles, sont amenées et suscitent parfois de l'émotion. La majorité des femmes de l'établissement, presque la totalité, ont subi des violences (migratoires, familiales, conjugales) et cela peut être abordé.

Lorsque les échanges ne se déploient pas naturellement, le psychologue propose de discuter autour d'une question comme la place de la punition dans l'éducation des enfants, l'utilisation des écrans, les conflits pendant les repas (refus d'aliments), le partage d'espaces communs dans l'établissement, la liberté de circuler jour et nuit...

A la fin des séances les participant.es expriment clairement leur intérêt pour ce temps d'échange. Nous pensons qu'il est tout à fait pertinent de poursuivre cette action.

- Les enquêtes de satisfaction

L'ensemble des projets mis en place pour renforcer « l'expression et la participation des usagers » doit faire l'objet d'une évaluation individuelle pour chacun d'entre eux mais nous devons également obtenir une évaluation plus générale que seule l'enquête de satisfaction, distribuée aux résidents, serait à même de nous apporter.

Le questionnaire de satisfaction est un document dont la matrice a été réalisée puis réactualisée depuis quelques années. Il doit rester un outil qui permette à tous les résidents du CHRS et Centre Maternel de s'exprimer sans contrainte et sans sentiment de jugement. Il n'y a aucune obligation d'y répondre et reste anonyme. L'usage veut que le Questionnaire de Satisfaction soit remis aux résidents par un cadre lors de l'évaluation au moment de la prolongation de leur séjour ce qui représente une fréquence de deux fois par an. Une fois le document rempli, la personne peut le déposer à sa convenance dans une boîte aux lettres placée dans le couloir du 1er étage du Bât B.

L'intérêt de cet outil est de recueillir les évaluations des résidents sur la qualité du travail mené auprès des familles accueillies, sur les prestations qui leur sont proposées, sur l'accessibilité des outils institutionnels qui sont mis à leur disposition ; ceci afin d'être au plus juste des attentes des

personnes accueillies au CHRS et au Centre Maternel et d'améliorer si nécessaire et si possible les prestations et les réponses proposées.

Lors de l'année 2021, sur 82 questionnaires (48 pour le CHRS et 34 pour le Centre Maternel) distribués aux familles, 8 ont été déposés dans la boîte aux lettres prévue à cet effet. 7 ont pu être analysés, 1 a été rendu daté mais vierge.

Analyse :

Seuls 7 résidents ont répondu au Questionnaire de Satisfaction. Les raisons peuvent être diverses : ne pas y trouver d'intérêt, ne pas maîtriser la langue française, ne pas voir les bénéfices possibles pour les futurs résidents.

Le dépouillement a permis de constater que, parmi les familles ayant rendu le questionnaire :

2 personnes ont manifesté leur satisfaction sur l'ensemble des items proposés.

71,4% sont satisfaites de leurs conditions d'accueil à l'Abri Maternel au moment de leur admission.

71,4% sont satisfaites du logement proposé par l'Abri Maternel

71,4% sont satisfaites des actions proposées en termes de participation et d'expression

100% sont satisfaites dans les actions proposées pour leurs enfants

57% sont totalement satisfaites du soutien des professionnels à l'Abri Maternel

85% des familles estiment que leur situation s'est améliorée au cours de leur séjour. 1 famille estime que sa situation ne s'est pas améliorée.

85% des familles ayant rendu le questionnaire savent qu'elles peuvent s'exprimer par le biais de ces registres.

Par rapport au taux de participation à cette enquête, les résultats obtenus ne peuvent pas être considérés comme étant représentatifs de l'ensemble des personnes accueillies dans notre structure. Ce constat a déjà été fait en 2020, Améliorer l'utilisation de ce questionnaire est nécessaire et devra être l'objectif en 2022 dans le cadre de la démarche qualité.

- Registre de recueil des plaintes et réclamations

Un registre de recueil des plaintes et réclamations est mis à la disposition des personnes accueillies dans le CHRS et dans le centre maternel. Ce registre est un réel levier pour l'association dans la mise en place d'une démarche d'amélioration de la qualité d'accueil et de prise en charge. Nous encourageons ce mode d'expression le plus courant car c'est un acte citoyen avec la certitude que leurs plaintes ou réclamations seront traitées. Dans une grande majorité l'inscription de plaintes dans ce registre par la personne accueillie permet, dans certaines situations de conflits, d'apaiser les tensions et de porter une réponse au plaignant. Cette action ne se substitue pas un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes qui permet à une personne d'informer la justice d'une infraction dont elle a été victime.

En 2021, une personne accueillie a utilisé ce mode d'expression pour un problème d'équipements défectueux dans son logement. Ce registre peut également être utilisé pour des problèmes de voisinage (altercations, vols...), pour la présence de cafards... L'intégralité des plaintes sont traitées et obtiennent une réponse de la direction.

- Registre du signalement internet des situations à risque de maltraitance

La définition de la maltraitance retenue par l'ANESM est celle du Conseil de l'Europe de 1987 : une violence se caractérise « *par tout acte ou omission commis par une personnes s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité. Le terme maltraitance désigne dans cette recommandation, l'ensemble des violences, abus ou négligences commis par un ou des professionnels envers un ou plusieurs usagers mais non par les usagers envers les professionnels, qui seront eux, qualifiés de « violences* »⁵.

L'association Abri Maternel possède un registre répondant aux exigences de la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance. Celui-ci est composé de feuilles numérotées permettant le repérage, le signalement et le suivi des situations à risques de maltraitance.

⁵https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/reco_maltraitance_etablissement/

En 2021, un signalement a été répertorié au sein du registre suite à un comportement violent de la part d'une personne hébergée envers des professionnels.

- Conclusion participation des usagers

Le législateur demande aux établissements de mettre en place les moyens nécessaires pour renforcer la participation et l'expression des personnes accueillies dans une structure d'hébergement sur deux axes. L'un de ces axes entre dans une dynamique individuelle dans le cadre du projet personnalisé. L'autre dans une dynamique collective, démocratique par la mise en place d'outils tels que le CVS, les groupes d'expression... De plus, les résidents sont sollicités dans l'élaboration de projets (participer à la vie et le fonctionnement de la structure, échanger, débattre, partager son « savoir-faire »...).

La mise en œuvre du principe de participation est un défi permanent, c'est une construction continue avec toujours le risque du découragement, mais c'est un réel levier au service des projets personnalisés et d'établissement.

E. SPORT ET BIEN-ÊTRE

Depuis 2017, nous proposons aux résidentes du CHRS et Centre Maternel, des temps de sport, de détente et de bien-être.

Les ateliers proposés sont variés : accompagnement à la piscine, séance de footing à l'extérieur, relaxation et soins beauté.

Ils permettent aux femmes, de se retrouver et de partager un moment, sans leurs enfants. Ils ont comme objectif de valoriser l'estime de ces femmes, souvent malmenée par leurs parcours de vie. Ainsi, proposer un temps « pour soi » pour se recentrer sur son corps et ses ressentis (effort, relaxation, soins) permet de les accompagner à investir ou réinvestir leur image de femmes qui ne se réduit pas seulement à la maternité et d'impulser une nouvelle dynamique dans leur projet de vie.

En 2021, tout comme en 2020, nous avons dû réajuster les ateliers en fonction du contexte sanitaire. Cependant, nous avons pu maintenir une régularité d'un à deux ateliers par mois tout en respectant les mesures sanitaires.

Pour mener à bien ce projet, plusieurs membres de l'équipe sont investis.

Les femmes ont le choix de pouvoir découvrir un panel d'activités et s'inscrire dans celles qui les mettent à l'aise.

Le choix a été fait d'y inviter les femmes sans leur enfant, une garde d'enfants est organisée systématiquement sur ces temps.

En 2021 nous avons mis en place un planning qui a permis une meilleure coordination entre les ateliers et l'organisation de garde des enfants. Grace à ces temps de séparation mère/enfant, les mères ont pu s'autoriser plus facilement à faire une activité sans leurs enfants.

De plus, en 2021, L'Abri Maternel a mis en place un partenariat autour du soutien à la parentalité, avec la tribu Meinado qui propose, entre autres, des séances de « massage solidaire » auxquelles ont participé sept résidentes.

1. L'émergence des demandes

Ces ateliers ont émergé soit à la demande directe des femmes accompagnées soit à l'initiative des professionnels de la structure selon les besoins repérés.

Pour l'année 2021 les temps proposés aux femmes accueillies ont été :

- Atelier beauté / relaxation
- Atelier Yoga et étirement
- Séance circuit training
- Séance course à pied en vue de la participation à la Marseille des Femmes organisée en Octobre 2021.

Durant l'année 2021, nous avons dû nous adapter au contexte sanitaire : des ateliers en groupe limités, des activités en intérieur restreintes, le turn-over du personnel, fermeture des infrastructures.

Activités proposées	Objectifs	Freins
Beauté / relaxation	<ul style="list-style-type: none">- Prendre soin de soi / se réapproprier son corps- Se relaxer- Acquisition de savoir-Faire à reproduire chez soi- Echange de savoir et transmission entre les dames- S'évader	<ul style="list-style-type: none">- Mise en place de l'atelier complexe au niveau de l'aménagement de l'espace

Activités proposées	Objectifs	Freins
<i>Circuit training</i>	Se dépenser, prendre conscience de ses limites et ses potentialités...	Peur de l'échec
<i>Etirements</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Partager un moment de détente - Prendre conscience des différentes parties du corps - S'évader 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place de l'atelier complexe au niveau de l'aménagement de l'espace - Difficulté à lâcher prise

En 2021, nous avons pu organiser 15 ateliers Sport et Bien être de manière générale 5 résidentes participaient à ces ateliers.

Nous constatons que ce sont régulièrement les mêmes familles qui y participent. Toutefois lorsqu'une nouvelle résidente veut participer à un atelier nous priorisons sa participation.

En plus de ces 15 ateliers organisés à l'Abri Maternel, en Septembre nous avons mis en place des entrainements réguliers de course à pied en vue de la participation à la Marseillaise des Femmes.

2. Participation à la Marseillaise des Femmes

Cette année, le CA de l'association a proposé de financer les frais des inscriptions pour les femmes hébergées et les salariés souhaitant participer à la Marseillaise des Femmes.

La Marseillaise des femmes est une course des « femmes » (même si elle est également ouverte aux hommes) « pour toutes les Femmes » qui a lieu chaque année à Marseille. Son parcours, de 5 km, peut se faire en courant mais également en marchant. C'est avant tout un événement fédérateur, d'engagement, de convivialité et de bien-être qui permet à chacune de se retrouver et de vivre ce moment avec d'autres femmes

Avant l'été, nous nous sommes rapprochés des femmes hébergées à l'Abri Maternel pour leur présenter cette course et savoir si elles souhaitaient y participer.

Sept femmes ainsi que dix salariés se sont inscrits pour la course prévue en octobre.

En septembre 2021, les deux éducatrices qui organisent les ateliers sports, soutenues par d'autres membres du personnel, ont proposé aux familles un

entraînement toutes les semaines, au parc Longchamp situé dans le 4^{ème} arrondissement de Marseille pour se préparer (échauffement, course, étirements) à l'évènement.

Le dernier entraînement a été organisé au parc Borély situé dans le 8^{ème} arrondissement de Marseille pour repérer le parcours de la course.

Six entraînements ont été proposés avec une participation moyenne de 4 familles. Lors de ces moments les participantes ont montré leur motivation portée par l'objectif de la course.

Pendant ces entraînements les gardes d'enfant étaient organisées par d'autres membres de l'équipe de l'association.

La veille de la course deux éducatrices sont parties avec deux résidentes pour le retrait des dossards qui ont été remis à chacun des participants en même temps que des gourdes et des casquettes avec le logo de l'Abri Maternel offertes par le CA.

Le jour de la course deux éducateurs ont organisé le départ des familles et les ont accompagnés tout le long du trajet en transport en commun.

L'ensemble des participants (familles, professionnels et membres du CA) se sont retrouvés pour un départ de la course tous ensemble.

Pendant ce temps, un éducateur et des membres du CA ont gardé les enfants sur le site pendant que leurs mères participaient à la course.



Témoignage de Mme G. première arrivée de l'Abri Maternel.

« Les entrainements toutes les semaines m'ont aidée à faire du sport régulièrement. J'ai connu cette course grâce à l'Abri Maternel. C'était une de mes meilleures journées, que pour les femmes, j'étais fière, j'ai couru avec le cœur, j'ai donné toute ma force. J'ai raconté à toute ma famille et j'ai gardé le souvenir du tee-shirt de la course. J'étais contente de participer avec les professionnels et les copines. C'était un moment à partager avec tout le monde. »

3. Evaluation des difficultés rencontrées

Lors de la mise en place des ateliers collectifs bien être et sport nous avons pu être confrontés à certaines difficultés. La plus significative étant la faible participation des résidentes de la structure.

Maintenant nous constatons que ces ateliers ont été bien identifiés par les résidentes et que la nouvelle organisation et communication permet un meilleur repérage de ces ateliers.

En 2020, nous notions les difficultés concernant l'espace et l'installation des ateliers.

En 2021 de nouvelles tables ont été installées et la salle a été réorganisée facilitant la mise en place des ateliers.

En 2022, dans le cadre de la démarche qualité de nouveaux aménagements sont prévus afin d'améliorer encore plus l'organisation des ateliers dans cette salle.

Cette année l'objectif de participer à la Marseille des Femmes à motiver les résidentes.

Les difficultés rencontrées pour cette course ont été :

- Réunir l'ensemble des documents pour le retrait des dossards.
- D'organiser la garde des enfants le jour de la course.

VII. LE PERSONNEL DE L'ETABLISSEMENT



L'établissement d'hébergement CHRS et CENTRE MATERNEL assure une activité 365 jours par an et 24h/24.

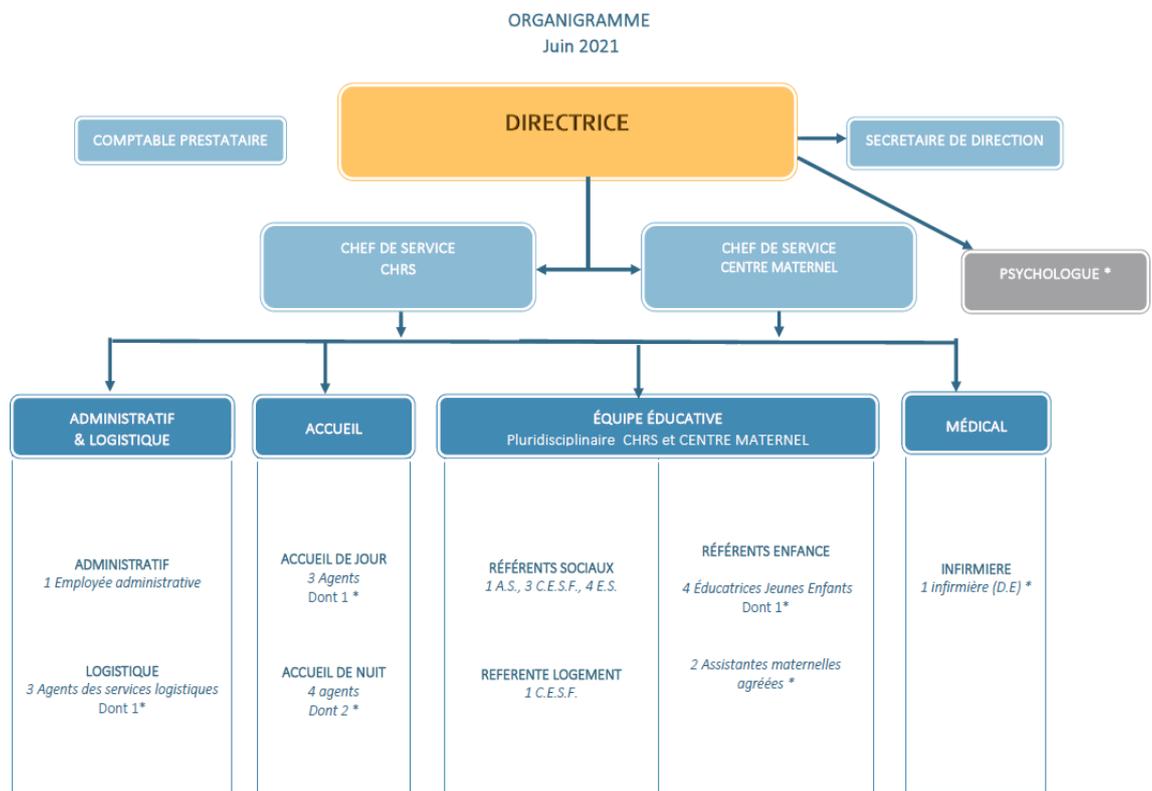
L'équipe pluridisciplinaire est donc composée de personnels de jour et de nuit.

Notre effectif global budgété s'élève à 32 ETP (30.81 ETP en CDI représentant 34 salariés et 1.19 ETP en CDD) réparti analytiquement en :

- 21.11 ETP affectation DRDJSCS
- 10.89 ETP affectation CD13

A. ORGANIGRAMME THEORIQUE :

Le personnel est majoritairement féminin : 85%.



* contrats de travail à temps partiel

B. LES MOUVEMENTS DU PERSONNEL CHRS\CENTRE MATERNEL

En 2021, sur l'ensemble de l'effectif, 3 salariés en CDI sont sortis des registres du personnel :

- 2 démissions
- 1 rupture conventionnelle

Embauche :

- 3 personnels socio-éducatif ont été embauchés en CDI

Ces mouvements ont permis d'améliorer très sensiblement la parité en embauchant un homme.

C. LA MASSE SALARIALE REALISEE EN 2021 CHRS\CENTRE MATERNEL

1. En termes d'effectif des CDI

Nous avons en 2021, dans la liste des effectifs en CDI, réalisé 24.26 ETP sur les 30.81 ETP prévus qui représente :

- 6.55 ETP

Pour les motifs suivants :

- Maladie y compris pour COVID et garde d'enfant causé par la crise sanitaire
- Chômage partiel pour les mêmes raisons
- Accident du travail
- Congé maladie et congé maternité
- Congés sans solde

Sur ces 6.55 ETP absents des 30.81 ETP, 1.19 ETP de remplacement supplémentaires sont prévus au budget. Nous avons remplacé seulement à hauteur de 5.33 ETP comme l'indique la colonne titrée en orange « ETP CDD et intérim ».

Nous avons donc économisé 2.41 ETP sur les besoins au réel.

2. En termes d'effectif réel en CDI et personnels remplaçants en 2021 CHRS\CENTRE MATERNEL

Ce que nous constatons dans le tableau du réalisé ci-dessous en colonne ETP CDI & CDD/Intérim :

Nombre de personnes en CDI et CDD	Réalisé 2021	ETP CDI ET CDD TOTAUX	ETP CDI	ETP CDD et Intérim
3	Direction	2.91	2.91	
3	Administration	1.45	1.45	0.75
18	Services éducatifs	11.68	11.14	0.87
1	Service Paramédical	0.23	0.23	
1	Service médical	0.79	0.79	
2	Autres fonctions (AS M)	1	1	
10	Services Généraux	7.79	6.75	3.72
38	TOTAL	25.84	24.27	5.33

	BUDGET	32	30.81	1.19
	Ecart	-6.16	-6.54	4.14

Nous avons basculé les agents d'accueil et de communication dans les SERVICES GENERAUX. Cette opération vise à clarifier l'état des missions de ces agents. Ces agents sont strictement en responsabilité de l'accueil, de la sécurisation des lieux (ouverture de la porte d'entrée du site) et de la communication notamment par la gestion du standard. Ces personnels en l'état ne peuvent en aucun cas assumer des tâches administratives pures au regard de leur lieu de travail, leurs compétences et rémunération (coefficient de référence de la CC51 qui donne un salaire brut en dessous du SMIC).

Nous avons eu un important déficit de ressources humaines au niveau administratif. En effet, nous avons pris en intérim solidaire un agent pour répondre à l'enquête très énergivore de la DREES. Cet agent a été gardé en intérim, à temps plein en attente du retour de l'agent administratif en maladie. Contre toute attente, cet agent a prolongé de mois en mois depuis juillet 2021.

Le projet était de titulariser cet intérimaire comme agent administratif dédié à la logistique sur le poste à 81%. Nous avons tenté par recours à l'intérim de trouver un remplaçant à l'agent administratif absent, avec beaucoup de déconvenues, de temps de formation inopérants, au niveau des compétences et des attendus du poste.

D. NIVEAU DE QUALIFICATION CHRSCENTRE MATERNEL

En 2021, le niveau de qualification des 38 personnels sous contrat présents :

34 personnels en CDI

4 personnels en CDD



Niveaux	Nombre ETP 2020	Nombre ETP 2021	Pourcentages 2021
Niveau I	2.19	2.21	8.6 %
Niveau II	1.00	0.93	3.6 %
Niveau III	12.53	12.46	48.2 %
Niveau IV	3.80	3.42	13.2 %
Niveau V et VI	6.02	6.82	26.4 %
TOTAL	25.53	25.84	100 %

La moitié du personnel de l'Abri Maternel (48.2%) est bénéficiaire d'une qualification de niveau III, correspondant aux formations des personnels éducatifs (Diplômes d'État d'Éducateur Spécialisé, de Jeunes Enfants, d'Assistante Sociale, de Conseillère en Economie Sociale et Familiale).

E. LES DELEGUES DU PERSONNEL CHRSCENTRE MATERNEL

Le Comité Social et Économique est l'instance de représentations des salariés. Il est élu pour une durée de quatre ans.

L'élection des membres du Comité Social et Économique s'est réalisée le 19 juin 2019.

Le budget consacré aux actions du C.E. est de 10 127 € pour l'année 2021.

Les dépenses se répartissent sur l'achat de chèques vacances et de bons cadeaux remis à l'ensemble des salariés répondant aux critères d'attribution, en juin et en décembre 2021.



F. LA FORMATION CHRSCENTRE MATERNEL

Les bénéficiaires de formation relèvent de toutes les catégories professionnelles : éducatif, personnel de nuit, service et entretien...

En 2021, le Compte Investissement Formation Adhérent (CIFA) de l'Abri Maternel s'élève à 7 273 € avec un reliquat de 5 037 € non utilisé sur 2020 par annulation de stage de formation au regard de la crise sanitaire.

1-Parents et enfants dans contexte d'addiction : Individuelle - réalisée
2-Allaitement Maternel : Individuelle - réalisée
3-Réactualisation du Projet d'établissement : Collective - réalisée
4- La loi civil & pénal - Victimes de violences : 2 sessions : Collectives - réalisées
5- Habilitation électrique : Individuelle - réalisé
6- Enfants Victimes de violences conjugales : Collective - réalisée
7- C.S.E : Collective - annulée
8-Programmation neuro linguistique : Individuelle - réalisée
9- La parentalité : Individuelle – annulée par le centre de formation
10-DU Psychiatrie et compétences transculturelles : Individuelle - annulée
11-Superv° Cadres : Collective - réalisée

1. La supervision



Une psychologue clinicienne extérieure à l'établissement intervient une fois par mois auprès des équipes. Contrairement aux A.P.P, la participation du personnel s'appuie sur la libre adhésion. Les séances de soutien ou d'accompagnement portent exclusivement sur des situations à caractère professionnel.

La supervision contribue à la régulation d'équipe. Elle implique le respect de la confidentialité et de la neutralité.

Les objectifs sont :

- Le soutien des équipes dans l'exercice de leur activité professionnelle
- L'élaboration en groupe des pratiques qui fondent l'appartenance à une institution
- L'éclairage théorique sur des thèmes touchant à la psychopathologie (deuils, souffrances, traumatismes, psychopathies)

2. L'analyse partagée

En alternance avec la supervision tenue par une psychologue extérieure, orientée sur les aspects cliniques du travail social, l'APP propose à l'équipe éducative des temps de réflexion sur la praxis. Comme ce dispositif est animé par un salarié de l'association et collègue des membres de l'équipe qui y participent, ce travail tend vers ce que d'autres institutions appellent une intervision. Le psychologue participe à une réflexion commune, via des thèmes en lien avec les préoccupations actuelles de ses collègues. On parle aussi de ce qui se joue dans l'équipe, en équipe, en relation avec les familles. Il est souvent question de soi, de ce qu'on ressent et pense dans l'interaction avec autrui. Le rôle du psychologue consiste à garantir la bienveillance du groupe, pour permettre un relâchement et parfois même un repos relatif. C'est donc à la fois devenu un moment de réflexion et de décompression collective pour répondre à un sentiment de tension partagée dans l'institution. Le contenu des APP est modulable, nous permettant de varier les propositions qui peuvent aller de séances de relaxations à de courtes formations sur un thème choisi. Il s'agit d'analyser les effets des propositions faites à la famille dans le cadre du Projet d'Accueil Individualisé (PAI) pour éventuellement les questionner.

L'équipe de nuit a bénéficié depuis quelques années d'un moment d'APP tous les deux mois. Nous avons proposé d'ouvrir ce groupe aux collègues de jour (présents le soir de cet APP) parce qu'un besoin de liaison s'est fait ressentir. En effet, après un court moment de relai technique avec l'équipe de jour, ces travailleurs du soir se retrouvaient seuls en charge de la sécurité et de la *veillance* de ce lieu de vie. Une discontinuité jour/nuit était alors négativement ressentie. Le sentiment de ne pas être pleinement connecté avec ce qui se joue le jour nourrissait quelques ressentiments. Cette organisation est sans doute amenée à évoluer encore.

Le personnel d'accueil n'a pas été inclus, jusqu'à l'année dernière, dans ce travail de réflexion sur les pratiques, en dehors du projet d'établissement. Il est pourtant vrai que le poste d'accueil est en relation avec toute personne qui entre ou sort. Il est partie prenante du travail social que propose l'Abri Maternel. Ces personnes offrent une disponibilité humaine, professionnelle, à tous ceux qui passent par l'accueil, à tout moment. Il est depuis longtemps apparu nécessaire que leur soit proposé un étayage réflexif, mais les difficultés techniques (emploi du temps, remplacement à l'accueil) ont entravé l'initiative. Le psychologue a participé cette année à un tel travail, enfin, auprès des deux titulaires au poste d'accueil et avec une cheffe de service. Cela a permis de traiter et réguler des points de tensions qui restaient en souffrance.

G. LA SANTE AU TRAVAIL

En 2021, le taux d'absentéisme définit selon les critères d'absence pour :

- Maladie courte et longue durée
- Accident du travail
- Maladie professionnelle

En 2021, le taux d'absentéisme est calculé sur la base de 25.84 ETP (CDD et CDI) présents sur 2021.

NATURE DES ABSENCES	TAUX 2020	NBRE DE JOURS 2021	TAUX 2021
Congé maladie – 30 jours	3.2 %	417	4.48 %
Congé maladie + 30 jours	9.6 %	1088	11.7 %
Accidents de travail	3.8 %	28	0.3 %
TOTAL	16.70 %	1533	16.48 %

Cette année encore, le taux d'absentéisme est nettement supérieur au seuil d'alerte de 8%. Ceci dit, 2 personnes représentent à elles seules près de 67% des congés maladie de +30 jours qui s'élèvent à 730 journées :

- Deux personnes en arrêt maladie de 12 mois

Les 417 journées de congés maladie de moins de 30 jours comportent le lot des arrêts COVID-19 que nous n'avons pas comptabilisé particulièrement.

Les congés maternité et parentaux sont de 134 jours sur l'année 2021.

Les congés sans solde représentent 83 jours en 2021.

PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Il s'agit de l'ensemble des actions visant à prévenir les risques professionnels et à assurer la santé physique et psychique des salariés sur leur lieu de travail.

Celles-ci concernent tous les salariés et sont mises en œuvre :

- Dès l'embauche d'un salarié, la secrétaire de direction organise la visite initiale d'information et de prévention à l'AIMT 13 (Association Interprofessionnelle de Santé et Médecine du Travail).
- Au cours de l'exercice de sa fonction, le salarié peut se rapprocher de la secrétaire de direction pour solliciter une visite médicale à la médecine du travail. Il peut aussi lui être proposé des formations organisées par l'AIMT afin de prévenir les risques professionnels identifiés à l'Abri Maternel.
- En cas d'arrêt maladie ou d'accident du travail, l'organisation de la visite de pré-reprise, de reprise et le suivi du salarié à son retour s'effectue également en collaboration direction/AIMT13.

L'actualisation du DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels), portée par l'infirmière en congé parental, a été mis en suspens malgré les besoins criants.

La prévention mise en place par ce document se voit reléguer au second plan dans les temps de crise.

Un plan de continuité de l'action en temps de crise sanitaire, mis à jour plusieurs fois depuis le démarrage de la pandémie, a supplanté momentanément cet outil.

La médecine du travail qui a engagé une transformation mettant en œuvre plus intensément la prévention, voit ses heures disponibles réduites et nous soutient autant qu'elle peut sur des résolutions de problématiques réelles plus que sur le champ de la prévention. Fin de l'année 2019, la psychologue de travail interpellée nous a proposé d'engager un travail.

Nous avons engagé avec elle un travail par groupe, puis un COPIL regroupant les deux délégués du personnel titulaires, puis deux personnes de chacun des groupes initiaux, un chef de service et la directrice.

Une réunion en mars 2021 s'est déroulée et prévoyait un plan de travail qui n'a pas abouti par désengagement de plusieurs salariés de cette démarche.

Le 29/04/2022

Joachim De Jesse Charleval
Président

Joelle Besançon
Directrice

VIII. OBJECTIFS ET PROJETS 2022

Sous un ciel d'incertitude et d'aléas tel que la crise sanitaire, nous avons finalisé le projet d'établissement.

Les améliorations concernant l'habitat des personnes accueillies sont toujours d'actualité sans compter toute l'énergie investie dans le contrôle, la maîtrise du budget rabaissé ces deux dernières années.

Nous engageons des travaux de rénovation des lieux de vie des personnes accueillies. Un projet de panneaux solaires permet de travailler avec les personnes accueillies, la sensibilisation aux économies d'énergie et bonnes pratiques écologiques. Nous aurons à réfléchir et réinventer les lieux pour les professionnels particulièrement ceux de l'accompagnement.

La volonté d'une démarche de qualité est maintenue et en cours sur les outils de travail pour l'évolution professionnelle de l'Abri Maternel vers une politique d'évaluation plus opérationnelle.

Nous continuons notre contribution à la stratégie nationale de soutien à la parentalité, à l'accueil et l'accompagnement des femmes victimes de violences ainsi que la prise en compte des impacts sur les enfants.

IX. ANNEXES

Récapitulatif des indicateurs de l'activité de l'établissement

2021	D.D.E.T.S. Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités												
	CHRS			Urgence 115	TOTAL CHRS & 115			CENTRE MATERNEL			ETABLISSEMENT		
PERSONNES	Ad.	Enfts	Total CHRS	TOTAL URGENCE	Ad.	Enfts	Total	Ad.	Enfts	Total	Ad.	Enfts	Total
CAPACITE	-	-	84	1	-	-	85	-	-	40	-	-	125
JOURNEES THEORIQUES	-	-	30 660	365	-	-	31 025	-	-	14 600	-	-	45 625
JOURNEES REALISEES	-	-	28 608	331	-	-	28 939	-	-	12 912	-	-	41 851
TAUX D'OCCUPATION	-	-	93%	91%	-	-	93%	-	-	88%	-	-	92%
MOYENNE	-	-	78	1	-	-	79	-	-	35	-	-	115
PRESENTS AU 1ER JANVIER 2021	25	45	70	1	26	45	71	17	20	37	43	65	108
NOMBRE D'ADMISSIONS	18	38	56	8	26	38	64	12	17	29	38	55	93
NOMBRE DE PRESENTS DANS L'ANNEE	43	83	126	9	52	83	135	29	37	66	81	120	201
NOMBRE DE DEPARTS	12	24	36	8	20	24	44	12	14	26	32	38	70
PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2021	31	59	90	1	32	59	91	17	23	40	49	82	131