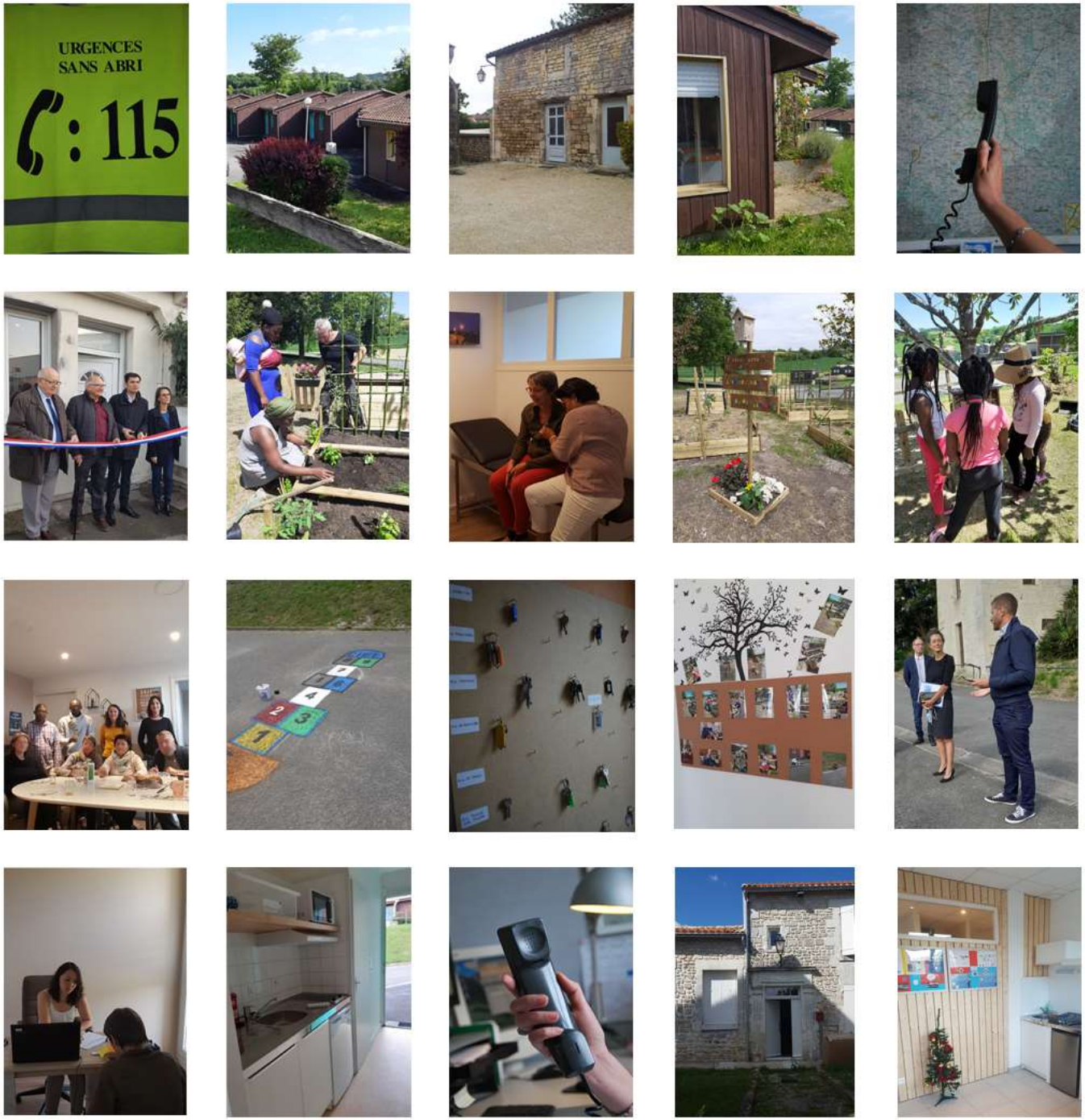


afus 16

BILAN D'ACTIVITE

PÔLE FAMILLE

2019

BILAN QUANTITATIF

Ce sont **65 ménages** et **246 personnes différentes** qui ont été prises en charge par le 115 sur le pôle hébergement famille (+5% de ménages et +28% de personnes par rapport à 2018) et (+ 14% de ménages et +15% de personnes par rapport à 2017) **et 39 576 nuitées ou 10 708 nuits réalisées en 2019 (soit + 2%).**

25 familles étaient présentes au 31/12/2019 (à cette date, nous avions alors 6 logements libres dont 1 bloqué pour travaux).

6 départs ont eu lieu le dernier mois de l'année (2 départs en CADA, 1 en CHRS, 2 en logement autonome et 1 retour au pays).

1. ETUDE DU PUBLIC ACCUEILLI

Parmi les 65 ménages, ce sont 65 femmes, 38 hommes et 143 enfants qui ont été hébergés et accompagnés par les conseillères sociales de l'AFUS16. La moyenne d'âge de 37 ans (ou 35 ans pour les femmes et 39 ans pour les hommes).

La proportion des familles avec enfants de moins de 3 ans est stable avec 41 enfants. 48% sont des familles monoparentales.

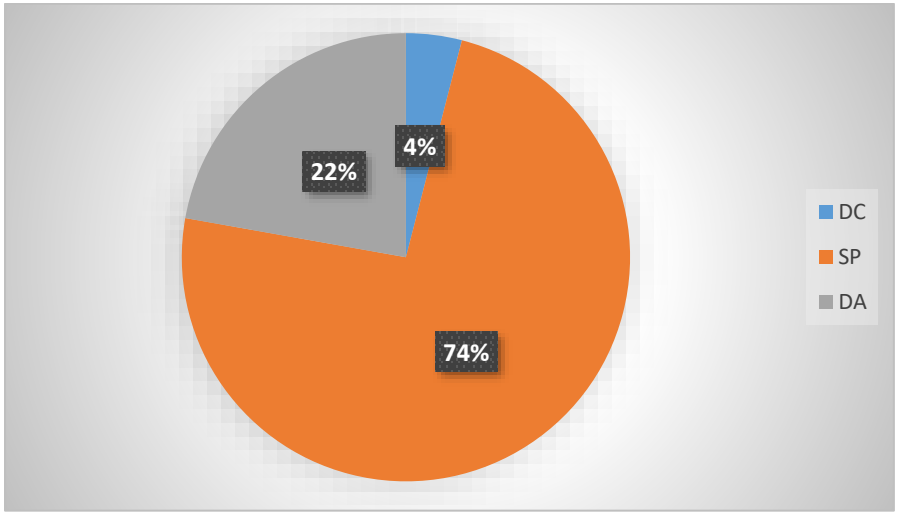
a) Statut administratif

La proportion des familles dites « sans-papier » est encore majoritaire cette année ainsi que la proportion des demandeurs d'asile primo-arrivants.

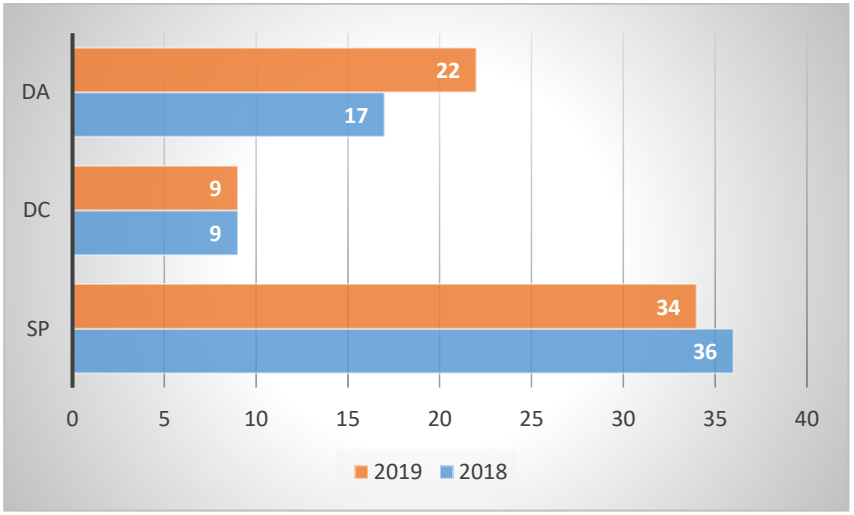
Voici ci-dessous le découpage du public accueilli par statut :

- ***34 ménages « sans-papier » (52%)*** = **29 197 nuitées** : Ces ménages sont déboutés de l'asile ou en demande de régularisation administrative auprès de la Préfecture ou directement en demande de titre de séjour pour raisons diverses (parent d'enfant français ou vie privée et familiale) ;
- ***22 ménages en demande d'asile (34%)*** = **8787 nuitées réalisées** : 19 ménages ont été accueillis après le 1er janvier : parmi eux, 13 sont en procédure accélérée, 5 en procédure normale et 3 en DUBLIN.
- ***9 ménages de droit commun (14%)*** = **1592 nuitées** : 3 familles dites « Réinstallées » ; 2 arrivaient d'un autre pays mais sont parents d'enfant français ; 3 avaient un logement qu'ils ont perdu soit après une séparation ou expulsion ; 1 sortait d'incarcération.

L'année 2019 a été marquée par une régularisation de 11 familles déboutées du droit d'asile qui ont pu faire valoir leur effort d'intégration auprès des services de la Préfecture.



Graphique 1 - Proportion des nuitées par statut administratif

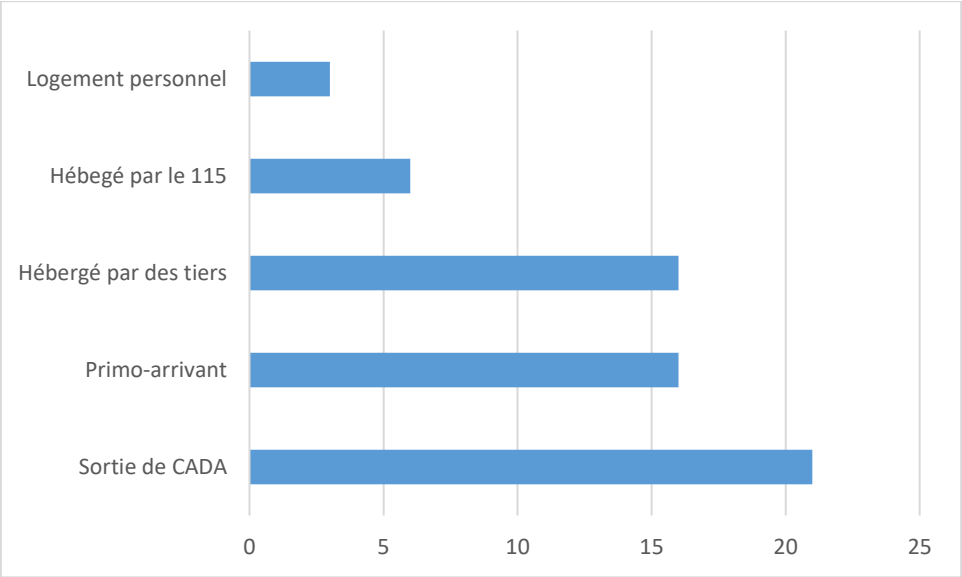


Graphique 2 – Comparaison des ménages en 2018 et 2019

2. HEBERGEMENT PRECEDANT L'ACCUEIL :

Avant de solliciter le 115 et d'être pris en charge sur le pôle hébergement famille, les ménages étaient hébergés par des tiers ou en structure d'hébergement spécifique :

- 21 ménages sortaient de CADA dont 7 accueillis après le 1er janvier 2019 (le reste étant déjà présent au 01/01/2019) ;
- 16 ménages arrivaient de leur pays d'origine ;
- 16 étaient hébergés par des tiers ;
- 6 étaient déjà pris en charge au 115 sur le pôle isolé ;
- 3 avaient leur propre logement.



Graphique 3 – Type d'hébergement avant l'accueil

3. <u>LES SORTIES DU DISPOSITIF :</u>

- ***13 DEPARTS EN CADA*** : L'admission en CADA après une moyenne de 134 nuits (1 ménage parti en moins d'un mois ; 4 en moins de 2 mois ; 3 ménages en moins de 3 mois ; 2 en moins de 6 mois ; 3 moins d'un an).

- ***12 DEPARTS VERS DU LOGEMENT AUTONOME*** : 9 familles régularisées par la Préfecture ont quitté le dispositif (4 en moins de 9 mois ; 4 entre 2 et 3 ans ; 2 après 3ans et demi ; 1 après 5 ans et demi et 1 après 7 ans passés sur le service) + 3 familles dites « Réinstallées » ont pu intégrer leur propre logement.

- ***7 DEPARTS VERS UN CHRS*** : L'intégration sur une place en CHRS s'est faite sur une moyenne de 105 nuits (2 en moins d'un mois ; 3 en moins de 3 mois ; 1 en moins de 6 mois et 1 au bout de 10 mois) + 1 situation dont la femme a été accueillie par le dispositif DVVC et l'homme exclu.

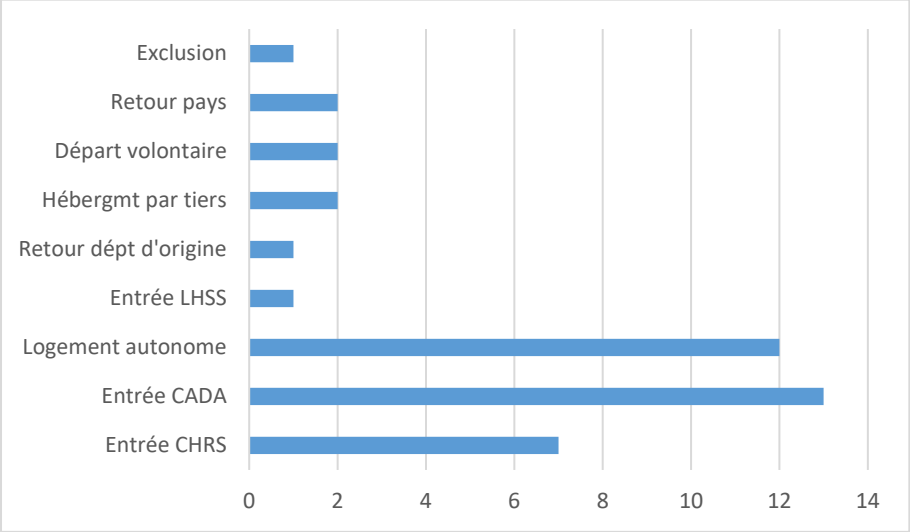
- ***2 RETOURS VERS LE PAYS D'ORIGINE*** : 2 familles ont demandé une aide au retour volontaire après un séjour de 8 mois et presqu'un an.

- ***2 HEBERGES PAR DES TIERS*** pour des familles régularisées par la Préfecture et dans l'attente d'un relogement autonome.

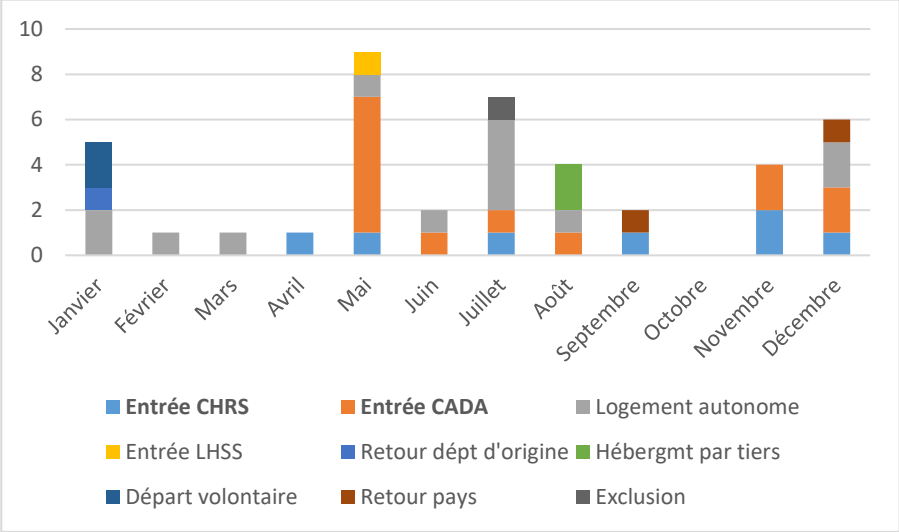
- ***3 SORTIES DU DISPOSITIF*** pour des familles qui n'avaient aucun lien avec la Charente et n'avaient pas préparé leur départ.

- ***1 EXCLUSION*** pour refus de proposition de relogement après une régularisation administrative.

- ***1 ENTREE EN LITS HALTE SOINS SANTE*** pour une maman et sa fille qui souffre de problème de santé et nécessitait une mise en place de soins et d'examens médicaux.



Graphique 4 – Solutions de sortie du dispositif



Graphique 5 – Analyse des sorties par mois en 2019

4. COMPTABILITE ANALYTIQUE

- *BUDGET HÔTEL*

1896 nuits ou 5970 nuitées pour 24 ménages différents. L'hôtel représente en 2019, 15% des nuitées totales :

- 13 ménages DA soit 56.5% des ménages à l'hôtel et 3824 nuitées d'hôtel = 64% des nuitées hôtel.

- 4 ménages DC soit 17% des ménages à l'hôtel et 236 nuitées hôtel = 4% des nuitées hôtel.

- 7 ménages SP soit 30% des ménages à l'hôtel et 1910 nuitées = 32% des nuitées hôtel.

LES SORTIES

- 4 ménages ont quitté le centre d'hébergement pour une place CADA,
- 2 familles ont intégré une place CHRS insertion,
- 1 ménage a intégré un logement autonome,
- 1 famille a intégré une place dans les LHSS,
- 2 familles ont quitté le service sans préparation.

- *BUDGET HUDCF*

6792 nuits / 24649 nuitées pour 48 ménages différents hébergés en appartements d'urgence (HUDCF).

- 17 ménages DA soit 35% des ménages à l'hôtel et 4162 nuitées d'hôtel = 17% des nuitées HUDCF.

- 2 ménages DC soit 4% des ménages à l'hôtel et 135 nuitées hôtel = 1% des nuitées HUDCF.

- 29 ménages SP soit 60% des ménages à l'hôtel et 20352 nuitées = 82% des nuitées HUDCF.

LES SORTIES

- 9 ménages ont quitté le centre d'hébergement pour une place CADA,
- 3 familles ont intégré une place CHRS insertion,

- 8 ménages ont intégré un logement autonome après régularisation par la Préfecture, 1 partie hébergée par des tiers et 1 exclu du service car refus des propositions de relogement HLM,
- 1 ménage a intégré une place d'urgence DVVC.
- 2 familles sont reparties vers leur pays d'origine (aide au retour volontaire).

FOCUS HUDCF VAL DES VIGNES : 1714 nuits / 4686 nuitées pour 19 ménages (19% de ces nuitées) **dont :**

- 3098 nuitées DA soit 66% des nuitées de Val des Vignes ;
- 1588 nuitées SP soit 34% des nuitées de Vla des Vignes.

Une moyenne d'âge de 34 ans ; 8 familles en couple avec enfants et 11 familles monoparentales (58%) et 11 enfants de moins de 3 ans sur les 32 enfants présents.

LES SORTIES

- 5 ménages ont quitté le centre d'hébergement pour une place CADA,
- 1 ménage a intégré une place d'urgence DVVC.

- *BUDGET CHRS* :

1819 nuits / 7952 nuitées pour 9 ménages différents

1 ménage DA soit % des ménages CHRS et 801 nuitées = 10% des nuitées CHRS.

1 ménage DC soit % des ménages CHRS et 216 nuitées = 3% des nuitées CHRS.

7 ménages SP soit % des ménages CHRS et 6935 nuitées = 87% des nuitées CHRS.

LES SORTIES

- 1 ménage a intégré un logement autonome après une régularisation administrative par la Préfecture de Charente,
- 1 ménage a quitté notre dispositif pour être hébergé par des tiers après une régularisation administrative,
- 1 ménage a intégré une place CHRS insertion.

5. AIDES DIVERSES ATTRIBUEES AU PUBLIC

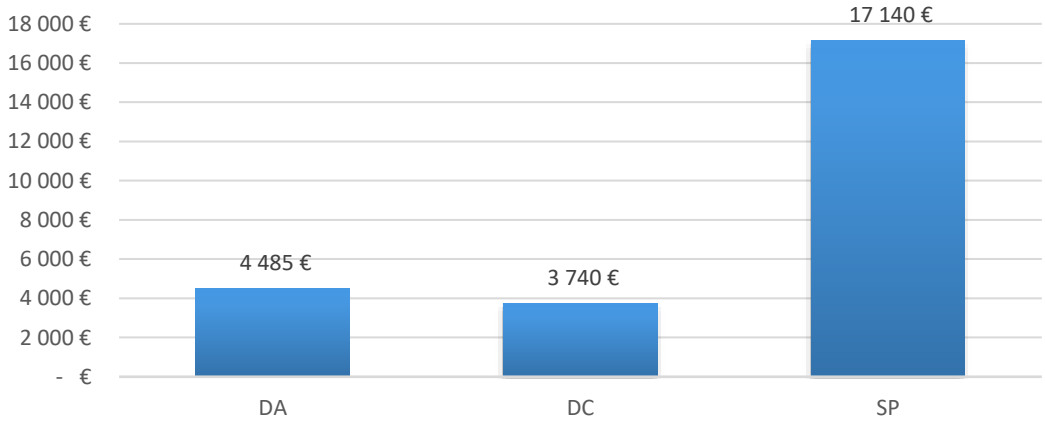
- **CHEQUES DE SERVICE**

Au moment de leur arrivée dans le service, certaines familles ont des ressources mais il arrive parfois qu'elles soient insuffisantes ou encore que ces familles n'aient ni ressource, ni prestation pour subvenir à leurs besoins (suspension de l'Allocation pour Demandeur d'Asile pour les personnes déboutées ou encore suspension du Revenu de Solidarité Active le temps du transfert de dossier d'une CAF à une autre par exemple).

Une aide financière, sous forme de chèque service est alors proposée. Celle-ci est calculée en fonction de la composition familiale. Les conseillères sociales reçoivent les usagers, lors d'une permanence hebdomadaire dans des locaux administratifs dédiés. Cet entretien leur donne la possibilité d'avoir un contact régulier et de faire un point sur l'évolution des situations. Cela leur permet d'évaluer l'état « psychologique » des personnes et ainsi d'apaiser leur état de nervosité ou de les mettre en contact avec des professionnels de santé si besoin.

À la demande de la famille ou si elles le jugent opportun, elles assurent un accompagnement à la gestion budgétaire.

Le montant total attribué correspond à ***25 365€*** pour l'année 2019. 68% des bénéficiaires sont de statut « sans-papier ».



Graphique 6 – Bénéficiaires des chèques de service par statut administratif

- **CANTINES SCOLAIRES**

L'AFUS 16 paie les cantines pour les enfants hébergés au centre de Val des Vignes. Le forfait mensuel est de 42€ par enfant. Il n'existe pas de tarif social. Nous avons également dû régler des factures de cantines pour la commune de Champniers puisque les bus ne permettaient pas aux familles d'aller chercher leurs enfants le midi et de les ramener l'après-midi.

- **UNE PRISE EN CHARGE EN LAVERIE AUTOMATIQUE**

Les familles hébergées en diffus sur l'agglomération angoumoisine ont accès sur un créneau précis à un lavomatic, afin de pouvoir assurer l'entretien du linge. Le centre d'accueil collectif de Val des Vignes est lui, équipé d'un local laverie équipé de 2 machines à laver et de 2 sèche-linges. Les logements situés sur Confolens et Ruffec sont équipés de lave-linge hormis celui situé dans les locaux du CCAS de Ruffec car celui-ci propose un service de blanchisserie. Certaines familles viennent directement lors des permanences le jeudi pour effectuer des machines à laver le linge.

Sur Angoulême, ce sont ***5644.80€*** de dépenses au lavomatique de Victor Hugo (973 lavages) pour ***29 familles différentes*** qui sont enregistrées.

- **TICKETS DE BUS**

Concernant les déplacements sur le département, pour les démarches administratives essentielles ou liées à la santé, les familles sans ressources bénéficient de tickets de bus que l'AFUS16 achète.
Nous avons distribué ***495 tickets de bus Citram et 98 STGA*** pour permettre aux familles hébergées de se rendre aux RDV médicaux, vaccination, Ceggid, radio pulmonaire, PMI ou CCAS.

BILAN QUALITATIF DE L'ACCOMPAGNEMENT

1. Le rôle d'accompagnatrice sociale au 115

a) L'évaluation de la situation

Lorsqu'une famille sollicite le 115 directement ou via l'un de nos partenaires, une première évaluation est systématiquement réalisée par la référente du SIAO. Celle-ci permet de retracer le parcours de la famille, de faire le lien avec les partenaires sur la trajectoire, d'identifier les difficultés à différents niveaux : social, médical… et les démarches envisagées par la famille. Si un hébergement est effectif, les informations recueillies sont transmises à la conseillère sociale qui devient référente de la famille.
Lors d'une première rencontre, les conseillères sociales s'efforcent de recueillir un maximum d'informations concernant leur parcours (logement/entourage/emploi/santé) afin de déterminer le contexte dans lequel la famille évolue et qui constitue sa réalité, ainsi que les difficultés qui l'ont conduite à cette situation d'urgence. Une relation de confiance doit donc se créer avec la famille ou la personne afin qu'elle accepte de parler de son histoire. Ce recueil d'informations et de concertation prend du temps et se construit sur plusieurs rendez-vous. Celui-ci est important puisque c'est à la suite de cette évaluation globale que des objectifs sont fixés et détermine un projet avec la personne, tenant compte de ses capacités et motivations.

b) Un accompagnement global et par secteur géographique

Une convention avec le conseil départemental de la Charente, détermine qu'à partir du début de la prise en charge au 115, les conseillères sociales de l'AFUS16 sont les uniques interlocutrices des familles dont elles sont référentes.
L'action des conseillères sociales, très concrète, est ancrée dans le quotidien des personnes. Elles exercent leurs compétences techniques et pratiques, directement auprès des usagers, dans des domaines aussi divers que le logement, l'alimentation, la santé, la gestion des ressources et de la consommation, la vie sociale et culturelle. Elles assurent un rôle éducatif et de conseil. Elles sont en capacité de transmettre les informations et d'évaluer une situation.
Leurs missions sont différentes en fonction des typologies de publics rencontrés et mobilisent diverses compétences mais les rôles d'écoute, d'accompagnement et de soutien sont omniprésents.
Accompagner, c'est placer l'usager au centre de la relation d'aide, être disponible et à son écoute en faisant preuve de respect et de compréhension. Elles le soutiennent et le responsabilisent quant à ses choix afin d'atteindre les objectifs adaptés en vue d'améliorer sa situation.

c) Information et accompagnement dans l'accès aux droits

Elles procèdent à l'information de l'usager quant à ses droits. Elles l'orientent vers un organisme agréé pour effectuer la domiciliation, démarche préalable à toute autre. Celles en lien avec l'accès aux droits santé et social sont ensuite réalisées.
Une de leurs missions est d'évaluer la satisfaction des besoins primaires des usagers : accès à un hébergement d'urgence, à l'alimentation et la santé. Elles doivent donc maitriser le fonctionnement des structures présentes sur le territoire intervenant dans des domaines tels que l'alimentation, la santé… afin de faire le lien. Un contact est pris avec les structures partenaires susceptibles d'apporter des réponses aux besoins identifiés et de s'assurer de la faisabilité. Après un retour positif de celles-ci, la personne est orientée, une prescription est alors faite.

Les conseillères sociales accompagnent également des personnes orientées par l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII). Celles-ci sont hébergées en HUDA (Hébergement d'Urgence pour Demandeur d'Asile). Elles peuvent être amenées à aider les demandeurs d'asile à renseigner le dossier OFPRA (Office Français de Protection des Réfugiés et des Apatrides), à leur expliquer le déroulement de l'audience, à établir la demande d'aide juridictionnelle et à faire le lien avec les avocats effectuant le recours auprès de la CNDA (Cour Nationale du Droit d'Asile). Elles peuvent leur faciliter la prise de rendez-vous pour le renouvellement des attestations de la procédure de demande d'asile. Elles interviennent également dans la vie quotidienne, en veillant à l'occupation de l'hébergement, l'alimentation et à la « santé » notamment psychique du ou des demandeurs d'asile. En créant le lien avec des associations enseignant le français, elles contribuent à l'ouverture à la culture française. Elles assurent l'ouverture de leurs droits comme la Couverture Maladie Universelle, l'Allocation pour Demandeur d'Asile…

d) L'accompagnement dans l'hébergement et vers le logement

Du 1er janvier au 1er juillet 2019, le recours à l'hôtel fut un levier d'attente, lorsque les appartements d'urgences étaient tous occupés. Nous avons donc fait appel aux hôtels afin de pallier au manque de places en appartement d'urgence.
Mais, l'occupation d'une chambre d'hôtel, pour de longues périodes, pouvait générer des difficultés dans la vie quotidienne (absence de cuisine, locaux exigus, nuisances sonores…). Cela nécessitait un passage régulier, afin de favoriser la bonne intégration des familles avec les autres clients des établissements et de réguler les tensions qui pouvaient apparaitre.

Un des aspects du travail de la conseillère sociale est l'accompagnement dans les hébergements. La cheffe de service présente et explique le contrat d'hébergement et le livret d'accueil qui sont remis à l'entrée de la famille dans le dispositif d'urgence. Le respect du règlement de fonctionnement des hôtels mais également des appartements d'urgence est évoqué systématiquement avec les familles prises en charge.

L'accueil est formalisé par la signature des documents par les usagers. Le renouvellement de ce contrat par des avenants est co-signé entre la famille et la conseillère sociale.

Des visites à « domicile » régulières permettent l'évaluation de l'entretien du logement, de la gestion des énergies et des relations de voisinage, mais aussi de conseiller sur la méthode et les produits à utiliser. Cela permet d'évaluer si une mesure d'accompagnement est nécessaire lorsqu'une sortie est possible. Un lien est alors fait avec le SIAO.
Lorsque la famille a la possibilité d'accéder à un logement autonome, le travail de la conseillère sociale est de l'accompagner vers le dispositif de droit commun, à savoir la prise d'une assurance habitation, une demande de Fonds de Solidarité Logement, une demande d'aide au logement… Elles rédigent donc des notes sociales et des dossiers de demande d'aide, permettant aux partenaires d'avoir connaissance de la situation. Si cela est nécessaire, elles conviennent d'un rendez-vous avec un travailleur social de secteur afin que la famille puisse avoir un relais vers le conseil départemental si elle le souhaite.

e) L'accompagnement et le partenariat

Les familles prises en charge par le service sont parfois déjà connues d'un travailleur social de secteur. Les conseillères coordonnent leurs actions avec celles déjà réalisées par le référent de la famille. La prise de contact est établie avec les partenaires qui interviennent ou sont intervenus sur la trajectoire de ces familles afin de recouper les informations obtenues (travailleurs sociaux, bailleurs sociaux, administrations, associations locales, etc..). Les échanges avec les partenaires, permettent d'enrichir les évaluations. Des réunions sont organisées au besoin pour les situations les plus complexes.
Les conseillères recherchent le professionnel compétent et orientent ou accompagnent la famille vers celui-ci (la PASS pour l'accès aux soins, la PMI pour le suivi des enfants, le Centre de Prévention de la Charente pour la vaccination, la Préfecture principalement pour les personnes en demande de régularisation, et toutes les associations caritatives pour les aides alimentaires et vestimentaires).
Afin de satisfaire à l'obligation scolaire, un lien est établi avec les écoles des secteurs où se situent les hébergements d'urgence.
La conseillère sociale favorise le lien entre les personnes bénévoles, en lien avec les mairies proposant l'hébergement, et les familles ou les usagers pris en charge par notre dispositif. Ces mairies peuvent intervenir en donnant des cours de français, en assurant des traductions ou en les impliquant dans les activités locales. Cela permet de centrer l'accompagnement sur le plan administratif et l'occupation du logement essentiellement. L'atout de ce partenariat est qu'il favorise également l'insertion sociale.

Afin d'assurer une continuité des suivis, des comptes rendus sont effectués sur la situation des familles ou demandeurs d'asile accueillis. Ces écrits sont accessibles, à la cheffe du service, au directeur et à l'ensemble des conseillères sociales qui peuvent, si nécessaire, prendre le relais lors de l'absence de l'une d'entre elles.

2. REMARQUES ET ANNOTATIONS

a) Modification des modes d'hébergement au fil de l'année 2019…

Au début de l'année 2019, nous avons pu constater que les conditions d'accueil dans certains hôtels s'étaient considérablement dégradées créant des tensions entre clients et personnel de l'établissement. De plus, les conditions de vie pour les familles prises en charge n'étaient plus acceptables :

- Pas d'accès cuisine ni de coin repas,
- Promiscuité,
- Chambres vieillissantes,
- Durées de prise en charges allant de quelques jours à plusieurs mois,
- Des hôtels qui ne souhaitaient plus travailler avec le 115 en raison des difficultés rencontrées,
- Saturation du dispositif hôtelier selon certaines périodes (festivals, congrès, touristes, etc).

L'AFUS16 a donc dû trouver une solution alternative pour continuer à mettre à l'abri les familles qui le nécessitaient. Dès le mois d'avril 2019 jusqu'en juillet 2019, nous avons fait appel au Camping municipal de Saint-Yrieix-sur-Charente dans l'attente de redéployer notre réseau d'hébergement d'urgence. C'est ainsi que ***18 familles ont pu intégrer un mobil-home*** leur offrant, par ailleurs, de meilleures conditions d'hébergement.

Puis la période estivale arrivant dès la fin du mois de juin 2019, les campings ont affiché complet et le peu de disponibilités générait une augmentation du prix des nuitées. Il a donc fallu trouver, de nouveau, une autre solution.

Le bailleur social LOGELIA nous a proposé de louer les logements de l'ancienne maison de retraite de Val des Vignes. Ce sont donc 17 studios nécessitant quelques travaux que l'AFUS 16 a investi en juillet 2019. Nous avons conservé 15 studios pour héberger des familles et 2 studios réservés aux bureaux :

- 1 logement aménagé en espace buanderie (3 machines à laver, 3 sèche-linge) + espace de stockage du matériel + 1 bureau pour réunions ;
- 1 logement aménagé en espace pour recevoir le public : 1 bureau pour les entretiens individuels point informatique + une salle de jeu + une petite cuisine + espace sanitaire.

Photos du site de Val des Vignes (hébergement famille) :

Ces 15 logements (répondant aux normes handicap) sont aménagés de manière identique pouvant accueillir chacun 4 personnes + 1 bébé (avec ajout d'un lit d'appoint si besoin) :

- Une pièce à vivre avec un coin cuisine (frigo top, 2 plaques de cuisson induction et temporisation pour la sécurité de tous, 1 four à micro-ondes) ; un lit superposé ; un lit gigogne (2 places) ; espace repas.
- Les sanitaires avec wc et douche.

Au 1er juillet 2019, l'ensemble des familles hébergées à l'hôtel et en camping ont été accompagnées vers ce centre d'hébergement d'urgence. Dans un premier temps, 6 logements ont été ouverts, suivis de 9 autres quelques semaines plus tard.

Moyens humains : une maîtresse de maison à temps plein, 2 travailleurs sociaux qui se relaient 3 fois par semaines minimum, un agent technique et de maintenance et une cheffe de service.

Moyens financiers : aides alimentaires attribuées aux familles sans ressources une fois par semaine (cartes cadeaux au supermarché de la commune), prise en charge de la cantine scolaire (pour les familles sans ressource), ainsi que du reste à charge de l'épicerie sociale (pour les personnes sans ressource), prise en charge de l'entretien du linge, don de tickets de bus sur condition (sans ressource + seulement pour RDV médicaux ou administratif essentiel).

Développement du partenariat et réseau : ATLEB (en particulier l'épicerie sociale), école primaire et maternelle, collège, pharmacie, médecins, services de la PMI et travailleurs sociaux du secteur (PMI de Barbezieux).

Lien et solidarité: De nombreuses interrogations de la part des habitants de la commune au début du projet. Aujourd'hui, un réseau de bénévole s'est créé. Des cours de français sont proposés aux usagers + dons de vêtements, jeux, jouets, temps de rencontres etc.

L'ouverture de ce nouveau site a nécessité une réorganisation au niveau de la répartition des tâches au sein même du service accompagnement – hébergement des familles. En effet, les appartements d'urgence pour familles couvrent désormais l'ensemble du département et engendrent des déplacements. Il a donc été décidé de répartir les suivis par secteur :

- Une conseillère sociale pour le secteur de Confolens, Ruffec,
- Deux autres conseillères sociales sur le centre d'hébergement d'urgence de Val des Vignes.
- Le secteur d'Angoulême et son agglomération reste partagé par les trois travailleurs sociaux du pôle Familles.

A ce jour, les retours des usagers sur ce centre d'hébergement sont plutôt positifs. Les familles qui ont connu l'hébergement à l'hôtel y voient un confort de vie, leur permettant de cuisiner et d'avoir de l'intimité. L'espace extérieur est fort appréciable et les enfants s'adonnent au plaisir des jeux en groupe.

L'accès aux différents services peut se faire à pied : à proximité nous trouvons les écoles, pharmacie, médecins, cabinet d'infirmiers.

Pourtant, certains déplacements à Angoulême sont inévitables pour accéder aux services administratifs, services de santé (hôpital, centre clinical). La commune de Côteaux du Blanzacais est desservie par les services de bus départementaux. Ils sont peu fréquents et à charge des familles s'il ne s'agit pas de rendez-vous de santé ou suivi administratif. Certains résidants ont alors pu éprouver une sensation de « déracinement », coupés de leurs repères et des liens créés à Angoulême. Ils évoquent aujourd'hui le manque d'occupation, tant pour les adultes que pour les enfants et le besoin de se rendre utile.

b) Augmentation du nombre de familles accompagnées

11 ménages ont été régularisés par la préfecture au cours de l'année 2019. La majorité de ces familles était hébergée par le service depuis plusieurs années. Même si ces régularisations administratives ont permis de faire des sorties positives du 115, nous constatons que ces familles rencontrent des difficultés à se remettre dans une dynamique d'accès à l'emploi et d'aller vers le logement autonome. La durée de leur prise en charge n'y est pas pour rien. La marche à monter est parfois plus haute que ce que les familles peuvent imaginer.

Puis les arrivées qui leur ont succédé sont pour beaucoup des familles primo-arrivantes. La priorité des démarches administratives est alors d'ouvrir des droits à la santé, entamer un suivi administratif (rendez-vous asile, préfecture) mais aussi permettre la scolarisation des enfants. Ces nouveaux accueils prennent du temps aux conseillères sociales qui doivent alors se montrer disponibles plus souvent.

Quant aux familles en demande d'asile, le nombre de ménages hébergés est en augmentation. Nous constatons pour 2019, peu de départs en CADA / HUDA.

3. CONCLUSION

Cette année a permis à l'AFUS16 d'améliorer encore son activité dans l'optique de s'adapter aux besoins du public.

Sa démarche d'amélioration de la qualité lui permet de se centrer sur la congruence des modalités d'accueil et les besoins du public. La qualité du partenariat et du travail en réseau en Charente a permis de réaliser ces objectifs avec succès.

Les effectifs présents au sein des équipes peuvent ainsi exercer leurs compétences tout en ayant une ouverture totale sur le secteur médico-social. Le panel des intervenants permet de répondre aux problématiques et ainsi tenter de satisfaire les besoins dans le but d'orienter les familles accueillies vers le droit commun et l'insertion sociale.

Mais toutes les situations ne pourront être régularisées. La frustration des travailleurs sociaux et le désespoir des familles ne doivent pas enrayer le bon fonctionnement du service. Les séances d'analyse des pratiques dispensées par la psychothérapeute, Marie-Laure FERRARI, permet au moins d'apaiser les tensions et questionnement des accompagnants.