

**BILAN 2021**



## **L'Hébergement d'Urgence pour les Familles**

***afus 16***



***Fédération des Acteurs de l'Urgence  
Sociale de la Charente***

BP 61024 – 16001 ANGOULEME CEDEX

Tél : 05 45 93 62 91

Courriel : [secretariat@afus16.fr](mailto:secretariat@afus16.fr)

Web : [afus16.fr](http://afus16.fr)

## Table des Matières

<b>Préambule</b> .....	<b>3</b>
<b>Bilan Quantitatif</b> .....	<b>4</b>
<b>I. ETUDE DU PUBLIC ACCUEILLI</b> .....	<b>4</b>
a) Statut administratif.....	5
b) Origine géographique des hébergés.....	6
<b>II. HEBERGEMENT PRECEDANT L'ACCUEIL :</b> .....	<b>6</b>
<b>III. LES SORTIES DU DISPOSITIF</b> .....	<b>7</b>
<b>IV. AIDES DIVERSES ATTRIBUEES AU PUBLIC DU DISPOSITIF</b> .....	<b>8</b>
<b>FOCUS SUR LE CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE « L'INTERVAL » (Péreuil / Blanzac) qui représente 30% des nuitées totales de notre dispositif</b> .....	<b>9</b>
<b>FOCUS sur les places CHRS : 6909 nuitées réalisées soit 15% des nuitées totales de notre dispositif</b> ....	<b>10</b>
<b>FOCUS sur les appartements d'urgence dans le diffus : 26570 nuitées réalisées soit 55% des nuitées totales de notre dispositif</b> .....	<b>11</b>
<b>FOCUS sur l'hôtel : 330 nuitées réalisées</b> .....	<b>12</b>
<b>BILAN QUALITATIF DE L'ACCOMPAGNEMENT</b> .....	<b>13</b>
<b>V. Le rôle d'accompagnatrice sociale au 115</b> .....	<b>13</b>
a) L'évaluation de la situation.....	13
b) Un accompagnement global et par secteur géographique .....	13
c) Information et accompagnement dans l'accès aux droits .....	14
d) L'accompagnement dans l'hébergement et vers le logement .....	16
e) L'accompagnement et le partenariat .....	16
f) La mise en œuvre d'un accompagnement vers le logement de type Intermédiation Locative .....	18
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>19</b>

## Table des Figures

<b>Figure 1</b> .....	<b>4</b>
<b>Figure 3</b> .....	<b>5</b>
<b>Figure 4</b> .....	<b>6</b>
<b>Figure 5</b> .....	<b>7</b>
<b>Figure 6</b> .....	<b>7</b>

# Préambule

En cette année 2021, le dispositif d'hébergement d'urgence pour les familles est composé de 23 logements d'urgence en diffus et 15 logements regroupés au sein du centre d'hébergement INTERVAL situés sur la commune de Val-des-vignes.

Notre parc est en grande partie composé d'hébergements de petite taille. Ces logements meublés offrent tous une cuisine et une salle de bain privative et sont prévus pour offrir un hébergement d'urgence pour une durée courte.

Pour pallier à la saturation ou éventuellement nous assurer du besoin d'accueillir le ménage en demande, l'hôtel est utilisé avec parcimonie. En effet, notre souhait est de ne le mobiliser que quelques nuits le temps d'une mise à l'abri dans l'attente de l'évaluation réalisée dans le cadre d'un entretien physique avec l'utilisateur.

# Bilan Quantitatif

L'année 2021 est marquée, une nouvelle fois, par les mesures sanitaires pour lutter contre la propagation du virus du Covid-19. En effet, les couvre-feux, la période confinement du 03/04 au 03/05/2021, le télétravail ont mis à l'épreuve nos pratiques et les usagers du dispositif d'urgence.

**Ce sont au total 53 ménages qui ont été pris en charge** sur le pôle famille en 2021 représentant **191 personnes différentes** et un cumul de **47 151 nuitées**.

Le nombre de ménages accueillis est semblable à l'année passée mais le nombre de personnes a de nouveau augmenté (191 contre 170 personnes en 2020).

Nous avons **33 ménages présents au 01/01/2021** et avons accueilli **16 nouveaux ménages (+ 4 ménages à l'hôtel qui ne seront pas accueillis en appartement d'urgence) dès le début du mois de janvier 2021**.

## FLUX ENTREES ET SORTIES 2021

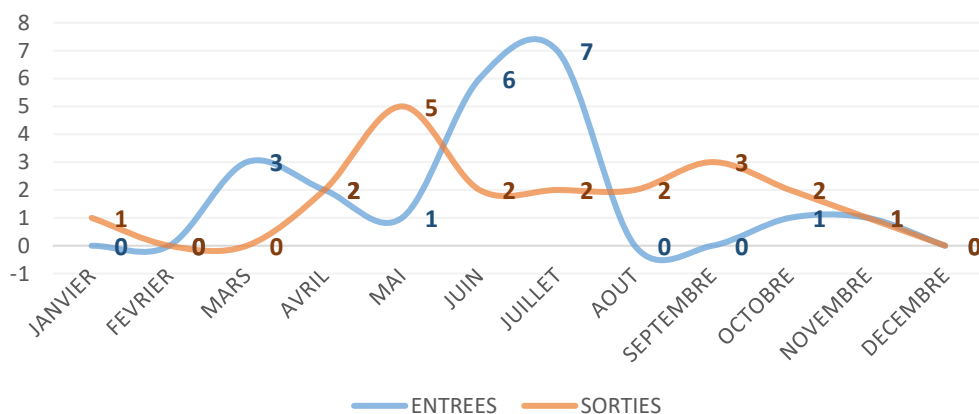


Figure 1

**19 départs ont eu lieu au cours de l'année 2021** (6 départs en CHRS, 0 départ en CADA, 3 en logements autonomes, 3 départs en CADA et 1 retour au pays d'origine). 2 ménages ont quitté le dispositif sans que leur sortie n'ait été préparée.

**Au 31/12/2021, 34 ménages étaient encore présents dans le dispositif.**

A cette date, nous avons alors 4 logements libres, nous permettant ainsi de faire face aux urgences.

### I. ETUDE DU PUBLIC ACCUEILLI

Parmi les 53 ménages accueillis tout au long de l'année, ce sont **54 femmes, 29 hommes et 108 enfants (dont 39 enfants ont moins de 3 ans)**, hébergés et accompagnés par les conseillères sociales de l'AFUS16. La **moyenne d'âge des adultes est de 35 ans** (33 ans pour les femmes et 36 ans pour les hommes).

45% de ces ménages sont des familles monoparentales (taux semblable à 2020).

## a) Statut administratif

La proportion des familles « à droit incomplet » est encore majoritaire cette année. Cela s'explique par l'absence de solutions de sortie à court terme, impliquant de fait une augmentation des durées de séjour.

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

- **43 ménages « à droit incomplet »** (81% du public accueilli, pourcentage qui a nettement augmenté par rapport à 2020 : 66%) = **44 299 nuitées** / *contre 38696 en 2020* : Ces ménages sont déboutés de l'asile ou en demande de régularisation administrative auprès de la Préfecture (demande de titre de séjour en tant que parent d'enfant français, étranger malade ou vie privée et familiale). 13 de ces familles ont été accueillies en 2021, les autres étant déjà présentes avant le 1<sup>er</sup> janvier 2021.  
**La durée moyenne de séjour est de 6 mois en 2021 mais sur ce public de 1 an et 7 mois depuis la date de leur accueil (antérieur à 2021).**
- **4 ménages en demande d'asile** (8% du public accueilli, pourcentage ayant diminué par rapport à 2020 : 23%) = **1870 nuitées** / *contre 3194 en 2020*. Parmi elles, 3 sont arrivées en 2021 et ont passé **65 nuits en moyenne** avant d'être orientées en CADA ou de repartir dans le département d'origine. La 4<sup>ème</sup> famille était présente depuis septembre 2019 et n'avait pu entrer en CADA en raison de son statut « Dublin » déclaré en fuite. Finalement la famille a pu être orientée en CADA après 10 mois d'attente.
- **6 ménages de droit commun** (11% du public accueilli, part identique à 2020) = **982 nuitées** / *contre 1274 en 2020* : 2 familles sont de nationalité Française. Les 4 autres sont régularisées avec un titre de séjour délivré par la Préfecture. **La durée moyenne de séjour pour ces ménages est de 3 mois.**

## STATUTS ADMINISTRATIFS

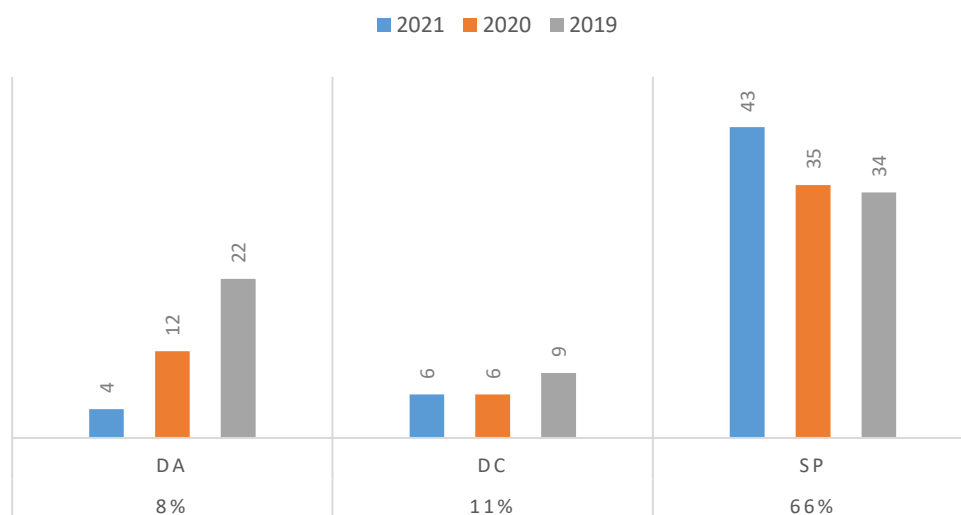


Figure 3

## b) Origine géographique des hébergés

A l'image des ménages accueillis dans les CADA et HUDA de Charente, une grande partie des ménages était d'origine Géorgienne, puis par ordre décroissant Arménienne, Albanaise et d'Afrique de l'Ouest.

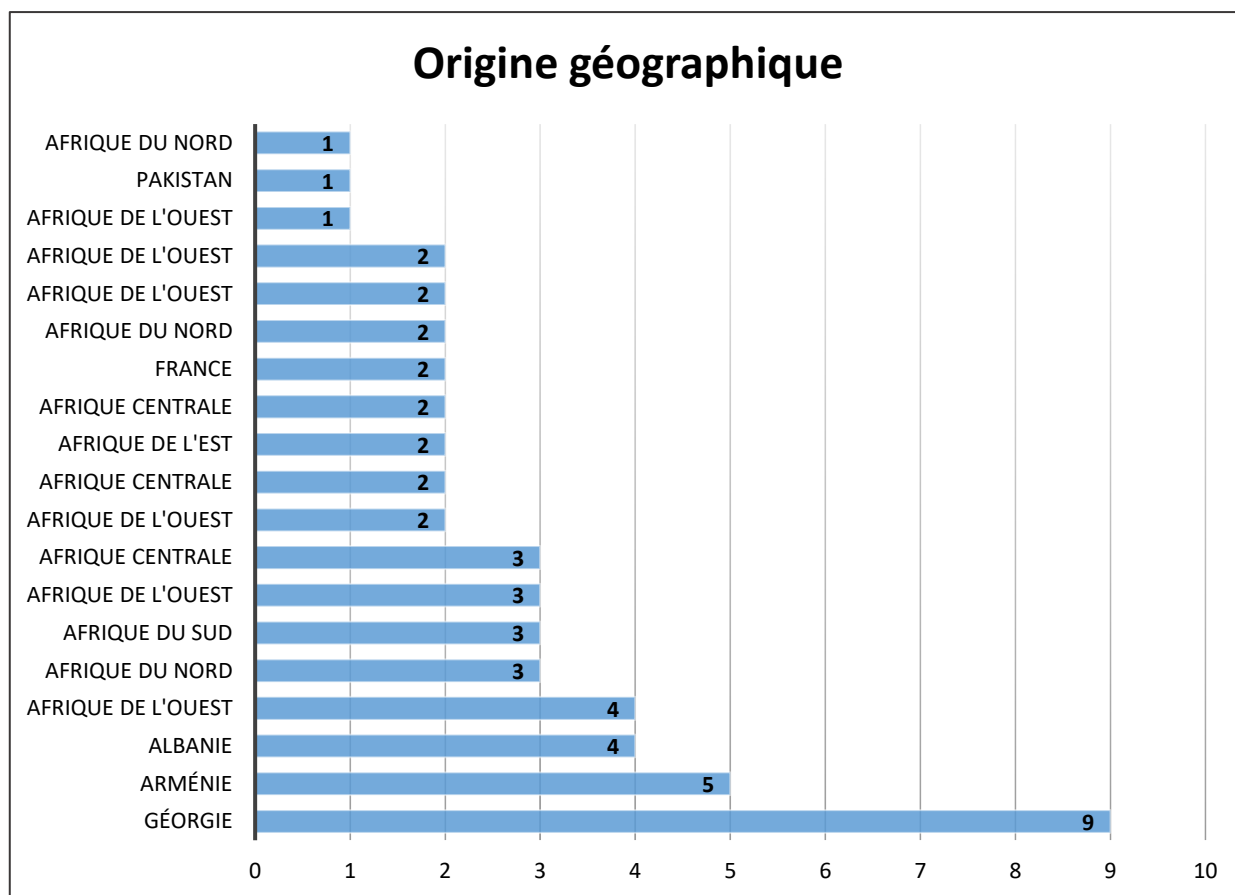


Figure 4

## II. **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 :

- 27 ménages sortaient de CADA / HUDA déboutés de la demande d'asile ;
- 15 ménages étaient hébergés par des tiers / rupture d'hébergement ;
- 8 ménages arrivaient directement du pays d'origine ;
- 1 famille a perdu son logement personnel suite au non renouvellement de son titre de séjour ;
- 2 familles étaient déjà prises en charge au 115 sur le pôle isolé (deux mamans enceintes ont accouché).

## COMPARAISON HÉBERGEMENT PRÉCÉDENT

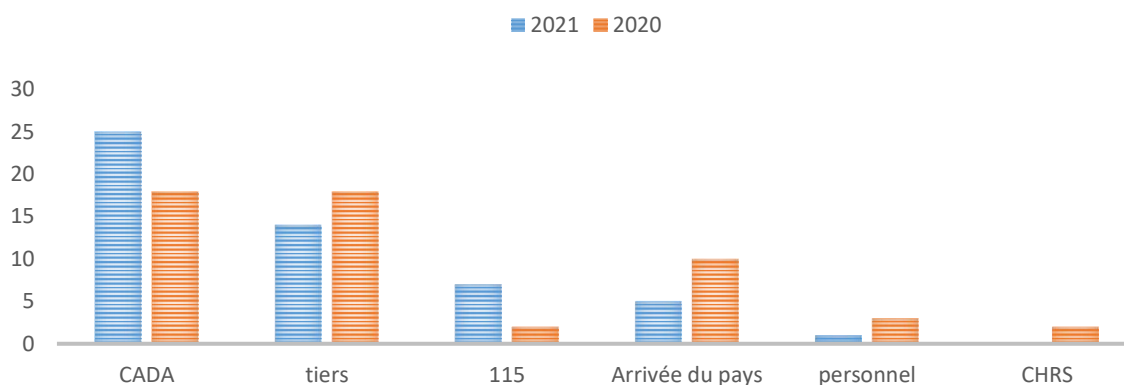


Figure 5

### III. LES SORTIES DU DISPOSITIF

**En 2021, 18 départs ont été enregistrés (contre 19 en 2020) :**

- **3 DEPARTS EN CADA** : L'admission en CADA a été possible après une moyenne de 83 jours de prise en charge (2 d'entre elles sont réellement restées 3 mois et la 3<sup>ème</sup> 1 mois et demi) ;
- **6 DEPARTS VERS UN CHRS** après une moyenne de 145 jours de prise en charge ;
- **2 HEBERGEMENTS PAR DES TIERS** (dont 1 mariage après 151 jours de prise en charge et l'autre ménage a été mis à l'abri 1 nuit) ;
- **3 DEPARTS VERS DU LOGEMENT AUTONOME** : Après 236 jours de prise en charge contre 129 jours en 2020 : Cela concerne 2 ménages régularisés par la Préfecture et 1 réfugiée ;
- **2 SORTIES DU DISPOSITIF** (Sans information – non préparée) : cela concerne 1 famille devant repartir dans le département d'origine mais fuyant l'orientation et l'autre arrivée du pays et repartie après 10 jours de prise en charge ;
- **1 RETOUR VOLONTAIRE VERS LE PAYS D'ORIGINE** : Une aide au retour volontaire après une prise en charge totale de 434 jours ;
- **1 TRANSFERT VERS UN AUTRE DEPARTEMENT (115)** après 1 nuit de mise à l'abri.

### Solutions de sortie

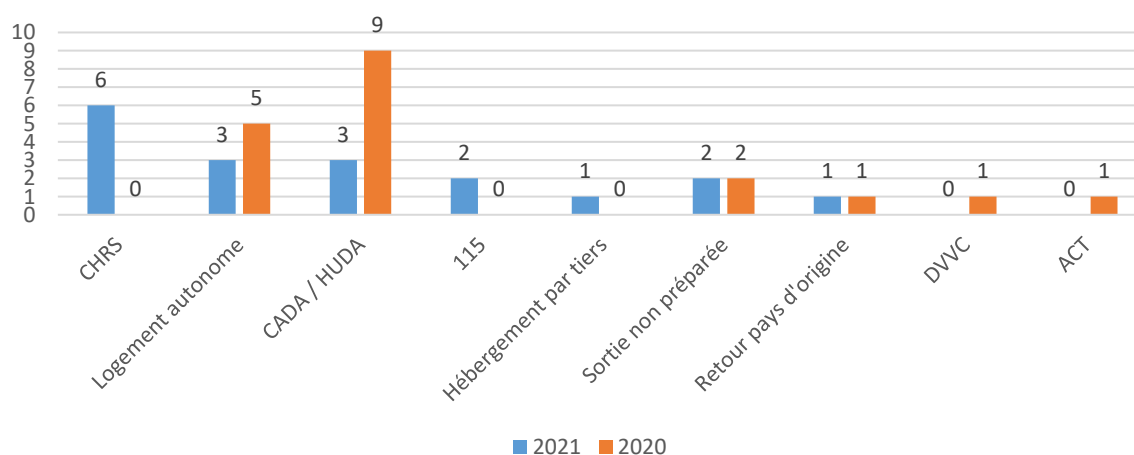


Figure 6

#### IV. AIDES DIVERSES ATTRIBUEES AU PUBLIC DU DISPOSITIF

---

- **CHEQUES DE SERVICE**

Depuis maintenant de nombreuses années, l'AFUS16 octroie des chèques de services aux familles hébergées afin de les aider par rapport à leurs besoins alimentaires et d'hygiène.

Les conditions pour en bénéficier sont l'absence de ressource ou si celles-ci sont insuffisantes. Les chèques de services sont donnés selon un barème calculé en fonction de la composition familiale et l'âge des enfants. Les conseillères sociales de l'AFUS16 reçoivent les familles hébergées lors d'une permanence hebdomadaire dans des locaux administratifs dédiés. L'entretien entre la famille et le professionnel permet d'évaluer les besoins et les aides possibles ainsi que les orientations permettant de répondre aux besoins évalués.

**Les chèques de service distribués en 2021 correspondent à un montant total de 49 820€. 93% des bénéficiaires ont un statut administratif aux droits incomplets et sont par conséquent sans ressources.**

- **CANTINES SCOLAIRES**

L'AFUS 16 paie la cantine des Côteaux du Blanzacais pour les enfants hébergés au centre de Val des Vignes « INTERVAL ». Le forfait mensuel est de 42€ par enfant. Il n'existe pas de tarif social. Certaines communes, mettant à disposition des hébergements d'urgence, financent quand elles peuvent les cantines sur les fonds des Centres Communaux d'Action Sociale.

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

Les familles hébergées en diffus sur l'agglomération Angoumoisine ont accès, sur un créneau précis, à un lavomatique afin de pouvoir assurer l'entretien du linge.

Le centre d'accueil collectif de Val des Vignes est lui, équipé d'une laverie avec 3 lave-linges et de 3 sèche-linges pour les 15 ménages hébergés.

Les logements situés sur Confolens et Ruffec sont équipés de lave-linge hormis celui situé dans les locaux du CCAS de Ruffec. Avant la pandémie, le CCAS assurait l'entretien du linge des personnes hébergées dans le logement familles, ce n'est plus le cas depuis mars 2020. Un virement supplémentaire est effectué à la famille afin qu'ils puissent utiliser le lavomatique du supermarché voisin.

Sur Angoulême, les dépenses au lavomatique de Victor Hugo ont augmenté de 23%, ce sont **7432.32€** soit 1106 lavages pour **22 familles différentes (dont la composition familiale est de 4 personnes en moyenne). En moyenne, chaque famille a effectué 49 lavages durant l'année soit moins d'une lessive par semaine.**

En comparaison avec 2020, c'était 21 familles (composition familiale en moyenne de 3 personnes) qui avaient bénéficié de 745 lavages soit un total de 5006.40€ de lavomatique.

- **TICKETS DE BUS**

Concernant les déplacements sur le département, les familles sans ressources bénéficient de tickets de bus pour les démarches administratives mais aussi et surtout liées à la santé (RDV médicaux, vaccination, Ceggid, radio pulmonaire, PMI ou CCAS).



## FOCUS SUR LE CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE « L'INTERVAL » (Péreuil / Blanzac) qui représente 30% des nuitées totales de notre dispositif

Pensé comme une alternative à l'hébergement à l'hôtel (qui en plus d'être coûteux, n'offre ni cuisine ni salle de bain et rend difficile la scolarité des enfants), le centre est composé de 15 hébergements de type 1 et d'un espace bureau et laverie.

### Présentation du centre dans le détail :

Les 15 petits logements (répondant aux normes handicapés) situés sur la commune de Péreuil sont aménagés de manière identique pouvant accueillir au maximum 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.

Moyens humains : une maîtresse de maison à temps plein, 2 travailleurs sociaux qui se relaient 3 fois par semaine 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, prise en charge de la cantine scolaire (pour les familles sans ressource), ainsi que du reste à charge de l'épicerie sociale de l'ATLEB (pour les personnes sans ressource), prise en charge de l'entretien du linge, don de tickets de bus sur conditions (sans ressource et seulement pour RDV médicaux ou administratif essentiels).

Développement du partenariat et réseau : ATLEB (en particulier l'épicerie sociale mais aussi bibliothèque, médiathèque et autres activités), école primaire et maternelle, collège, pharmacie, médecins, services de la PMI et travailleurs sociaux du territoire d'actions sociales du sud Charente.

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

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 clinique). La commune de Blanzac est desservie par les services de bus départementaux. Ils sont peu fréquents et à la charge des familles s'il ne s'agit pas de rendez-vous de santé ou suivi administratif. Certains résidents 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 utiles.

### Le centre d'hébergement l'INTERVAL a cumulé 4704 nuits / 14 158 nuitées pour un total de 26 ménages dont :

- 202 nuitées DA soit 2% des nuitées de Blanzac ;
- 12 831 nuitées SP soit 90% des nuitées de Blanzac ;
- 1125 nuitées DC soit 8% des nuitées Blanzac.

### Répartition des tranches d'âge pour INTERVAL :

Une **moyenne d'âge de 34 ans** pour les adultes hébergés sur le centre.

Les enfants de **moins de 3 ans représentent 27%** des personnes accueillies sur le centre.

Enfants de moins de 3 ans	Entre 3 et 17 ans	Entre 18 et 24 ans	Entre 25 et 59 ans	+ 60 ans
21	23	1	34	0

Sur les 26 ménages hébergés, 9 sont en **couple avec enfants (35%)** et 17 familles étaient **monoparentales (65%)** ce qui est proportion relativement stable.

### 7 SORTIES DU CENTRE INTERVAL :

- **3 ménages ont intégré un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS),**
- **2 ménages ont intégré des hébergements en CADA,**
- **1 ménage a intégré son logement (autonome),**
- **1 ménage est parti chez un tiers (cause mariage).**

### Durée de séjour des sortants :

Inférieure à 8 jours	Entre 8 jours et 6 mois	Supérieure à 6 mois
0	6	1

### FOCUS sur les places CHRS : 6909 nuitées réalisées soit 15% des nuitées totales de notre dispositif

- Le nombre de personnes hébergées (cumul sur l'année) : 123

Enfants de moins de 3 ans	Entre 3 et 17 ans	Entre 18 et 24 ans	Entre 25 et 59 ans	+ 60 ans
23	48	1	51	0

- Le nombre d'adultes hébergés avec enfants (cumul sur l'année) : 52
- Le nombre d'adultes hébergés sans enfant (cumul sur l'année) : 0 (places famille)
- Le nombre de ménages (cumul sur l'année) : 10

### Les sorties CHRS :

- Le nombre de séjours des sortants dans l'année : 2

Inférieur à 8 jours	Entre 8 jours et 6 mois	Supérieur à 6 mois
0	1	1

- Le cumul des durées de séjours en jour (par personne) : 415 nuits ou 2075 nuitées
- La durée moyenne de prise en charge en jour (par personne) : 207 nuits ou 1038 nuitées

### Durée moyenne de séjour pour les personnes au 31/12 :

- Nombre de personnes présentes au 31/12 = 19
- Le cumul des durées de séjours en jour des personnes présentes au 31/12 = 589 nuits ou 2888 nuitées
- La durée moyenne de prise en charge en jour des personnes présentes au 31/12 = 147 nuits ou 722 nuitées.

### FOCUS sur les appartements d'urgence dans le diffus : 26570 nuitées réalisées soit 55% des nuitées totales de notre dispositif.

- Le nombre de personnes hébergées (cumul sur l'année) dont : 107 personnes

Enfants de moins de 3 ans	Entre 3 et 17 ans	Entre 18 et 24 ans	Entre 25 et 59 ans	+ 60 ans
21	39	3	43	1

- Le nombre d'adultes hébergés avec enfants (cumul sur l'année) : 47 adultes avec enfants
- Le nombre d'adultes hébergés sans enfant (cumul sur l'année) : 0
- Le nombre de ménages (cumul sur l'année) : 30 ménages

### Les sorties HUDCF :

- Le nombre de séjours des sortants dans l'année : 6 sorties

Inférieur à 8 jours	Entre 8 jours et 6 mois	Supérieur à 6 mois
0	5	1

- Le cumul des durées de séjours en jour (par personne) : 800 nuits ou 2893 nuitées
- La durée moyenne de prise en charge en jour (par personne) : 133 nuits ou 482 nuitées

### Durée moyenne de séjour pour les personnes au 31/12 :

- Nombre de personnes présentes au 31/12 = 74 personnes
- Le cumul des durées de séjours en jour des personnes présentes au 31/12 = 4432 nuits ou 17887 nuitées
- La durée moyenne de prise en charge en jour des personnes présentes au 31/12 = 233 nuits ou 941 nuitées.

### FOCUS sur l'hôtel : 330 nuitées réalisées

- Le nombre de personnes hébergées (cumul sur l'année) dont : 33

Enfants de moins de 3 ans	Entre 3 et 17 ans	Entre 18 et 24 ans	Entre 25 et 59 ans	+ 60 ans
6	13	0	14	0

- Le nombre d'adultes hébergés avec enfants (cumul sur l'année) : 14
- Le nombre d'adultes hébergés sans enfant (cumul sur l'année) : 0
- Le nombre de ménages (cumul sur l'année) : 8

### Les sorties de l'hôtel :

- Le nombre de séjours des sortants dans l'année : 4

Inférieur à 8 jours	Entre 8 jours et 6 mois	Supérieur à 6 mois
2	2	0

- Le cumul des durées de séjours en jour (par personne) : 102 nuits ou 498 nuitées
- La durée moyenne de prise en charge en jour (par personne) : 26 nuits ou 125 nuitées

### Durée moyenne de séjour pour les personnes au 31/12 : Aucune n'était présente

- Nombre de personne présente au 31/12 = 0
- Le cumul des durées de séjours en jour des personnes présentes au 31/12 = 0
- La durée moyenne de prise en charge en jour des personnes présentes au 31/12 = 0

# BILAN QUALITATIF DE L'ACCOMPAGNEMENT

## V. 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 le 115 et le plus rapidement une plus complète en face à face avec un travailleur social. Celle-ci permet de retracer le parcours de la famille, de faire le lien avec les partenaires qui sont peut-être sur la trajectoire, d'identifier les difficultés qui peuvent se situer à différents niveaux : sociales, médicales... et les démarches envisagées par la famille.

Si un hébergement d'urgence est attribué, les informations recueillies sont transmises à la conseillère sociale qui devient référente de la famille.

Après l'accueil de la famille, les conseillères sociales du pôle famille 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, pour mieux comprendre les difficultés qui l'ont conduite à cette situation d'urgence.

Elles recherchent l'adhésion de la famille afin de créer une relation de confiance avec la famille ou la personne. Cela est indispensable 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.

A la suite de cette évaluation globale, des objectifs sont fixés et déterminent 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 du 115, les conseillères sociales de l'AFUS16 sont les uniques interlocutrices des familles dont elles sont référentes.**

L'action des conseillères sociales, très concrètement, 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 mènent une évaluation en continu des situations qui permet d'adapter le suivi social au plus près de ce que vit la personne. Des entretiens réguliers, au minimum, tous les 15 jours, sont réalisés par la conseillère sociale référente de la situation. Ceux-ci peuvent se dérouler dans les hébergements d'urgence mais aussi dans un local dédié à l'accueil du public. En 2021, ce lieu auparavant situé au 17, avenue du maréchal de Lattre de Tassigny a été délocalisé au 102, rue de Limoges à Angoulême.

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'utilisateur au centre de la relation d'aide, se rendre disponible et à son écoute en faisant preuve de respect et de compréhension. Pour autant, elles ne doivent pas occulter la réalité et les conséquences possibles de ce qui vit l'utilisateur. Les conseillères le soutiennent et le responsabilisent quant à ses choix afin d'atteindre les objectifs adaptés en vue d'améliorer sa situation, mais seul l'utilisateur reste décideur de ses choix et en assume pleinement les conséquences.

Pour autant, nous constatons que certains interlocuteurs interpellent directement, par facilité, la référente sociale pour obtenir ou transmettre des informations plutôt que de s'adresser directement à la famille. Ce phénomène tend à s'accroître, en raison de différents freins tels que : la barrière de la langue, la crainte de ne pas être compris, l'assurance dans la réalisation de l'objectif. Cela amène une perception de la conseillère sociale comme « garante » dans l'aboutissement des démarches entreprises. Mais cela renvoie à l'utilisateur le fait de ne pas être acteur de la situation qu'il vit et des choix à entreprendre. **Il est donc important de s'adresser directement à l'utilisateur**, afin qu'il ne se sente pas dépossédé de sa situation, de ses choix et de l'impact de ceux-ci. Cela contribue à le responsabiliser et à promouvoir son autonomie. Le cas le plus fréquent est dans le domaine de la santé. Les professionnels peuvent demander la présence d'une personne pour traduire lors du RDV avec la famille ne maîtrisant pas le français, où en est l'ouverture des droits CPAM... Nous pouvons également, l'observer avec certains personnels de l'éducation nationale, lorsque des difficultés scolaires apparaissent. Cela a pour effet, de décrédibiliser les parents aux yeux de leurs enfants.

De plus, cela reste difficile pour le professionnel qui a en moyenne 17 ménages ou 54 personnes à accompagner.

### c) Information et accompagnement dans l'accès aux droits

Les conseillères sociales procèdent à l'information de l'utilisateur quant à ses droits. Elles l'orientent vers un organisme agréé pour effectuer la domiciliation, démarche préalable à toute autre. Nous pouvons noter des difficultés de plus en plus récurrentes pour faire domicilier les familles qui ont un statut administratif incomplet. Cela n'est pas sans conséquence dans l'ouverture ou le maintien des droits sociaux ou à la santé.

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 maîtriser le fonctionnement des structures présentes sur les territoires intervenant dans ces domaines afin de faire le lien. Un contact est pris avec les structures partenaires susceptibles d'apporter des réponses aux besoins identifiés ainsi qu'une veille à la faisabilité. Après un retour positif de celles-ci, la personne est orientée, avec une prescription du travailleur social.

Lorsqu'il n'y a pas d'orientation par l'Office Français de l'Intégration et de l'Immigration, les conseillères sociales accompagnent également des personnes en demande d'asile hébergées au 115. Cet accompagnement peut être ponctuel, car une orientation en CADA ou HUDA est ensuite prononcée ou pendant toute la procédure de demande d'asile. Les référentes sociales 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.

Certains ménages, déboutés de l'asile, ayant de nouveaux éléments relatifs à leur demande d'asile, souhaitent engager une demande de réexamen auprès de l'OFPRA. La conseillère sociale apporte une aide afin de compléter le dossier en vue de cette démarche.

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. Elles apportent un décodage de la culture française qui peut être en décalage avec celle du pays d'origine et peuvent assurer une fonction de médiation entre les différentes institutions et l'utilisateur. En créant le lien avec des associations enseignant le français, elles contribuent à l'ouverture à la culture française.

Les usagers en situation irrégulière n'ont plus la possibilité depuis août 2020 de s'inscrire sur les dispositifs d'apprentissage du français financés par la région Nouvelle Aquitaine. Dans notre département, on peut noter une disparité dans l'offre de cours de français proposée. Sur Angoulême, ils sont alors orientés sur les dispositifs de Français Langue Etrangère portés par les associations telles que les MJC ou encore la Croix Rouge qui ont du mal à satisfaire le nombre croissant de demandes. Sur le secteur de Ruffec, les familles hébergées n'ont pas la possibilité d'accéder aux cours de français car aucune association n'est porteuse de ce type de dispositifs. Sur le Confolentais, le Secours catholique propose des cours les mercredis après-midi.

On sait que la maîtrise, même partielle, du français permet de lever des freins et d'impliquer les parents dans la scolarité de leurs enfants, mais aussi le cas échéant de faciliter leur insertion. Cela accentue donc les difficultés en lien avec la maîtrise de la langue mais impacte plus globalement la vie quotidienne et les perspectives des familles.

Les conseillères assurent aussi l'ouverture de leurs droits comme la Couverture Santé Solidaire, l'Allocation pour Demandeur d'Asile... On peut noter aussi un durcissement dans l'accès aux droits à la santé. Depuis 2020, les demandeurs d'asile de plus de 18 ans ont un délai de carence de 3 mois avant de pouvoir ouvrir des droits à la complémentaire Santé Solidaire.

Pour les usagers en situation irrégulière, ouvrir des droits à l'AME devient très compliqué. En effet, il faut attendre un courrier qui atteste de la fermeture des droits de base à l'assurance maladie avant de présenter une demande AME. Ce courrier peut mettre plusieurs mois à arriver.

Nous contactons le 3646, avec les usagers, afin de savoir où en est le traitement du dossier et s'il y a des points de blocage. Nous avons parfois, des informations contradictoires de la part des conseillers décrochant les appels. En effet, ceux-ci n'ont que des accès restreints sur les dossiers et doivent donc demander des compléments d'informations au service concerné.

S'il s'agit d'une première demande, il est nécessaire de prendre un rendez-vous, via le 3646, auprès de la CPAM ou dans un espace France Service. Très souvent, il s'écoule un délai entre la fin des droits à la CSS et le dépôt de la demande AME. Ce qui implique une carence dans les droits à la santé et génère une absence de prise en charge des frais auprès des professionnels de santé. Ceux-ci demandent donc le paiement des prestations aux usagers qui n'en ont pas les moyens.

Enfin, lorsque la demande d'AME est acceptée, il est nécessaire de prendre un rendez-vous à la CPAM pour retirer les cartes. Il faut alors de nouveau contacter le 3646. Il nous arrive d'attendre 45 minutes avant d'avoir un interlocuteur.

De plus, de nombreuses prestations, telles que les lunettes de vue, sont partiellement prises en charge. Nous devons alors faire des demandes auprès des associations caritatives afin que les personnes puissent accéder à ce type de prestations.

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

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 est évoqué systématiquement avec les familles hébergées. L'accueil est formalisé par la signature de ces documents. Le renouvellement de ce contrat par 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. Sur le site de l'INTERVAL, cette mission est assurée par la maîtresse de maison. Ce travail éducatif permet d'évaluer si une mesure d'accompagnement est nécessaire lorsqu'une sortie sera 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 et de s'assurer qu'un relais sera alors possible lorsque cela est justifié. Ce travail est formalisé, en 2021, par un **dispositif de type Intermédiation Locative** (cf. page 18).

#### 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 et faciliter les parcours (travailleurs sociaux, bailleurs sociaux, administrations, associations locales, etc.). Les échanges 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 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. En cas de repérage de difficultés chez l'enfant, la conseillère sociale devient l'interface entre l'établissement scolaire et la famille.



La conseillère sociale favorise également au quotidien le lien entre les personnes bénévoles, les mairies proposant l'hébergement, et les familles prises en charge par notre dispositif.

Les mairies partenaires peuvent intervenir en donnant des cours de français, en assurant des traductions. La participation à la vie associative locale (associations sportives, associations de parent d'élèves...) est également encouragée par les conseillères sociales. En effet, cela permet aux personnes de se positionner en tant qu'acteur d'un dispositif local et pas seulement bénéficiaire. Cela contribue à déconstruire les représentations des habitants.

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 accueillies. Ces écrits sont accessibles par la cheffe du service, le 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.

Il est à noter que nous devons faire face à des situations de plus en plus complexes et avec des problématiques multiples dans de nombreux domaines notamment dans celui du **handicap**, ce qui est nouveau. Cela impacte notre accompagnement puisque cela nécessite de mobiliser du temps supplémentaire afin de faire valoir les droits des usagers mais aussi d'assurer la coordination des différents acteurs (hôpital de jour, école, demande d'établissement spécifique, personnels de santé...).

Nous **sommes, également, amenées à accueillir des personnes présentant des handicaps physiques importants, nécessitant de se déplacer en fauteuil roulant, dans des logements qui ne sont pas adaptés**.

En effet, le 115 étant une alternative à la rue, nous essayons de composer avec l'offre d'hébergement d'urgence dont nous disposons. **Cela vient questionner la limite de nos accompagnements et la qualité de la prise en compte de ces publics spécifiques**.

#### **Afin de faciliter les déplacements et le temps de présence auprès des familles et des partenaires, les suivis sont répartis par secteur géographique :**

- Une conseillère sociale pour le secteur de Confolens et Ruffec. Une coordination est établie entre la conseillère sociale et les acteurs sociaux du territoire, notamment les CCAS ou Emmaüs. En effet, c'est un gage de sécurité pour les familles de savoir qu'il est possible d'interpeller une personne physique, sur place tous les jours sauf le week-end. Des visites sont effectuées régulièrement (au moins 2 fois par mois).
- Deux autres conseillères sociales sur le centre d'hébergement d'urgence de Val des Vignes.
- Le secteur d'Angoulême et son agglomération reste partagés par les trois travailleurs sociaux du pôle Familles.

Cette répartition par secteur permet aux partenaires d'avoir un interlocuteur identifié, ayant une connaissance du fonctionnement des associations implantées sur le territoire qui peut parfois différer d'un territoire à l'autre. En effet, il existe des disparités d'un territoire à l'autre concernant notamment l'aide alimentaire puisque certains territoires sont dépourvus d'épicerie sociale ou les fréquences de distribution ne sont pas les mêmes partout. Il faut alors rechercher d'autres solutions pour répondre aux besoins alimentaires.

#### f) La mise en œuvre d'un accompagnement vers le logement de type Intermédiation Locative

Au cours de l'année 2021, nous avons formalisé de manière plus officielle des missions que nous menions déjà auparavant. En effet, la situation de ménage hébergé sur le dispositif 115 évolue régulièrement. Cela permet d'accompagner le ménage dans divers domaines tels que les ouvertures de droits, l'accès à l'emploi mais aussi sur une solution de sortie adaptée à la situation. Cela permet de donner une autre dimension à l'accompagnement social, surtout auprès d'un public qui était jusqu'alors « sans-papier ».

Pour se faire, il y a un changement de référent social, afin de marquer le changement de dispositif. Les missions d'accompagnement évoluent vers l'ouverture des droits auprès de la CAF, déterminer quel dispositif est le plus adapté à la situation de la personne. Des demandes de logements sociaux, en Intermédiation Locative ou auprès des CHRS peuvent être effectuées. Celles-ci sont accompagnées de note sociale. Afin de faciliter le relais, des rendez-vous avec le travailleur social de secteur sont proposés. Les demandes de Fonds Social Logement, de Prêt CAF ou encore de demandes d'ameublement sont anticipées avant la sortie du dispositif d'urgence lorsque cela est possible.

En 2021, **12 ménages ont été accompagnés sur une durée moyenne de 6 mois** avant d'intégrer leur propre logement (2) ou d'intégrer un CHRS (5) :

- 5 de ces familles ont eu un parcours en CADA ;
- 7 avaient été mis à la rue après avoir été hébergés par des tiers puis au 115.

Ces 12 ménages, représentent 37 personnes différentes (16 adultes et 21 enfants), avec une moyenne d'âge de 34 ans :

- Dont 8 familles monoparentales,
- *5 de ces ménages étaient encore présents au 01/01/2022,*
- *Dont 5 familles avec un seul enfant **et donc 7 autres supérieures à 2 enfants.***

**Ce qui représente un total de 73 mois mesures (2190 jours d'accompagnements cumulés) ou une durée moyenne d'accompagnement de 6 mois/mesures IML.**

Les 12 familles sont originaire des pays suivants :

1 France, 1 Benin, 1 Gabon, 1 Géorgie, 1 Mali, 2 Comores, 2 Guinée et 3 de Côte d'Ivoire.

Donc essentiellement des familles d'origine étrangères régularisées pour les raisons suivantes :

- *5 familles « parent d'enfant français »,*
- *3 ménages « étranger malade ».*
- *2 familles « enfant réfugié »,*
- *1 « parent d'enfant malade »*
- *1 de droit commun en attente d'un relogement*

# CONCLUSION

L'année 2021 prolonge l'organisation prise en 2020 avec la pandémie. Les entrées et sorties ont repris, les habitudes de vivre avec le virus aussi.

Ce qui marquera cette année 2021 est la restriction des accueils des ménages déboutés de la demande d'asile. En effet, afin de ne pas emboliser les places d'hébergement d'urgence, les services de l'Etat ont dû opter pour le maintien en CADA / HUDA des ménages déboutés. Le 115 recevant toujours autant de demandes d'hébergement, il effectue avec le SIAO une évaluation de ces personnes mais ne peut proposer d'accueil faute de places.

Enfin, nous avons souligné l'an passé, le besoin de plus en plus présent « **d'accompagnement psychologique** » pour les personnes accueillies. Cela concerne tous les statuts administratifs alors qu'auparavant, la détresse se ressentait essentiellement auprès des personnes déboutées de leurs démarches ou sans-papier. Aujourd'hui, qu'elles soient en demande d'asile, de droit commun, les parcours migratoires et l'histoire de vie de chacune de ces personnes les amènent à manifester un mal-être, de l'agressivité ou encore du désespoir. Le travail mené par les équipes de la PASS PSY de l'hôpital Camille Claudel rend possible l'écoute et le soutien psychologique. Mais la gestion des situations de mal-être reste difficile pour les équipes au quotidien et complique parfois le travail vers le relogement lorsque ce dernier est encore une option dans le parcours de vie.

Le début d'année 2022 est déjà marqué d'un sentiment d'épuisement général pour les équipes tenant à accompagner aussi bien que possible les usagers du 115. L'absence de solution de sortie pour la plupart des personnes sans papier génère parfois des tensions au cours de l'accompagnement. Un travail de communication avec les services de l'Etat sera maintenu pour favoriser la prise de décision et favoriser le bon fonctionnement du 115 famille.

Sans la coopération de chaque acteur, intervenant sur la trajectoire d'une famille accueillie au 115, la prise en charge s'épuisera.

*« Une injustice commise quelque part est une menace pour la justice dans le monde entier ».*

*Martin Luther King (Homme politique, Pasteur, Religieux (1929 - 1968))*

Notre action est financée par



**CHARENTE**  
LE DÉPARTEMENT

