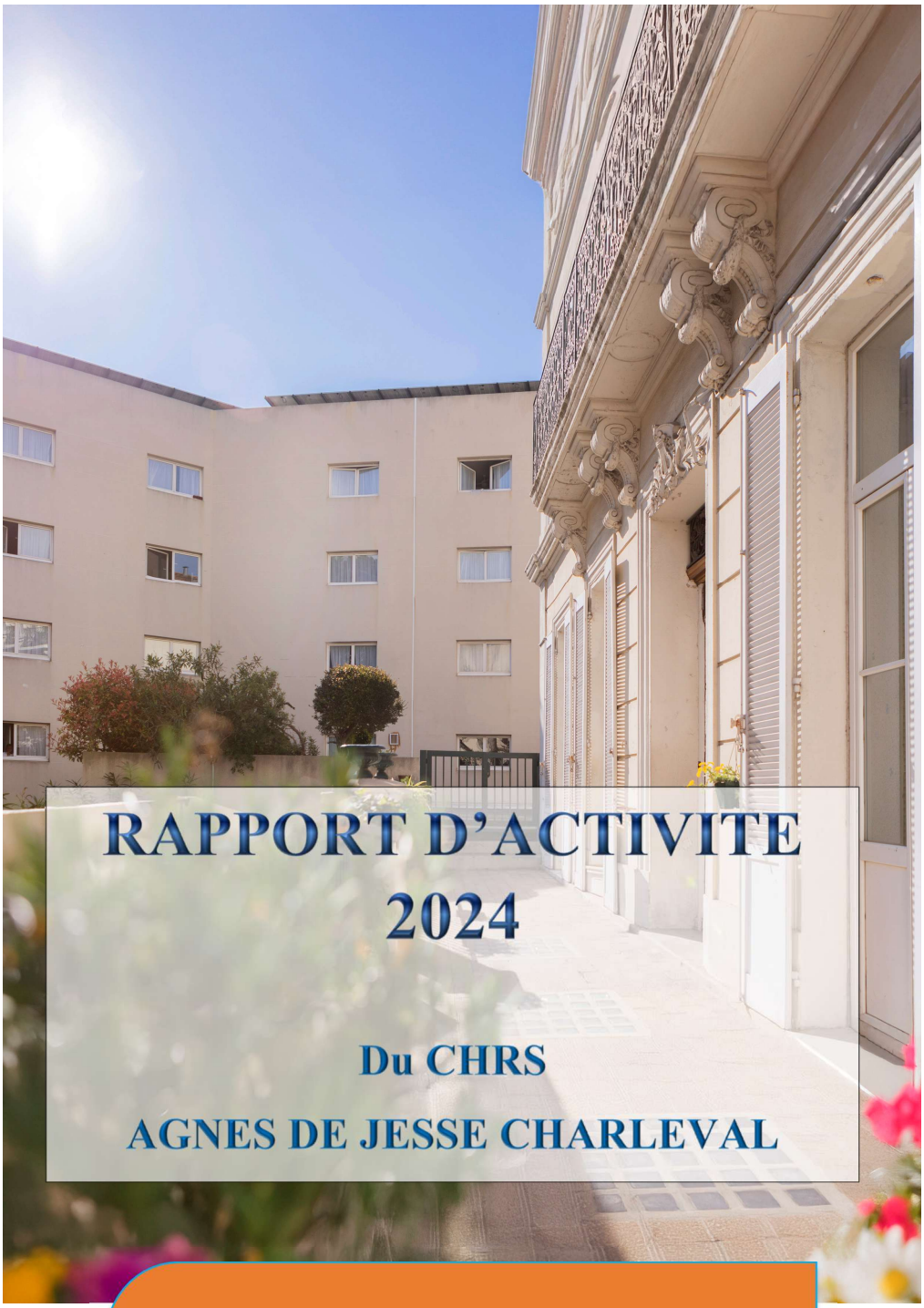


# RAPPORT D'ACTIVITE 2024

## Du CHRS

## 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 ..... 7

II. INTRODUCTION ..... 9

III. L'UTILITÉ SOCIALE ..... 10

IV. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ..... 11

**A. L'IMPLANTATION ..... 11**

**B. LA STRUCTURE IMMOBILIÈRE ..... 11**

**C. LE MODULE D'ACCUEIL D'URGENCE ..... 12**

**D. LES PRESTATIONS OFFERTES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT ..... 13**

V. LES MESURES DE L'ACTIVITÉ 2024 AU CHRS ET DU 115 ..... 14

**A. PROCEDURE D'ADMISSION DU CHRS ..... 14**

**B. LES DEMANDES D'ADMISSION EN UNITE FAMILIALE AU CHRS ..... 14**

**C. LES PERSONNES ACCUEILLIES AU CHRS ..... 15**

1. Nombre et âge des personnes ..... 16

2. La situation de famille des adultes accueillis ..... 16

3. La composition familiale des personnes accueillies ..... 17

4. Les motifs d'admission ..... 17

**D. LES PERSONNES PRESENTES AU CHRS ..... 18**

Le nombre et âge des personnes présentes ..... 18

1. La composition familiale des présents ..... 18

2. L'évolution du nombre de journées réalisées ..... 18

3. Le taux d'occupation ..... 19

**E. LES PERSONNES SORTIES DU CHRS ..... 19**

1. Nombre de personnes sorties ..... 19

2. Durée de séjour des personnes sorties ..... 19
3. Motifs des sorties par adulte et par personne ..... 20
4. Destinations des sorties ..... 20
**F. LES FEMMES RELEVANT DE L'URGENCE 115 ..... 21**
1. Les demandes d'admission de l'accueil d'urgence ..... 21
2. Les personnes accueillies en accueil d'urgence ..... 21
3. Les personnes présentes en accueil d'urgence ..... 21
4. Le taux d'occupation ..... 22
5. Les personnes sorties de l'accueil d'urgence ..... 22
**G. SYNTHESE DE L'ACTIVITE CHRS ET URGENCE 115 ..... 23**
1. Nombre de nuitées CHRS + 115 ..... 24
2. Tranches d'âge des présents ..... 24
3. Nombre d'adultes présents avec ou sans enfant(s) ..... 24
4. Nombre de ménages présents ..... 25
5. Nombre de séjours des personnes sorties ..... 25
6. Cumul durée séjour des sorties ..... 25
7. Nombre de personnes présentes au 31 décembre 2024 ..... 25
8. Durée de séjour des présents au 31 décembre 2024 ..... 26
VI. LES SUPPORTS DE L'ACTIVITÉ 2024 ..... 27
**A. SOUTIEN A LA PARENTALITÉ ..... 27**
1. Co-construction d'une relation d'accompagnement à la parentalité et croisements de regards ..... 27
a. Les accueils en salle de jeu pour les enfants de moins de 3 ans ..... 29
b. L'accueil des enfants scolarisés ..... 29
c. Les temps informels ..... 30
d. Les accompagnements extérieurs (enfants et/ou parents) ..... 30

e. Les visites à domicile : un travail de co-construction au plus près de la famille dans son « chez soi »....30
f. Le travail de l'équipe de nuit....31
g. Les accueils en externe : crèches et assistante maternelle....32
2. Les axes de travail transversaux ayant pour objectif le soutien à la parentalité....34
a. La périnatalité....34
b. Le travail du référent socio-éducatif dans l'exercice de la fonction parentale....35
c. L'accueil des pères....36
d. La place des préadolescents dans les espaces communs....36
e. L'accompagnement à la scolarité....37
f. Partenariat avec la Tribu Meinado....38
g. Des livres à soi....39
h. Atelier lecture....39
i. Atelier peinture....39
3. Situations de violence, protection de l'enfance et protection judiciaire....40
a. Enfants victimes de violence....40
b. Les Informations Préoccupantes (IP) et le signalement....40
4. Les perspectives....41
**B. LA MEDIATION SANTE : SENSIBILISATION A LA SANTE ET AU BIEN ÊTRE....41**
1. Les problématiques de santé rencontrés....42
2. La santé des femmes....46
3. La veille sanitaire et la prévention....48
4. Perspectives....49
**C. LA QUESTION DES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES ET L'ENGAGEMENT DE L'EQUIPE DE L'ABRI MATERNEL....50**
1. Un accueil sécurisé et sécurisant....50

2. Les actions menées dans un accompagnement pluridisciplinaire ..... 51
3. Perspectives pour l'année à venir ..... 55
**D. DROITS, CITOYENNETE ..... 55**
1. L'accès au droit au séjour ..... 56
2. L'accès aux ressources ..... 58
3. L'accès à l'insertion socio-professionnelle ..... 60
4. L'accès à la santé ..... 61
5. L'accès à la justice liées aux droits des femmes et de la famille ..... 62
6. L'accès au logement ..... 63
7. Veille sociale et documentation ..... 67
8. Perspectives pour 2025 ..... 67
**E. L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DES USAGERS ..... 68**
1. Echanges de compétences, partage de connaissances ..... 69
2. L'accès à la culture, aux loisirs, à l'environnement ..... 71
3. Participation des adolescents ..... 73
4. L'institution comme lieu d'exercice de la citoyenneté ..... 74
VII. LE PERSONNEL DE L'ETABLISSEMENT ..... 78
**A. ORGANIGRAMME THEORIQUE ..... 78**
**B. LA MASSE SALARIALE REALISEE EN 2024 CHRS\CENTRE MATERNEL ..... 79**
En termes d'effectif des CDI ..... 79
En termes d'effectif des CDD et intérimaires ..... 79
Total effectif 2024 ..... 79
**C. LE CSE CHRS\CENTRE MATERNEL ..... 79**
**D. LA FORMATION CHRS\CENTRE MATERNEL EN 2024 ..... 79**
La supervision ..... 80

VIII. PERSPECTIVES 2025 ..... 81

IX. ANNEXES ..... 82

# I. PREAMBULE

L'Association Abri Maternel a été créée en 1918.

Elle a été reconnue d'utilité publique en 1927. Elle a fêté ses 106 ans d'existence au mois d'octobre 2024.

L'objectif initial de l'œuvre est d'offrir à celles que l'on appelait à l'époque « filles-mères » un lieu où pouvoir être accueillies, de proposer une alternative à l'avortement ou l'abandon de l'enfant à naître. L'Abri Maternel sera le premier hôtel maternel de France à ouvrir ses portes.

Aujourd'hui encore, l'association Abri Maternel a prioritairement pour vocation l'accueil, l'hébergement et l'insertion sociale et professionnelle des femmes enceintes et/ou avec enfants, qui se trouvent en difficulté. Elle accueille aussi aujourd'hui trois couples avec enfants.

Elle comporte deux dispositifs :

- Le CHRS Agnès De Jesse Charleval agréé et financé par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) de 85 places
- Le Centre Maternel agréé et financé par le CONSEIL DEPARTEMENTAL des Bouches du Rhône de 40 places contribuant aux missions de la protection de l'enfance.

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 (CHRS + Centre Maternel). L'établissement est ouvert 365 jours par an, 24h/24h.

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

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 accueillies.

Il se concentre à tout mettre en œuvre avec bienveillance pour favoriser l'épanouissement de la mère, de l'enfant, de la famille, 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 pour l'avenir.

# II. INTRODUCTION

2024 a été l'année pour l'Abri Maternel de l'évaluation et des contrôles.

- Evaluation : faite par un organisme privé certifié par la HAS (Haute Autorité de Santé)
- Contrôle de la commission de sécurité organisé par des représentants de l'Etat, de la Mairie et des Marins-pompiers de Marseille.
- Contrôle du Conseil Départemental des Bouches du Rhône pour le renouvellement de l'agrément.

Ces différentes étapes se sont déroulées de manière favorable. Les résultats de ces contrôles autorisent la poursuite de l'accomplissement des missions prévues par les statuts de l'association ainsi que par le projet d'établissement.

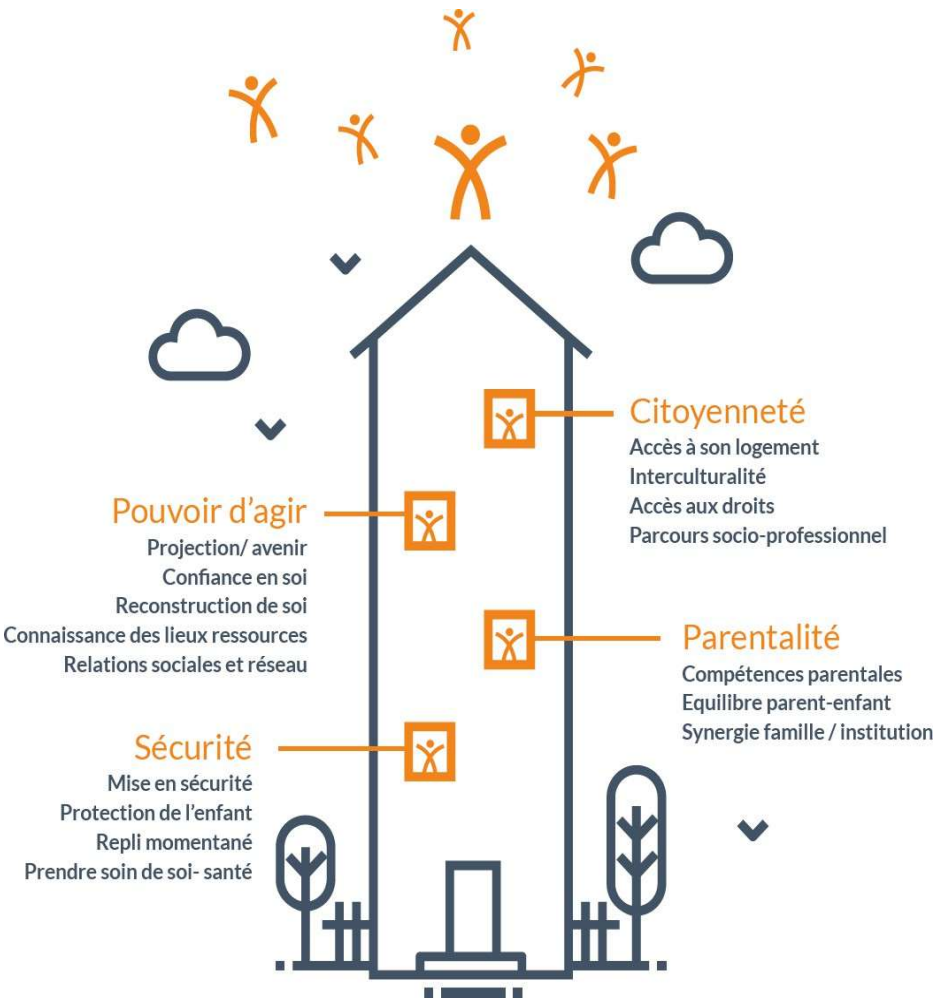
L'année 2024 est encore marquée par une crise du secteur social avec des vulnérabilités croissantes qui impactent aussi bien les personnes accueillies que le fonctionnement des acteurs de terrain (budget contraint, pénurie des logements locatifs, précarité des emplois, tension des services de soins, de justice, des préfectures, des aides alimentaires ou financières ultra conditionnées etc.…).

Malgré ce contexte, les chantiers entamés se sont inscrits dans la continuité :

- La rénovation des logements perdure,
- La veille sur les consommations d'énergie se poursuit,
- La prévention et la lutte contre les insectes indésirables et nuisibles perdurent,
- La réactualisation du livret d'accueil résidents est effective,
- La création du livret d'accueil enfants est finalisée, il est distribué aux nouveaux arrivants,
- La réactualisation du règlement de fonctionnement est finalisée après concertation du CVS,
- Les réunions avec les membres du CVS pour veiller à la participation des usagers sont régulières,
- Les réunions d'étages pour favoriser l'expression du public accueilli et favoriser la paire-aidance sont organisées régulièrement par les professionnels,
- La veille sur l'équilibrage des taux d'occupation entre le CENTRE MATERNEL et le CHRS est d'actualité,
- La vigilance sur la qualité de l'accompagnement du public accueilli est au cœur de l'activité,
- La distribution des tickets service (alimentation, hygiène) aux personnes sans ressource est régulière,
- La poursuite des liens avec les partenaires et les réseaux de l'association est activée,
- La révision et l'actualisation des contrats de crèche sont effectives,
- La mise en place d'un travail spécifique autour de la périnatalité est actée,

- La formation individuelle et collective des professionnels est assurée,
- Les APP pour les équipes sociales sont maintenues,
- Le travail avec les membres du CSE axé plus particulièrement sur la santé et la sécurité au travail est régulier,
- L'accueil des stagiaires (AS, ES, CESF, EJE...) s'est inscrit dans l'organisation,
- Etc...

# III. L'UTILITÉ SOCIALE



# IV. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

## A. L'IMPLANTATION

Le CHRS et Centre Maternel sont situés au cœur du 4-ème arrondissement à Marseille, 75 boulevard de la Blancarde.

La situation géographique de l'établissement est un atout, il 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. Une voie cyclable longe l'établissement et permet une circulation aisée en vélo et trottinettes.

L'implantation permet également de disposer de tous les commerces, parcs, stades et services de proximité.

## B. LA STRUCTURE IMMOBILIÈRE

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

Cette construction réunit 42 logements (du studio au T2) répartis sur 4 étages. Chaque étage dispose d'un bureau éducatif pour l'accueil du public.

Le rez-de-chaussée accueille également l'espace enfants, composé d'une salle de jeux, des bureaux de l'équipe sociale, de l'activité et des cheffes de service.

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

⇨ **Le bâtiment A** sur une surface de 558 m² dans une ancienne bastide marseillaise abrite :

Les services d'accueil et la salle de réunion, les bureaux de l'infirmière et de la psychologue, la Direction et le service administratif et financier, ainsi qu'à l'entresol la salle du personnel, la lingerie et deux pièces dédiées au stockage de marchandises (produits d'hygiène, petit mobilier...).

Le 2ème étage est aménagé actuellement pour l'hébergement des familles (couples avec enfants) en 3 appartements (2 T2 et 1 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 (115) réservé aux femmes enceintes sans enfant. Celles-ci doivent être 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 et d'une terrasse.

Au-delà du lien instauré entre les professionnels 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.

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 de l'établissement, de manière à permettre un bon niveau de protection des personnes.

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

## D. LES PRESTATIONS OFFERTES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

46 logements en hébergement regroupé sont disponibles à l'Abri Maternel.

La mise à disposition d'un logement comprend :

- Cuisine meublée et équipée (lave-linge séchant, plaque induction, hotte aspirante, réfrigérateur…),
- Salle d'eau, WC, sèche-serviettes,
- Des meubles (lits, table, chaises, etc…),
- Vaisselle et linge de lit.

Concernant les aides financières, l'établissement fournit aux familles présentes en 2024 sans ressource aussi bien pour le CHRS (+ 115) que pour le Centre Maternel :

- Des produits d'hygiène de première nécessité,
- Des titres de transport,
- Des tickets d'achat pour l'aide alimentaire,
- La prise en charge de l'achat de médicaments diligentés par ordonnance,
- Une avance financière à la demande et notamment pour les frais d'obtention des titres de séjour.

# V. LES MESURES DE L'ACTIVITÉ 2024 AU CHRS ET DU 115

## A. PROCEDURE D'ADMISSION DU CHRS

Les demandes relevant d'une prise en charge de l'État en CHRS se font uniquement par orientation du SIAO. L'enregistrement des places dans le SI-SIAO est opérationnel.

Nous informons le SI-SIAO de la date du départ des familles. Nous envoyons parallèlement un mail de mise à disposition de places qui se libèrent.

Nous recevons une orientation via le SI-SIAO et nous contactons la famille pour lui fixer un rendez-vous d'entretien. Nous lui présentons la place mise à disposition et le fonctionnement de l'établissement afin de requérir une décision éclairée.

La famille doit rappeler dans les 24h pour donner sa réponse et dans le cas où elle est positive, une date de rendez-vous d'admission est donnée.

## B. LES DEMANDES D'ADMISSION EN UNITE FAMILIALE AU CHRS

Les orientations et les familles reçues en entretien

| **ORIENTATIONS** | |
|---|---|
| Nombre d'orientations SIAO | **12** |

| **NOMBRE DE FAMILLES RECUES EN ENTRETIEN** | |
|---|---|
| Orientées par le SIAO | 12 |
| Orientées par d'autres structures (dont 1 par Centre Maternel ABRI MATERNEL) | 1 |
| Total | **13** |

Les transferts du Centre Maternel vers le CHRS aux 3 ans de l'aîné des enfants ne sont pas automatiques. Chaque demande de transfert est étudiée en interne, si elle est validée, elle est proposée au SIAO.

| NOMBRE DE FAMILLES TRANSFEREES AU C.H.R.S | |
|---|---|
| Transfert du Centre Maternel au C.H.R.S | **1** |

Les réponses apportées par le CHRS et suites données par les familles.

| REPONSES DE L'ETABLISSEMENT SUITE AUX ENTRETIENS | |
|---|---|
| Favorable | 10 |
| Refus | 3 |
| Total | **13** |

| MOTIF DU REFUS | |
|---|---|
| Refus - Demande non adaptée aux missions de la structure | 2 |
| Annulation – Refus de la famille | 1 |

| DECLINAISON DES REPONSES FAVORABLES | |
|---|---|
| Admissions | 10 |
| Annulations | 1 |
| Total | **11** |

## C. LES PERSONNES ACCUEILLIES AU CHRS

Plusieurs phénomènes expliquent nos difficultés à maitriser l'équilibre de l'activité :

- L'impérieuse nécessité des travaux de rénovation engendre une gestion de tous les instants des places durant les travaux pour perdre le moins possible en capacité d'accueil. Les effets perdurent encore en 2024.
- Le délai de réponse du SIAO pour l'orientation d'une famille est parfois long et peut nécessiter des relances. Ceci est valable aussi pour l'accueil de notre place d'urgence 115.
- Le délai de réponse des familles lorsqu'une orientation par le SIAO leur est proposée. Ce délai peut être allongée en fonction des situations sociales de plus en plus fragilisées. Le temps de réflexion ou le refus de certaines familles d'être accueillie rallonge aussi le temps des procédures.

- Lorsqu'un T1 se libère, nous privilégions l'accueil d'une famille relevant d'un financement du Département pour conserver un certain équilibre des taux d'occupation entre le CD13/DDETS.
- La présence de punaises de lit dans le logement pendant le temps où un traitement curatif est administré (1 mois environ).

1. Nombre et âge des personnes

| ANNEES | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| **FAMILLES** | 4 | 16 | 5 | **7** | **10** |
| **ADULTES** | 5 | 18 | 5 | **8** | **11** |
| **ENFANTS** | 7 | 38 | 11 | **9** | **25** |
| **TOTAL** | 12 | 56 | 16 | **17** | **36** |

| ADULTES | | ENFANTS | |
|---|---|---|---|
| 18 – 25 ans | *0* | 0 à 3 ans | *6* |
| 25 – 35 ans | *5* | 3 à 6 ans | *6* |
| 35 – 45 ans | *4* | 6 à 10 ans | *10* |
| + 45 ans | *0* | 10 à 18 ans | *3* |
| TOTAL | ***11*** | TOTAL | ***25*** |

2. La situation de famille des adultes accueillis

| | |
|---|---|
| Célibataire | 5 |
| Divorcé | 3 |
| Marié | 2 |
| Séparé | 1 |
| Vivant maritalement | 0 |
| Total | **11** |

3. La composition familiale des personnes accueillies

| ***NOMBRE*** | ***FAMILLES*** | ***PERSONNES*** |
|---|---|---|
| Couple et 1 enfant | 0 | 0 |
| Couple et 2 enfants | 1 | 4 |
| Femme et 1 enfant | 0 | 0 |
| Femme et 2 enfants | 6 | 18 |
| Femme et 3 enfants | 3 | 12 |
| Femme et 4 enfants | 0 | 0 |
| TOTAL | **10** | **34+2*** |

*** S'ajoutent 2 naissances au cours de la prise en charge (34+2 = 36 personnes)**

4. Les motifs d'admission

| ***MOTIFS*** | ***ADULTES*** | ***PERSONNES*** |
|---|---|---|
| Violences conjugales | 5 | 17 |
| Hébergement précaire (squat, caravane, …) | 0 | 0 |
| Transfert de service (Centre Maternel/CHRS) | 1 | 3 |
| Expulsion domiciliaire | 0 | 0 |
| Situation d'errance | 2 | 5 |
| Sortie du dispositif d'urgence | 5 | 14 |
| TOTAL Adultes | **11** | **34+2*** |

*** S'ajoutent 2 naissances au cours de la prise en charge (34+2 = 36 personnes)**

## D. LES PERSONNES PRESENTES AU CHRS

Le nombre et âge des personnes présentes

| ***ADULTES*** | | | ***ENFANTS*** | ***TOTAL PERSONNES*** | ***TOTAL FAMILLES*** |
|---|---|---|---|---|---|
| *Hommes* | *Femmes* | **36** | **73** | **109** | **33** |
| *3* | *33* | | | | |

| **ADULTES** | | **ENFANTS** | |
|---|---|---|---|
| 18 - 25 ans | 2 | 0 à 3 ans | 10 |
| 25 – 35 ans | 14 | 3 à 6 ans | 16 |
| 35-45 ans | 14 | 6 à 10 ans | 25 |
| + 45 ans | 6 | 10 à 18 ans | 20 |
| TOTAL | **36** | TOTAL | **63** |

1. La composition familiale des présents

| **ADULTE SEUL** | **ADULTE SEUL AVEC ENFANTS** | **COUPLE AVEC ENFANTS** | **TOTAL FAMILLES** |
|---|---|---|---|
| 1 | 29 | 3 | **33** |

| **Couple 2 enfants** | **Couple 3 enfants** | **Couple 4 enfants** | **Femme seule** | **Femme + 1 enfant** | **Femme + 2 enfants** | **Femme + 3 enfants** | **Femme + 4 enfants** | **Total familles** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2** | **0** | **1** | **1** | **5** | **13** | **10** | **1** | **33** |

2. L'évolution du nombre de journées réalisées

| ***ANNEES*** | ***2020*** | ***2021*** | ***2022*** | ***2023*** | ***2024*** |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de journées théoriques | 30 744 | 30 660 | 30 660 | **30 660** | **30744** |
| Nombre de journées réalisées | 31 976 | 28 608 | 32 584 | **30 059** | **28726** |

3. Le taux d'occupation

| ANNEES | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| Taux d'occupation | 104% | 93 % | 107 % | **98 %** | **94%** |

L'équilibrage des taux d'occupation CHRS/Centre Maternel reste toujours un exercice difficile en période de travaux avec la présence de punaises de lit dans des logements qui ont nécessité des traitements de désinfestation de fond.

## E. LES PERSONNES SORTIES DU CHRS

1. Nombre de personnes sorties

| ANNEES | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| Adultes | 13 | 12 | 7 | 12 | 9 |
| Enfants | 25 | 24 | 13 | 18 | 20 |
| TOTAL | 38 | 36 | 20 | **30** | **29** |

2. Durée de séjour des personnes sorties

| Durée de la prise en charge | Nombre de personnes |
|---|---|
| 0-3 mois | 5 |
| 3-6 mois | 2 |
| 7-12 mois | 3 |
| 13-18 mois | 0 |
| 2-3 ans | 5 |
| 3-4 ans | 10 |
| 4-5 ans | 4 |
| **TOTAL** | **29** |

| Durée minimale | Durée moyenne | Durée maximale |
|---|---|---|
| 1 mois | 28 mois | 57 mois |

*Cumuls des durées de séjour des sorties* ***: 24271 jours***

*D.M.S****. : 837 jours soit 28 mois***

**3.** Motifs des sorties par adulte et par personne

| MOTIFS DE SORTIES | ADULTES | PERSONNES |
|---|---|---|
| Accès au logement | 6 | 22 |
| Accès à l'hébergement | 1 | 3 |
| Retour domicile conjugal / familial | 1 | 3 |
| Rupture du contrat de séjour à l'initiative de l'institution | 1 | 1 |
| TOTAL | **9** | **29** |

4. Destinations des sorties

| DESTINATIONS | ADULTES | PERSONNES |
|---|---|---|
| Vers un logement ordinaire social | 6 | 22 |
| Autres centres d'hébergement | 2 | 4 |
| Hébergement amis / familles | 0 | 0 |
| Logement temporaire – ALT et sous-location | 0 | 0 |
| Retour au domicile conjugal / familial | 1 | 3 |
| TOTAL | **9** | **29** |

## F. LES FEMMES RELEVANT DE L'URGENCE 115

L'accueil des femmes seules dans le module « bungalow » présenté au paragraphe IV-C relève d'une orientation de la plateforme du SIAO - 115. La durée de prise en charge est d'un mois renouvelable, jusqu'à l'accouchement de la personne.

### 1. Les demandes d'admission de l'accueil d'urgence

| ***ANNEES*** | ***2020*** | ***2021*** | ***2022*** | ***2023*** | ***2024*** |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre d'orientations 115 | 7 | 9 | 11 | **13** | **4** |

### 2. Les personnes accueillies en accueil d'urgence

Fréquemment cette place reste disponible sur plusieurs nuitées pour des raisons bien identifiées :

- Délai de réponse long du SIAO avec nécessité parfois de relance,
- Obligation entre chaque accueil de nettoyer et remettre en état le bungalow,
- Arriver à entrer en contact avec la personne adressée par le SIAO.

En 2024, un travail a été mis en place sur ces désagréments afin d'optimiser au maximum la place d'accueil d'urgence.

| ***ANNEES*** | ***2020*** | ***2021*** | ***2022*** | ***2023*** | ***2024*** |
|---|---|---|---|---|---|
| Adultes | 7 | 8 | 10 | 13 | 4 |
| Enfants | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 8 | 8 | 11 | **13** | **4** |

### 3. Les personnes présentes en accueil d'urgence

<u>Le nombre et âge des personnes présentes</u>

| **ADULTES** | **ENFANTS** | **PERSONNES** |
|---|---|---|
| **5** | **0** | **5** |

| ***ADULTES*** | |
|---|---|
| 18 – 25 ans | 4 |
| 25 – 35 ans | 1 |
| 35 – 45 ans | 0 |
| **TOTAL** | **5** |

La composition familiale des présents

| ***ADULTE SEUL*** | ***TOTAL FAMILLES*** |
|---|---|
| 5 | **5** |

Le nombre de nuitées réalisées

| ***ANNEES*** | ***2020*** | ***2021*** | ***2022*** | ***2023*** | ***2024*** |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de journées théoriques | 365 | 365 | 365 | **365** | **366** |
| Nombre de journées réalisées | 358 | 331 | 269 | **322** | **340** |

4. Le taux d'occupation

| **ANNEES** | **2020** | **2021** | **2022** | **2023** | **2024** |
|---|---|---|---|---|---|
| Taux d'occupation | 98 % | 91 % | 81 % | **88 %** | **93%** |

5. Les personnes sorties de l'accueil d'urgence

Nombre de personnes sorties

| ***ANNEES*** | ***2020*** | ***2021*** | ***2022*** | ***2023*** | ***2024*** |
|---|---|---|---|---|---|
| Adultes | 7 | 8 | 11 | 12 | 5 |
| Enfant | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 8 | 8 | 12 | **12** | **5** |

Durée de séjour des personnes sorties

| Durée de la prise en charge | Nombre de personnes |
|---|---|
| < 3 mois | 4 |
| 3-6 mois | 1 |
| TOTAL | **5** |

| Durée minimale | Durée moyenne | Durée maximale |
|---|---|---|
| 1 jour | 2 mois | 6 mois |

*Cumuls des durées de séjour des sorties* ***: 340 jours***

***D.M.S. : 68 jours soit 2 mois***

## G. SYNTHESE DE L'ACTIVITE CHRS ET URGENCE 115

| SYNTHESE ACTIVITE CHRS/115 | ADULTES | | | ENFANTS | | | NOMBRE DE PERSONNES | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | CHRS | 115 | TOTAL | CHRS | 115 | TOTAL | CHRS | 115 | **TOTAL** |
| PRESENTS AU 1ER JANVIER 2024 | 25 | 1 | 26 | 48 | 0 | 48 | 73 | 1 | **74** |
| ADMISSIONS | 11 | 4 | 15 | 25 | 0 | 25 | 36 | 4 | **40** |
| PRESENTS | 36 | 5 | 41 | 73 | 0 | 73 | 109 | 5 | **114** |
| SORTIS | 9 | 5 | 14 | 20 | 0 | 20 | 29 | 5 | **34** |
| PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2024 | 27 | 0 | 27 | 53 | 0 | 53 | 80 | 0 | **80** |

1. Nombre de nuitées CHRS + 115

| NOMBRE DE JOURNEES | CHRS | 115 | TOTAL |
|---|---|---|---|
| Théoriques | 30 744 | 366 | **31 110** |
| Réalisées | 28726 | 340 | **29066** |
| Taux d'occupation | 94 % | 93 % | **94 %** |

2. Tranches d'âge des présents

| ***TRANCHES D'AGE*** | ***CHRS*** | ***115*** | ***TOTAL*** |
|---|---|---|---|
| Moins de 3 ans | 10 | 0 | 10 |
| De 3 à 17 ans | 61 | 0 | 61 |
| De 18 à 25 ans | 4 | 4 | 8 |
| De 25 à 59 ans | 34 | 1 | 35 |
| **Total** | **109** | **5** | **114** |

3. Nombre d'adultes présents avec ou sans enfant(s)

| NOMBRE | CHRS | 115 | TOTAL |
|---|---|---|---|
| Adultes avec enfants | 35 | 0 | 35 |
| *Dont familles monoparentales* | *29* | 0 | 29 |
| *Dont couples* | *6* | 0 | 6 |
| Adultes sans enfant | 1 | 5 | 6 |
| TOTAL | **36** | **5** | **41** |

4. Nombre de ménages présents

*Ménages = **unités familiales** (couple avec enfant, adulte seul avec enfant, un adulte sans enfant).*

| NOMBRE DE MENAGES | CHRS | 115 | TOTAL |
|---|---|---|---|
| | **33** | **5** | **38** |

5. Nombre de séjours des personnes sorties

| NOMBRE DE SEJOURS | CHRS | 115 | TOTAL |
|---|---|---|---|
| Moins de 8 jours | 0 | 1 | 1 |
| Entre 8 jours et 6 mois | 7 | 4 | 11 |
| > A 6 mois | 22 | 0 | 22 |
| Total départs | **29** | **5** | **34** |

6. Cumul durée séjour des sorties

| DUREE SEJOUR | CHRS | 115 | TOTAL |
|---|---|---|---|
| CUMUL | 24 271 | 340 | 24611 |
| DMS (cumul : Nbre personnes) | 836 | 68 | 904 |
| EN MOIS (DMS : 30 jours) | 28 | 2 | **30** |

7. Nombre de personnes présentes au 31 décembre 2024

| PRESENTES AU 31/12/2024 | CHRS | 115 | TOTAL |
|---|---|---|---|
| Adultes | 27 | 0 | 27 |
| Enfants | 53 | 0 | 53 |
| **Total** | **80** | **0** | **80** |

8. Durée de séjour des présents au 31 décembre 2024

| DUREE SEJOUR DES PRESENTS AU 31/12/2024 | CHRS | 115 | TOTAL |
|---|---|---|---|
| CUMUL | 88 837 | 0 | 88 837 |
| DMS (cumul : Nbre personnes) | 1 110 | 0 | 1 110 |
| EN MOIS (DMS : 30 jours) | 37 | 0 | **37** |

# VI. LES SUPPORTS DE L'ACTIVITÉ 2024

## A. SOUTIEN A LA PARENTALITÉ

L'équipe de l'Abri Maternel accueille très majoritairement des familles monoparentales (femmes et enfants). Ces familles se trouvent souvent en situation de précarité tant au niveau économique que social, psychologique, voire identitaire. Une majorité d'entre elles a été confrontée à des violences de toutes formes, des ruptures affectives et sociales (absence du père de l'enfant, distance avec la famille, exil). L'ensemble de ces facteurs peut impacter 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.

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

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

#### LA PREMIERE RENCONTRE

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

En fonction de ces éléments, l'équipe explique ses missions autour de l'accueil et de l'insertion, du soutien à la parentalité, et expose ce qui est mis en œuvre au sein de la structure.

Cette rencontre contribue quelquefois à l'émergence d'une demande de la personne qui sera formalisée plus tard dans le Projet d'Accompagnement Individualisé (PAI).

Une fois que la famille et les professionnels se sont présentés, il est expliqué que d'autres personnes peuvent être associées à cet accompagnement. C'est ainsi que le père, d'autres membres de la famille ou des partenaires peuvent être intégrés à l'accompagnement.

## LES LIEUX DE RENCONTRE

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

- Dans des espaces d'accueils (salle de jeux, salle de réunion, bureaux…)
- Sur l'extérieur (enfants, parents, enfant- parent)
- Au domicile des familles

## LA SALLE DE JEUX : UN ESPACE-REPERE POUR SE TROUVER, SE SEPARER ET SE RETROUVER.

La salle de jeux est un outil de travail. C'est un cadre ludique, pédagogique et créatif, où enfants et parents peuvent être accueillis. Les familles peuvent aussi disposer de cet espace, sans la présence des professionnel(le)s.

### a. Les accueils en salle de jeu pour les enfants de moins de 3 ans

Ces accueils bi-hebdomadaires concernent principalement les familles dont les enfants ne bénéficient pas de mode de garde. Deux éducatrices de jeunes enfants accueillent les familles, enfants et parents ensemble :

La salle de jeux est aménagée pour répondre aux besoins d'exploration et de découverte des enfants ; mais aussi pour que le parent puisse s'y poser, échanger avec le professionnel ou les autres parents.

Ces accueils peuvent être l'occasion pour le parent comme pour l'enfant de se « rencontrer » dans un espace sécurisant, d'exprimer leurs ressentis, leurs appréhensions et leurs envies. Les parents peuvent échanger entre eux, partager leurs questionnements et leurs astuces et/ ou conseils.

Durant ces temps d'accueil, des enfants peuvent être accueillis sans la présence du parent :

Certaines familles sont en difficulté lorsqu'il s'agit de se séparer de leur enfant, le travail autour de la séparation constitue un axe important du travail. La séparation est un processus indispensable pour grandir et aller à la découverte de l'Autre et de son environnement, et nécessite d'être accompagnée avec la dyade enfant/parent.

Ainsi, les professionnels 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 (parents, professionnels, enfants). Cette observation et cette écoute, indispensables, permettent de détecter d'éventuels troubles chez l'enfant ; elles permettent 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. Cet accueil est donc aussi un outil de prévention de potentielles carences éducatives ou violences.

**21 enfants de moins de trois ans ont participé à ces accueils en 2024**

---

### b. L'accueil des enfants scolarisés

En dehors des temps scolaires, les professionnels invitent par petits groupes des enfants de plus de trois ans. Cela peut répondre à un besoin spécifique :

Ces temps offrent la possibilité aux enfants d'exprimer leurs émotions, leurs inquiétudes, leurs envies. Ils permettent également au parent de souffler, d'avoir du temps pour se poser ou effectuer des tâches du quotidien.

Le fait de rencontrer régulièrement les enfants permet de mieux les connaître, de valoriser leurs compétences et de déceler leurs difficultés, de les parler. Au-delà de la recherche de plaisir, ces temps d'accueil sont des moments riches en apprentissage : l'équipe porte une attention particulière à ce que l'enfant apprenne à prendre du plaisir et à jouer, en s'affranchissant du regard perpétuel de l'adulte posé sur lui. Le cadre et les règles posés sont explicites, avec une importance attachée au respect : se respecter, respecter les autres, respecter le jeu et l'espace des uns et des autres.

Les objectifs fixés avec chaque enfant sont formalisés dans le Projet d'Accompagnement Individuel (PAI) de la famille.

**45 enfants de plus de 3 ans ont participé à ces temps en 2024, avec une moyenne de 8 enfants par accueil**

### c. Les temps informels

Dans la relation avec les familles au quotidien, les rencontres informelles font parties du travail. La spontanéité est favorisée, chacun de ces moments a son importance pour observer, échanger ou intervenir, d'autant que certaines personnes ont plus de difficultés à s'exprimer dans des espaces formalisés.

Ces échanges 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.

### d. Les accompagnements extérieurs (enfants et/ou parents)

Ces accompagnements sont nécessaires lorsque le parent a besoin d'appui pour appréhender un environnement ou des rendez-vous. Ces accompagnements constituent également des opportunités d'observation et permettent d'avoir une écoute particulière. Le fait de sortir du cadre formel peut amener une liberté de parole, matière de travail précieuse.

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

L'accompagnement social au sein du domicile est proposé aux familles. Pour autant, une absence de demande d'aide est souvent constatée. La plupart des familles accueillies n'ont pas rencontré ou bénéficié de soutien, il leur est souvent difficile de comprendre le sens de nos interventions. Dans ces situations, rendre visite à une famille demande alors une grande précaution : Un savoir être et des compétences particulières en termes

d'écoute, de soin, etc… sont requis. Cette mobilisation de compétences participe grandement à instaurer une relation de confiance avec la famille pour une amorce de travail ensemble.

Les visites à domicile peuvent être organisées avec le parent selon ses nécessités. Elles peuvent également être plus impromptues ou occasionnelles selon la demande et/ou la problématique rencontrée par la famille. Lors des visites, le professionnel n'est jamais un simple observateur et participe à part entière à la dynamique familiale. C'est en étant avec le parent et l'enfant, au sein du domicile, que la question du « faire ensemble » 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.
- Apporter une aide dans l'aménagement de l'espace (création d'un espace ludique pour l'enfant, réorganisation du logement pour qu'il soit le plus adapté aux besoins 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.

### f. Le travail de l'équipe de nuit

Les surveillants de nuit travaillent en binômes et sont amenés à intervenir au domicile. Les familles sont accompagnées selon leur nécessité du moment, ponctuellement ou de façon plus pérenne.

Les familles peuvent être aidées lors des repas, des toilettes, et surtout du coucher. Selon les problématiques rencontrées par les familles, le travail avec l'équipe de nuit peut faire partie intégrante du Projet d'Accompagnement Individuel.

Les familles sont souvent soutenues dans ce qu'elles vivent au niveau émotionnel et/ou affectif. Elles ont besoin d'être écoutées et rassurées sur ce temps de la soirée ou de la nuit.

Les missions des surveillants de nuit sont axées sur :

- La sécurité : leur présence peut rassurer un parent, surtout lorsqu'il est seul avec son/ses enfant(s).
- La veille auprès des enfants : si une mère a besoin d'un temps individuel, que ce soit pour se reposer ou s'occuper d'autres tâches, l'accueil des enfants pendant ce moment de répit est possible.
- L'assistance en cas d'urgence : lors de problème ou d'urgence, l'intervention rapide du professionnel offre une tranquillité d'esprit à la famille.
- Le soutien émotionnel : être une oreille attentive, offrir du soutien moral à la famille ainsi qu'aux enfants permet d'apaiser la famille. Les adolescents de la structure viennent souvent se confier à l'équipe de nuit.
- Les activités pour les enfants : durant les vacances scolaires s'organisent des activités ludiques ou éducatives pour les enfants, cela permet aux familles de souffler ou se concentrer sur d'autres tâches. En période scolaire, l'aide aux devoirs est souvent sollicitée.
- La médiation : Lors de conflit (intra-familiale ou de voisinage), l'équipe joue un rôle de médiateur pour apaiser les tensions et maintenir un environnement harmonieux.

### g. Les accueils en externe : crèches et assistante maternelle

## Le travail avec les crèches

La plupart des enfants accueillis en crèche ont bénéficié d'un accueil en salle de jeux au préalable. La salle de jeux est ainsi vécue comme un « espace transitionnel » qui permet à l'enfant et son parent de faire l'expérience des premières séparations de manière progressive.

Le travail avec les crèches est un réel atout dans le cadre du soutien à la parentalité et de la prévention. Les enfants accueillis se sécurisent lors de moments de séparation et développe de nombreux champs d'exploration, notamment relationnel.

Cet accompagnement représente d'autres atouts pour le parent : il favorise son insertion socio-professionnelle, il peut échanger avec des professionnels et des parents extérieurs à l'Abri Maternel.

L'Abri Maternel entretient un partenariat avec 7 crèches : 5 crèches municipales de la ville de Marseille et 2 associatives de « La maison de la famille ». Ces places sont réservées aux enfants dont le parent travaille ou s'engage dans un parcours de formation. Toutefois, une famille sans projet professionnel peut en bénéficier, si l'équipe repère un besoin de séparation dans la dyade mère/enfant, ou un intérêt autour de la protection de l'enfance. Dans tous les cas, le parent doit valider ce projet d'accueil. Les places en crèche sont attribuées aux familles en fonction des disponibilités.

Un travail d'information est fait auprès des familles, pour expliquer ce qu'est une crèche, comment elle fonctionne : qui est accueilli, les groupes d'enfants, le nombre de professionnels, les horaires, les paiements etc.

Certaines familles peuvent avoir des représentations négatives sur les crèches, nous les aidons à les exprimer pour les déconstruire afin qu'elles appréhendent mieux l'accueil de leur enfant.

En plus des conventions passées avec ces 7 crèches, l'équipe travaille également avec des crèches associatives marseillaise, dans lesquelles il n'y a pas de place réservée mais avec qui des liens étroits sont entretenus. Cela permet également aux familles de pérenniser l'accueil en crèche de leur enfant lorsqu'elles sont amenées à quitter l'Abri Maternel.

A noter que les familles ayant des places conventionnées par l'Abri Maternel, perdent leur place quand elles quittent l'établissement, ces places étant réservées uniquement aux familles hébergées. Dans certains cas, si le départ de l'Abri Maternel est anticipé et que la crèche en a la possibilité, celle-ci peut continuer à accueillir l'enfant au titre du droit commun.

Depuis septembre 2024, les conventions avec les crèches municipales ont évolué. Un travail entre la Direction de l'Abri Maternel et le service chargé de la petite enfance de la mairie de Marseille s'est mis en place.

Les 5 crèches conventionnées restent les mêmes, toujours dans un périmètre proche de l'Abri Maternel. Chaque année début d'année, le service de la Mairie est contacté pour réserver les places selon des besoins identifiés : les sections bébé, moyen ou grand.

Tandis qu'auparavant les 5 jours de présence par semaine pour les enfants accueillis étaient obligatoires, il est aujourd'hui possible pour les familles de choisir un contrat d'accueil de 3, 4 ou 5 jours par semaine. Le paiement des factures se fait directement par les familles à la crèche, au lieu d'un paiement via l'Abri Maternel. Enfin, la mise à disposition de 5 places pendant une période de 3 mois (du 1er septembre au 1er décembre) est effective, passé ce délai les places non utilisées sont rendues aux crèches.

**Les différentes crèches partenaires ont accueilli 16 enfants durant l'année 2024**

### Le travail avec l'assistante maternelle

Une assistante maternelle salariée de l'établissement a pour mission d'accueillir les enfants dont la situation ne permet pas une prise en charge en collectivité : lorsqu'une famille a une situation administrative non régularisée, ou lorsqu'un parent est en formation ou démarre une activité professionnelle avec horaires incompatibles avec un mode de garde traditionnel.

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

### a. La périnatalité

L'Abri Maternel, propose un accompagnement de proximité jusqu'aux trois mois de l'enfant, plus ou moins soutenu en fonction des besoins de la mère et du bébé. L'accompagnement de la mère et son enfant se décline en différentes actions qui sont réalisées par l'infirmière, la psychologue et les membres de l'équipe éducative :

- Travail d'écoute et d'information sur les questionnements autour de la grossesse, de l'accouchement, du nouveau-né.
- 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.
- Proposition de visites à la maternité.
- 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.
- Accompagnement de la mère aux soins du bébé : les soins peuvent être faits ensemble ou accompagnés par la parole du professionnel. Cela se fait au rythme de la mère et en fonction des besoins exprimés.
- Evaluation des besoins de la mère : possibilité ponctuellement à la famille proche de venir en soutien (grands-parents, père, compagnon, etc…), demande de TISF, d'aide-ménagère et accord pour qu'il y ait des extensions d'horaires aux personnes extérieures qui viennent en soutien.
- Accueil du bébé seul en salle de jeux (lorsqu'il n'a pas encore ses vaccins à jour) sur des petits temps afin de permettre à la mère de pouvoir souffler, dormir, prendre une douche...

En 2024, l'accent a été mis sur le renfort de l'étayage des nouvelles dyades mères-enfants : par la mise en place d'un « protocole Périnatalité » en individualisant cet accompagnement et en l'intégrant dans le « PAI » de la famille. Les visites à domicile ont été renforcées et formalisées pour multiplier les temps d'échanges et de partage d'expériences, de savoirs et savoir-faire autour des compétences et des besoins du nourrisson, des ressentis et compétences parentales.

Ces actions sont menées par l'équipe Enfance, l'infirmière, le référent de la famille, et les surveillants de nuit.

Ce projet a été présenté à l'équipe de la PMI de la Maison de la Solidarité des « Chartreux » afin d'ajuster le partenariat.

### Accompagnement en périnatalité des femmes accueillies dans le cadre de l'urgence 115

L'Abri Maternel dispose d'une place d'urgence pour femme enceinte. Jusqu'alors, cet accompagnement était principalement assuré par l'infirmière et par les référents socio-éducatifs. Le séjour de la personne étant court, il s'agissait surtout de travailler le suivi de la grossesse et l'orientation après l'accouchement.

Depuis janvier 2024, des séances de travail ont eu lieu pour étendre le travail périnatalité : aux femmes enceintes accueillies dans le cadre du 115. Les EJE interviennent sur différentes thématiques : l'allaitement, la préparation de la valise de maternité, le repérage de lieux-ressources possibles après son accouchement, etc...

## b. Le travail du référent socio-éducatif dans l'exercice de la fonction parentale

Le référent socio-éducatif accompagne les familles dans l'exercice de leur fonction parentale tout au long du séjour :

Le référent aide la famille à accéder aux services de droit commun : le soin, la scolarité, la justice, la formation, l'emploi… Par exemple, suite à une séparation, il peut aider un parent à saisir le JAF pour définir les modalités de prise en charge de l'enfant.

Le référent peut également faire des entretiens avec le parent et le/les enfant(s). La présence des enfants peut être souhaitable, lorsque le droit de l'enfant est évoqué. Ces entretiens permettent aussi d'observer la dynamique familiale. A contrario, il est préférable que l'enfant ne soit pas présent dans certains entretiens, lorsqu'une famille a besoin de réaliser certaines démarches (administratives, médicales, etc…). Dans ces situations, la personne est encouragée à solliciter son réseau relationnel ; lorsque la personne est isolée, l'équipe se mobilisent pour accueillir l'enfant. Cela permet au parent d'être plus disponible et à l'enfant d'être dans un espace adapté.

Le référent de la famille partage ses observations et réflexions, avec les autres professionnels lors de réunions ou par l'intermédiaire du Projet d'Accompagnement Individualisé.

### c. L'accueil des pères

Il existe deux situations distinctes pour valider la présence des pères à l'Abri Maternel :

- Le père n'est pas hébergé mais présents en tant que visiteur.
- Le père est accueilli au sein de l'établissement avec sa compagne/femme et le ou les enfants. Dans le dernier cas, le soutien s'adresse au couple parental.

La place occupée par les pères dans l'accompagnement dépend de la problématique de chaque famille. Quand le couple parental entretient de bonnes relations, avec une volonté commune que le père investisse un rôle parental, des actions se mettent en place et sont inscrites dans le Projet d'Accompagnement Individuel de la famille. Ces actions se font selon des modalités différentes :

- Si le père est absent du territoire, nous échangeons avec la famille sur le lien existant, afin de faire vivre le père dans le discours professionnel/famille.
- Nous invitons ponctuellement le père à certains entretiens selon les sujets à aborder (enfants, logement, point de tension).
- Les heures de visites peuvent être étendues jusqu'à 20h00 par dérogation si la présence du père auprès des enfants au quotidien ou autour d'évènements particuliers est indispensable.
- Dans certaines situations avec dérogation temporaire le père peut rester au domicile avec les enfants en l'absence de la mère.

**Cet aménagement de l'accueil a concerné 6 familles en 2024**

### d. La place des préadolescents dans les espaces communs

L'aménagement des espaces constitue un des éléments du travail. Il s'agit d'offrir un cadre le plus adapté besoins de chacun.

La terrasse, la salle de jeux et la salle de réunion constituent les espaces communs : ces lieux sont à la fois des outils de travail pour les professionnels mais aussi des espaces dans lesquels parents, enfants, familles ensemble ou séparément, peuvent se retrouver, et cela, sans la présence de professionnels.

Les logements occupés par les familles sont parfois exigus et les enfants ne bénéficient pas d'espace personnel. Certaines familles sont confrontées à des séjours de longue durée au regard de leur situation administrative et financière, certains enfants passent plusieurs années à l'Abri Maternel et leurs besoins changent. Certains parents évoquent leur désarroi face aux nouveaux besoins de leurs adolescents : l'ennui, la nécessité de partager un moment avec leurs pairs et surtout le besoin d'être dans un espace en dehors du regard de l'adulte. Les pré-adolescents ou adolescents sont souvent à la recherche d'un endroit qu'ils pourraient investir. Fréquemment, ils se retrouvent dans les couloirs, font du bruit et gênent l'entourage.

Une charte stipulant les règles de vie a été rédigées et affichées avec la collaboration des jeunes concernés afin de mentionner les droits et devoirs de chacun dans les espaces communs (limite d'âge, responsabilité parentale, respect du matériel, rangement, limite d'heure…), afin que les lieux, les résidents soient respectés ainsi que les « outils » des professionnels.

## e. L'accompagnement à la scolarité

### Le travail avec les écoles

Dès l'arrivée d'une famille, la scolarité est un enjeu majeur qui symbolise l'accès au savoir, à la réussite, à l'autonomie. C'est un sujet important pour les parents qui demandent un soutien dans les démarches auprès de l'école. La création et le maintien du lien avec le corps enseignant est essentiel surtout pour les parents qui ne maitrisent pas la langue et la culture française.

Il n'y a pas de rencontre systématique avec les enseignants mais des rencontres peuvent s'opérer en présence d'un besoin exprimé par le parent et/ou l'enseignant (équipe éducative, rendez-vous...).

**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

L'action « aide aux devoirs » se pérennise. Les enfants, scolarisés en primaire, sont accueillis par deux professionnels. Il appartient au parent d'inscrire son/ses enfant (s). Cette proposition permet à l'enfant de bénéficier d'un espace de travail à lui, au calme. Il n'y a pas d'objectif de productivité. Il s'agit d'un espace de travail où l'enfant peut être aidé par les professionnels(le)s présent(s) s'il en ressent le besoin.

La présence des parents n'est pas obligatoire, mais ils peuvent participer s'ils le désirent. A la fin de la séance un retour au parent sur le travail fait est prévu. Cela permet ainsi au parent de mieux appréhender le suivi scolaire de son / ses enfants et de ne pas être le

seul interlocuteur sur ce temps de devoirs. En effet, la scolarité est un sujet qui peut entrainer des tensions entre le parent et l'enfant. L'enjeu de réussite peut être primordial pour certains parents, impliquant quelque fois une pression sur l'enfant. Cette action permet de parler des attentes et besoins de chacun. Les familles peuvent parfois ressentir une certaine culpabilité à ne pouvoir aider leur enfant, particulièrement quand elles ne maitrisent pas la langue française.

**En 2024, 16 enfants ont participé à l'aide aux devoirs, de façon régulière ou occasionnelle. De janvier à juin 2024, 12 enfants ont participé à l'aide aux devoirs. De septembre à décembre 2024, 4 enfants ont participé à cette action : certaines familles se sont orientées vers des soutiens extérieurs, d'autres rentraient trop tard le soir pour en bénéficier.**

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

L'Abri Maternel a pérennisé le partenariat avec l'Association ASCO Provence dans le cadre du projet « soutien scolaire » : L'équipe propose ce dispositif aux familles. Deux bénévoles interviennent deux fois par semaine pour accompagner les enfants de manière individuelle ou en groupe très restreint (2 enfants maximum). Le soutien scolaire se déroule dans les espaces communs.

**En 2024, 5 enfants ont bénéficié du soutien scolaire**

### f. Partenariat avec la Tribu Meinado

Le partenariat avec l'association « La Tribu Meinado » s'est poursuivi durant l'année 2024. Cette association a pour objectif de soutenir la parentalité en proposant à tout parent des espaces de paroles et de mutualisation des savoirs (savoir-être et savoir-faire) par le biais d'ateliers enfants-parents, enfants seuls, parents seuls où chacun retrouve un espace singulier, qui permet de se ressourcer et mieux se (re)trouver. Au départ des familles de l'Abri Maternel, les familles peuvent toujours continuer le travail entrepris.

Durant cette année, de nombreuses actions ont été proposées aux familles :

- Atelier de massage solidaire à destination des parents avec possibilité d'accueil de l'enfant
- Initiation des gestes de premiers secours bébés et enfants (atelier gratuit)
- Réunion autour de l'allaitement mise en place par une conseillère en lactation (atelier gratuit avec possibilité d'accueil de l'enfant).

**9 femmes et 4 enfants ont participé à ces actions durant l'année 2024**

## g. Des livres à soi

La Tribu Meinado, le CAMSP St-Thys, et l'Abri Maternel ont fait vivre le projet « Des livres à soi » dans le but d'accompagner les parents à se familiariser avec les livres « jeunesse ». Ce projet permet de les sensibiliser aux différentes manières de présenter un livre, de le raconter. En 2024, il y a eu 11 ateliers, des sorties en librairies et dans les bibliothèques. Des « chèques-lire » ont été offerts aux familles participantes. Un bilan a finalisé les ateliers avec une fête de clôture ainsi qu'une remise de diplômes.

**En 2024, 9 parents ont participé aux projets**

## h. Atelier lecture

Depuis septembre 2015, une intervenante de l'association « du Tac au Tac » anime à raison de 12 séances par an à l'Abri Maternel un atelier autour de la lecture pour les parents et enfants. Deux EJE de l'établissement apportent leur soutien et assurent la reprise du suivi entre les séances.

Le livre est utilisé comme un support dans la relation, l'atelier lecture est un espace qui permet aux parents et aux enfants de valoriser leurs compétences, d'être dans l'échange et de laisser libre cours à l'imaginaire. Il permet aussi aux parents d'entrevoir d'autres facettes de leurs enfants et de prendre du plaisir en écoutant les histoires proposées.

L'atelier peut exister grâce au financement direct de l'Abri Maternel, renouvelé chaque année.

**Sur l'année 2024, 20 familles ont contribué aux ateliers lecture,**

**31 enfants y ont participé**

## i. Atelier peinture

Fréquemment les enfants ont besoin d'un espace d'expression individuelle, en retrait du regard de l'adulte, tout en étant sécurisés par sa présence. Certains enfants accueillis présentent des troubles et/ou fragilités dans les acquisitions dus à des étapes de développement bousculées (accès au langage, à une proprioception et des schèmes sensorimoteurs adaptés). Ce besoin peut être accru en fonction des évènements familiaux vécus.

Cet atelier a pour objectif de créer un espace qui permet à l'enfant : d'avoir une activité libre où l'émotion peut s'exprimer, de développer une autonomie, d'acquérir ou renforcer des compétences (langage, construction de son schéma corporel, orientation dans l'espace, appropriation de certains gestes).

Lors de l'atelier, l'enfant de plus de 4 ans bénéficie d'un espace-temps en individuel avec le soutien de l'adulte pendant 1h30. L'enfant reste seul avec la possibilité de solliciter l'adulte. Pendant l'atelier, il aménage son espace de travail, puis à la fin nettoie et range le matériel utilisé selon ses possibilités. Ces moments-là font parties intégrantes de l'atelier.

**En 2024, 9 enfants ont participé aux ateliers peinture proposés**

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

### a. Enfants victimes de violence

Un nombre important d'enfants accueillis à l'Abri Maternel a été confronté à de la violence entre ses parents. L'enfant témoin de violences conjugales nécessite une attention, une écoute, et un accompagnement adapté. Nous veillons à ce que le(s) parent(s) prenne(nt) conscience que l'enfant est victime et nécessite une prise en charge spécifique.

Du côté de l'enfant, l'équipe veille à ce qu'il puisse s'exprimer sans crainte et sans ressentir le besoin de prendre parti pour l'un ou pour l'autre parent.

### b. Les Informations Préoccupantes (IP) et le signalement

Une des missions de l'Abri Maternel est la protection de l'enfance. Cela implique la rédaction d'observations écrites dès qu'il est constaté que le parent a des conduites éducatives inappropriées. Le parent en est toujours informé, ce qui donne lieu quelquefois à des échanges entre personnel et parent, constructifs et/ou conflictuels. L'équipe rédige des notes d'informations préoccupantes à destination de la CRIP quand les inquiétudes sont plus sérieuses. Ces notes sont évoquées en équipe socio-éducative et validées par l'équipe de Direction, qui rencontre la famille afin de partager avec elle les éléments relevés.

Lorsque les autorités compétentes sont alertées, certaines familles se sentent "trahies", "jugées" et se mettent à distance. Dans certaines situations le travail engagé est entravé. L'équipe peut éprouver une certaine impuissance surtout lorsque les IP sont classées sans suite.

**En 2024, 2 familles ont été concernées par une Information Préoccupante**

### 4. Les perspectives

- Réflexion sur l'accueil et la place des pré-adolescents : Il est essentiel de poursuivre le travail sur l'accueil et la place des pré-adolescents/adolescents au sein de l'établissement, que ce soit au domicile, dans les espaces communs et au travers des propositions d'activités qui leur sont adressées.
- Atelier peinture : Lorsque cette action est particulièrement pertinente dans la situation de l'enfant, il est indispensable de la valoriser davantage en la formalisant, en l'inscrivant dans le PAI des familles.
- PMI : Renforcer ce partenariat sur le territoire afin que les familles rencontrent plus facilement ces interlocuteurs en dehors de l'Abri Maternel. Le regard extérieur de l'équipe de la PMI permet d'aiguiser l'analyse de certaines situations complexes.

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

Notre objectif général est de lutter contre les inégalités sociales et territoriales de santé, 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.

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 elle s'inscrit dans la connaissance de l'offre de soin du territoire :

Le « aller vers » : Pour 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.

Pendant le premier mois d'accueil, l'infirmière rencontre la personne hébergée lors d'un premier entretien. Cet entretien permet à l'infirmière 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 peut être 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.

Ces deux postures professionnelles sont indispensables afin de mettre en place une éducation à la santé adaptée aux personnes qui sont exclues du système de santé. Les conditions de réalisation de ces postures professionnelles sont l'activation d'un travail porté en équipe interne et en partenariat territorial très important :

Le travail en équipe pluridisciplinaire : la médiation en santé ne peut se faire qu'en lien avec une équipe pluridisciplinaire pour faciliter l'accès aux soins. L'infirmière collabore donc avec les référents sociaux, les éducateurs de jeunes enfants, le personnel d'accueil, de nuit, les chefs de service ainsi qu'avec la psychologue de l'équipe.

La connaissance de l'offre de soins du territoire : Cette connaissance est indispensable pour faciliter la coordination du parcours de soins. Par exemple, le fait de réactualiser l'annuaire de santé, d'instaurer un partenariat solide avec la PMI des Chartreux dont une sage-femme afin de soutenir la prise en charge des suivis de grossesses, du suivi en périnatalité et de l'éducation en santé au niveau gynécologique et l'intervention d'une puéricultrice pour l'accompagnement du dernier trimestre de la grossesse et des naissances.

L'éducation pour la santé a pour objectif que chaque personne acquière tout au long de sa vie les compétences lui permettant de prendre en charge sa santé et de promouvoir sa qualité de vie. Pour cela, 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'accès, mais le plus souvent le maintien des droits à une couverture médicale, représente une partie du travail des référents socio-éducatifs qui peuvent solliciter l'infirmière, laquelle peut faire le lien avec les assistantes sociales des PASS, services hospitaliers, pharmacies ou laboratoires.

## 1. Les problématiques de santé rencontrés

### La santé somatique

Une partie du travail de l'infirmière est de gérer les problèmes de santé aigus. L'infirmière 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 (référents, éducateurs de jeunes enfants, personnels d'accueil, surveillants de nuit, psychologue) 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 afin de réduire le recours aux urgences hospitalières.

## Accompagnement de la santé psychologique à l'Abri Maternel

Les problématiques des souffrances psychologiques nécessitent les regards croisés et pluridisciplinaires des professionnels de l'Abri Maternel.

- L'équipe sociale peut, par exemple, en accord avec la famille, orienter vers un CMP(P) (Salvator, Saint Just, Saint Barnabé), vers un pédopsychiatre ou vers un psychologue.
- Lors du premier entretien, l'infirmière aborde la question de la santé psychique de la personne et des enfants mais de manière 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 ?
- Lorsqu'un contrat de séjour est signé avec l'Abri Maternel, il est attendu de la psychologue qu'elle propose un temps de rencontre pour faire connaissance et présenter comment et pourquoi les nouveaux arrivants peuvent la solliciter dans le cadre de leur séjour à l'Abri. Selon comment la rencontre se déroule, cela peut être l'occasion de parler de santé psychologique, de bien-être, de santé, des relations interpersonnelles, familiales ou non, mais aussi de trauma, des effets de la violence, du développement des enfants, de l'accès aux soins psychiques…
- Lors des entretiens psychologiques, il s'agit de faciliter l'accès aux soins en signalant la possibilité de prendre rendez-vous pour des rendez-vous de soutien, mais aussi de proposer une aide, si la personne souhaite être orientée ou s'orienter vers du soin thérapeutique (CMP, association, psychologue ou psychiatre en libéral).

Des cycles d'art thérapie ont aussi été proposés aux résidentes par la psychologue. Leurs mises à place se sont appuyées sur un travail en équipe pluridisciplinaire en lien notamment avec les référents et les éducatrices de jeunes enfants.

Ces cycles ont été pensés pour être thérapeutiques et n'ont donc pas eu d'objectif esthétique ou de performance. Chaque séance comportait un espace de création et un moment de paroles. Il s'agit d'être témoin de l'existence de l'autre, écouter, regarder ce qui se passe pour chacun, le groupe apportant contenance et des possibilités d'identifications diverses.

Une règle de non-jugement était rappelée en début de séance ainsi que la consigne de respect du travail de chacun, d'éviter les bruits, discussions et déplacements dans la salle pendant l'activité créatrice et patienter lorsqu'on a terminé afin de laisser chacun avancer à son rythme.

A titre indicatif, l'un des cycles, « L'atelier Portrait Chinois » s'est déroulé en 10 séances ; Chaque séance autour d'un thème permettant d'interroger et d'élaborer les identifications, les protections, les projections, les rêveries ou encore le rapport à soi, au corps, aux âges de la vie…

Voici quelques observations des temps de l'atelier :

- Partager des moments de vie et de se retrouver chaque semaine permet de créer des liens et de se sentir en sécurité. Il est alors plus aisé d'être en lien et de faire des projets en lien avec d'autres résidentes.
- Créer un dessin, une peinture, un objet, c'est devenir acteur et se créer un peu soi-même, c'est se découvrir dans l'acte de créer.
- Faire ensemble, faire en groupe, c'est aussi la possibilité de regarder autour de soi, de s'identifier, de prendre inspiration voire modèle, d'autoriser de l'autre en soi.
- Raconter sa création, c'est aussi se raconter et parfois à travers elle parler de choses douloureuses.

### Accompagnement de la santé psychologique en partenariat

Les équipes sont particulièrement vigilantes à certaines situations particulières. En effet, le parcours des familles hébergées induit très souvent des souffrances psychologiques, soit de la souffrance psychosociale ou de la souffrance émanant des violences dont les personnes ont été victimes. C'est en lien avec cet aspect que l'équipe éducative d'une part et l'infirmière d'autre part peuvent faire appel à l'association Osiris. Ce partenariat apporte une plus-value vis-à-vis des familles par rapport aux structures de droit commun : l'accueil sans conditions de couverture médicale et le recours à un interprète. Malheureusement, en raison des délais, les prises en charge s'effectuent après six mois d'attente. Les personnes hébergées peuvent également être orientées vers « La maison des femmes » (AP-HM, la Conception), ou bien le COMEDE, qui proposent également un suivi thérapeutique spécialisé pour les personnes ayant un statut d'exilés / réfugiés. D'autre part, le CPCT (Centre psychanalytique de consultation et traitement) propose un suivi gratuit pour toute personne en situation de précarité (16 séances sur quatre mois). Enfin, lorsqu'une personne présentant des signes de troubles psychiques invalidants n'est pas prête pour une orientation vers des professionnels de santé, une équipe mobile peut se déplacer sur notre secteur afin de tenter une action de médiation vers le soin, avec une visée de maintien dans le logement (CMSMH, Coordination Marseillaise Santé Mentale et Habitat).

### La santé psychosomatique

L'infirmière établit de façon incontournable le lien corps / esprit à travers les problèmes aigus somatiques rencontrés et les souffrances psychologiques qui peuvent parfois leur être associées. Parfois, ces difficultés peuvent être invalidantes pour les personnes et représentent un frein important au parcours de réinsertion.

Dans ce cadre-là, un atelier d'accompagnement en sophrologie est proposé. Sa mise en place sera effective dès janvier 2025.

### Les problèmes de santé aigus

Nous bénéficions à l'Abri Maternel de la proximité avec des hôpitaux, des cabinets médicaux libéraux, des pharmacies, des laboratoires, et des permanences médicales permettant de répondre de façon facilitée à nombre de besoins. Toutefois, du simple conseil à l'accompagnement, tous les degrés d'autonomie existent à cet égard et l'infirmière doit s'adapter aux besoins de chacun. L'infirmière doit expliquer l'intérêt du recours à un médecin traitant pour améliorer et personnaliser les prises en charge médicales et limiter le recours aux services d'urgence toujours très engorgés.

Il faut également entretenir des liens privilégiés avec les acteurs de santé autour de l'Abri Maternel afin de raccourcir les délais d'attente pour les rendez-vous mais aussi diminuer les discriminations liées au statut social ou linguistique que les personnes accueillies peuvent subir dans le système de santé. Cela est difficile actuellement au regard de la pénurie de médecin généraliste et de pédiatre pour les enfants.

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, et la préparation de l'anesthésie peuvent être des moments particulièrement angoissants pour les personnes. La signature du consentement éclairé a besoin d'être expliquée et accompagnée par l'infirmière. Avant que l'intervention ait lieu, un entretien est proposé au parent pour désamorcer des inquiétudes éventuelles, et à l'enfant afin qu'il puisse poser 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 personnes hébergées, l'infirmière doit prendre connaissance des maladies chroniques dont elles souffrent. Comme pour les maladies aigües, 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 de l'Abri Maternel peuvent être très diverses.

### Les situations de handicap

Avec l'aide des professionnels de l'enfance et/ou des référents sociaux, de la psychologue et avec l'accord de la famille, l'infirmière doit évaluer les répercussions de la maladie sur la vie quotidienne de la famille. Un Projet d'Accueil Individualisé (PAI) est mis en place pour faciliter la scolarisation et l'insertion. L'Abri Maternel aide les familles à se mettre en lien avec la M.D.P.H. pour évaluer et reconnaitre le handicap. Ainsi, les personnes peuvent éventuellement accéder à des aides financières et/ou humaines en fonction de la situation.

**2 enfants ont pu bénéficier en 2024 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).**

### Les addictions

Il arrive parfois que des personnes hébergées présentent des conduites addictives ayant un impact négatif sur leur santé somatique et représentant un frein pour le parcours de réinsertion. Avec de plus, en cas de produit à consommation illicite, la question du respect de la loi.

Prévenir et traiter cette problématique est délicat car l'addictologie répond à des concepts et des méthodes très spécifiques. Proposer une orientation vers des services spécialisés est donc une nécessité. En 2024, nous avons proposé des orientations vers une association spécialisée, « Le Fil Rouge ». Nous avons organisé une rencontre partenariale avec cette structure. Il y a aussi sur le territoire d'autres structures spécialisées, telles que les CSAPA (Centre de Soin d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie).

Toutefois la condition préalable à l'adhésion à ces orientations est la reconnaissance par la personne de sa situation d'addiction. Nous constatons qu'avec cette problématique très complexe, la notion de médiation vers la santé est centrale.

**En 2024, 4 personnes ont bénéficié de cet accompagnement spécifique.**

## 2. La santé des femmes

### La périnatalité

Dans le cadre du dispositif d'accueil d'urgence (115), un bungalow est mis à disposition pour héberger les femmes enceintes isolées.

La grossesse est un moment de recrudescence d'examens médicaux pour la femme enceinte et pour le fœtus. 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. Pourtant, l'écartèlement du suivi de la femme enceinte entre un nombre important de professionnels de la santé permet rarement une prise en compte de la santé psychologique de la personne. De plus, nous observons parfois chez les personnes une méconnaissance de leur propre

corps et de son fonctionnement, et ce manque de connaissance génère des angoisses importantes. La barrière de la langue, ainsi que les croyances culturelles et religieuses, peuvent également être un frein pour comprendre le déroulement et le contenu d'une consultation.

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, souligner les risques de l'automédication et de la consommation de drogues ou d'alcool.

En lien avec l'équipe enfance, le référent social et la psychologue, un étayage accru est mis 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 évoquer l'impact de l'arrivée d'un nourrisson dans une fratrie.

Cet étayage autour de l'arrivée du bébé concerne toute l'équipe de l'Abri Maternel, et il est détaillé dans la partie *Soutien à la parentalité*.

**En 2024, ce travail en équipe pluridisciplinaire autour de la périnatalité a pu concerner 3 enfants au sein de l'établissement, ainsi que 4 femmes enceintes hébergées via le 115.**

La grossesse est un moment de partage important avec les femmes accueillies car elle permet de parler de la sexualité des femmes. Des points très pragmatiques peuvent être abordés comme la contraception, le consentement et l'I.V.G. mais aussi des concepts beaucoup plus globaux tels que la parentalité. Pour des femmes victimes de violences, 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, SOLIDARITE FEMMES 13, AVAD, CMP).

### Le suivi gynécologique

Lors d'un entretien individuel, il est important de questionner le suivi gynécologique des personnes hébergées. Bien souvent, ce suivi 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. 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…), en levant les tabous et les idées préconçues. Mais cela permet aussi de parler de la féminité, de l'esthétique et du plaisir.

Les 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.

Suite à l'ouverture de la Maison des femmes, nous avons poursuivi les orientations autour de certains axes : violences conjugales avec possibilité d'expertises médicales pour constat de violences, violences et mutilations sexuelles, avec possibilité de chirurgie réparatrice, promotion de la santé des femmes.

**Deux orientations ont pu être concrétisées en 2024.**

## 3. 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 : 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.

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…), si le dépistage n'a pas été fait, la personne est accompagnée au CLAT (Centre de lutte antituberculeuse).

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.

De même, les actions de prévention des accidents domestiques réalisées au domicile sont relayées par chaque membre de l'équipe dès l'accueil de la famille, avec la remise d'un livret sur ces risques.

Les ateliers organisés par l'ensemble de l'équipe éducative permettent aussi de suivre les objectifs liés à la santé globale des familles. En effet, la participation à ces ateliers renforce l'estime de soi, le bien-être, le vivre ensemble et la relation aux autres… Ainsi, les ateliers liés au sport, au bien-être ou au jardin sont souvent l'occasion d'évoquer les rythmes de vie, l'activité physique, l'équilibre alimentaire.

### Pass et Médecins du Monde

Les personnes hébergées sont mises en relation avec les différents PASS SANTE selon leur besoin : Pass Maternité pour les femmes enceintes sans couverture sociale, Pass Santé selon les problématiques rencontrées : soins dentaires, demande de prescription médicale pour pouvoir aller chercher un traitement à la pharmacie de la Conception ou de la Timone.

Ces orientations se font régulièrement pour les personnes accueillies dans le cadre de la place 115. Mais ponctuellement, nous pouvons orienter des personnes en cas de rupture de couverture sociale par exemple.

Pour des personnes n'ayant pas de mutuelle solidaire, nous pouvons les orienter vers « Médecins du Monde » pour récupérer un traitement médicamenteux ou obtenir des lunettes de vue.

## 4. Perspectives

- Maintenir, réactualiser et développer le partenariat sur le territoire,
- Conserver des liens réguliers avec la PMI,
- Ouvrir des espaces de paroles en groupe aux parents résidant à l'Abri Maternel, pour enrichir le travail de promotion de la santé psychologique et relationnelle.
- Un projet d'accompagnement en sophrologie des résidentes sur la base du volontariat est en cours de réflexion pour l'année à venir.

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

La prise en charge des femmes et enfants victimes de violences est une spécificité de l'Abri Maternel et reste une des priorités pour l'admission d'une nouvelle famille. Ces manifestations de violences peuvent être d'ordre conjugal, familial, liées aux parcours migratoires, de prostitution, d'errance…. Dès qu'une personne téléphone pour se renseigner sur les modalités d'admission, elle bénéficie d'une écoute attentive par des professionnels formés à cette problématique. Par la suite, tout au long de son séjour à l'Abri Maternel, la famille sera au contact de professionnels vigilants à la situation de violences vécues.

### 1. Un accueil sécurisé et sécurisant

**L'institution et ses outils**

Le règlement de fonctionnement a été pensé pour être garant de la sécurité et la confidentialité. Tous les jours de l'année et à toute heure, il y a toujours la présence d'un professionnel qui peut rassurer la personne ou les personnes hébergées.

Les personnes venant rendre visite doivent donner le nom mais aussi le numéro du logement à l'agent d'accueil pour que l'accès lui soit autorisé. Il en est de même pour les appels téléphoniques. En effet, le fait que la résidente ait communiqué à sa visite son numéro de studio est en quelque sorte une garantie qu'elle accepte de la recevoir. Elle doit également venir chercher la ou les personnes en visite, ce qui évite aux personnes extérieures à la structure de circuler seules dans l'établissement.

Toute forme de violence au sein de l'établissement est proscrite.

En 2024, 2 personnes ont été exclues de l'établissement en raison d'un comportement violent.

L'établissement dispose également d'un recueil des maltraitances.

Les personnes sont informées, dès la signature de leur contrat de séjour, de la présence de cet outil. Elles sont informées de leur possibilité de rédiger ou de se faire aider à rédiger tout évènement violent, ce qui entraînera obligatoirement une réponse de l'établissement. Elles peuvent demander à le renseigner avec un professionnel. En effet, le cahier ne leur est pas confié car il comporte des éléments confidentiels sur d'autres familles.

**1 information a été répertoriée sur le recueil des maltraitances en 2024**

### Partenaires Réseaux et Formations

Fin novembre 2019, l'Abri Maternel a signé une 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 violences conjugales avec de nombreuses structures sociales et d'hébergement sur le territoire. 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.

- Octobre 2021 : une formation sur les violences conjugales a été animée par Solidarité femmes 13, visant l'approfondissement du Code pénal et du Code civil. La formation a été dispensée par un éducateur spécialisé, un officier de police judiciaire et une avocate.
- 2021 et 2022 : Une Formation a été proposée par La Durance « Enfants victimes de violences conjugales ».
- Mai 2022 : Une Formation sur « l'information préoccupante et le signalement » a été animée en interne par 3 Oranges communication.
- Un membre de l'Abri Maternel est régulièrement présent aux réunions de réseau animées par SOS Femmes afin d'actualiser les ressources et les connaissances.
- Depuis 2023, l'équipe éducative participe de manière régulière aux commissions départementales de la plateforme Personnes Victimes de Violence (PVV) organisée par le service SIAO13.

**En 2024, 22 personnes victimes de violences ont été accueillies à L'Abri Maternel : 16 accueillies en CHRS et 6 accueillies en Centre Maternel. Cela concerne donc 13 enfants accueillis en CHRS et 2 en Centre Maternel.**

## 2. Les actions menées dans un accompagnement pluridisciplinaire

### L'accueil et l'évaluation

Dès l'entretien de préadmission effectué par les cheffes de service, une attention particulière est portée quant à la violence subie par la famille avant son arrivée.

Les professionnels créent un cadre sécurisant d'écoute, d'empathie et de non jugement. L'accompagnement s'adresse à la fois aux femmes, aux hommes et aux enfants. Les différents types de violences sont nommées explicitement (violence physique, psychologique, sexuelle etc…) pour aider les personnes à identifier ce qu'elles vivent. Il est essentiel de soutenir la personne à nommer le type de violences et dans le cadre de violences conjugales, l'équipe peut aider la personne à repérer les différentes étapes du cycle de la violence.

Tous les membres du personnel travaillent sur les situations. Si une femme accueillie bénéficie d'une mesure de protection (éloignement ou autre), le personnel est informé, redouble de vigilance et transmet tout évènement inquiétant.

- L'équipe des surveillants de nuit a un rôle spécifique sur ce champ de l'accompagnement : en effet, les peurs et anxiétés liées à de la violence éprouvée peuvent être réactivées pendant la nuit. Les surveillants de nuit doivent avoir une posture de disponibilité et d'écoute particulière auprès des femmes accueillies.

La violence et ses conséquences sur les personnes font 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. Dans un second temps, la famille est reçue par la psychologue de l'Abri Maternel. Durant tout le séjour de la famille ainsi que lors de la sortie, la problématique de violence reste un axe de veille sanitaire.

Une proposition d'orientation vers des soins physiques ou psychiques à chacun des membres de la famille peut être envisagée en accord avec la famille.

## L'information et l'accès aux droits

Le processus qui consiste à se reconnaitre comme une personne ayant été victime de violences peut prendre du temps, s'avérer complexe et être un facteur de souffrance.

L'équipe s'appuie sur ses compétences et son expérience dans la relation d'aide afin de soutenir et respecter le cheminement de chaque personne.

En parallèle, l'équipe informe les personnes sur leurs droits, les procédures ou encore les recours possibles auprès des autorités compétentes.

Enfin, les professionnels renseignent la personne sur les lieux de prise en charge : psychologique, sociale, judiciaire et médicale, et assurent un soutien en les accompagnant en fonction de leurs besoins à leurs différents rendez-vous : avocats, médecins, médecine légale, commissariat, tribunaux…

L'équipe travaille avec différentes associations relais en fonction des besoins repérés (AVAD, le CIDFF, Solidarité Femmes 13, la Maison des Femmes…).

Pour les personnes victimes de violences durant leur parcours migratoire (Traite des Êtres Humains, Réseau de prostitutions…), l'équipe prend attache auprès de différents partenaires (avocats spécialisées droits des étrangers, CADE, SPADA, ESPACE...) afin de pouvoir les accompagner au mieux dans ces procédures spécifiques.

## Quelques chiffres en 2024 :

- **5 femmes ont été orientées auprès de l'Association d'Aide aux Victimes d'Actes de Délinquance (AVAD)**
- **5 femmes ont été accompagnées vers des avocats**
- **1 femme a bénéficié du Téléphone Grand Danger**
- **5 femmes ont saisi le Juge aux Affaires Familiales (JAF)**

Concernant les dépôts de plainte, les professionnels travaillent en partenariat avec les intervenants sociaux des Commissariats, afin que la déposition puisse être effectuée dans des bonnes conditions et dans le respect des droits de la personne. Lorsque les personnes sont prêtes à déposer une plainte, elles sont orientées vers des médecins ou la médecine légale afin de faire constater leur état de santé physique et psychique. L'infirmière et la psychologue de l'Abri Maternel jouent un rôle important à ce niveau.

**En 2024, 6 familles ont déposé plainte ou ont des plaintes antérieures, dans le cadre de violences conjugales.**

### La réparation au quotidien, ateliers et soins

L'accompagnement par l'Abri Maternel apporte un soutien en valorisant les compétences de chaque personne. L'objectif est de permettre à la personne de reprendre confiance en elle et de s'émanciper du statut de victime dans lequel elles ont pu être figée par l'auteur ou les procédures engagées.

### L'accès aux soins

En fonction du besoin de chaque personne, une orientation peut être proposée vers les CMP, psychologues libéraux, médecins, l'association OSIRIS, Solidarité Femme 13, etc...

**5 personnes ont bénéficié d'une orientation vers un suivi thérapeutique (Solidarité Femme 13, OSIRIS, psychologue libéral, CMP, AVAD)**

L'équipe oriente régulièrement des femmes auprès de la Maison des Femmes, dispositif de l'APHM dédié au soin pour les femmes victimes de violences.

## Penser la sortie, penser la séparation

Pour les familles victimes de violences, leurs paroles lorsque l'accès au logement se concrétise, viennent révéler des réticences, peurs et inquiétudes. Ces discours sont régulièrement formulés autour du sentiment d'insécurité dans l'environnement extérieur, du manque de confiance en leur capacité à vivre seule, sans professionnel à proximité, de se séparer du cadre protecteur de l'institution.
L'hypothèse est que le parcours de violence vient limiter les capacités d'actions de l'individu. Cela peut en devenir un frein à l'accès au logement. Dans ce cas, le processus d'autonomisation de la personne dans l'accompagnement peut s'avérer complexe. La prise en compte de cette spécificité dans l'accompagnement vers le logement en mettant l'accent sur la reprise du pouvoir d'agir est indispensable.

## Un regard spécifique pour les enfants

La prise en charge des familles victimes de violences concerne également le suivi des enfants. L'équipe veille à la prévention et au dépistage des troubles pouvant apparaitre chez les enfants victimes de violences. Plus spécifiquement, dans les accueils proposés aux enfants et à leurs parents au sein des domiciles, certaines attitudes et/ou mots témoignent des violences subies. Cela permet de questionner et verbaliser ce qui s'est passé, avec le parent et son enfant et de proposer un accompagnement adapté.

Dans le cadre de violences conjugales : Les professionnels de l'Abri Maternel sont conscients que les cycles de la violence conjugale impactent fortement les enfants qui en sont témoins et victimes à part entière.
Ils repèrent l'impact des situations de violence sur les besoins fondamentaux, sur la santé psychologique et physique ainsi que l'impact relationnel. Une sensibilisation des femmes concernées est faite pour qu'elles puissent proposer des prises en charge précoces et spécifiques pour leurs enfants.

Dans le cadre de maltraitances : Les deux parents sont responsables de la santé, de la sécurité et la moralité de leurs enfants. Ils ont à ce titre des obligations légales et morales à leur égard. L'équipe les informe des droits et devoirs énoncés par la loi dans le cadre de la protection de l'enfance et fait un rappel sur ce qu'est l'autorité parentale.
Les professionnels travaillent avec les différents intervenants (écoles, crèches, centres aérés, PMI …). Ils sont attentifs au recueil de la parole de l'enfant et aux observations qui peuvent être faites.
En cas de faits de violences effectives ou supposées, l'Abri Maternel alerte et informe les autorités compétentes (judiciaires ou administratives), en émettant un signalement ou une information préoccupante, pouvant entraîner des mesures d'assistances éducatives ou de protection immédiate.

**Quelques chiffres en 2024 :**

- 15 enfants victimes de violences ont été accueillis
- 3 enfants ont été accompagnés au CMPP
- 3 mesures d'investigation judiciaire ont été mises en place pour un enfant
- 3 enfants ayant fait l'objet d'une Information Préoccupante
- 6 enfants ayant bénéficié de visites médiatisées
- 1 enfant bénéficiait d'une mesure AEMO
- 2 enfants ont été concernés par une mesure de placement

### 3. Perspectives pour l'année à venir

- Maintenir le travail en réseau avec les partenaires : continuer les rencontres réseau femmes victimes de violences avec Solidarité femmes 13, maintenir notre participation au réseau « Personnes victimes de violences PVV » avec Solidarité femmes 13 et le SIAO.
- Développer le partenariat avec la Maison des femmes,
- Affiner les perceptions et réflexions sur la thématique de la violence par le biais de la veille sociale, la formation
- Renforcer l'accompagnement des couples accueillis au sein du CHRS, pour appréhender au mieux les problématiques de violences conjugales.
- Réactiver le partenariat entre l'infirmière de l'Abri Maternel, la sage-femme de la PMI et le CPEF.
- Faire perdurer les ateliers proposés en interne à l'Abri Maternel dédiés aux femmes sans leurs enfants : ateliers bien-être, sport, et jardinage, ceux-ci pouvant contribuer à une restauration de l'estime de soi et une valorisation importante de leurs compétences.

## D. DROITS, CITOYENNETE

Une des actions principales de l'association est d'encourager les démarches des résidents vers l'extérieur, pour leur permettre de s'insérer sur le territoire et de favoriser l'inclusion dans la société. « *Fondamentalement, le concept de citoyenneté renvoie à un phénomène d'inclusion. Est citoyen celui qui est inclus dans la cité* »[1]

Pour mener à bien cette action, les professionnels de l'Abri Maternel activent et développent un réseau de dispositifs et de partenaires au service de l'insertion des personnes accueillies.

[1] Sous la direction de **Jane** Jenson, **Bérengère** Marques-Pereira **et Éric** Remacle , L'Etat des citoyennetés en Europe et dans les Amériques, 2007, Les presses de l'université de Montréal, Partie III: Protection sociale et citoyenneté dans les fédérations multinationales de Johanne POIRIER p195

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

L'évaluation de la situation administrative réalisée dès la demande d'admission et la prise en compte des demandes et des besoins de la famille tout au long de son séjour permet de déterminer, avec elle, les objectifs de son projet.

Les axes de travail se déclinent autour de l'accès au droit du séjour, aux ressources, à la formation, à l'emploi, à la santé, à la justice et au logement. Les différents axes sont déclinés ci-dessous.

## 1. L'accès au droit au séjour

La régularité du séjour est l'élément conditionnant les modalités d'accès aux droits communs. Le droit au séjour est connu dès la première demande d'admission de la famille.

En 2024 sur 59 familles, 9 étaient en situation irrégulière : 4 familles accueillies au Centre Maternel, 5 familles au CHRS.

La diversité des flux migratoires sur le territoire impacte les démarches d'insertion. Les professionnels sont donc amenés à s'informer sur les différents statuts et procédures en droit des étrangers.

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), ESPACE (Espace de Soutien aux Professionnels de l'Accueil et du Conseil aux Etrangers).

La régularité de la situation de la personne à l'admission ne préjuge pas du caractère pérenne de celle-ci. Cela peut donc avoir des conséquences sur les projets des familles et une incidence sur la durée du séjour, qui s'en trouve allongée. En 2024 les personnes en situation irrégulière sont présentes depuis 7 ans en moyenne pour le CHRS, et pour certaines depuis quasiment 8 ans. Pour deux de ces familles, la durée inclut un temps de prise en charge en Centre Maternel entre 2 et 3 ans. Pour le Centre Maternel, la durée moyenne de séjour des familles en situation irrégulière est de 18 mois.

En 2024, sur l'ensemble des familles de nationalité étrangère, 58 % possédaient un titre de séjour (majoritairement « vie privée et familiale »). Soit 45% pour le Centre Maternel et 55% pour le CHRS.

8 % des familles présentaient une situation administrative précaire (récépissés successifs) et 17 % présentaient une situation administrative plus complexe (nécessitant le recours d'un avocat). 5 personnes accueillies étaient sous OQTF (2 personnes en Centre Maternel et 3 personnes en CHRS).

Le temps de la procédure de régularisation de la situation administrative impacte aussi l'accès à des ressources durables. Le degré dépendance financière de la famille auprès de l'Abri Maternel (distribution de tickets service, tickets de transport…), auprès d'autres services (CCAS, MDS) et associations caritatives est effectif.

De longues démarches sont nécessaires pour obtenir :

- Une régularisation pérenne sur le territoire
- Une insertion par l'emploi
- Un accès aux modes de garde (crèche ou assistante maternelle)
- Une indépendance financière
- Une insertion par l'accès au logement autonome
- Un accès à la citoyenneté

Fréquemment, cela induit :

- Une démobilisation de la famille, un état de "déprime" chez la personne
- Une difficulté dans le déroulement de l'accompagnement social.

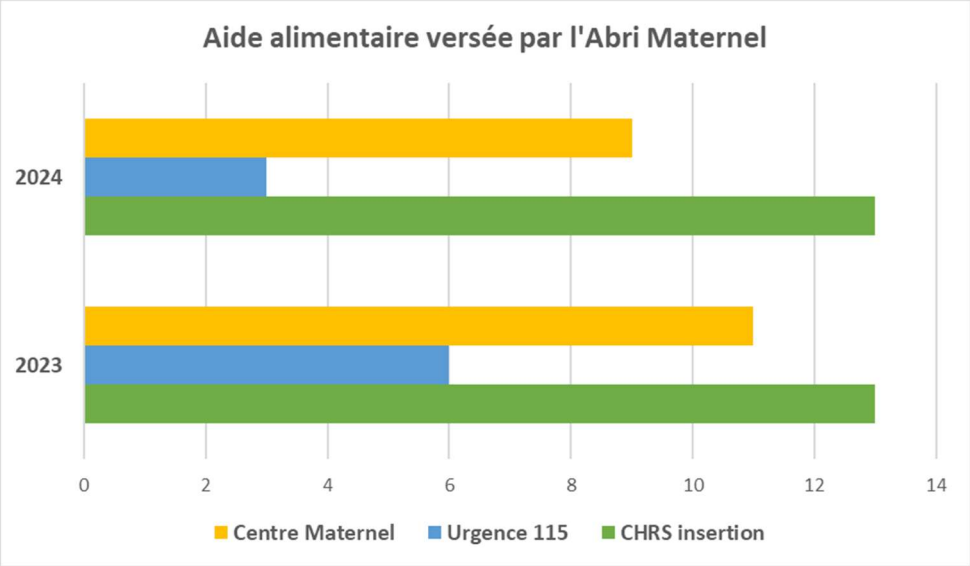
*Depuis 2023, des familles provenant du dispositif MNA sont accueillies au Centre Maternel, les prises en charge sont contractualisées pour une période d'un an.*

*En 2024, une seule famille orientée par ce service a été accueillie.*

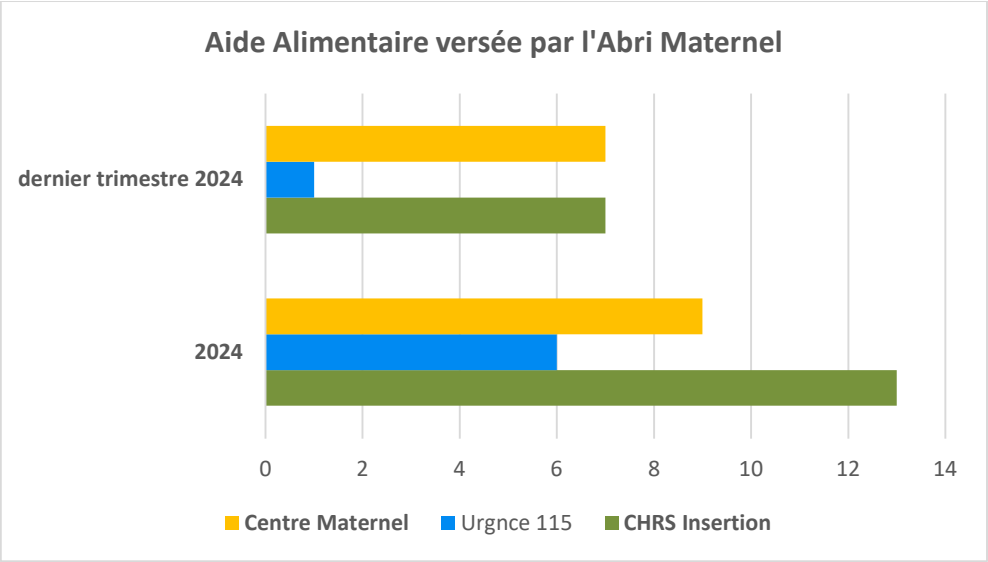
## 2. L’accès aux ressources

A l’accueil de la famille, le référent socio-éducatif effectue l’évaluation de la situation administrative, économique, et la potentialité d’accès aux dispositifs de droits communs. En fonction du statut de la situation administrative, la famille peut être confrontée à une interruption du versement des prestations sociales.

En 2024, sur l’ensemble des résidents présents dans la structure, 15% des familles ont été sans ressources contre 39 % l’année précédente. Elles ont ainsi bénéficié de tickets services à raison d’une fois par semaine, afin de répondre à leurs besoins alimentaires.




**Graphique comparatif de l’aide alimentaire versée en 2023 et en 2024**




**Graphique comparatif au cours de l'année 2024 et le dernier trimestre 2024**

Les versements des tickets service se sont amenuisés vers la fin de l'année 2024 pour le CHRS et le Centre Maternel. Cette réduction peut s'expliquer par :

- L'évolution de la situation de certaines familles qui ont été régularisées et qui ont pu accéder à des prestations.
- La vigilance apportée lors de l'admission des familles quant à la possible régularité de leur situation administrative.

Au cours de l'année 2024, 5 familles ont eu des coupures temporaires de ressources, le plus souvent liées aux délais de traitement des renouvellements de titre de séjour qui ont entrainé la suspension du droit aux prestations sociales.

Les familles ont également été orientées vers des organismes ou associations permettant la délivrance d'une aide financière et/ou matérielle : 15 AFASE ont été obtenues auprès des MDS pour financer des frais de crèche, de centre aéré ou pour la rentrée scolaire. 12 familles ont été orientées vers les différents organismes : Restaurants du Cœur, le Secours Populaire, la Croix Rouge, l'association MAAVAR pour l'aide alimentaire avec le dispositif le petit NOGA et/ou le CCAS pour des Chèques d'Accompagnement Personnalisé.

## 3. L'accès à l'insertion socio-professionnelle

Accéder à la formation ou à l'emploi nécessite de prendre en compte la situation familiale dans son ensemble.

- En fonction de la situation administrative des personnes accueillies, les personnes sont informées de leur droit pour l'emploi, la formation rémunérée ou non, une orientation est proposée vers divers partenaires ou réseaux comme France Travail.
- Le Pôle Insertion par le biais de l'Agent Développement Local Insertion (ADLI) du secteur fait partie des principaux partenaires. L'ADLI renseigne sur les dispositifs d'insertion pour les bénéficiaires du RSA et propose une aide pour la construction des CER. L'Abri Maternel étant agréé pour l'instruction des Contrats d'Engagement Réciproque.
- En 2024, les référents socio-éducatifs ont réalisé 21 CER principalement orientés vers l'insertion sociale et professionnelle et l'accès au logement.

Pour favoriser l'autonomie des personnes, un repérage du réseau de transports est proposé. Une prise en charge des titres de transports pour les personnes sans ressources est organisée, ainsi que la demande de la gratuité des transports Via pour les CER.

Lorsque les personnes ne maitrisent pas la langue française, elles sont orientées vers le réseau associatif spécifique à l'apprentissage de la langue française (La Fraternité la Belle de Mai…) et/ou vers des formations agréées par les dispositifs d'accès à l'emploi. Les listes d'attente pour intégrer une formation linguistique sont de plus en plus longues.

Lorsque les personnes ne connaissent pas l'outil numérique, une orientation vers des dispositifs de formation tels que l'ADPEI, Emmaüs Connect… est faite, ainsi qu'une sensibilisation régulière à l'outil. Les familles hébergées à l'Abri Maternel ont un libre accès à quatre ordinateurs situés dans une salle commune. Des bornes Wifi ont été installées sur chaque étage d'habitation.
Pour que les familles puissent avoir accès à un mode de garde pour leurs enfants, l'Abri Maternel a renouvelé en 2024 plusieurs conventions avec certaines crèches et alimente une dynamique de réseau importante avec ces établissements dans le but de favoriser au maximum l'accueil des enfants.

### Quelques chiffres :

En 2024, 14 résidents ont bénéficié d'une formation : les formations sont principalement des formations linguistiques (association ou financées par France Travail). *48% d'entre eux sont hébergés au CHRS et 52% au Centre Maternel.*

En 2024, 22 % des personnes hébergées avaient un emploi (intérim, CDD, CDI, auto-entreprise) et 4 personnes ont suivi une formation qualifiante pour la plupart en alternance.

### Répartition par structure des personnes occupant un emploi

| ***Structures*** | ***Nombre en pourcentage*** |
|---|---|
| *Centre Maternel* | *45%* |
| *Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)* | *55%* |

33 % étaient inscrites à France Travail.

Les réflexions autour du projet professionnel sont posées lors de l'élaboration du Projet d'Accompagnement Individuel entre la personne accueillie et l'équipe. Le projet professionnel de la personne est un axe principal de son Projet d'Accompagnement Individuel. Il est évalué et actualisé avec elle tout au long du séjour.

## 4. L'accès à la santé

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

Il faut noter que les délais de traitement des dossiers d'ouverture des droits peuvent être longs et parfois entrainer une rupture d'accès aux soins. Concernant les personnes sans droits ouverts pendant une certaine période, une orientation vers les services de la PASS est organisée. Notre partenaire, la pharmacie la plus proche de l'établissement, accepte d'avancer les médicaments prescrits. Les frais occasionnés sont ensuite réglés par l'Abri Maternel, ou régularisés par la famille dès l'obtention de la CSS ou de l'AME.
En 2024, 75 % des résidents bénéficiaient de la Couverture Santé Solidaire (CSS), 12 % de l'AME et 1% d'une mutuelle privée :

### Répartition par structure des personnes bénéficiant de la CSS :

| ***Structures*** | ***Nombre en pourcentage*** |
|---|---|
| *Centre Maternel* | *45%* |
| *Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)* | *55%* |

**Répartition par structure des personnes bénéficiant de l'AME :**

| ***Structures*** | ***Nombre en pourcentage*** |
|---|---|
| *Centre Maternel* | *54%* |
| *Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)* | *46%* |

L'accès à la santé passe également par la reconnaissance de certains handicaps. Nous accompagnons les familles au soutien et à la réalisation des dossiers MDPH pour des demandes ou des renouvellements. En 2024, 1 première demande pour un adulte a été réalisée auprès de la MDPH, 5 renouvellements de droits ont été envoyés, celles-ci concernent uniquement les enfants.

6 enfants ont été orientés vers différents dispositifs adaptés à leur situations (CAMSP, CMP, CMPP,) et 4 enfants bénéficient d'un Projet Personnalisé de Scolarisation (PPS).

## 5. L'accès à la justice liées aux droits des femmes et de la famille

Les familles sont soutenues pour faire valoir leurs droits.

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 2024, il y a eu 12 procédures auprès du JAF. Dans le cadre de ses procédures, les résidentes sont accompagnées par un avocat.

Les procédures JAF sont demandées par différentes institutions (bailleurs, CAF,) pour que les personnes puissent obtenir des droits.

En 2024, dans le cadre des violences conjugales, 38 % personnes étaient accompagnées dans cette situation (réf partie C « violences faites aux femmes »).

Lorsque la situation le nécessite, l'équipe éducative met en contact les familles avec des associations spécialisées telles que l'AVAD, le CIDFF, Solidarité Femme 13 et la Maison des femmes.

En 2024, 10 familles ont été orientées vers ces dispositifs.

Les familles sont accompagnées dans la constitution des dossiers de demande d'Aide Juridictionnelle.

Selon les besoins des personnes, des gardes d'enfants pendant les audiences ou les longues attentes au Commissariat sont prévues.

## 6. L'accès au logement

L'accès au logement de droit commun est une des missions inhérentes à la réinsertion des familles accueillies au sein de l'Abri Maternel.

Une référente logement assure cette mission en coréférence avec les référents socio éducatifs ainsi que les autres membres de l'équipe pluri disciplinaire. Cette thématique est évoquée avec la famille dès son arrivée et tout au long de son séjour.

La référente logement a pour mission d'évaluer en continu chaque situation en matière d'accès, de maintien et de projection dans un habitat autonome. Effectuer et suivre l'ensemble des démarches nécessaires à l'accès au logement, délivrer les informations en matière de droit d'accès au logement et sur les principaux dispositifs existants.
Elle effectue systématiquement une évaluation écrite de la situation et du projet locatif de la famille à destination du SIAO et des bailleurs.

Elle est en lien régulier avec le réseau et les partenaires dédiés au logement tels que le SIAO 13, le service logement de la Préfecture et de la ville de Marseille, les bailleurs mais également avec des acteurs associatifs comme l'ADIL, Association DALO, le Comité de Veille DALO, ESF Service, et des avocats spécialisés.

Elle peut également travailler avec les pères des enfants et conjoints des résidentes, non hébergés par l'établissement, pour favoriser les projets logements couple, familles.

### Quelques outils développés et/ou renforcés en 2024

En 2024, l'équipe a mis en place un tableau d'affichage accessible aux familles pour qu'elles puissent consulter en temps réel les propositions de logement du SIAO. L'idée était d'une part, de favoriser l'équité de l'accès aux offres de Logement pour l'ensemble des familles, d'autre part de favoriser une posture active des personnes dans leur recherche de logement. Au terme de l'année écoulée, l'équipe a observé que l'ensemble des familles de l'établissement s'était saisi de cet outil de prospection en le consultant régulièrement, interrogeant les modalités des offres et proposant leurs candidatures. Il a permis pour les

familles, d'appréhender la réalité du marché des offres de logement, du langage administratif employé dans ce domaine, de la réalité budgétaire.

En 2024, 123 offres SIAO adaptées aux situations des familles en termes de critères d'attribution ont été partagées sur le tableau d'affichage. Parmi l'ensemble de ces offres, 67% étaient des IML, 18% des Logements sociaux, 13% des Résidences Sociales. 51 candidatures ont été réalisées par les 28 familles éligibles aux offres SIAO.

Il est à rappeler que, pour chaque famille éligible à l'accès au logement, une demande d'insertion sur le SIAO est créée et actualisée avec la rédaction d'une évaluation globale de la situation familiale et du projet locatif. Tous les 3 mois, la référente logement met à jour chaque demande d'insertion des familles présentes afin de pouvoir permettre les candidatures aux offres de logement.

Une rencontre avec un avocat spécialisé du droit DALO a été provoquée avec les résidents volontaires. Ce temps d'échange a permis aux personnes de s'informer sur leurs droits et devoirs concernant ce recours, de déconstruire certaines inquiétudes et enfin de pouvoir repérer des acteurs juridiques sur le territoire pouvant agir comme soutient dans leur recherche de logement. En 2024, 13 demandes de reconnaissance DALO ont été effectuées soit deux fois plus qu'en 2023.

Sur les 57 familles qui ont séjourné à l'Abri Maternel en 2024, 30 étaient reconnues prioritaires par le DALO. 100% des sorties en logement social en 2024 ont découlé d'une proposition via le contingent préfectoral.

La participation de l'équipe à des groupes de travail organisés par le SIAO a également permis d'étoffer et améliorer la qualité des écrits professionnels à destination des bailleurs et acteurs de l'insertion.

La participation de l'équipe aux différentes formations d'utilisation du logiciel SIAO et à différentes rencontres avec des partenaires tels que le Comité de Veille DALO, Association ESF services, groupes de travail SIAO, Résidences sociales a permis d'améliorer la fluidité des échanges et de renforcer la veille sociale.

## Les freins repérés en 2024

- Cette année, les délais d'attente entre la proposition d'un logement via le contingent préfectoral et l'organisation de la CAL par le bailleur concerné ont été importants (jusqu'à 7 mois d'attente).

Le délai d'attente entre l'attribution du logement et la signature du bail pour cause de travaux par exemple est souvent long (jusqu'à 5 mois).

Lors de ces périodes d'attentes, les familles ne peuvent activer d'autres candidatures de logement et cela peut compromettre la dynamique d'insertion.

- Le 1er novembre 2024, les professionnels se sont vu retirer l'accès à l'espace du SYPLO. Cela a entrainé un manque de visibilité sur les statuts DALO, les positionnements sur les logements, les résultats des commissions, qui ne sont pas toujours communiqués aux familles en cas de refus. Cela a influé sur nos capacités à réagir en temps réel sur certaines situations.

- Aucune des 51 candidatures sur les offres SIAO en 2024 n'a pu aboutir à une attribution du logement. Les motifs les plus courants de refus des candidatures invoqués par le SIAO étaient : Le manque d'ancienneté de l'instruction des demandes d'insertion, la priorité aux personnes sortantes des dispositifs d'urgence.

La moyenne d'ancienneté des demandes d'insertion pour les familles éligibles aux offres en 2024 était de deux ans.

- La crainte de se voir attribuer un logement dans un quartier sensible de la ville de Marseille est encore présente dans le discours des personnes. Néanmoins la rencontre avec l'avocat spécialisé en droit DALO et l'accompagnement au quotidien sur les localisations a permis de déconstruire certains a priori.

### Les logements du secteur privé

- L'accès au logement dans le secteur privé est particulièrement difficile au regard des conditions de ressources et de garanties importantes.

La référente Logement a pu effectuer une rencontre avec l'Association « ESF service » spécialisée dans l'accompagnement vers le logement privé pour orienter de façon plus adaptée les familles susceptibles de se tourner vers le privé.

Cette année, 2 familles ont pu accéder à un logement en secteur privé.

- Les offres du SIAO d'Intermédiation Locative suscitent de la méfiance dans la mesure où la crainte que le bail, désigné « glissant » au moment de la candidature, ne soit finalement pas effectif. La perspective à se retrouver en situation de rechercher un logement de nouveau en dehors de l'accompagnement du CHRS est peu engageante pour la plupart des familles. Le second frein repéré sur l'IML sont les prix des loyers, restants élevés par rapport aux capacités financières des familles.

## FSL : Accès et Accompagnement vers la sortie du centre d'hébergement

En 2024, suite aux constats de l'année précédente sur le temps très long de traitement des dossiers FSL (plus de 12 mois de délais de traitement), l'équipe a privilégié l'orientation de cette démarche sur des acteurs sociaux du territoire du nouveau logement afin que le suivi puisse être effectif une fois le FSL traité.

Une fois le logement attribué, l'accompagnement au logement se poursuit sur l'ensemble des démarches inhérentes à l'entrée : souscription d'assurance, de contrats énergies, relations avec les gestionnaires des résidences, demandes d'APL, aide à l'organisation du déménagement et emménagement. Une fois la famille installée, un lien peut se maintenir pendant plusieurs semaines à travers des rendez-vous, des échanges téléphoniques et des visites au domicile afin de consolider l'intégration dans le logement.
En 2024, 8 familles sorties de l'établissement ont fait l'objet d'une liaison avec la MDS de secteur du nouveau logement, 1 mesure ASELL a été sollicitée avec l'Association HPF.

## Sorties des dispositifs CHRS et Centre Maternel en 2024

- **CHRS :** 9 familles sont sorties du CHRS

| *Secteur ou dispositifs de sortie ou autres* | Familles Admises en 2019 | Familles Admises en 2020 | Familles Admises en 2021 | Familles Admises en 2022 | Familles Admises en 2023 | Familles Admises en 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Logement secteur Social | **1** | **1** | | **1** | **1** | |
| Logement secteur Privé Dont 1 logement IML | | | 1 | | | |
| Réorientation / hébergement | | | | | 1 | 1 |
| Retour domicile conjugal | | 1 | | | | 1 |

- **Centre Maternel** : 7 familles sont sorties du Centre Maternel

| *Secteur ou dispositifs de sortie ou autres* | Familles Admises en 2020 | Familles Admises en 2021 | Familles Admises en 2022 | Familles Admises en 2023 | Familles Admises en 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| Logement secteur Social | | 1 | 2 | | |
| Logement secteur Privé<br>Dont 1 logement IML | | | | 1 | 1 |
| Réorientation / hébergement | | | | | 1 |
| Transfert CHRS Abri Maternel | 1 | | | | |

## 7. Veille sociale et documentation

- Des formations sont fréquemment proposées aux professionnels au sein de la structure mais aussi sur l'extérieur. En 2024 les référents éducatifs et cheffes de services ont suivi une formation collective sur le « Rôle de l'éducateur référent ».
- Un dossier « Com équipe » a été créé sur le serveur commun. Cet outil permet de partager et de centraliser les comptes-rendus des réunions et des formations, de la documentation, et recense les dispositifs existant chez les différents partenaires.
- Une bibliothèque à destination des professionnels a été mise en place l'année dernière, afin de nourrir cette veille sociale.
- L'Abri Maternel est abonné à une revue (ASH) qui permet aux équipes de suivre les actualités politiques ainsi que les différents mouvements sociaux du territoire.
- En 2024, continuité de la participation des professionnels au webinaire organisé par la CAF qui permet d'assurer une veille sur l'évolution des différents dispositifs. Participation également à différentes réunions de travail avec divers partenaires (plateforme PVV, FAS, ...).

## 8. Perspectives pour 2025

- Maintenir et développer le travail en réseau et partenariat sur tous les champs de l'insertion (emploi, formation, situation administrative, mode de garde, santé, logement…)
- Se former régulièrement au droit des étrangers
- Développer davantage le travail avec les dispositifs liés à l'accès à la langue française.

## E. L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DES USAGERS

Au sein de l'association Abri Maternel, l'usager 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 : histoire de vie, cultures, langues, situations familiales, conjugales différentes avec des problématiques diverses d'insertion. 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 capacités, ses demandes, ses besoins, ses fragilités, son rythme afin de l'amener 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.

Depuis la fin des années 1990, des changements très importants se sont produits dans la façon de penser l'accompagnement des personnes en difficulté. Un cadre législatif et réglementaire a réformé les approches du travail social en termes de principes et de droits. Nombre de textes affirment le droit à la participation des usagers, et prévoient leur prise en compte dans différentes procédures et instances.

- La loi de 1998 dite de lutte contre les exclusions. Elle affirme que la participation des usagers est un élément important des politiques de lutte contre les exclusions.

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 ».*

- La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Elle vise à remettre l'usager au centre des dispositifs d'action sociale. Elle précise et valorise ses droits. Elle a notamment créé le Conseils de Vie Sociale (CVS).

La visée de ces évolutions de pratiques est le maintien plein et entier de l'exercice de la citoyenneté pour les personnes accompagnées. Cela a modifié les approches : A la logique d'offre de services devant répondre aux besoins des personnes, s'est rajoutée une logique de recueil des demandes, attentes et propositions, qui sont parfois en décalage avec ce que les professionnels peuvent concevoir. Cela ouvre un espace d'échanges et d'élaboration en commun.

A l'Abri Maternel, cette citoyenneté est favorisée :

- Au travers de propositions d'activités et sorties (mer, cinéma...), ayant pour objectifs le partage mutuel de compétences et de connaissances, l'ouverture sur la culture, le territoire urbain et l'environnement naturel.

- Au travers d'instances d'expression et de participation, qu'elles soient prévues par la « loi 2002-2 » (CVS, registre de recueil des plaintes et réclamations, enquêtes de satisfaction…) ou bien issues d'initiatives institutionnelles (réunions de résidents, groupes de paroles, ateliers à thème…).

## Activités et sorties : des propositions qui favorisent la participation

### 1. Echanges de compétences, partage de connaissances

Ces propositions ont pour objectifs de favoriser la remobilisation à travers l'activité collective, et la confiance en soi, par la valorisation et l'échange de compétences. Cela concourt à renforcer le « pouvoir d'agir ».

La définition du mot expression est : l'action de s'exprimer. La participation et l'expression des usagers introduit la mise en ACTION et nous ramène au « POUVOIR D'AGIR ».

Au cours de l'année 2024, plusieurs ateliers collectifs ont été mis en place au sein de l'établissement. La participation et la motivation des personnes ont permis aux professionnels de proposer différents modes d'expression : Corporel, jardinage…

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

#### Atelier jardin

Cet atelier « jardin », 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.

Sur l'année 2024, 11 ateliers ont été organisés avec pour objectif de rassembler les personnes pour effectuer des plantations et entretenir les jardinières et fleurir les espaces collectifs.

Une invitation est adressée à l'avance aux personnes concernées. En moyenne, sur les 10 personnes inscrites et s'étant engagées dans l'action, chaque atelier a été honoré par 4 à 9 personnes.

Au printemps 2024, une réunion « bilan » de la saison précédente où 9 dames étaient présentes a été faite.

Cette rencontre a permis de mettre en relief un bilan positif :

Manger un produit sain, issu de la production, un produit de saison. 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, leurs souffrances. Les participantes sont stimulées par les échanges de savoir, elles proposent de partager leurs connaissances dans les domaines du bouturage, du paillage. L'Atelier « Jardin » perdure avec un intérêt pour les familles, certaines participantes se saisissent de ce dispositif pour partager des moments avec leurs enfants.

### Atelier bien-être

Cet atelier a été pensé pour permettre aux mères de famille d'avoir un espace de détente et de bien-être, une heure dans le mois sans la présence de leur(s) enfant(s).

Cet atelier est proposé par une ou deux professionnelles, suivant les soins proposés, axés principalement autour de la beauté et la relaxation avec des temps de soins spécifiques (soins du visage, manucure…) ou des temps de travaux pratiques (création de produits de beauté baume à lèvres, masque…). L'ambiance de la salle est adaptée à l'activité prévue : lumière tamisée, musique douce/relaxante, collations, tapis et oreillers au sol…

Les principaux objectifs sont :

- Prendre soin de soi / se réapproprier son corps
- Se relaxer, s'évader du quotidien
- Acquérir des postures, un savoir-faire à reproduire chez soi
- Echanger des savoirs, créer du lien.

En 2024, 8 ateliers bien-être ont eu lieu, avec une moyenne de 3 à 4 participantes par atelier. En 2024, 11 familles ont participé à l'atelier bien-être.

### Atelier sport

L'atelier sport est proposé aux familles qui souhaitent bénéficier d'un temps sans leur enfant autour d'une séance de renforcement musculaire. Il s'agit d'un enchainement d'exercices assez doux, adaptés au niveau et aux capacités physiques des personnes présentes.

Ces temps de sport permettent aux mères de se recentrer sur elles-mêmes, de bénéficier d'un espace où elles peuvent se réapproprier leur corps via une activité physique. Elles peuvent aussi refaire certains exercices chez elle, et échanger entre elles sur ceux qu'elles veulent refaire la séance d'après.

Les participantes qui reviennent tous les mois peuvent dire que ces séances de sport renforcent l'estime de soi et apaisent les angoisses.

**En 2024, 7 ateliers sport ont eu lieu, avec une moyenne de 3 participantes par atelier soit 7 familles**

## 2. L'accès à la culture, aux loisirs, à l'environnement

### Restaurant le République

Depuis 2022, un partenariat avec l'association La Petite Lili : Restaurant le République est mis en place pour permettre des temps conviviaux aux résidents en dehors de l'Abri Maternel.

Cette association a pour vocation de proposer des repas à des tarifs adaptés (au prix symbolique d'1€) dans un cadre accueillant. Ce dispositif permet aux personnes avec de faibles ressources d'avoir accès à un restaurant semi-gastronomique.

En 2024, 31 réservations ont pu être effectuées, pour un total de 138 repas, soit une baisse d'environ 25% par rapport à l'année précédente.

En effet, en 2024, l'association partenaire du fait de leur grand succès de leur a dû revoir leurs conditions d'accès : les personnes ne peuvent pas réserver plus d'une fois par mois, ce qui peut expliquer la baisse de fréquentation.
Certaines résidentes allaient au restaurant pour la première fois.

Le bilan fait par l'association la Petite Lili est positif : Le partenariat avec l'Abri Maternel est apprécié, les réservations sont faites de manière appropriée et les annulations et réservations non honorées sont rares.

### Fête de l'été

Comme l'an dernier, les professionnels de l'Abri Maternel ont proposé aux personnes accueillies une fête pour célébrer l'été. Un camion pizza a investi les lieux pour l'occasion. Le 21 juin, les résidents ont donc partagé avec les salariés un moment convivial tous ensemble, et en musique !

### Fête de Noël 2024

L'organisation de la fête de Noël 2024 a été confiée à l'association « Marie Poppyn's des Temps Modernes » constituée d'un réseau bénévole d'assistantes maternelles.

L'association est venue le samedi 21 décembre 2024 avec le Père Noël et ses lutins pour offrir un Cadeau à chaque enfant. 77 cadeaux ont été distribués pour cette occasion. Une animation avec une chanteuse a été proposée, les familles ont pu profiter de ce moment convivial autour d'un goûter. Un photographe était présent durant tout l'événement afin d'immortaliser ce moment.

## Les sorties et activités extérieures proposées aux enfants et aux familles

Depuis de nombreuses années des sorties sont proposées par l'équipe lors des vacances scolaires. Certaines familles se mobilisent pour organiser des vacances ou des sorties en famille. D'autres inscrivent leurs enfants en centres aérés. Cependant, certains parents sont en difficultés pour proposer des activités à leurs enfants (financières...) Un budget est mis à disposition de l'équipe pour organiser des activités et sorties surtout pour la période estivale où pour certains enfants et adolescents les journées sont longues. La sortie pique-nique au Frioul, par exemple, a réuni 23 participants (10 familles).

## Orientation sur les dispositifs extérieurs

Dans le souhait d'autonomiser les familles, l'équipe les a orientés vers des dispositifs extérieurs, tels que le Secours Populaire, les centres sociaux etc.... Certaines familles s'en sont saisies et sont prêtes à renouveler l'expérience.

## 3. Participation des adolescents

### Les sorties spécifiques proposées aux adolescents

Une réflexion autour de la place des adolescents à l'Abri Maternel est activée. En 2023, un travail a été entamé sur les espaces communs de la structure afin que ces lieux puissent être accessibles aux adolescents en autonomie. Cette action s'inscrit dans les missions de prévention et de soutien à la parentalité, elle est donc développée dans cette partie du rapport d'activité.

En 2024, cette réflexion a permis de repenser le sens des sorties proposées aux adolescents. L'objectif principal de ces sorties était de permettre aux enfants d'accéder à la culture et aux loisirs. Aujourd'hui, il semble important de mettre en avant les autres objectifs auxquelles répondent ces sorties.

En effet, bien qu'un travail sur les espaces communs ait été mené, ces lieux restent démunis de propositions ludiques adaptées à leur âge. Les adolescents ont pu exprimer un besoin de se retrouver entre pairs, de sortir des espaces assez exigus de leurs vies quotidiennes (appartements, terrasse), de bénéficier de temps en dehors du regard de leurs parents et/ou des autres membres de leur fratrie.

Actuellement, peu d'espace répond à ces besoins exprimés.

Des sorties ont donc été proposées aux adolescents, sans la présence de leurs parents :

- Accrobranche 10 adolescents
- Cinéma : 10 adolescents

Ces sorties ont permis de répondre aussi à d'autres objectifs qui peuvent servir de supports à l'accompagnement éducatif : favoriser le lien, l'écoute et repérer des besoins non exprimés. Travailler le vivre-ensemble grâce aux temps partagés en dehors de la structure.
Ces sorties avaient aussi une visée de soutien à la parentalité en échangeant avec les parents sur leur adolescent.

### Le projet adolescent « Ciné-débat »

Des projets envers les adolescents sont en création et certains sont en cours. C'est dans ce cadre que les séances « Ciné-débat » s'organisent en partenariat avec l'association Unis-Cité. Une convention a été signée afin de formaliser le travail. Ces séances cinéphiles sont l'occasion d'échanger entre jeunes sur des thèmes de société et de citoyenneté émanant des films projetés.

Le premier atelier a commencé avec la participation de 5 jeunes. 18 ateliers ont eu lieu de janvier à juin 2024 avec une moyenne de participation de 4 jeunes. En tout, 10 adolescents de l'établissement ont pu participer à un ou plusieurs ateliers.

## 4. L'institution comme lieu d'exercice de la citoyenneté

### L'espace accueil : Un lieu clé de communication

A l'entrée de la structure, l'accueil est un lieu essentiel dans le fonctionnement de l'établissement, cet espace animé par des professionnels le jour comme la nuit assure une fonction de communication essentielle. L'accueil est l'interface entre l'intérieur et l'extérieur mais aussi « courroie de transmission » entre différents interlocuteurs (professionnels, visiteurs, partenaires, prestataires, familles…). Le personnel de l'accueil :

- Réceptionne les communications téléphoniques internes, externes
- Réceptionne le courrier et les colis des familles
- Fournit les tickets service (alimentation, hygiène) et les tickets de transport
- Aide à la gestion de la lingerie, avec l'accueil des enfants si nécessaire
- Accueille toutes les personnes internes, externes
- Assure les inscriptions des personnes pour les ateliers
- Note sur un carnet quelles sont les personnes rendant visite aux familles
- Assure une fonction relationnelle en capacité d'écouter les ressentis, les questionnements, repère les tensions, les angoisses, aide dans les démarches administratives, oriente les personnes dans la découverte du territoire.
- Etc…

### La démocratie représentative : Le Comité de Vie Sociale

Institué par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et concrétisé par le Décret n°2004-287 du 25 mars 2004 relatif au Conseil de la Vie Sociale, le CVS est un outil destiné à garantir les droits des usagers et leur participation au fonctionnement de l'établissement : L'objectif est d'inclure davantage les résidents dans la vie et le fonctionnement de l'établissement et de faire émerger leur paroles, besoins, demandes.

Au cours de l'année 2023, l'équipe a effectué un travail de fond sur la formalisation du CVS. Fin 2023, certaines propositions des personnes hébergées, comme l'extension des horaires de visites, ont été actées par l'Abri Maternel, et ont été appliquées en 2024.

En 2024, cette dynamique s'est pérennisée :

Le fonctionnement organisationnel du CVS est de plus en plus fluide, les personnes s'appropriant de mieux en mieux cet outil de régulation collective. Les membres du CVS se rencontrent tous les deux mois, puis tous les mois.

Les personnes peuvent exprimer des demandes, des réclamations sur le fonctionnement institutionnel, mais elles expriment aussi de plus en plus leurs souhaits et font des propositions.

En octobre 2024, l'élection du nouveau CVS a été l'occasion d'un exercice de citoyenneté auquel ont participé, par leurs votes, 25 familles.

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

Des réunions de résidents par étage sont organisées avec les professionnels pour aborder des sujets collectifs, le bien vivre ensemble etc.... cela permet de réguler des relations de voisinage parfois conflictuelles, de favoriser la paire-aidance, et de faire connaissance avec les nouveaux arrivants. Lors de chaque réunion organisée sur l'étage, les familles de l'étage concerné sont invitées à participer, une garde d'enfants est organisée par les professionnels pour que les parents puissent être plus disponibles et attentifs aux échanges de paroles.

## Les enquêtes de satisfaction

Le questionnaire de satisfaction est un document qui permet 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 chef de service lors de l'évaluation de l'accompagnement 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 boite aux lettres dédiée à cet usage.

En 2024, sur 84 questionnaires (55 pour le CHRS et 29 pour le Centre Maternel) distribués aux familles, 1 seulement a été déposé dans la boite aux lettres.

Cet outil n'est pas utilisé par les familles. Une réflexion doit se mettre en place avec le CVS sur le maintien ou les pistes d'amélioration de cet outil.

### Registre de recueil des plaintes et réclamations

Un registre de recueil des plaintes et réclamations est mis à la disposition des personnes accueillies à l'accueil. Ce registre est un réel levier pour l'association dans la mise en place d'une démarche d'amélioration de la prise en charge. 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 d'apporter 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 et de demander réparation.

En 2024, deux personnes accueillies ont utilisé ce mode d'expression dont l'une pour signaler un problème d'altercation entre adultes et l'autre un problème de literie. L'intégralité des plaintes ont été traitées et obtenues une réponse de la Direction, après que les personnes concernées aient été reçues et écoutées.

### Registre du signalement 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 personne, 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.

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.

En 2024, 1 signalement a été répertorié au sein du registre.

## Conclusion partie participation des usagers et perspectives 2025

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 : les résidents sont sollicités dans l'élaboration de projets (participer à la vie et au fonctionnement de la structure, échanger, débattre, partager son « savoir-faire » …).

En 2025, l'objectif est de continuer à travailler autour de cette dynamique de participation. En effet, la participation des usagers dépend aussi des personnes accueillies : En 2024, beaucoup d'adolescents étaient accueillis à L'Abri Maternel, il est donc essentiel de continuer de faire des propositions sur des espaces extérieurs.

Cette dynamique collective passe également par la mise en place d'outils tels que le Conseil de Vie Sociale et les réunions d'étage : Bien qu'un travail important ait déjà été effectué cette année et l'année précédente, il semble essentiel de continuer de faire vivre ces dispositifs l'année prochaine.

En 2025, l'objectif principal est donc de continuer d'étudier ces dynamiques, individuelle et collective, afin de réévaluer et d'ajuster les projets déjà mis en place et d'en proposer de nouveaux.

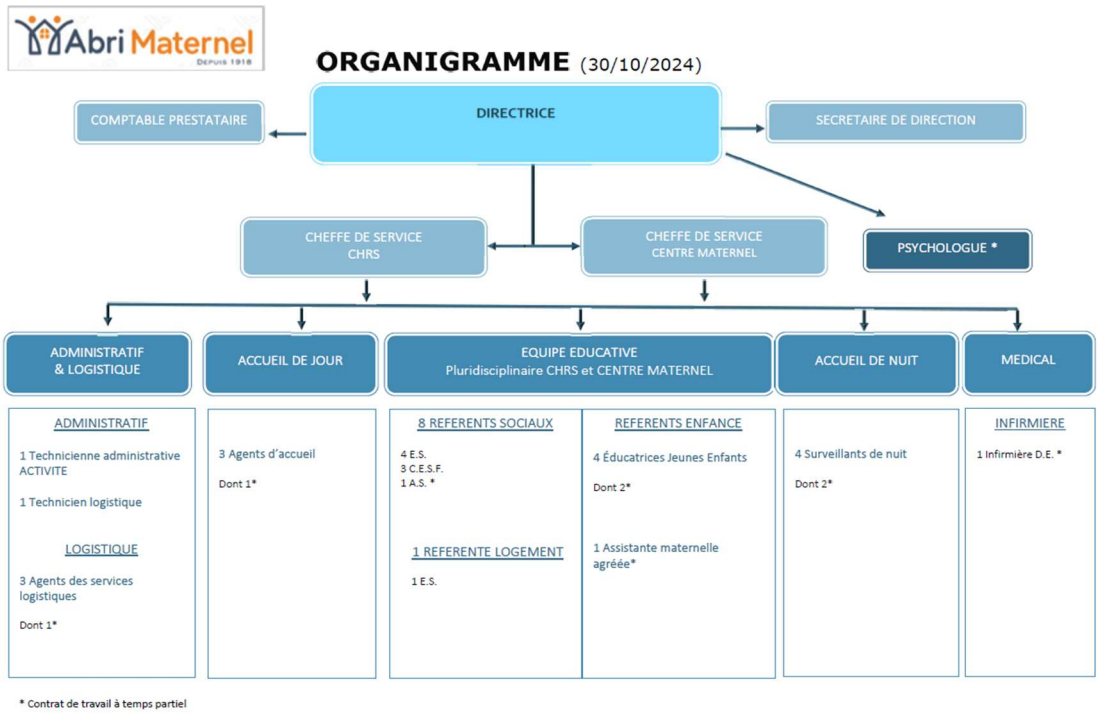
# VII. LE PERSONNEL DE L'ETABLISSEMENT

L'établissement d'hébergement, comportant les deux dispositifs 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.

## A. ORGANIGRAMME THEORIQUE

Le personnel est majoritairement féminin : 84%.



## B. LA MASSE SALARIALE REALISEE EN 2024 CHRS\CENTRE MATERNEL

### 1. En termes d'effectif des CDI

Nous avons en 2024, dans la liste des effectifs en CDI, réalisé 23.18 ETP sur les 30.81 ETP prévus.

### 2. En termes d'effectif des CDD et intérimaires

Nous avons, en 2024, réalisé 5.67 ETP.

### 3. Total effectif 2024

Nous avons réalisé 28.85 ETP sur les 32 ETP au budget global CHRS\CENTRE MATERNEL.

## C. LE CSE CHRS\CENTRE MATERNEL

Le Comité Social et Économique est l'instance de représentations des salariés. Il est élu pour une durée de quatre ans. Les élections des membres du Comité Social et Économique ont été organisées en 2023, et 2 titulaires et 2 suppléants ont été élus le 5 juin 2023.

## D. LA FORMATION CHRS\CENTRE MATERNEL EN 2024

Les bénéficiaires de formations relèvent de toutes les catégories professionnelles : éducatif, personnel de nuit, service et entretien, administratif, cadre, ainsi que les membres du CSE.

***Formations Plan OPCO – 2024 :***

1 / Améliorer ses écrits professionnels en langue française – Individuelle – REALISEE

2 / Assistante RH – Individuelle – REALISEE

3 / Formation CSE Nouveau Mandat - Collective (CSE) – REALISEE

4 / SST : Sauveteur Secouriste du Travail - Collective – REALISEE

5 / Habilitation Electrique – Individuelle – REALISEE

6 / Rôle de l'éducateur référent - Collective – REALISEE

7 / TPME – Nouveau dispositif Evaluations Secteur – Individuelle (Directrice) – REALISEE

8 / Référent Harcèlement CSE (Sexuel + Moral) – 1 Membre du CSE – REALISEE

La supervision

Une psychologue clinicienne extérieure à l'établissement intervient une fois par mois auprès des équipes éducatives. 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)

Le 29/04/2025

| | |
|---|---|
| Joachim De Jesse Charleval | Sylvie Delacour |
| Président | Directrice |

Mr Joachim de JESSE CHARLEVAL
Président

Mme Sylvie Delacour
Directrice

# VIII. PERSPECTIVES 2025

- Mettre en œuvre les préconisations faites lors de l'évaluation : finaliser le travail sur le RGPD, finaliser le travail sur le DUERP, prévoir une formation pour les salariés sur la bienveillance.

- Terminer les travaux de rénovation des appartements et prévoir la décoration des parties communes (couloirs et bureaux d'étages).

- Prévoir l'embauche d'un(e) comptable, l'externalisation de la paye ainsi qu'un appui technique de la part du cabinet d'expertise comptable dans l'établissement des budgets à la suite du départ à la retraite de notre comptable prestataire de service.

- Mettre en œuvre un travail de supervision pour les trois cadres de direction afin d'accompagner le changement des pratiques professionnelles et fluidifier le travail d'équipe.

# IX. ANNEXES

Récapitulatif des indicateurs de l'activité de l'établissement

| 2024 | D.D.E.T.S. Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités | | | | | | | CENTRE MATERNEL | | | ETABLISSEMENT | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | CHRS | | | Urgence 115 | TOTAL CHRS & 115 | | | | | | | | |
| PERSONNES | Adultes | Enfants | Total | Adulte | Adultes | Enfants | Total | Adultes | Enfants | Total | Adultes | Enfants | Total |
| CAPACITE | - | - | 84 | 1 | - | - | 85 | - | - | 40 | - | - | 125 |
| JOURNEES THEORIQUES | | | 30 744 | 366 | | | 31 110 | | | 14 640 | | | 45 750 |
| JOURNEES REALISEES | - | - | 28 726 | 340 | | | 29 066 | | | 15 204 | | | 44 270 |
| TAUX D'OCCUPATION | - | - | 94% | 93% | | | 94% | | | 104% | | | 103% |
| MOYENNE | - | - | | | | | | | | | | | |
| PRESENTS AU 1ER JANVIER 2024 | 25 | 48 | 73 | 1 | 26 | 48 | 74 | 19 | 24 | 43 | 45 | 72 | 117 |
| NOMBRE D'ADMISSIONS | 11 | 25 | 36 | 4 | 15 | 25 | 40 | 7 | 8 | 15 | 22 | 33 | 55 |
| NOMBRE DE PRESENTS DANS L'ANNEE | 36 | 73 | 109 | 5 | 41 | 73 | 114 | 26 | 32 | 58 | 67 | 105 | 172 |
| NOMBRE DE DEPARTS | 9 | 20 | 29 | 5 | 14 | 20 | 34 | 7 | 9 | 16 | 21 | 29 | 50 |
| PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2024 | 27 | 53 | 80 | 0 | 27 | 53 | 80 | 19 | 23 | 42 | 46 | 76 | 122 |