

BILAN 2022



L'Hébergement d'Urgence pour Familles



*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

Web : afus16.fr

1. Présentation succincte de l'organisation en vigueur	3
a. L'hébergement d'urgence 115	3
a. Description du pôle d'activité	3
b. Ressources Humaines	3
c. Les accueils réalisés.....	4
b. Etude du public accueilli	4
d. Origine géographique des personnes hébergées	5
e. Hébergement précédent l'accueil.....	5
f. Les sorties du dispositif	6
2. Appartements d'Urgence en diffus en CHRS.....	7
c. Etude quantitative des personnes accueillies	7
3. Appartements d'Urgence en diffus subventionnés	8
d. Etude quantitative des personnes accueillies.....	8
e. Les sorties	8
4. Le centre d'Accueil d'Urgence de L'Interval.....	8
a. Etude quantitative des personnes accueillies.....	8
f. Les sorties.....	9
5. Analyse qualitative de l'activité du pôle Famille.....	9
g. La procédure d'accueil vers l'hébergement d'urgence.....	9
g. Une évaluation de la situation	9
h. Un accueil en appartement d'urgence du Pôle famille.....	10
h. Un accompagnement global	12
i. Un accompagnement dans l'accès aux droits.....	12
j. Un accompagnement dans l'hébergement et la vie quotidienne.....	14
i. Le centre d'hébergement d'urgence INTERVAL	15
k. Un travail en partenariat.....	16
6. Conclusion	17

1. Présentation succincte de l'organisation en vigueur

a. L'hébergement d'urgence 115

a. Description du pôle d'activité

Le dispositif d'hébergement d'urgence pour familles compte 23 logements en diffus et 15 logements regroupés au sein du centre d'hébergement INTERVAL à 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 sur de courtes durées.

La mise à l'abri à l'hôtel est permise par le 115 le temps d'une évaluation de la situation par le SIAO et d'une orientation vers le pôle hébergement-accompagnement famille si un projet de sortie peut être envisagé. En effet, les situations administratives incomplètes ne peuvent plus être accueillies en appartements d'urgence. L'absence de solution de sortie ne permet pas la rotation des places d'hébergement d'urgence.

b. Ressources Humaines

En 2022, **trois conseillères sociales à temps plein** intervenaient sur le département. L'une d'elle est essentiellement présente sur le site INTERVAL à Val des Vignes, les deux autres sont basées à Angoulême.

Cependant l'année 2022 a été l'année mouvementée pour le pôle famille puisque les conseillères sociales ont quitté leur poste de travail tour à tour pour d'autres fonctions professionnelles (4 départs en avril, mai, juillet et novembre 2022 pour 4 arrivées en mai, septembre et décembre 2022).

Trois de ces professionnelles recrutées sont de formation **Conseillère en Economie Sociale et Familiale (DECESF)**. Ce diplôme permet une approche de l'accompagnement social axé sur les domaines de la vie quotidienne. Utile dans notre secteur d'activité, ces profils sont intéressants pour la polyvalence et l'autonomie. La troisième dispose d'une **Licence professionnelle Intervention sociale « accompagnement social »**.

De plus, **du 22 novembre au 22 décembre 2022**, une stagiaire est venue approfondir la découverte des métiers du social afin de déterminer son projet de formation. Elle se dirige aujourd'hui vers le BTS ESF (Economie Sociale Familiale) qu'elle effectuera en 2023 par un contrat d'apprentissage à l'AFUS16.

Autre changement dans la vie sociale de la structure : La mise en place de la semaine de 4 jours et demi pour les postes éligibles. Cela donne de la souplesse dans l'emploi du temps pour mieux concilier la vie personnelle et la vie professionnelle, dans un contexte très difficile de recrutement.

Dans le cadre de l'obligation de formation des salariés et afin de mieux accompagner le public en demande d'asile, les mouvements du personnel ont conduit AFUS16 à former de nouveau ses salariés sur cette année 2022 :

Formation sur le droit d'asile : 2 sessions de formation dispensées :

- **Les fondamentaux de l'Asile** : les 02 et 03 novembre 2022
- **Actualisation du droit d'Asile** : le 29 novembre 2022

c. Les accueils réalisés

54 ménages ont été pris en charge ce qui représente **218 personnes** (+ 14%) pour **43 146 nuitées**.

Le nombre de ménages accueillis est stable, le nombre de personnes a augmenté (191 personnes en 2021 ; 170 personnes en 2020) mais le nombre de nuitées a baissé. Cela s'explique par des durées d'hébergement plus courtes.

Nous avons **35 ménages** présents au **01/01/2022** et **26 ménages** étaient encore présents au **31/12/2022**. A cette date, nous avons alors 5 logements libres, nous permettant ainsi de faire face aux urgences.

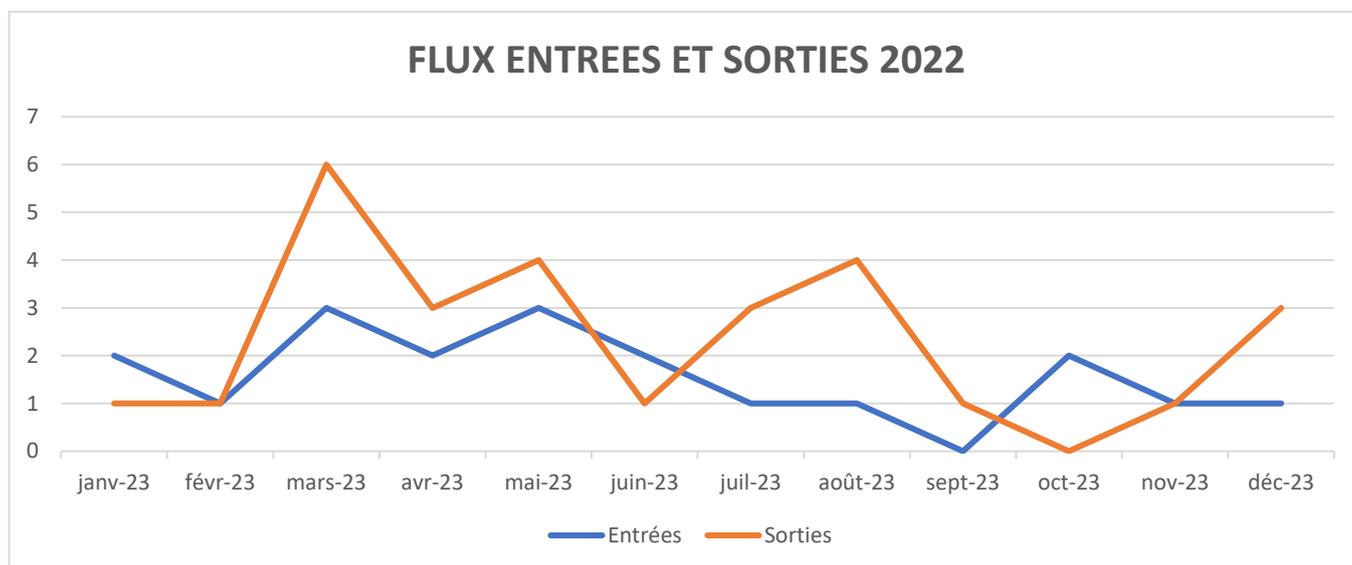


Figure 1

- 19 accueils ont été réalisés sur l'année 2022 ainsi que 28 sorties.

b. Etude du public accueilli

Parmi les 54 ménages, ce sont **54 femmes, 25 hommes et 129 enfants (en hausse) (dont 38 enfants ont moins de 3 ans)**, hébergés et accompagnés par les conseillères sociales de l'AFUS16. La **moyenne d'âge des adultes est de 36 ans** (34 ans pour les femmes et 37 ans pour les hommes) ce qui est stable.

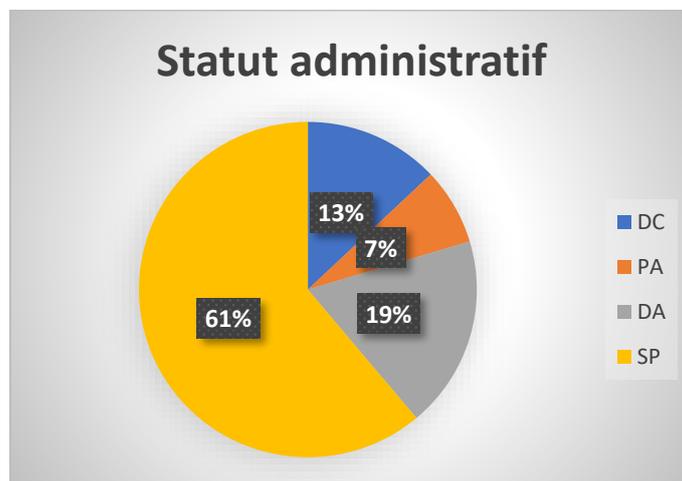
57% de ces ménages sont des familles monoparentales (taux en hausse comparé à 2021).

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 :

	Droits incomplets	Demande d'asile	Droit commun
Nombre de ménages	33	14	7
Nombre de nuits	9790	719	520
Nombre de nuitées	39672	1883	1591
Durée moyenne de séjour	7 mois	1.7 mois	2.1 mois

Figure 2



d. Origine géographique des personnes hébergées

A l'image des ménages accueillis en CADA et HUDA de Charente, une grande partie des ménages était d'origine Géorgienne ou Arménienne et Guinéenne :

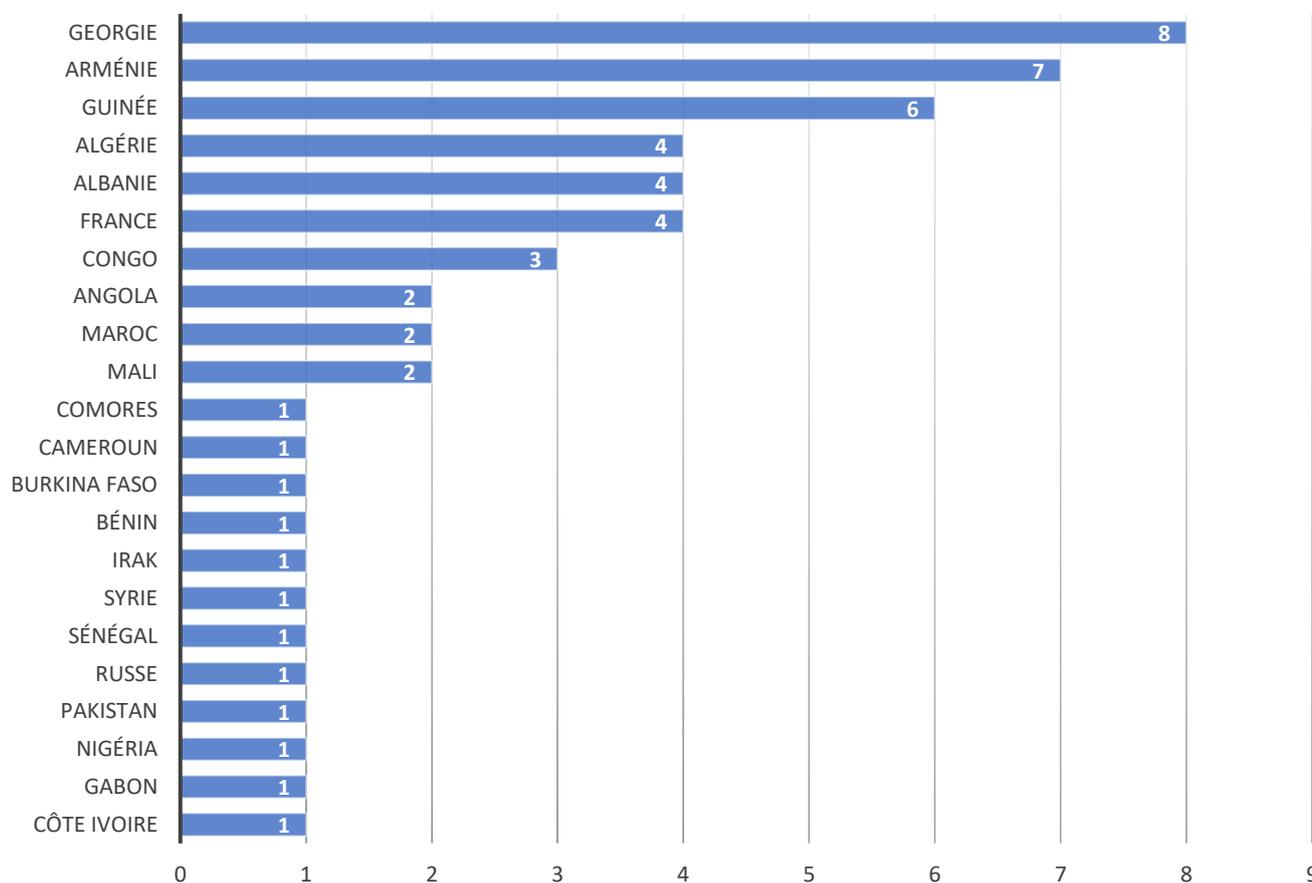


Figure 3

e. Hébergement précédent l'accueil

Avant de solliciter le 115 et d'être pris en charge sur le pôle hébergement famille, les ménages accueillis après le 1^{er} janvier 2022 étaient hébergés par des tiers ou en structure d'hébergement :

- 25 ménages sortaient de CADA / HUDA déboutés de la demande d'asile ;
- 11 ménages étaient hébergés par des tiers / rupture d'hébergement ;
- 16 ménages arrivaient directement du pays d'origine ;
- 1 famille a perdu son logement personnel ;

- 1 famille est sortie du CHRS suite au non-renouvellement du titre de séjour.

HÉBERGEMENT PRÉCÉDENT L'ACCUEIL EN 2022

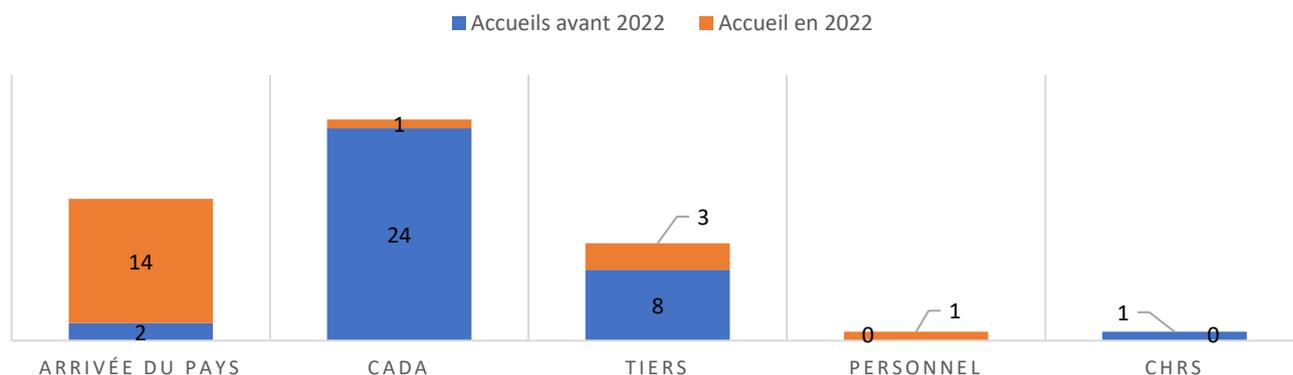


Figure 4

Les accueils réalisés sur l'année 2022 se retrouvent en détail dans le schéma ci-dessous :

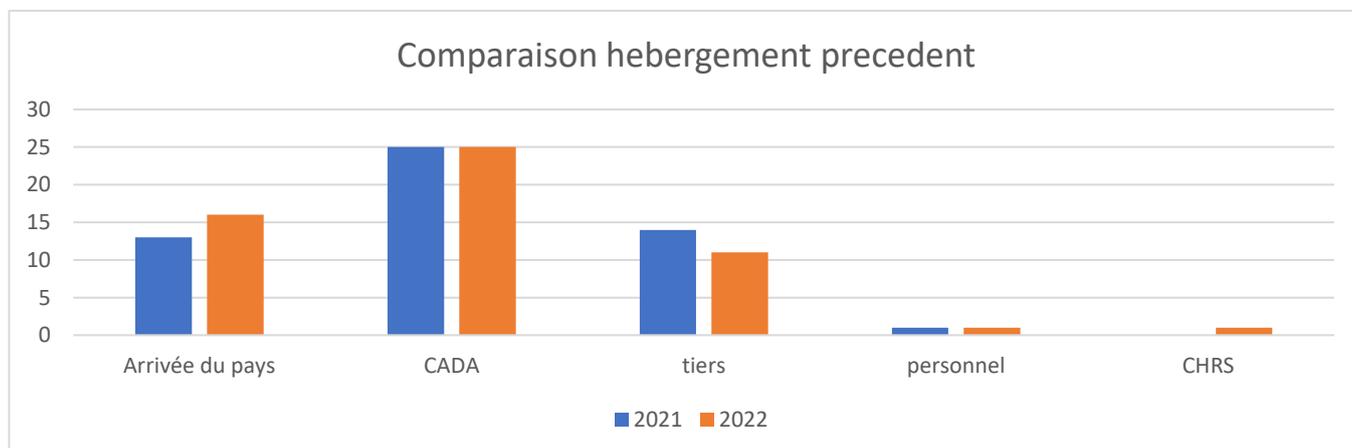
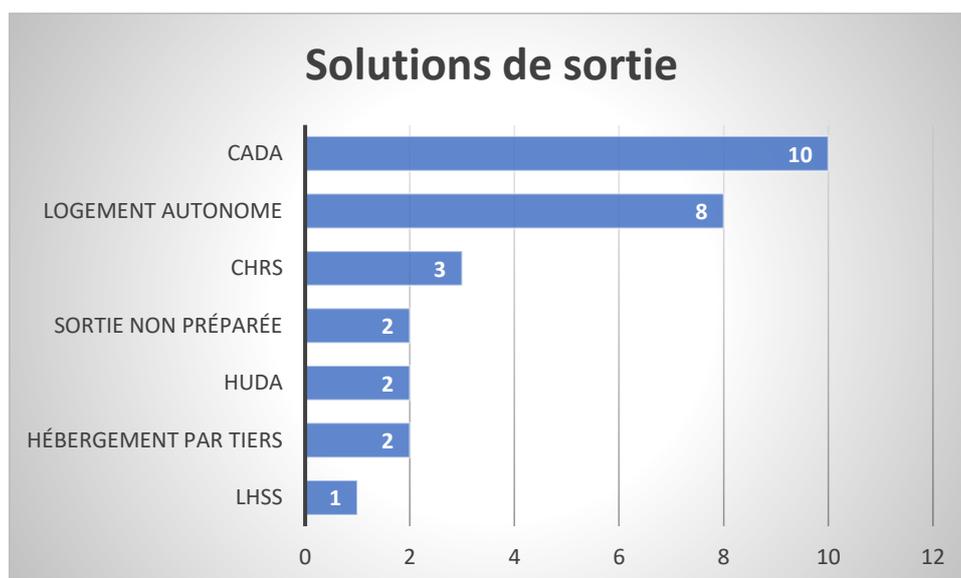


Figure 5

f. Les sorties du dispositif

En 2022, 28 départs ont été enregistrés (contre 18 en 2021 et 19 en 2020) :

- 12 DEPARTS EN CADA après une moyenne de 33 jours de prise en charge et entrés durant l'année 2022 (contre 3 sorties en 2021) ;
- 8 DEPARTS VERS DU LOGEMENT AUTONOME après une moyenne de 15 mois de prise en charge de 5 ménages régularisés par la Préfecture et 3 ménages de droit commun (contre 3 sorties en 2021),
- 3 DEPARTS VERS UN CHRS après une moyenne de 11.3 mois de prise en charge (2 familles monoparentales régularisées et 1 famille de droit commun en difficulté (contre 6 sorties en 2021),
- 2 HEBERGEMENTS PAR DES TIERS après une moyenne de 18 mois de prise en charge de 2 mamans avec enfant sans papiers (contre 2 sorties en 2021) ;
- 2 SORTIES NON PREPAREES après une moyenne de 2 ans et 4 mois de prise en charge de ménages déboutés et sans papier (contre 2 sorties en 2021).
- 1 SORTIE VERS L'UNITE LHSS d'une famille ayant rencontré un accident entraînant des problèmes de santé lourds et chroniques. La coordination médicale était devenue le principal objectif de travail.



2. Appartements d'Urgence en diffus en CHRS

c. Etude quantitative des personnes accueillies

5 logements CHRS principalement sur Angoulême

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

TRANCHES D'ÂGE :

Enfants de moins de 3 ans	Entre 3 et 17 ans	Entre 18 et 24 ans	Entre 25 et 59 ans	+ 60 ans
4	16	0	13	0

Le nombre d'adultes hébergés avec enfants (cumul sur l'année) : 13 adultes

Le nombre d'adultes hébergés sans enfant (cumul sur l'année) : 0

Le nombre de ménages (cumul sur l'année) : 7 ménages

Le cumul des durées de séjours en jour (par personne) : 1270 nuits ou 5812 nuitées

La durée moyenne de prise en charge en jour (par personne) : 159 nuits ou 727 nuitées

Nombre de séjours des sortants dans l'année : 2

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

Durée moyenne de séjour pour les personnes au 31/12/2022 :

- Nombre de personnes présentes au 31/12 = 14 personnes
- Le cumul des durées de séjours en jour des personnes présentes au 31/12 = 709 nuits ou 3394 nuitées
- La durée moyenne de prise en charge en jour des personnes présentes au 31/12 = 236 nuits ou 1131 nuitées.

3. Appartements d'Urgence en diffus subventionnés

19 appartements d'urgence dispersés sur le département de la Charente

d. Etude quantitative des personnes accueillies

25 087 nuitées réalisées soit 58% des nuitées totales de notre dispositif.

➤ Le nombre de personnes hébergées (cumul sur l'année) : **101 personnes**

Enfants de moins de 3 ans	Entre 3 et 17 ans	Entre 18 et 24 ans	Entre 25 et 59 ans	+ 60 ans
22	41	1	36	1

- Le nombre d'adultes hébergés avec enfants (cumul sur l'année) : **38 adultes avec enfants**
- Le nombre d'adultes hébergés sans enfant (cumul sur l'année) : **0**
- Le nombre de ménages (cumul sur l'année) : **25 ménages**

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

- Nombre de personnes présentes au 31/12 : 60 personnes
- Le cumul des durées de séjours en jour des personnes présentes au 31/12 : 3934 nuits ou 16332 nuitées
- La durée moyenne de prise en charge en jour des personnes présentes au 31/12 : 262 nuits ou 1089 nuitées.

e. Les sorties

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	3	3

- Le cumul des durées de séjours en jour (par personne) : 937 nuits ou 3622 nuitées
- La durée moyenne de prise en charge en jour (par personne) : 156 nuits ou 604 nuitées

4. Le centre d'Accueil d'Urgence de L'Interval

a. Etude quantitative des personnes accueillies

En 2022, **34 ménages** ont été accueilli au centre INTERVAL à Val des Vignes : **109 personnes** (47 adultes et 62 enfants)

3741 nuits / 12 247 nuitées :

- Statut demandeur d'asile = 1778 nuitées soit 14.5% des nuitées de Blanzac ;
- Statut droit commun = 1374 nuitées soit 10.2% des nuitées de Blanzac ;
- Statut sans papier = 9095 nuitées soit 74.3% des nuitées Blanzac.

Répartition des tranches d'âge :

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

Les enfants de **moins de 3 ans représentent 18%** 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
20	42	5	42	0

Sur les 34 ménages hébergés, 13 sont en **couple avec enfants (40%)** et 21 familles étaient **monoparentales (60%)** ce qui est proportion relativement stable.

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

- Nombre de personnes présentes au 31/12 = 31 personnes
- Le cumul des durées de séjours en jour des personnes présentes au 31/12 = 1268 nuits ou 4800 nuitées
- La durée moyenne de prise en charge en jour des personnes présentes au 31/12 = 159 nuits ou 600 nuitées.

f. Les sorties

20 SORTIES DU CENTRE INTERVAL :

- 11 ménages ont intégré des hébergements en CADA ou HUDA,
- 3 ménages ont intégré un logement (autonome),
- 2 ménages ont intégré un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS),
- 2 ménages sont partis chez un tiers,
- 2 sorties non prévues.

Durée de séjour des sortants :

Inférieure à 8 jours	Entre 8 jours et 6 mois	Supérieure à 6 mois
0	17	3

- Le cumul des durées de séjours en jour (par personne) : 1532 nuits ou 4357 nuitées
- La durée moyenne de prise en charge en jour (par personne) : 77 nuits ou 218 nuitées

5. Analyse qualitative de l'activité du pôle Famille

g. La procédure d'accueil vers l'hébergement d'urgence

g. Une 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 l'écouter du 115 en attendant une rencontre avec un travailleur social pour compléter cette évaluation. Celle-ci permet de retracer le parcours de la famille, de faire le lien avec les partenaires qui seraient sur la trajectoire, d'identifier les difficultés qui se situeraient à différents niveaux (sociales, médicales, etc.) et les démarches envisagées par la famille.

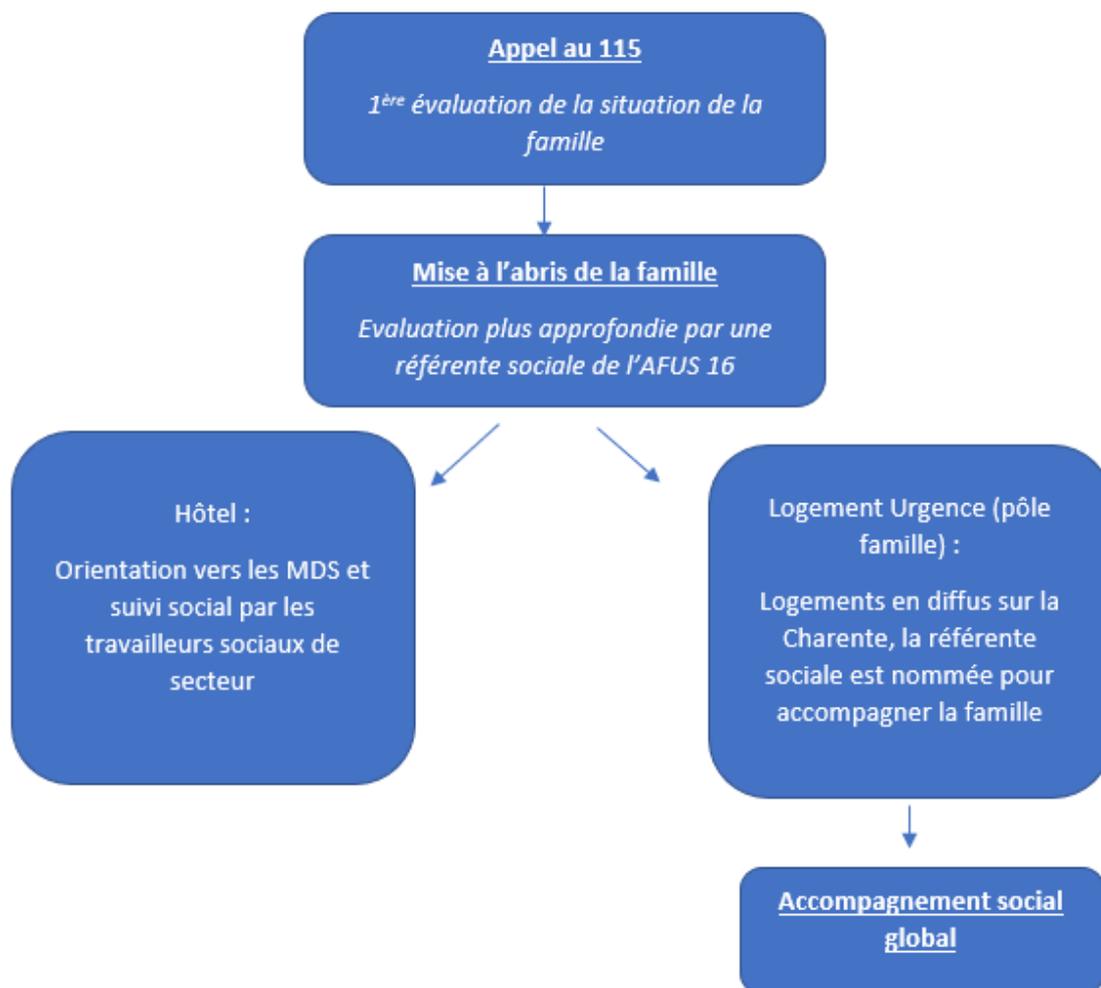
Si un hébergement d'urgence est attribué, les informations recueillies sont transmises à la conseillère sociale qui devient référente de la famille.

h. Un accueil en appartement d'urgence du Pôle famille

Pour les familles hébergées en appartement d'urgence, après leur accueil une référente sociale est nommée. Celle-ci reprend la première évaluation SIAO afin de s'efforcer à 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 mais aussi et surtout pour mieux comprendre les difficultés qui l'ont conduite à cette situation d'urgence.

A la suite de cette évaluation globale, des objectifs sont fixés et déterminent un projet avec la personne, tenant compte du cadre juridique, de ses capacités et motivations.

La référente doit rechercher l'adhésion et la confiance de la personne afin de créer une relation de confiance permettant un accompagnement pertinent autour de la personne et de son histoire. Ce recueil d'informations et de concertation prend du temps et se construit sur plusieurs rendez-vous. La mise en confiance et la création du lien de confiance peut prendre du temps selon l'histoire et le parcours des familles.



Focus sur l'année 2022

La plupart des familles accompagnées par le service se sont maintenues depuis les années précédentes, en raison de leur situation administrative qui n'a pas évolué. Ainsi, le service n'a pu accueillir que très peu de nouvelles familles en logement d'urgence car le parc était saturé. Pour autant, les sollicitations étaient toutes aussi nombreuses. Cela a la conséquence que les hébergements proposés ne sont pas toujours adaptés aux compositions familiales ayant alors un impact négatif sur la consommation des fluides.

Les familles ne pouvant accéder à un logement d'urgence sont donc hébergées à l'hôtel, elles ne sont pas accompagnées par les référentes sociales du Pôle famille, mais par les travailleurs sociaux ou associations de secteur. Un passage au sein des hôtels est réalisé par les référentes hébergement afin de s'assurer que les familles soient orientées selon les besoins, et que le partenariat avec les hôtels soit maintenu.

h. Un accompagnement global

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.

i. Un 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. Les familles peuvent être domiciliées au sein des CCAS des communes dans lesquelles elles sont hébergées, au sein de l'accueil de jour l'Eclaircie ou au sein du CCAS d'Angoulême, avec qui l'AFUS 16 a signé une convention afin de faciliter l'ouverture et le maintien des droits sociaux et liés 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 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.

La référente sociale s'adapte au besoin et à la situation de la famille. Ainsi, elle peut accompagner sur le 115 des familles primo-arrivantes souhaitant déposer une demande d'asile dans l'attente d'une orientation en structure adaptée de type HUDA/CADA. Les référentes peuvent donc être amenées à accompagner les demandeurs d'asile dans leur procédure (renseigner le dossier OFPRA, expliquer le déroulement de l'audience, établir la demande d'aide juridictionnelle, faire le lien avec les avocats en cas de recours devant la CNDA, demande de réexamen une fois leur demande déboutée etc.).

Selon la situation administrative de la famille, la référente peut également accompagner la famille dans une demande de régularisation auprès de la Préfecture ou d'envoi de compléments d'informations (promesse d'embauche, certificat de scolarité, attestation de bénévolat etc.)

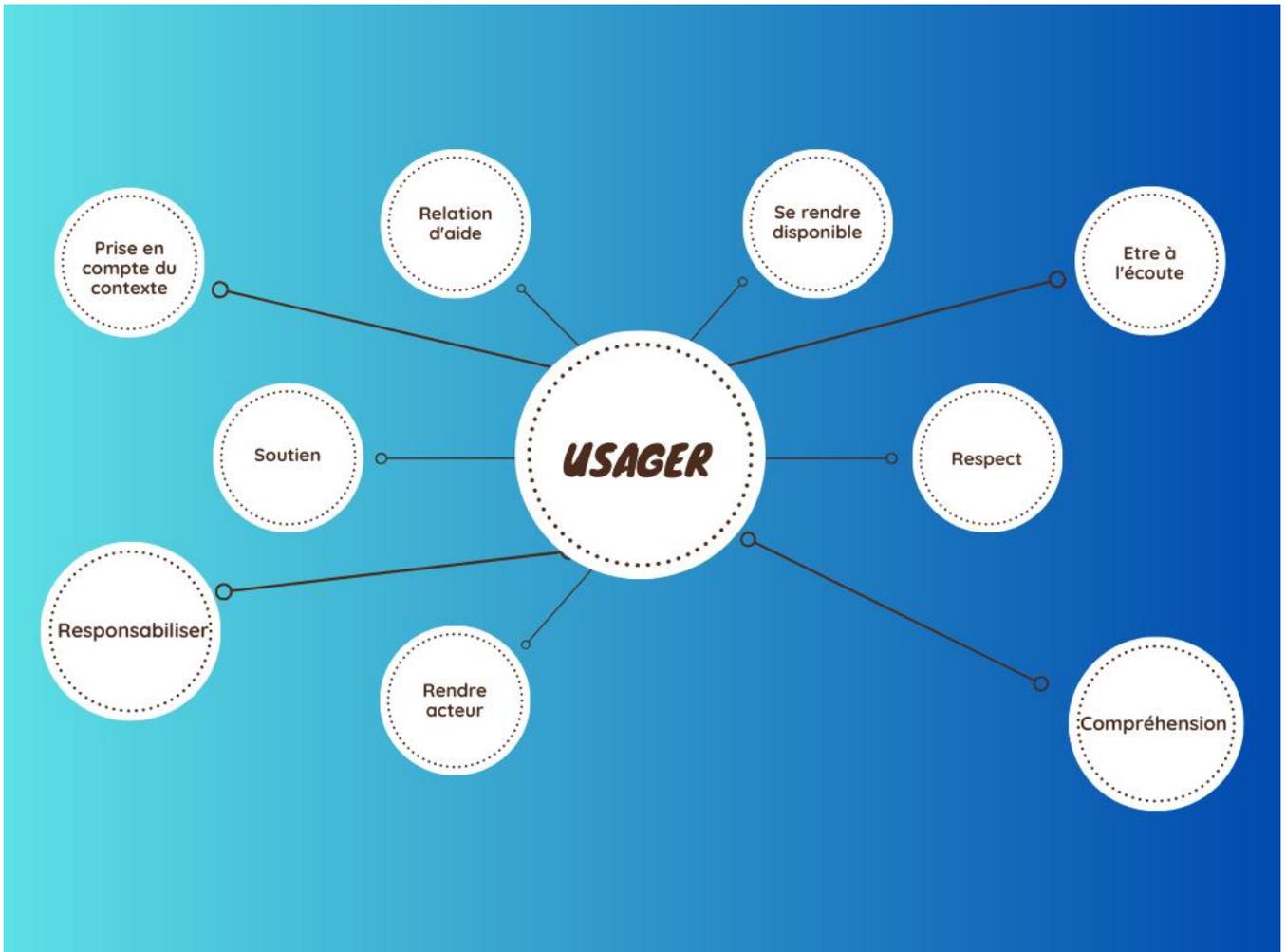
Les conseillères assurent également l'ouverture des droits à la santé. Les personnes relevant du "Droit commun" ou en procédure de demande d'asile ouvrent alors des droits à la Couverture Santé Solidaire (après un délai de carence de 3 mois après l'arrivée sur le territoire Français). Quant aux personnes en situation irrégulière, elles peuvent prétendre à l'AME (Aide Médicale de l'Etat).

Focus sur l'année 2022

La plupart des familles accompagnées par le service se sont maintenues les années précédentes, en raison de leur situation administrative qui n'évolue pas. Ainsi, le service n'a accueilli que très peu de nouvelles familles en logement d'urgence car le parc était saturé.

Pour autant, les sollicitations étaient toutes aussi nombreuses. Par conséquent, les hébergements proposés ne sont pas toujours adaptés aux compositions familiales ce qui peut impacter la consommation des fluides.

Les familles ne pouvant accéder à un logement d'urgence sont hébergées à l'hôtel, elles ne sont pas accompagnées par les référentes sociales du Pôle famille, mais par les travailleurs sociaux ou associations de secteur. Un passage au sein des hôtels est réalisé par les référentes hébergement du 115 afin de s'assurer de la bonne occupation des lieux, d'orienter les familles vers les services adaptés à leurs besoins et s'assurer que le partenariat avec les hôtels soit préservé.



La place de l'utilisateur dans son accompagnement

j. Un accompagnement dans l'hébergement et la vie quotidienne

A l'entrée dans le dispositif d'urgence, la cheffe de service présente et explique le contrat d'hébergement ainsi que le livret d'accueil. 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 avec des objectifs opérationnels.

L'action des conseillères sociales est ancrée dans le quotidien des personnes, d'autant plus sur le secteur de L'Interval où la référente et la maitresse de maison sont en présence quotidienne auprès des familles cinq jours sur sept.

De manière générale, les conseillères sociales exercent leurs compétences techniques et pratiques, directement auprès des usagers, dans des domaines aussi variés tels que le logement, l'alimentation, la santé, la gestion des ressources et de la consommation, la vie sociale et culturelle, la scolarité. Elles assurent un rôle éducatif et de conseil.

Focus sur la consommation des fluides

La maitresse de maison de Blanzac en binôme avec un membre des services techniques se rendent une fois par mois dans les logements pour faire un état des lieux intermédiaires dans le but de relever les compteurs au sein des logements et s'assurer de la bonne occupation des lieux par les familles ou relever les besoins de réparations potentiels. Le lien est ensuite fait par la maitresse de maison, les services techniques et les référentes sociales dans un but éducatif auprès des familles. Des difficultés sont tout de même observables concernant la consommation des fluides, étant donné que ces dernières ne participent pas au paiement, l'impact est moindre. Toutefois, la mise en place de ces passages réguliers dans les logements a permis de constater une amélioration dans l'entretien des hébergements

L'évaluation continue que mènent les conseillères 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. Ces rencontres peuvent se dérouler au bureau ou bien au sein des logements d'urgence assurant une vigilance quant à la tenue du logement, aux relations de voisinages et à la gestion des énergies. Tout cela en complément des visites techniques mensuelles des logements assurés par un agent technique et la maîtresse de maison.

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.

Nous avons pu constater une précarisation des situations administratives, sociales et médicales, notamment du fait de la situation d'attente de ces familles, qui pour certaines sont là depuis des années. Une augmentation des suivis psychologiques est constatée chez de nombreuses familles hébergées.

Ainsi les référentes sociales ont dû adapter leurs pratiques et faire preuve d'une grande polyvalence. De plus, elles interviennent dans un rôle de médiation entre les familles et les partenaires ou institutions (temporiser l'angoisse, la frustration, l'incompréhension des familles en attente d'une réponse des services de l'Etat).

Pour les familles dont le relogement est un objectif prioritaire dans l'accompagnement, la conseillère intervient ainsi dans l'orientation vers un dispositif de droit commun, elle s'assure ainsi qu'un relais est possible lors du relogement. Ce travail a été formalisé, en 2021, par un **dispositif de type Intermédiation Locative**.

Focus sur les difficultés rencontrées dans le cadre du relogement

Nous observons tout d'abord des difficultés concernant la recherche de fonds des familles pour pouvoir retirer leur carte de séjour une fois établie via l'achat d'un timbre fiscal, n'ayant pas l'autorisation au travail. Cela engendre donc un maintien plus long sur les hébergements d'urgence.

La délivrance de la carte de séjour aujourd'hui conditionne le relogement des familles dans sa globalité, à savoir, l'attribution des droits sociaux, et la quête de ressources stables. Se pose aussi la question du mode de garde pour les familles, notamment les familles monoparentales, qui ne peuvent être en mesure de le financer, impactant par conséquent leur insertion professionnelle et donc leur relogement.

De plus, nous constatons un très faible turn-over au sein du parc public. Concernant les solutions de relogement en structures d'insertion de type CHRS ou IML, les listes d'attente se rallongent, entraînant donc des mois d'attente sur l'hébergement d'urgence malgré leur situation administrative complète, ce qui ne permet pas d'accueillir de nouvelles familles.

i. Le centre d'hébergement d'urgence INTERVAL

Situé à Val des Vignes, le site regroupe 15 studios répondant aux normes PMR. Sur place, une maîtresse de maison s'y trouve 4 jours sur 7. Deux travailleurs sociaux s'y relaient pour assurer le suivi social des familles 5 jours sur 7.

La situation géographique prend un double sens : premièrement, le semi-collectif permet la solidarité entre familles hébergées et la proximité des professionnels au quotidien permet de veiller aux situations délicates. Dans un deuxième temps, l'éloignement géographique complique les démarches administratives en raison du peu de bus entre Blanzac et Angoulême, avec des horaires peu adaptés aux rendez-vous liés aux démarches des familles). Cela complique également les démarches d'insertion liées à l'emploi.

Nous pouvons cependant observer, sur le plan de la santé, que le lien partenarial est facilité que sur d'autres secteurs de la Charente. La présence de la maison médicale de Blanzac permet un accès au soin adapté, ainsi que des prises en charge rapides.

De plus, le suivi des enfants par la PMI se fait directement sur site, il en est de même pour les suivis avec la PASS PSY, ce qui peut faciliter une continuité des soins.

Le lien partenarial local est également travaillé, notamment avec l'école de la commune qui prend en compte les situations des familles, s'adapte aux problématiques et mobilise les parents et les conseillères sociales si besoin.

L'épicerie sociale, gérée par l'association ATLEB, est également un partenaire primordial dans la prise en charge des familles, se trouvant à proximité des hébergements, c'est un lieu où les familles peuvent se procurer des denrées alimentaires à bas coût et profiter des activités du centre social.

De manière générale, la présence des professionnels est un atout dans l'accompagnement des familles. En effet, le lien de confiance se met davantage en place grâce à la proximité du travail social, de la maîtresse de maison et des familles présentes au centre INTERVAL.

Les espaces extérieurs sécurisent l'espace de jeux pour les enfants. L'organisation de temps collectifs permet une approche différente et informelle avec les enfants et leurs parents, et un travail sur la parentalité peut être ainsi élaboré. En 2022, ont eu lieu plusieurs temps collectifs : une soupe pour Halloween, un goûter de Noël, La Chandeleur, sorties à la ludothèque de l'ATLEB, des cafés rencontre, des repas partagés, des promenades pédagogiques dans les bois...

Depuis 2022, a été mis en place par la maîtresse de maison et la référente sociale, le conseil de vie sociale deux fois par an (introduit par la loi du 2 janvier 2022) ce qui permet de donner la parole et de rendre acteur les

familles dans leur lieu de vie collectif et dans leur accompagnement. Ce centre permet une forte entraide et solidarité des familles, notamment pour la garde des enfants. Toutefois, malgré la solidarité entre les familles, des tensions peuvent apparaître du fait du partage des lieux collectifs. Ces conflits émanent parfois des enfants mais également de leurs parents. L'interculturalité et les différents modes de vie peuvent alors représenter un double enjeu.

k. Un travail en partenariat

a) Un travail en partenariat en lien avec les besoins de la famille

Les familles prises en charge par le service Familles sont parfois déjà connues d'un autre travailleur social de secteur. Les conseillères coordonnent leurs actions, le but étant de recouper les informations obtenues et faciliter les parcours (travailleurs sociaux, bailleurs sociaux, administrations, associations locales, etc.). Les échanges permettent d'enrichir les accompagnements et de les adapter. Des réunions sont organisées au besoin pour les situations les plus complexes.

Dans le cadre de leur accompagnement, les conseillères recherchent le professionnel compétent pour y orienter la famille (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).

Aussi, elles ont des échanges réguliers avec les organismes en lien avec la situation de la famille (CPAM, CAF, Bailleurs sociaux etc.), dans le but de débloquer et faire évoluer les situations.

La conseillère sociale favorise également au quotidien le lien entre les personnes bénévoles, les mairies (propriétaire de l'hébergement) et les familles prises en charge par notre dispositif. La participation à la vie associative locale (associations sportives, associations de parents d'élèves...) est également encouragée, dans le but que la famille se positionne en tant qu'acteur dans un dispositif local et pas seulement bénéficiaire. Cela contribue à déconstruire les représentations des habitants et favoriser l'insertion sociale.

Enfin, afin de satisfaire à l'obligation scolaire, un lien est établi avec les écoles de secteur. En cas de repérage de difficultés chez l'enfant, la conseillère sociale devient, souvent à la demande des parents, l'interface entre l'établissement scolaire et la famille.

b) Les limites du travail en partenariat

Pour autant, ce rôle d'interface a parfois ses limites. En effet, certains interlocuteurs interpellent directement la référente sociale pour obtenir ou transmettre des informations concernant les familles. Ce phénomène tend à s'accroître lorsqu'il y a des freins tels que la barrière de la langue, la crainte de ne pas être compris, l'assurance dans la réalisation de l'objectif. Cela entraîne une perception de la conseillère sociale comme « garante » dans l'aboutissement des démarches entreprises. Mais cela peut aussi renvoyer à l'usager l'image de ne pas être acteur de la situation. **Il est donc important de s'adresser directement à l'usager**, 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.

Concernant les aides sollicitées auprès des associations caritatives, l'équipe a rencontré quelques difficultés. Auparavant, il était possible de solliciter ces dernières pour des aides financières liées aux frais de santé

(financement des lunettes non pris en charge par l'AME, soins dentaires etc). Ces dernières n'ont aujourd'hui plus la possibilité de soutenir financièrement les familles au vue des multiples demandes auxquelles les associations sont de plus en plus confrontées.

De plus, il est d'autant plus difficile pour les familles de trouver des soignants, les praticiens admettent de moins en moins de nouveaux patients (médecin généraliste et/ou spécialistes). Pour les familles qui sont déjà suivies, les relations partenariales sont parfois aléatoires, la frontière entre le social et le médical reste marquée. Toutefois le travail en partenariat avec la PASS se maintien et se renforce.

Focus : Freins liés aux difficultés de langue

Des difficultés sont fréquemment rencontrées dans le domaine de la santé, où les professionnels peuvent demander la présence d'une personne pour traduire lors des rdvs, mais également avec certains personnels de l'éducation nationale, lorsque des difficultés scolaires apparaissent.

Certaines familles n'osent pas parler en français, mais si elles en ont la capacité, par crainte d'une incompréhension ou par manque de légitimité à agir. La référente sociale a un travail de remise en confiance auprès de la personne accueillie pour lui permettre de communiquer par elle-même.

La conseillère sociale encourage les familles à participer aux Cours de français proposés par les associations (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 sans papiers ont depuis cette année accès à des cours de français proposés gratuitement par Cassiopée une journée entière par semaine. Sur le Confolentais, le Secours catholique propose des cours les mercredis après-midi.

Au-delà de l'encouragement à l'apprentissage du français, la référente apporte également un décodage de la culture française qui peut être en décalage avec celle du pays d'origine, notamment concernant le tri sélectif.

6. Conclusion

L'année 2022 a été de nouveau marquée par l'absence de solutions de sortie pour les familles sans papiers qui voient leurs situations administratives inchangées. La plus grande difficulté repérée par les équipes est donc liée à un accompagnement restreint et une gestion de l'attente et du mal-être des familles pendant parfois plusieurs années.

En terme d'évolution, l'équipe souhaite mettre en place davantage de temps collectifs (formations / ateliers sur le tri sélectif et la consommation des énergies sous forme de création de jeux, enfants et parents avec un goûter partagé). Ce genre d'activité est d'autant plus faisable sur le site de l'Interval avec la maitresse de maison.

Au cours de l'année 2023, le bureau de permanence situé au 102 Rue de limoges va être rendu. Ainsi, les référentes réorganiseront leurs rendez-vous. Elles tendent à davantage de visites à domicile. Un lien avec les Maisons Départementales des Solidarités et CCAS doit être pris par l'équipe de la Direction pour trouver d'autres locaux permettant le suivi social.

