

# Résidence Albin Peyron



RAPPORT  
D'ACTIVITE

2016





### **L'organisme gestionnaire :**

**FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT**  
60, rue des Frères Flavien  
75976 - PARIS CEDEX 20

### **La Résidence Albin PEYRON :**

60, rue des frères Flavien  
75020 Paris

☎ 01 48 97 54 50

☎ 01 48 97 54 54

**Courriel : [resapeyron@armedusalut.fr](mailto:resapeyron@armedusalut.fr)**

**Capacité : 340 places.**

La Résidence dispose de 340 places réparties dans six dispositifs :

- Maison Relais (35)
- Centre d'Hébergement d'Urgence (30)
- Migrants (50)
- Centre Provisoire d'Hébergement (80)
- Hôtel social (59)
- Associations (86)

**Durée de prise en charge :** En fonction des dispositifs

# SOMMAIRE

<b>Introduction.....</b>	<b>4</b>
<b>1 LES CADRES D’ACTION DE L’ETABLISSEMENT .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 Cadrage législatif .....</b>	<b>5</b>
1.1.1 Le cadrage national	
1.1.2 Le cadrage régional et départemental	
1.1.3 Cadre juridique, conventionnement et objectifs	
<b>1.2 Le Cadrage de la Fondation de l’Armée du Salut.....</b>	<b>13</b>
1.2.1 Historique	
1.2.2 Projet associatif et orientations stratégiques	
<b>2 PRESTATIONS DELIVREES ET ORGANISATION .....</b>	<b>17</b>
<b>DES SERVICES POUR L'ENSEMBLE DES DISPOSITIFS</b>	
<b>2.1 L'organisation du travail quotidien.....</b>	<b>17</b>
2.1.1 La gestion des admissions	
2.1.2 L'accompagnement social	
2.1.3 L'accompagnement spirituel	
2.1.4 Le Conseil de la Vie Sociale	
<b>2.2 Le travail en réseau et les moyens humains.....</b>	<b>21</b>
2.2.1 Les moyens humains et l'organigramme	
2.2.2 Le travail en réseau	
<b>3 LE PUBLIC ACCUEILLI PAR DISPOSITIFS.....</b>	<b>31</b>
<b>3.1 Typologie des publics reçus.....</b>	<b>31</b>
<b>3.2 Les actions collectives et les animations.....</b>	<b>38</b>
<b>4 LES RECENTES EVOLUTIONS AU SEIN DE LA STRUCTURE.....</b>	<b>51</b>
<b>4.1 Bilan et objectifs de l'établissement.....</b>	<b>51</b>
<b>4.2 Prise en compte de la participation.....</b>	<b>51</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>58</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>59</b>
1- Bilan 2016- Objectifs 2017	
2- Rapport d’activité Sciences Po «Refugee Help»	
3- Restitution des avancées COPIL CPH	

# Introduction

## *Mot du Directeur*

La mise en place des différents dispositifs a permis de réinterroger l'ensemble de notre organisation sur la forme mais pas sur le fond.

Sur le fond pas de changement, nous étions en ligne avec les projets sociaux annoncés à l'Etat.

Sur la forme, nous sommes entrés progressivement dans de nouveaux systèmes d'actions propres à tout ensemble en mutation, modifiant de facto les relations formelles et informelles des équipes. La volonté forte de l'ensemble des salariés d'adhérer aux nouveaux dispositifs pour répondre, chacun à leur niveau, aux besoins différents des personnes accueillies, a permis d'élargir, d'intensifier et donc de modifier la structuration de nos échanges entre nous, pour le bien être in fine des usagers.

## *Mot de l'équipe*

Ces dernières années, la Résidence Albin Peyron a connu une importante évolution. L'année 2016 est celle qui a vu la réorganisation formelle en plusieurs dispositifs et en formes d'accueil.

Les formes d'accueil sont la résultante de la mutation de l'établissement qui, du seul dispositif « Hôtel Social », est passé à cinq autres dont la Pension de Famille, le Centre d'Hébergement d'Urgence, « Migrants » et le Centre Provisoire d'Hébergement conduisant les différentes équipes à opérer une réadaptation selon le service ou dispositif.

Pour l'équipe sociale, le processus d'adaptation concerne autant la prise en charge des personnes que la compréhension et la maîtrise de chaque dispositif. Il est encore en cours et la tâche est exaltante.

Pour la partie éducative, nous avons accompagné des populations différentes dans des dispositifs différents. Un objectif et une orientation intelligibles de l'action socio-éducative ou socioculturelle ont été mis en pratique.

\*\*\*\*\*

# **1 LES CADRES D'ACTION DE L'ETABLISSEMENT**

## **1.1 CADRAGE LEGISLATIF**

### **1.1.1 -Le cadrage national**

**Il s'agit des grandes lois du Secteur Exclusion qui guident notre action et dont découlent nos missions.**

**\*La loi n°88-1088 du 29 juillet et 92-722 du 29 juillet 1992 relative au RMI et à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion.**

Cette loi modifie la définition des personnes pouvant être admises à l'aide sociale. Bénéficiaire, sur leur demande, de l'aide sociale dans les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) publics ou privés, les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion.

Les centres doivent assurer quatre missions essentielles auprès de ces publics :

- l'accueil et l'orientation, notamment en urgence ;
- l'hébergement ou le logement individuel ou collectif, dans ou hors les murs ;
- le soutien ou l'accompagnement social ;
- l'adaptation à la vie active et l'insertion sociale et professionnelle.

**\* La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale se décline sur quatre grands axes :**

- l'affirmation et la promotion du droit des usagers ;
- la diversification des services et leur assise juridique (y compris ceux qui en étaient dépourvus comme les lieux de vie) ;
- la définition de procédures d'évaluation ;
- l'incitation à formaliser les procédures de concertation et de partenariat.

La loi renforce le droit des personnes et prévoit la mise en œuvre d'un certain nombre d'instruments pour leur concrétisation (livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement, Charte de l'Usager, Conseil de la Vie Sociale...).

Le décret n° 2004-287 du 25.2.2004 relatif au conseil de la vie sociale et la circulaire DGAS du 24.3.2004 relative au livret d'accueil en précisent les contours.

**\*Le Plan PARSA (Plan d'Action Renforcé du dispositif d'hébergement et de logement des personnes Sans Abri), 8 janvier 2007, énonce le principe de continuité de prise en charge des sans abri.**

« Toute personne accueillie dans un centre d'hébergement d'urgence devra se voir proposer, en fonction de sa situation, une solution pérenne adaptée et accompagnée si nécessaire... ».

Le PARSA s'inscrit dans la continuité des dispositions de la loi de cohésion sociale.

En effet, il prévoit :

- la transformation de places d'hébergement d'urgence en places en CHRS et en places d'hébergement de stabilisation ;
- la création de places en Maisons-Relais et en Résidences Hôtelières à vocation sociale (programme LOGIRELAIS) ;
- une priorisation des publics sortants de CHRS dans l'attribution de logements du parc social public et dans le parc privé conventionné prioritairement aux publics sortant de CHRS.

### **\*La loi DALO : Droit au Logement Opposable**

L'objectif principal de la loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, est de garantir le droit à un logement à toute personne qui, résidant en France de façon stable et régulière, n'est pas en mesure d'accéder à un logement décent ou de s'y maintenir.

#### **La loi institue :**

- un recours à l'amiable et en contentieux afin de faire valoir le droit, garanti par l'Etat, à un logement décent et indépendant ;
- le principe de la continuité de la prise en charge des sans abri.

« Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adapté à sa situation. ».

La circulaire du 19 mars 2007 met en œuvre ce principe de continuité dans la prise en charge des sans abri (suppression de la durée maximale de séjour, élaboration systématique d'un diagnostic, le principe de non remise à la rue).

### **\* La loi Molle (Mobilisation pour le Logement) dite loi BOUTIN du 25 mars 2009 se décline en trois axes :**

- la réforme des agréments ;
- la création des CCAPEX (Commission de Coordination des Actions de Préventions des Expulsions) ;
- l'obligation de contracter des conventions d'utilité sociale.

### **\* La stratégie nationale de refondation du 10 novembre 2009 : 20 mesures pour refonder le dispositif de prise en charge des personnes sans abri et mal logées.**

#### **Les objectifs de la stratégie :**

- fluidifier le dispositif ;
- assurer une meilleure coordination territoriale entre les acteurs ;
- réaffirmer le rôle de l'Etat ;
- améliorer la lisibilité et la transparence : conventionnements Etat-Associations autour de véritables CPOM.

#### **Deux principes directeurs :**

- mise en place d'un service public de l'hébergement et de l'accès au logement ;
- la logique du « logement d'abord ».

## **Pour cela, différents outils :**

- Pour l'amélioration de l'organisation et de la programmation territoriale incluant la structuration d'un maillage territorial par des équipes mobiles : des **PDAMI** (Plans Départementaux d'Accueil Hébergement Insertion).
- La mise en place d'un Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (**SIAO**) dans chaque département.
- La mise en place d'un référent personnel pour chaque personne, garantie de la continuité de son parcours.
- L'harmonisation des prestations et des coûts (référentiel prestations/coûts).

### **1.1.2 Le cadrage régional et départemental**

#### **Localisation de l'établissement.**



La Résidence Albin Peyron est implantée dans le même immeuble que le Siège de l'Armée du Salut, au -60, rue des Frères Flaviens-, à la limite du 20<sup>ème</sup> arrondissement de Paris et de la commune des Lilas. Alors que l'entrée principale de l'Etablissement est à Paris dans le 20<sup>ème</sup> arrondissement, le bâtiment lui-même est situé sur la commune des Lilas, à proximité de tous commerces et transports (métro ligne 11 et nombreuses lignes de bus).

#### **Les réponses apportées par la structure aux besoins du territoire.**

Le public accueilli est composé d'hommes et de femmes correspondant aux besoins en logements temporaires tels qu'ils ont pu être recensés, notamment dans le Plan Départemental pour l'Accès au Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD) et les Programmes Locaux pour l'Habitation (PLH).

L'ancrage au PDALPD et au PLH permet d'éviter des « effets de filière » pour des publics particuliers. Il permet aussi de mieux inscrire la résidence dans une logique de parcours résidentiel. Les résidents (migrants, réfugiés, du CHU, de l'hôtel social, des associations et de la Maison Relais) n'ont pas vocation à rester durablement dans la résidence exceptée pour la Maison Relais. En effet, l'objectif principal de la résidence est de favoriser l'accès à un hébergement adapté à leur situation.

## **La capacité d'accueil.**

La Résidence dispose de 340 places réparties dans six dispositifs :

- Maison Relais (35)
- Centre d'Hébergement d'Urgence (30)
- Migrants (50)
- Centre Provisoire d'Hébergement (80)
- Hôtel social (59)
- Associations (86)

Pour rappel : des travaux de réhabilitation des chambres entrepris en 2011 et d'importants travaux portant sur la remise en état des installations techniques et le bâti (commencés le 4 février 2013) sont toujours en cours.

De plus, sur les dispositifs financés par l'Etat, il est prévu de consacrer chaque année une ligne travaux fléchée, pour la réfection des espaces communs et individuels au regard du taux de rotation de l'occupation des chambres.

### **1.1.3 Cadre juridique, conventionnement et objectifs**

#### **➤ Maison Relais (35)**

##### *Cadre juridique*

La Maison relais est régie par différents textes législatifs incluent dans le Code de l'Action Sociale et des Familles et du Code de la Construction et de l'Habitation.

- Circulaire n°2002/595 du 10 décembre 2002 relative aux maisons relais et l'instruction complémentaire à la circulaire du 11 Mars 2003.
- Lettre d'instruction DGAS/DGUHC du 3 février 2004.
- Décrets n° 94-1128, 94-1129 et 94-1130 du 23 décembre 1994 modifiant les articles R. 331-1, R. 351-55 et R.353-165-1 à 165-12 du Code de la Construction et de l'Habitation.
- Note d'information N°DGAS/DGUHC/PIA/IUH1/2005/189 du 13 avril 2005
- Loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale.
- Plan d'action renforcé en faveur des sans abri du 8 janvier 2007 et dans la loi relative au droit au logement opposable du 5 mars 2007.
- Circulaire DGAS/DGALN/n°/2008/248 du 27 août 2008 relative à la création de MR.

##### *Conventionnement*

La convention signée avec le représentant de l'Etat est conforme à une convention type qui est précisée par un décret du 30 mars 2011 venant réactualiser et compléter les articles réglementaires aux logements foyer.

La signature de cette convention conditionne l'ouverture du droit à l'APL pour les occupants remplissant les conditions de son octroi.

La convention avec l'Etat et l'établissement Albin Peyron a été signée le 14 octobre 2016.

### **Objectifs**

- permettre aux personnes de bien vivre « chez soi » dans un environnement stable et un logement privatif ;
- permettre aux personnes de vivre dans un environnement chaleureux et convivial, reconstruire des liens sociaux, culturels et affectifs à l'intérieur de la pension de famille et à l'extérieur avec une intégration de la pension de famille dans la vie de quartier.

### **➤ Centre d'Hébergement d'Urgence (30)**

#### ***Cadre juridique***

De même que le mot d'insertion, celui d'urgence est utilisé pour désigner une catégorie de l'hébergement, avec sa définition budgétaire (le « 46-81-20 ») et sa définition opérationnelle : accueil inconditionnel et de courte durée. Il renvoie aussi couramment aux outils de la veille sociale (également financés sur le « 46-81-20 »). Mais on l'emploie parfois pour désigner l'ensemble du dispositif.

On peut distinguer deux catégories parmi les situations d'urgence :

- la situation d'urgence de rupture : le ménage ou la personne se retrouve brutalement sans logement ; il peut s'agir d'un ménage expulsé, d'un jeune mis à la porte suite à un conflit familial, d'une femme victime de violence conjugale, de l'arrivée sur le territoire d'un demandeur d'asile...
- la situation d'urgence installée : la personne est en danger depuis un temps indéterminé ; peut-être s'est-elle trouvée auparavant confrontée à une situation de rupture face à laquelle aucune réponse adaptée n'a été apportée et elle continue d'en subir les conséquences (ex : les sans-abris), ou bien sa situation s'est dégradée progressivement et a atteint un point critique mettant gravement en danger sa santé physique et psychique (ex : un ménage dont le logement s'est dégradé, ou dont le surpeuplement s'est accru avec l'agrandissement de la famille).

#### ***Conventionnement***

Nous n'avons pas signé de convention avec l'Etat fixant le cadre de notre intervention. Le financement des 30 places d'urgence qui ont été pérennisées à l'issue de l'hiver 2016, a été intégré à la convention habituelle passée avec l'Armée du Salut (notification du 1er juillet 2016).

En ce qui concerne la durée de séjour en particulier, nous nous conformons à l'article 4 de la loi DALO instaurant le principe de continuité qui stipule que : *« Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adapté à sa situation ».*

### **Objectifs**

- vérifier l'ouverture des droits ;
- orienter les personnes en fonction de leurs besoins (santé, permanence juridique...) ;
- réaliser un diagnostic pour chaque personne, à des fins statistiques ;
- réaliser ou mettre à jour une évaluation sociale ;
- préparer les solutions de sortie pertinentes le plus en amont possible, en lien avec les SIAO ou d'autres partenaires.

## **➤ Migrants (50)**

### ***Cadre juridique***

Il n'y a pas de cadre juridique, le dispositif d'hébergement et d'accompagnement mis en place à Paris et en Ile-de-France concernant les migrants s'inscrit dans le plan gouvernemental 2015. Il repose sur une action coordonnée des services de l'Etat, de la Ville de Paris, de l'OFII, du GIP HIS spécialement missionné, de l'OFPRA, de l'ARS et des associations gestionnaires des centres d'hébergement.

### ***Conventionnement***

Il n'y a pas de conventionnement mais une notification de subvention de l'Etat renouvelée chaque année.

### ***Objectifs***

- assurer une mise à l'abri temporaire des migrants dans des centres d'hébergement dignes, le temps nécessaire à leur réflexion et à leur évaluation par des équipes spécialisées, en vue de leur orientation vers des structures d'accueil pour demandeurs d'asile ou de la poursuite de leur parcours migratoire ou encore de leur orientation vers un processus d'aide au retour ;
- faciliter et fluidifier les démarches administratives pour ceux de ces migrants désireux de demander l'asile afin de pouvoir les orienter, aussi rapidement que possible, vers le Dispositif National d'Accueil.

## **➤ Centre Provisoire d'Hébergement (80)**

### **Cadre juridique et missions**

L'accueil des réfugiés (et des demandeurs d'asile) constitue une obligation découlant de l'application de la convention de Genève, modifiée par le protocole de New York, relatifs au statut de réfugié.

Ce statut est clairement défini dans l'article 1 de la Convention de Genève établi en 1951 « à toute personne qui, craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social, ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de sa crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays ».

La loi du 29 Juillet 2015 relative a la reforme du droit d'asile précise les missions du centre d'hébergement provisoire. La CPH a pour mission :

- d'assurer l'accueil, l'hébergement ainsi que l'accompagnement linguistique, social, professionnel et juridique des personnes qu'ils hébergent, en vue de leur intégration ;
- de coordonner les actions d'intégration des étrangers s'étant vu reconnaître la qualité de réfugié ou accorder le bénéfice de la protection subsidiaire en application du livre VII du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile présents dans le département ;
- d'assurer l'intégration des publics qu'ils accompagnent en concluant des conventions avec les acteurs de l'intégration.

## **Conventionnement**

Une convention a été signée avec l'Etat le 1<sup>er</sup> mars 2016 (arrêté n° 2016 61 – 0007).

L'article 3 de cette convention précise que :

« Conformément aux dispositions de l'article L.313-1 du code de l'action sociale et des familles, l'autorisation est accordée pour une durée de 15 ans et sera caduque si elle n'a pas reçu un commencement d'exécution dans un délai de 3 ans suivant sa notification. Au terme de la période de quinze ans, l'autorisation est réputée renouvelée par tacite reconduction sauf si, au moins un an avant la date du renouvellement, l'autorité compétente, au vu de l'évaluation externe mentionnée à l'article L.312-8 du code de l'action sociale et des familles enjoint à l'établissement de présenter dans un délai de six mois une demande de renouvellement. »

### **Objectifs**

- accueillir, héberger et accompagner de manière individualisée des personnes en rupture d'hébergement, hommes, femmes et couples jusqu'à leur accession à un logement adapté à leur situation ;

- animer le vivre ensemble au sein de la résidence pour favoriser la création de liens entre les résidents et favoriser la mise en place d'actions avec des partenaires extérieurs permettant aux résidents de sortir de l'établissement et de s'impliquer dans le quartier.

### **➤ Hôtel social (59)**

#### **Cadre juridique**

L'hôtel social « Résidence Albin Peyron » relève de la catégorie des logements-foyers.

L'expression logement-foyer désigne un mode de logement associant une partie privative et des locaux collectifs ainsi que des services, tels que : restauration, blanchissage ou autres... L'appellation « Logements-Foyers » est toutefois délicate à cerner en raison de la variété des situations qu'elle recouvre : résidences sociales, foyers-soleil, résidences avec services, foyers-hôtels, foyers de travailleurs...

Les logements-foyers sont exclus du champ d'application des lois relatives à la location de locaux à usage d'habitation, tout en demeurant assimilés à ces mêmes locaux pour l'octroi d'aides financières diverses.

Le régime juridique de ces logements-foyers relève quasiment exclusivement du domaine réglementaire et recouvre des réalités très diverses : accueil des travailleurs migrants, de personnes âgées, de personnes handicapées ainsi que de jeunes travailleurs voire d'étudiants et plus largement, de personnes ou familles éprouvant « des difficultés particulières pour accéder à un logement décent et indépendant ».

L'article L.633-1 du Code de la Construction et de l'Habitation, issu de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains en donne la définition suivante :

*« Un logement-foyer, au sens du présent chapitre, est un établissement destiné au logement collectif à titre de résidence principale de personnes dans des immeubles comportant à la fois des locaux privatifs meublés ou non et des espaces collectifs ».*

En application de cette même loi, tous les habitants des logements-foyers ont désormais droit à un contrat écrit (CCH, art. L 633-2) et un « Conseil de Concertation » - organe d'expression collective- doit être créé dans chaque structure (CCH, art. L.633-4).

Les locaux doivent répondre à des normes techniques et de confort précis.

L'Administration joue un rôle très important à tous les stades de ces opérations de logement tant en matière de contrôle que de financement.

Le financement des logements-foyers est assuré essentiellement par des aides publiques octroyées directement lors de la construction, de l'acquisition ou de l'amélioration de ces immeubles ou indirectement par une aide à l'occupant prévue par le conventionnement. Les locataires versent une redevance couvrant le loyer des parties privatives, les charges et les services afférents au logement qui leur est fourni.

Le régime juridique des logements-foyers est doublement dérogatoire dans la mesure où d'une part, le bailleur n'est pas forcément propriétaire des locaux et d'autre part, les occupants des logements-foyers ne sont pas des locataires au sens de la loi du 6 juillet 1989, ils relèvent d'un statut particulier qui ne peut être assimilé à aucun autre.

### **Conventionnement**

La convention a été signée avec l'Etat et le Département de Paris, le 25 janvier 1994, pour une durée indéterminée dans le cadre du « programme triennal d'hébergement des sans-abri en Ile-de-France ».

Cette convention a permis l'acquisition par l'Armée du Salut d'un ancien hôtel situé au -60, rue des Frères Flavien- à Paris 20<sup>ème</sup>, grâce à une participation financière de l'Etat et du Département de Paris.

Dans cette convention il est précisé que l'Hôtel Social est destiné à accueillir des personnes et des familles en cours d'insertion socioprofessionnelle ou en risque rapide de désinsertion sociale, prioritairement choisies parmi les allocataires du RSA originaires de Paris, respectant les critères d'éligibilité du « Protocole d'Occupation du Patrimoine Social » (POPS) de Paris.

### ***Objectifs***

- acquérir ou retrouver une autonomie individuelle et sociale ;
- mobilisation de l'ensemble des acteurs et des partenaires de l'insertion.

### **➤ Associations (86)**

#### ***Cadre juridique***

La loi du 1er juillet 1901 et le décret du 16 août de la même année constituent les deux textes fondamentaux sur lesquels repose le fonctionnement des associations.

#### ***Conventionnement***

Il s'agit d'un contrat de mise à disposition.

L'article 2 précise que : « Les personnes hébergées dans ces chambres seront orientées et suivies par l'Association.

Le référent social de la personne hébergée participe à l'entretien d'admission du nouveau résident.

Un travailleur social de la Résidence Albin Peyron sera chargé de faire l'interface avec l'Association. Le référent de l'association s'engage à poursuivre effectivement l'accompagnement du résident et à travailler en bonne coordination avec l'équipe de l'établissement d'accueil.

Un numéro d'astreinte est remis à la Résidence Albin Peyron afin que celle-ci puisse joindre l'association en cas d'urgence. »

### **Objectif**

- continuer le suivi du projet individuel des personnes.

## **1.2 LE CADRAGE DE LA FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT**

### **1.2.1 Historique**

#### **L'Armée du Salut dans le monde**

##### **Origines et vocation**

L'Armée du Salut a été fondée en 1865 par William Booth dans l'Angleterre industrielle du 19<sup>ème</sup> siècle. Portée par une éthique chrétienne, sa vocation est de répondre aux besoins physiques, sociaux et spirituels des personnes en situation de détresse. Elle est présente dans 115 pays sur les cinq continents. Elle accomplit une œuvre d'intérêt général dans les domaines de la santé (hôpitaux, dispensaires...), de l'enseignement, du social et intervient à tous les âges de la vie, de la naissance à la fin de vie. L'Armée du Salut a pour vocation de restaurer la personne dans son corps, son humanité, ses droits fondamentaux et sa spiritualité.

Cherchant à répondre à tous les appels de détresse, William Booth (1829-1912) a parfaitement défini la manière dont il convient d'aborder la personne en souffrance :

-l'accueillir et l'écouter, la soutenir et la sécuriser en lui offrant un cadre structurant, permettant de faire le point, d'évoluer ;

-agir sur les causes, tout en procurant une réponse immédiate à son désarroi, ce qui suppose, le cas échéant, la mise en œuvre d'une aide d'urgence et/ou d'un accompagnement sur un plus long terme.

#### **L'Armée du Salut en France**

##### **Une implantation progressive sur le territoire**

Implantée en France depuis 1881, l'Armée du Salut s'est impliquée auprès des personnes en difficulté, créant notamment les « Foyers du Soldat » au cours de la première guerre mondiale.

Elle prend véritablement son essor entre les deux guerres avec la création des grandes institutions sociales à Paris et en province. Reconnue d'utilité publique par le décret du 7 avril 1931, elle ne cesse d'accroître son rayonnement dans les domaines sanitaire et social jusqu'en 1939.

A l'issue du deuxième conflit mondial, elle relance son activité en élargissant ses actions sur la jeunesse : elle développe des actions pédagogiques, met en place des maisons d'enfants et des centres d'apprentissage, crée des clubs de prévention et des établissements relevant de l'Education spécialisée.

Parallèlement, l'Armée du Salut développe un partenariat avec les pouvoirs publics et avec les acteurs du champ social. Membre fondateur d'organismes tels que l'Union Nationale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux (UNIOPSS), la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS), le Syndicat général des Œuvres Privées sanitaires et sociales (SOP), La Fédération française des Banques Alimentaires, elle s'inscrit dans les dispositifs de lutte contre les exclusions, organise et gère des structures d'accueil en partenariat avec d'autres institutions ou services, à la demande des pouvoirs publics.

### **Adaptation aux évolutions et aux nécessités**

En 1994, désireuse d'articuler avec une plus grande pertinence action sociale et spiritualité, l'Armée du Salut adopte de nouveaux statuts.

La gestion des établissements à caractère social et médico-social est assurée par l'Association des Œuvres Françaises de Bienfaisance de l'Armée du Salut (AOFBAS).

Les Officiers constituent une *Congrégation* reconnue par l'Etat, membre de la Fédération protestante de France. Leur mission spirituelle s'exerce dans les postes d'évangélisation. La Congrégation de l'Armée du Salut situe l'éthique chrétienne, le développement spirituel et la mission d'évangélisation. Elle assure en partie avec l'Association la mission d'urgence et de prévention en amont du champ social.

### **Du statut d'Association à celui de Fondation**

A la suite du décret du 11 avril 2000, la Fondation de l'Armée du Salut se substitue à la l'AOFBAS et est reconnue d'utilité publique. Si les valeurs et les missions de la nouvelle Fondation sont identiques à celles de l'Association, les moyens d'action sont plus étendus. Par cette démarche, l'Armée du Salut affirme sa volonté d'ouverture à la société civile, aux différents environnements politiques, culturels, sociaux et humains. Elle considère que l'échange et le partenariat sont sources de vitalité, d'enrichissement.

### **Fondation « multi spécialiste »**

La Fondation gère des établissements et services positionnés dans des secteurs diversifiés. Ses établissements et services proposent une prestation de qualité en direction des usagers de l'action sociale et médico-sociale, dans les champs de la protection de l'enfance, du handicap, de la déficience, de la dépendance, du soutien, de l'accompagnement aux publics exclus, à la jeunesse, aux adultes handicapés, aux personnes âgées. L'action de la Fondation, de ses responsables, de ses cadres, de ses techniciens, est portée par les idées fondatrices et les valeurs de l'Armée du Salut. Son action « multi spécialiste » est fondée autour de trois missions « *Secourir, Accompagner, Reconstruire* ».

### **« SECOURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE »**

La Fondation de l'Armée du Salut emploie 2000 salariés. Elle gère plus de 50 établissements en France. Les ressources de la Fondation se composent de financements des organismes publics, de dons et legs, de produits des ventes ainsi que des rétributions perçues pour services rendus.

Animée d'une forte volonté d'aller vers une efficience accrue, la Fondation de l'Armée du Salut poursuit une « Démarche Qualité » s'appuyant sur un référentiel. La certification par Bureau Veritas lui est attribuée depuis 2004. Elle développe un mode de gestion des personnels fondé sur le management participatif par objectif.

Riche de son histoire et de son expérience, portée par des valeurs fortes, l'Armée du Salut entend, au travers de la Fondation, poursuivre et étendre son engagement dans le domaine social et médico-social.

Elle est animée d'une volonté de modernisation articulant caritatif et professionnalisme, l'éthique de conviction et l'éthique de compétences.

La Fondation de l'Armée du Salut est attentive aux évolutions des contextes politiques et sociaux. Elle travaille à la mise en œuvre de réponses innovantes aux problématiques nouvelles qui émergent dans le champ de l'action sociale.

En savoir plus : [www.armeedusalut.fr](http://www.armeedusalut.fr)

### **1.2.2 Projet associatif et orientations stratégiques**

#### **Projet associatif**

Le projet associatif est :

- une référence institutionnelle, portée par les administrateurs, les salariés et les bénévoles ;
- un outil commun de connaissance, de lisibilité et de dynamisation de notre réseau.

Les grandes valeurs sont : le respect de la dignité de la personne, pragmatisme, la qualité des prestations, la diversité des missions et la mixité des publics.

Le projet associatif rappelle que l'individu n'est pas réductible à ses difficultés, ni à ses souffrances, les valeurs associatives sont alors tournées vers la dignité de l'homme. Il met l'accent sur la « restauration » de l'Autre. Il articule éthique de conviction et de compétence, engagement et savoir faire.

#### **Orientations stratégiques 2016-2020**

##### De la Fondation de l'Armée du Salut

- Promouvoir le développement des personnes accueillies en étant attentif aux plus vulnérables.
- S'inscrire dans une dynamique de plaidoyer.
- Valoriser les ressources immatérielles (spirituelles, historiques, culturelles, humaines) et matérielles (patrimoine immobilier, ressources financières, numérique).
- Poursuivre l'évolution de la Fondation.

##### Du secteur Exclusion

- Promouvoir une intervention sociale éthique et développer la citoyenneté.
  - Repérer et alerter concernant les atteintes à l'encontre de l'accueil inconditionnel.
  - Poursuivre la réflexion autour de l'éthique des intervenants sociaux et décliner très concrètement au sein des établissements la charte éthique.
  - Décliner le document des recommandations du projet personnalisé au sein des établissements.
  - Mobiliser des ressources en dehors des acteurs et réseaux classiques de l'action sociale (Parrainage entreprises, réseaux d'échanges et de services avec le quartier, Culture du Cœur, le monde agricole CIVAM...), le monde du tourisme et des loisirs.

- Développer l'expérimentation des travailleurs pairs, de la pair-aidance.
- Développer les actions de démocratie interne (repenser le fonctionnement des CVS, implication dans le Haut Comité pour les personnes accueillies/accompagnées) , et externe (CCPA, CCRPA, instances de démocratie locale, nationale, européenne...).
- Inscrire les projets dans une logique de mixité à la fois sur la mixité des personnes accueillies, la mixité des dispositifs et le développement d'actions intégrant systématiquement les citoyens (habitants de quartier, bénévoles,...).
- Capitaliser l'expertise de la FADS –Fondation de l'Armée du Salut- sur l'évolution de la pauvreté et des précarités en vue de faire évoluer les politiques et actions de lutte contre la pauvreté.
  - Engager une démarche collective (salariés/personnes accueillies) afin de construire des propositions FADS en vue des élections présidentielles.
  - Développer / renforcer les implications dans les divers réseaux nationaux, locaux, européens (Fnars, URIOPSS, EAPN, FEANTSA, CAU, FEP,...).
  - S'organiser pour construire une parole de la FADS cohérente et experte dans le cadre des évolutions de la gouvernance territoriale , notamment la régionalisation. Implication dans les Pactes de Cohésion Territoriale Economique (PCTE).
  - Présenter les rapports d'activité dans le cadre d'un événement public et partenarial.
- Management par les valeurs
  - Etablir l'histoire des établissements, leur actualité, leur devenir (rédaction du document après contact auprès de la Faculté d'Histoire).
  - Mettre en œuvre les formations.
  - Diversifier et redéployer les métiers, les emplois, les compétences au sein des établissements en dehors du travail social "classique" (coachs en développement personnel; maitresse de maison, médiation socio-culturelle, bénévoles,...).
  - Poursuivre l'humanisation des centres d'hébergement dans une vision prospective et de développement durable.
  - Systématisation des équipes projets.
- Evolution du modèle d'hébergement "classique" par une diversification des réponses et une logique de développement durable (sur les trois piliers : économique, social et environnemental)
  - Faire évoluer les activités d'insertion par l'activité économique afin de mieux répondre aux enjeux durables du territoire : inscription dans les PCTE, les Conseils de développement, les conseils d'agglomération, les CESER,...
  - Engager une réflexion sur le droit à l'alimentation durable dans les centres d'hébergement par une évolution des modalités de restauration collective (circuit court....).

- Développer les formules d'Habitat partagé, de logement d'abord, de plateformes d'accompagnement pluridisciplinaires.
- Développer les dispositifs "sur-mesure", "bas seuil", lieux de vie (psychiatrie citoyenne, Citoyen et Justice,...), familles gouvernantes, personnes vieillissantes en situation de précarité.
- Recherches de fonds : F.A.D.S., donateurs, entreprises,...

## **2 PRESTATIONS DELIVREES ET ORGANISATION DES SERVICES POUR L'ENSEMBLE DES DISPOSITIFS**

### **2.1 L'ORGANISATION DU TRAVAIL QUOTIDIEN**

#### **2.1.1- La gestion des admissions**

C'est le travailleur social qui réalise la majorité des admissions. En son absence, la chef de service éducatif s'en occupe.

Avant l'admission, une visite de la chambre est effectuée afin de s'assurer que la chambre est propre et, dans le cadre d'une cohabitation, que le voisin n'a pas pris possession de toute la chambre. Le résident est prévenu par courrier de l'arrivée d'un nouveau voisin.

Lors de l'admission, le travailleur social s'attache à bien accueillir le nouveau résident. La première rencontre et la qualité de l'accueil sont primordiales pour aider le résident à s'adapter à une vie nouvelle dans l'institution.

Dans un premier temps, le travailleur social évalue les capacités de la personne à la maîtrise de la langue permettant d'adapter la communication pour une meilleure compréhension du règlement intérieur et du fonctionnement de l'établissement. Pour ceux ne parlant pas le français une interprète de l'établissement permet de relayer l'information. Dans un second temps, le travailleur social essaie d'appréhender les conditions d'arrivée de la personne (séparation, divorce, premier séjour en foyer, demandeur d'asile...). Après avoir rempli les formalités administratives, le travailleur social prend le temps de rassurer le nouveau résident et de lui faire visiter les locaux, allant des parties communes jusqu'à la chambre.

Pour les résidents admis en direct sur la résidence, le travailleur social référent est présent à ce premier rendez-vous. Cela permet au nouveau résident de connaître son interlocuteur dans le cadre du suivi social et d'éviter de répéter son parcours de vie à plusieurs reprises. Pour les deux travailleurs sociaux, cela permet aussi d'échanger sur la situation sociale et les difficultés repérées.

#### **2.1.2- L'accompagnement social**

L'équipe sociale de la Résidence Albin Peyron se compose de professionnels aux qualifications différentes et complémentaires : animateurs, éducateurs spécialisés, assistante de service social. L'accompagnement social mis en place dans la résidence est une aide apportée à des personnes en difficulté d'insertion pour leur permettre d'acquérir ou de retrouver une autonomie individuelle et sociale, dont le logement est l'un des éléments essentiels.

Si hier cette aide se traduisait par une série d'actions individuelles visant à mobiliser la personne, elle évolue aujourd'hui et nécessite une mobilisation de l'ensemble des acteurs et des partenaires de l'insertion.

L'objectif est de créer et d'optimiser les passerelles permettant aux publics accueillis de passer du monde de l'exclusion à celui du droit commun.

Le travailleur social n'est pas le garant à vie de la capacité de la personne à assurer ses obligations de locataire. Il est au contraire un « passeur » qui « fait avec », qui facilite l'accès vers le logement de droit commun. Il dynamise les personnes, interpelle les administrations, les sociétés HLM...

Le travailleur social imagine des solutions nouvelles qui sécurisent les personnes et les bailleurs potentiels. Il crée des réseaux. Son travail est donc individuel, au plus près de la personne, mais aussi "collectif" : il pointe les difficultés rencontrées, rassemble les personnes dans des ateliers de groupe afin de mutualiser les compétences, partager les expériences, il diffuse l'information.

Au-delà de ces objectifs individuels, l'accompagnement social permet, par l'ouverture qu'il apporte sur l'extérieur, de désenclaver la structure, en vue notamment de favoriser la mobilité résidentielle des résidents. L'accompagnement social tente de réunir tous les acteurs des secteurs professionnels concernés, qui constituent les maillons de la chaîne du logement.

Plusieurs modalités d'intervention sociale sont utilisées dans le cadre de l'accompagnement des personnes au sein de la Résidence :

► **Intervention Sociale d'Aide Personnalisée** : « L'ISAP est une démarche volontaire et interactive, menée par un travailleur social qui met en œuvre des méthodes participatives avec la personne qui demande ou accepte son aide, dans l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement voire de les transformer » (rapport du CSTS, 1996). Il s'agit d'une définition proche du travail social dit « traditionnel », c'est-à-dire, une intervention centrée sur la personne et ses problèmes, traités indépendamment les uns les autres.

► **Intervention Sociale d'Intérêt Collectif** : « L'ISIC envisage les conditions d'existence d'une population, sur un territoire déterminé, elle se donne pour objectif la prise en compte d'intérêts collectifs, entendus comme des facteurs susceptibles de faciliter la communication sociale des divers groupes et par là, d'aider à la maîtrise de la vie quotidienne dans ses diverses dimensions » (rapport CSTC, 1998). L'ISIC s'inscrit dans deux types d'intervention professionnelle : l'intervention auprès de groupes et le développement social local. Il vise de nombreux objectifs :

- favoriser la naissance de relations amicales ;
- rompre la solitude et l'isolement ;
- valoriser l'image de soi ;
- favoriser l'épanouissement personnel ;
- comprendre et accepter les règles ;
- faire émerger une dynamique altruiste ;
- affronter sa peur de l'autre.

Dans le cadre de ces interventions, plusieurs actions peuvent être mises en place :

• *Réunions d'information thématiques* à partir d'actions collectives et individuelles : elles sont organisées en fonction des besoins des usagers. Ce lieu d'expression permet les échanges, la discussion, la réflexion sur les aspects de la vie quotidienne, la régulation...

• *Animation de groupe* par l'équipe ou le collectif des usagers eux-mêmes afin de créer une dynamique de groupe et favoriser l'autonomie (préparations de repas, de fêtes...) avec une ouverture sur le quartier.

Il s'agit donc d'allier finement ces deux actions pour que le collectif vienne en soutien aux progrès individuels et à la réappropriation de soi.

► **Accompagnement dans la vie quotidienne** : l'objectif dans ce type d'accompagnement est de permettre aux personnes accueillies de retrouver leur capacité à accomplir les gestes de la vie quotidienne, de retrouver un rythme de vie, de (re)devenir plus autonomes.

Ces gestes et apprentissages sont réalisables grâce au soutien technique et attentionné de l'équipe. Elle aide les personnes accueillies à bien se nourrir, à s'occuper de leur chambre et de leur linge, à faire leurs courses ou à faire la cuisine en lien avec le travailleur social référent.

La mission des travailleurs sociaux dans leur ensemble est donc plurielle, afin d'appréhender le résident dans tous ses aspects. Ils sont donc chargés tant de l'accompagnement social individuel dans l'élaboration et la conduite d'un projet « insertion/logement » que de la mise en place d'animations collectives.

En ce qui concerne la conduite d'un projet « insertion/logement » la mission d'accompagnement porte sur les points suivants :

- Aide à la gestion du budget et sur le volet administratif
- Présentation des risques liés à une vie en collectivité
- Veiller à une bonne intégration des nouveaux résidents (à l'intérieur comme à l'extérieur)
- Soutenir les résidents dans leurs démarches liées au logement en consolidant et en développant les liens avec les bailleurs
- Faciliter le lien entre les résidents et les services de secteurs
- Apprentissage du statut de locataire et du risque d'expulsion locative
- Assainissement durable de la situation financière liée aux impayés de loyers
- Elaboration d'un projet logement, en fonction des besoins et des capacités du résident
- Recherche d'une offre de logement adapté
- Aide à l'installation et à l'appropriation du logement.

Ces actions peuvent être conduites avec des partenaires locaux.

### **2.1.3- L'accompagnement spirituel**

***Par le Major Jean-Claude NGIMBI***

***Officier-Coordinateur national de l'Accompagnement Spirituel***

*« L'écoute dans l'accompagnement spirituel est une thérapie de l'instant présent pour la personne souffrante. Cette écoute n'enlève pas magiquement la souffrance ou la difficulté, mais lui donne du sens et surtout une Présence : la « croix » est dépassée par l'Amour. En effet, l'instant présent est un lieu privilégié pour nous apprendre à nous détacher des regrets du passé et des inquiétudes de l'avenir »  
(Grignon de Montfort)*

Résultats : 13 entretiens individuels ; 2 moments de recueillement et de souvenir en mémoire de résidents décédés, rassemblant 15 personnes au total ; 1 moment de jeu (Babyfoot) avec les jeunes résidents migrants et autres...

## **Perspectives :**

Pour l'exercice 2017, j'espère que cet espace d'écoute et d'accompagnement spirituel, complémentaire à l'accompagnement social ou médico-social, ainsi que d'autres activités spirituelles continueront à répondre aux besoins existentiels et spirituels des personnes accueillies.

Nous espérons également qu'un certain nombre d'Accompagnants Spirituels se joindront à nous pour mieux répondre aux besoins de personnes accueillies dans la Fondation.

Un dépliant présentant l'Accompagnement Spirituel sera disponible dans tous les établissements de la Fondation.

Une réunion du Comité d'Accompagnement spirituel est programmée pour le lundi 27 février 2017.

## **Conclusion :**

L'accompagnement spirituel permet, en somme, de prendre en compte cette aspiration, c'est-à-dire l'expression d'un besoin brûlant parfois d'être écouté, entendu, d'échanger avec quelqu'un dédié à cet effet. Sollicité sur tel aspect de sa vie spirituelle, sur ses croyances, ses expériences, ses choix éthiques, l'accompagnant spirituel ou l'aumônier ne se soustrait pas aux questions : un « je » sollicite un « tu ». Un fructueux travail de différenciation et d'apprentissage de l'altérité se vit au fil des rencontres...

Nous tenons ainsi à remercier vivement toutes les équipes de salariés de la Fondation pour leur accueil et leur collaboration, les accompagnants spirituels salués et protestants, sans oublier l'apport considérable de la Direction Générale, permettant que cette offre d'écoute et d'accompagnement spirituel continue à avoir tout son sens et participe au « mieux vivre ensemble » au sein des établissements et services du réseau Armée du Salut.

### **2.1.4- Le Conseil de la Vie Sociale**

L'article 10 de la loi du 2 janvier 2002 introduit la mise en place d'un Conseil de la Vie Sociale qui se substitue au Conseil d'Etablissement mentionné à l'article 8 de la loi n° 75-535 du 30 juin 1975. Cette instance est notamment consultée sur le contenu du règlement de fonctionnement, ainsi que sur le projet d'établissement ou de service, elle a pour objectif d'associer les personnes accueillies au fonctionnement de la structure. Leur participation leur permet de retrouver une place sociale et à imprégner cette idée de citoyenneté.

Le Conseil de la Vie Sociale créé le 5 novembre 2013 à la résidence Albin Peyron est un lieu d'exercice et d'apprentissage de la démocratie entre les différentes composantes de l'établissement.

La montée en charge des différents dispositifs n'a pas permis de mobiliser suffisamment les résidents cette année pour la mise en place des réunions du CVS ;

Pour autant, des groupes de parole ont eu lieu tout au long de l'année au sein des dispositifs et entre les dispositifs sur différents thèmes.

Exemples :

- l'hygiène et les chèques services ;
- l'évolution du dispositif de l'hôtel social;
- bilan 2015 et objectifs 2016 ;

- les activités sportives (donnant lieu dans le cadre du rugby à une rencontre dans l'établissement avec des internationaux, autour d'un repas) ;
- l'organisation des cours de français.

## **2.2 LE TRAVAIL EN RESEAU ET LES MOYENS HUMAINS**

### **2.2.1 Les moyens humains et l'organigramme**

#### **► Le Directeur : (ETP : 1)**

Il est sous l'autorité du Directeur Général et du Directeur de Programmes de la Fondation de l'Armée du Salut. Il a la responsabilité de l'Établissement.

Il organise et contrôle le fonctionnement de l'établissement. Il s'assure de son adéquation avec le projet pédagogique dont il est le garant. Assisté d'une économiste, il est responsable de l'élaboration des budgets, de la gestion technique, administrative et financière et de la gestion des ressources humaines.

#### **► L'Assistante de Direction: (ETP = 0,91)**

Au-delà de la partie administrative, elle traite les demandes d'aide financière, participe à l'accueil des résidents, est en contact avec les partenaires, coordonne et supervise les réunions dans l'établissement.

#### **► L'Economiste : 1ETP**

Sous l'autorité du Directeur, elle est chargée de la gestion comptable et financière et de la gestion du personnel.

#### **► Le Caissier : 1 ETP**

Il assure la tenue de la caisse et la facturation. Il gère les remises en banque.

#### **► La Chef de service Hôtellerie : 1 ETP**

Elle encadre le personnel du service hôtellerie (agents d'accueil, agents de service, OPQP ) et travaille en étroite collaboration avec le service maintenance. Elle gère l'attribution et la vacance des chambres (admissions, déménagements, mises en travaux des chambres). Elle participe à diverses réunions (partenaires, équipes,...). Elle organise les plannings (Agents de service et Accueil jour). Elle coordonne les prestations hôtelleries destinées aux résidents (CHU-Migrants : service petit-déjeuner, distribution des chèques services et jetons de lavage).

#### **► Les Agents d'Accueil : 5 ETP**

Les agents d'accueil gèrent le standard téléphonique du Siège de la Fondation et de la Résidence. Ils accueillent les résidents et les visiteurs et donc veillent aux entrées et sorties au niveau du bâtiment. Ils réceptionnent et distribuent le courrier et les colis.

#### **► Les Agents de Service : 5 ETP**

Ils s'occupent du nettoyage de tous les espaces collectifs de la résidence, ainsi que des chambres après le départ des résidents. Au cours de leur travail dans les parties communes, ils sont amenés à voir les résidents et à échanger avec eux. Ils en rendent compte à leur responsable quand un résident va mal ou qu'un problème se pose.

### ► L'Ouvrier Professionnel Qualifié Polyvalent (OPQP) : 1 ETP

Il est chargé de la réhabilitation des chambres.

### ► La Chef de service Educatif : 1 ETP

En lien avec la Chef de service Hôtellerie, elle anime les réunions et organise les formations, mais veille surtout au bon fonctionnement de l'établissement : elle gère les pré-admissions, les rappels au règlement...

Elle veille au suivi des projets des résidents. Concernant les salariés, elle organise les plannings (équipe éducative et Surveillants de nuit).

Elle travaille en lien avec l'équipe de cadres, avec le service comptabilité (suivi des dettes et suivi du budget animations) et en externe, avec d'autres établissements de l'Armée du Salut et différents partenaires.

### ► Les Surveillants de nuit : 4,78 ETP

Les Surveillants de nuit ont un rôle essentiellement axé sur la sécurité des résidents et du bâtiment. Ils effectuent aussi des rondes spécifiques quand un résident va mal, ils expliquent les courriers aux résidents si besoin.

### ► Les Travailleurs Sociaux référents : 11,30 ETP

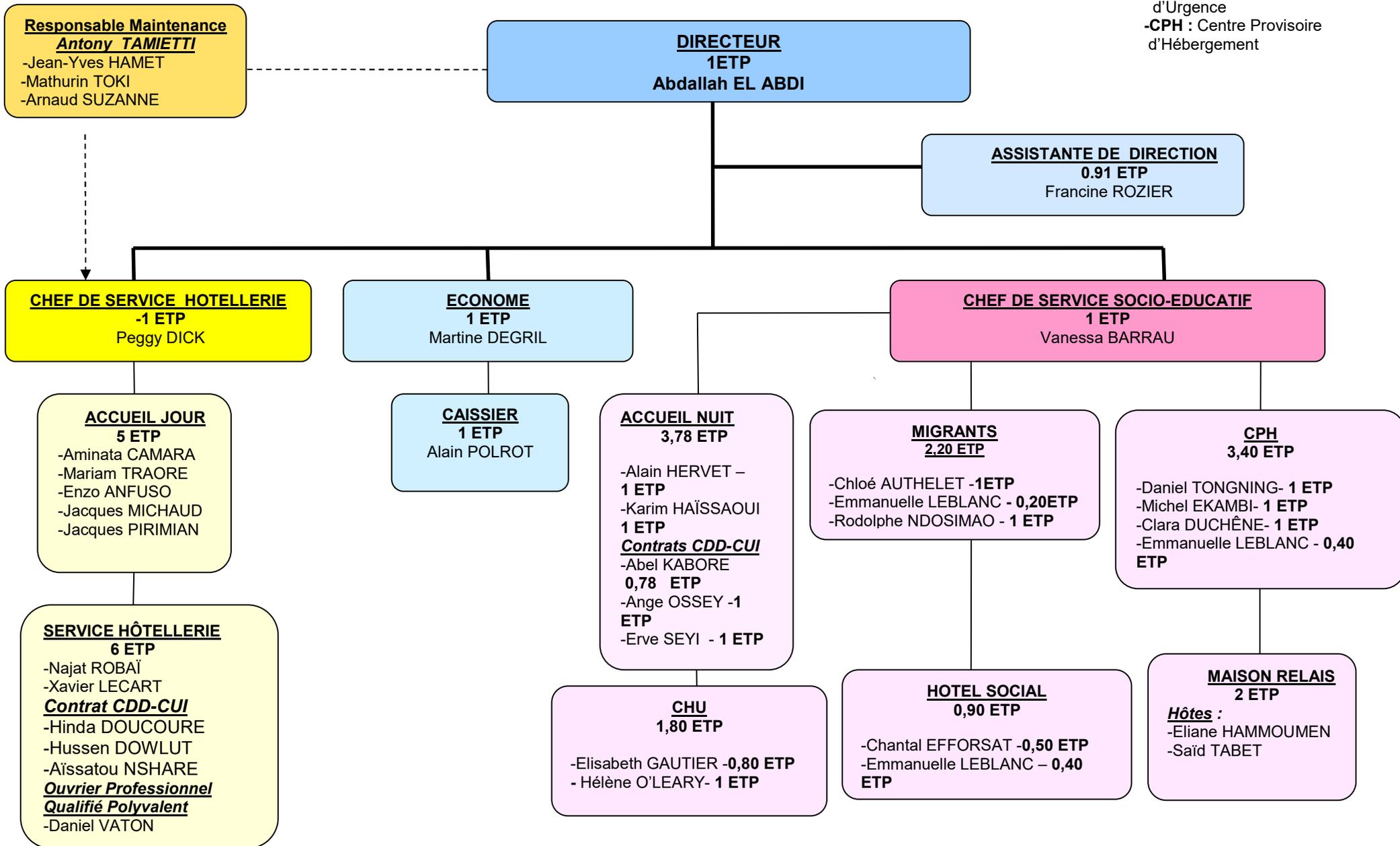
Les travailleurs sociaux interviennent dans la construction et le suivi du projet personnalisé des résidents visant à l'autonomie par le logement.

Concernant les hôtes d'accueil, en fonction de la complexité du suivi social, un appui auprès du travailleur social référent (à l'origine de l'admission) est envisagé.

L'ensemble de l'équipe sociale s'engage également dans les activités collectives (animation et CVS), les rencontres internes à l'Armée du Salut et partenariales

# ORGANIGRAMME DE LA RESIDENCE ALBIN PEYRON – 2016

- **CHU** : Centre d'Hébergement d'Urgence  
 - **CPH** : Centre Provisoire d'Hébergement



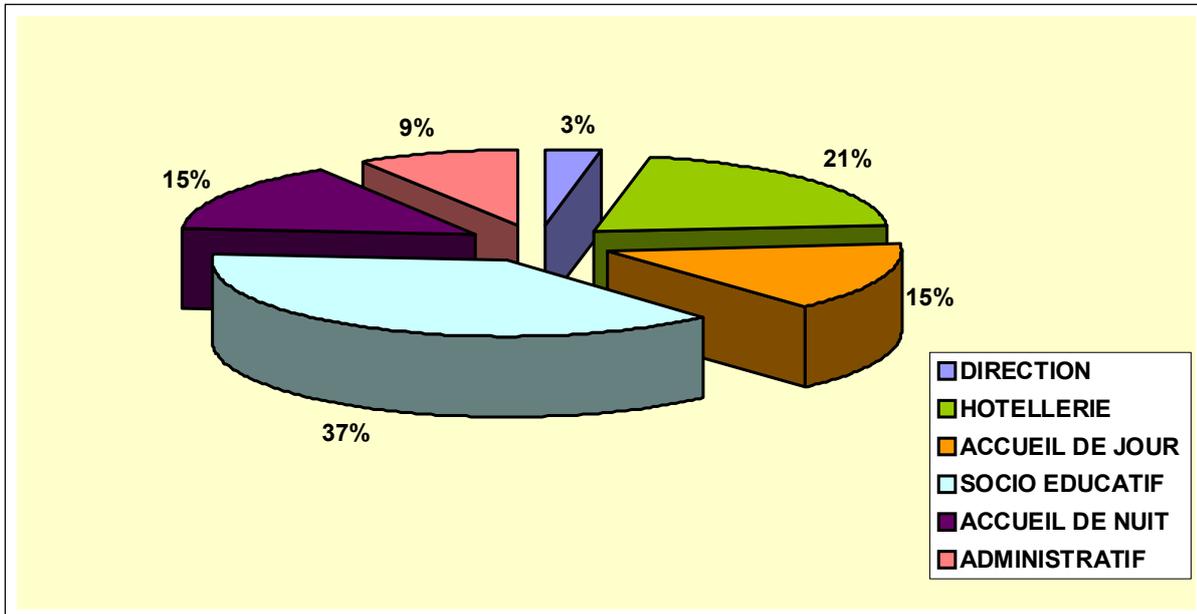
Liaisons hiérarchiques ———  
 Liaisons fonctionnelles - - - - ->

➤ **EFFECTIFS AU 31/12/2016**

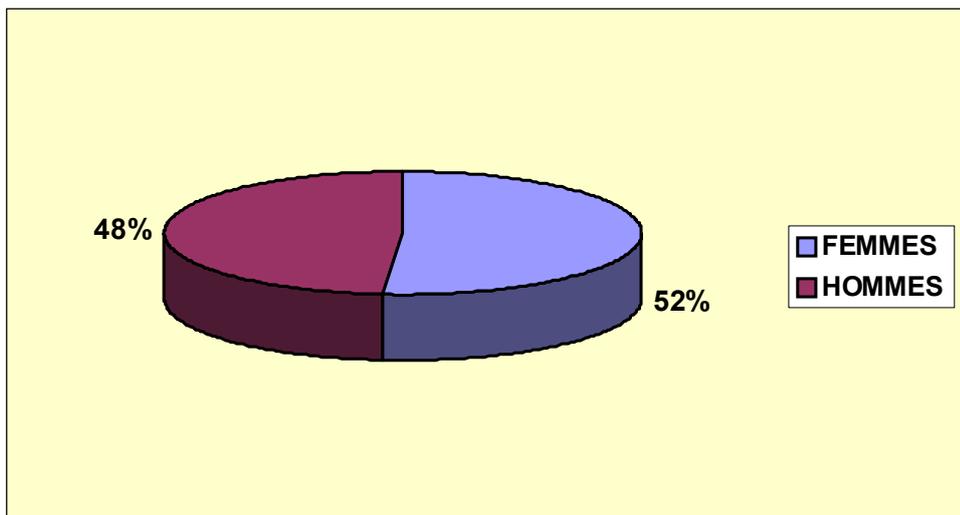
Albin Peyron est constitué de 33 salariés, répartis ainsi :

<b><u>SERVICES</u></b>	<b><u>EFFECTIFS</u></b>	<b><u>NOMBRE D'ETP</u></b>	<b><u>NATURE DU CONTRAT</u></b>
<b><u>DIRECTION</u></b>			
Directeur	1	1	1 CDI
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1 ETP</b>	
<b><u>ADMINISTRATIF</u></b>			
Econome	1	1	1 CDI
Assistante de Direction	1	0,91	1 CDI
Caissier	1	1	1 CDI
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2,91 ETP</b>	
<b><u>HOTELLERIE-ACCUEIL</u></b>			
<b>Chef de service</b>	1	1	1 CDI
<b><u>Hôtellerie</u></b>			
Agents de service	5	5	2 CDI – 3 CUI
Ouvrier Prof. Qualifié Polyvalent	1	1	1 CDI
<b><u>Accueil</u></b>			
Agents d'Accueil	5	5	5 CDI
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>12 ETP</b>	
<b><u>SOCIO EDUCATIF-NUIT</u></b>			
<b>Chef de service</b>	1	1	1 CDI
<b><u>Socio Educatif</u></b>			
Travailleurs Sociaux (dont deux hôtes d'accueil)	12	11,30	12 CDI
<b><u>Nuit</u></b>			
Surveillants de nuit	5	4,78	2 CDI – 3 CUI
	<b>18</b>	<b>17,08 ETP</b>	
<b><u>TOTAL</u></b>	<b>34</b>	<b>32,99 ETP</b>	

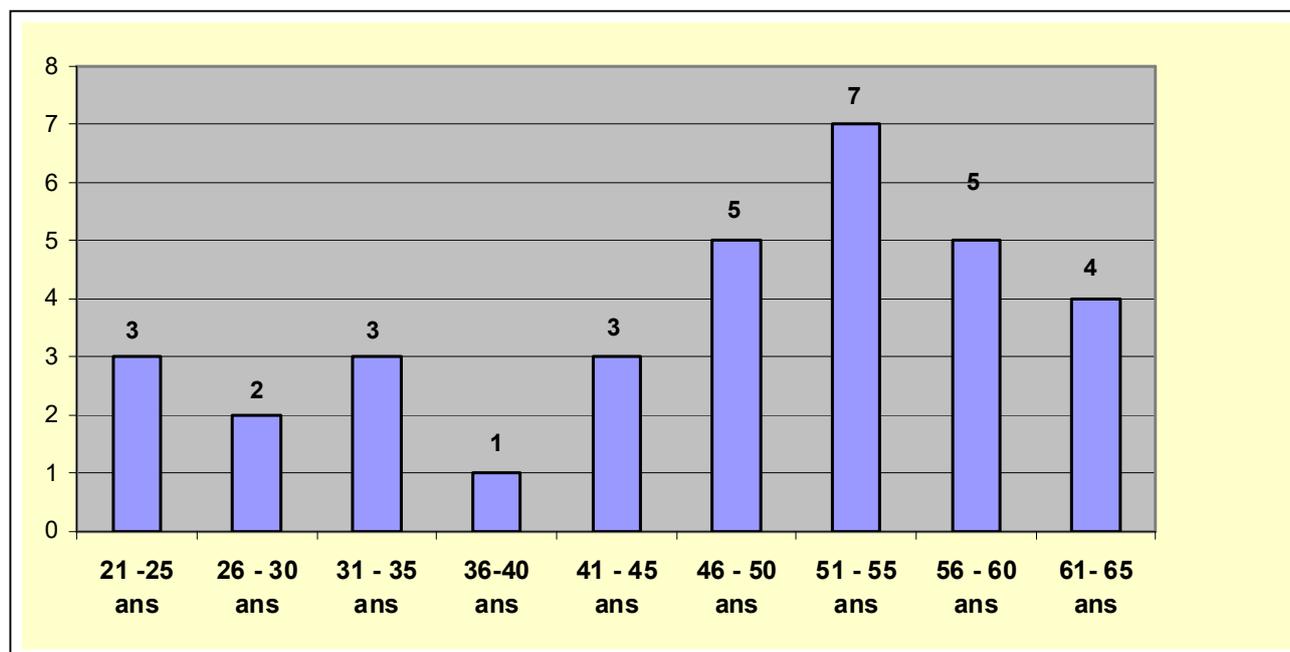
➤ POURCENTAGE DE SALARIES PAR SERVICE



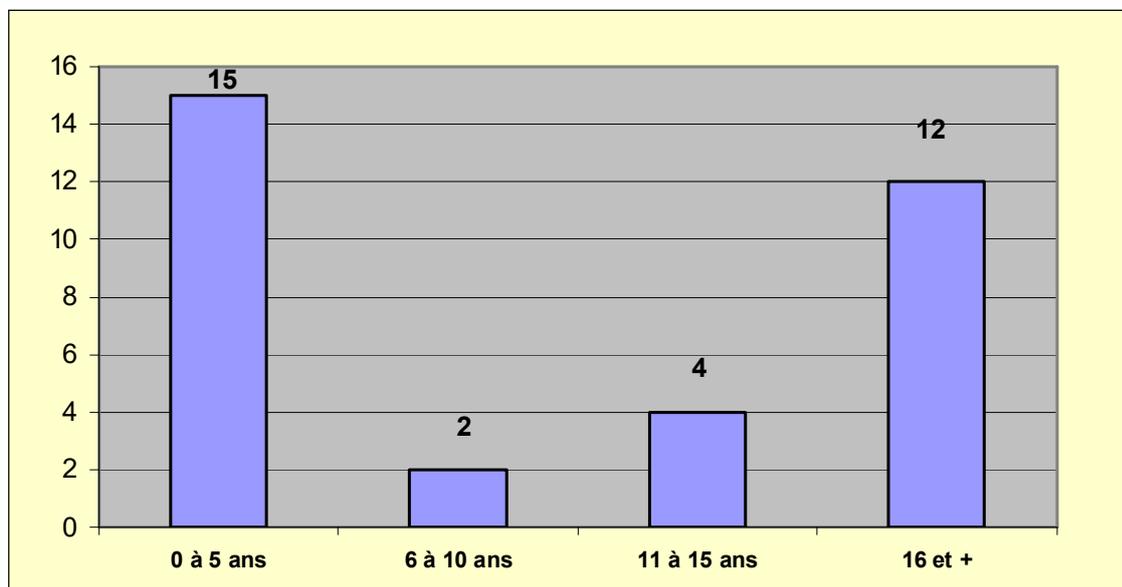
➤ POURCENTAGE DE SALARIES PAR SEXE



## ➤ NOMBRE DE SALARIES PAR AGE



## ➤ NOMBRE DE SALARIES PAR ANCIENNETE



On observe une proportion dominante de salariés ayant moins de 5 ans d'ancienneté et de salariés ayant plus de 16 ans d'ancienneté.

## ➤ FORMATION PROFESSIONNELLE 2016

NATURE DE L'ACTION	BENEFICIAIRES
-Gestion des plannings	2 Chefs de service et 1 Econome
-SSIAP 1	1 Surveillant de nuit
-SST	5 Surveillants de nuit
-« L'accès des étrangers au marché du travail français »	4 Travailleurs Sociaux
-« Attitude préventive et gestion de la violence »	11 Travailleurs Sociaux

## ➤ REPRESENTANTS DU PERSONNEL

Les dernières élections des représentants du personnel au Comité d'Etablissement et des élections des Délégués du Personnel ont eu lieu le 12 mai 2016.

### COMITE D'ETABLISSEMENT

Il est commun aux établissements suivants :

- Résidence Albin Peyron - PARIS 20<sup>ème</sup>
- Siège de la Fondation – PARIS 20<sup>ème</sup>

#### Membres titulaires

##### Collège Ouvriers Employés :

- Nathalie VANHORENBEECK (FO/CFTC)
- Francine ROZIER (FO/CFTC)
- Véronique PRAUD (Sud Santé Sociaux)
- Xavier LECARD (Sud Santé Sociaux)

##### Collège Cadres :

- Françoise VALLET (CFE/CGC)
- Zina FOY (CFE/CGC)

#### Membres suppléants

##### Collège Ouvriers Employés

- Edouard Michel EKAMBI (CFTC/FO)
- Corinne THOLOZAN (CFTC/FO)
- Dalila BAHOUICHE (Sud Santé Sociaux)
- Enzo ANFUSO (Sud Santé Sociaux)

Collège Cadres.  
-Soraya BLANCHARD (CFE/CGC)  
-Vanessa BARRAU (CFE/CGC)

Président : Eric YAPOUDJIAN (Directeur Général de la Fondation de l'Armée du Salut)

## **DELEGUES DU PERSONNEL**

Collège unique :

### **Membre titulaire**

Xavier LECART

### **Membres suppléants**

Enzo ANFUSO

## **► Mouvements de personnel**

<b>Nom</b>	<b>Prénom</b>	<b>Poste</b>	<b>Contrat</b>	<b>Entrée</b>	<b>Sortie</b>
<b><u>Entrées</u></b>					
LEBLANC	Emmanuelle	Educatrice Spécialisée	CDI	11/02/2016	
OSSEY	Ange	Surveillant de nuit	CUI	01/03/2016	31/08/2017
DOUCOURE	Hinda	Agent de service	CUI	04/07/2016	03/03/2018
SEYI	Ervé	Surveillant de nuit	CUI	01/08/2016	31/07/2017
DUCHÊNE	Clara	Educatrice Spécialisée	CDI	01/08/2016	
DOWLUT	Hussen	Agent de service	CUI	17/10/2016	16/10/2017
NSHARE	AÏSSATOU	Agent de service	CUI	17/10/2016	16/10/2017
<b><u>Sorties</u></b>					
OTHMAN	Mahmoud	Agent d'Accueil	CDI	01/01/1994	31/08/2016
BAOMDJE	Stéphane	Surveillant de nuit	CUI	01/03/2016	12/07/2016
BOISSET	Mario	Surveillant de nuit	CUI	06/07/2005	12/05/2016
LAPORTE	Marc	Chef de service Educatif	CDD	04/04/2016	31/05/2016
GUILLON	Julie	Educatrice Spécialisée	CDI	02/01/2013	04/03/2016
NTAMABIKI	Tania	Monitrice Educatrice	CDI	04/01/2016	21/01/2016

## **► Information et coordination**

Réunions régulières avec les salariés :

Ensemble des salariés :

- Réunion Institutionnelle mensuelle avec l'ensemble des salariés ;
- Réunion d'expression des salariés deux fois par an ;

Equipes équipes éducatives :

- Réunion hebdomadaire de l'équipe éducative;
- Réunion hebdomadaire dispositifs CHU/Migrants
- Réunion hebdomadaire dispositif CHP
- Réunion hebdomadaire Pension de Famille
- Réunion mensuelle avec les Surveillants de nuit

## Service Hôtellerie

- Réunion mensuelle avec les Agents d'Accueil
- Réunion mensuelle avec les Agents d'entretien
- Réunion bimensuelle avec le service Maintenance

La Direction se tient à la disposition des salariés et des résidents pour régler les problèmes lorsqu'ils se présentent.

### ► **Conditions de travail**

Les salariés ne bénéficient pas de l'A.R.T.T. sauf le Directeur, les cadres intermédiaires et 2 agents de service.

**13 Bénévoles** ont été associés à la vie de l'établissement en ce qui concerne les prestations suivantes :

- Cours de français                    2 bénévoles ainsi que l'Association « Refugee Help »
- Soirée du 24 décembre            7 bénévoles
- Soirée du 31 décembre            4 bénévoles

En ce qui concerne **les stagiaires**, nous en avons accueilli trois dans le cadre des formations et diplômes suivants:

- |                 |                                       |                             |
|-----------------|---------------------------------------|-----------------------------|
| -Amantsia AZIMA | BTS Economie Sociale-<br>et Familiale | Du 23/05/2016 au 01/07/2016 |
| -Elise DUMONT   | Educatrice Spécialisée                | Du 23/05/2016 au 08/08/2016 |
| -Aminata THIAM  | Agent d'Accueil                       | Du 21/11/2016 au 04/12/2016 |

### **Volontaires en Service Civique :**

- |                     |         |                             |
|---------------------|---------|-----------------------------|
| -Wassila RAMDANE    | UNIOPSS | Du 16/05/2016 au 15/11/2016 |
| -Léopold de RICAUD  | UNICITE | Du 05/12/2016 au 28/06/2017 |
| -Valentine LEHIBOUX | «       | «                           |
| -Margaux RENARD     | «       | «                           |

### ► **Présence des salariés aux réunions du siège**

Participation de l'équipe à :

- « Bougeons ensemble »
- CCPA (Conseil Consultatif des Personnes Accueillies)
- CCRPA (Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies)
- Rencontres Usagers/Salariés
- Groupes Ethiques
- Repas mensuel organisé par le siège

## 2.2.2 Le travail en réseau

<b>Thèmes</b>	<b>Partenaires</b>
<b>Santé</b>	CSAPA, croix rouge CMP (Centre Médicaux Psychologiques) Infirmières Médecins généralistes
<b>Insertion/Emploi</b>	Travail et partage Pôle Emploi
<b>Gestion des procédures de l'immigration professionnelle et familiale</b>	OFII Office Français de L'Immigration et de L'Intégration
<b>Formation professionnelle</b>	AFPA – Association Formation Professionnelle Adultes
<b>Logement</b>	SIAO, services Accords collectifs, FSL et CAF Bailleurs sociaux Préfecture de Paris
<b>Partenaires sociaux</b>	SSDP CAS (Circonscription d'Action Sanitaire et Sociale) CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) CHU (Centre d'Hébergement d'Urgence)
<b>Protection Juridique</b>	Tribunal d'Instance (pour l'aide juridictionnelle) Maison de la justice et du droit
<b>Conventionnement</b>	Préfecture de Paris
<b>Instruction des demandes de protection internationale et protection juridique et administrative</b>	OFPRA – Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides
<b>Culture</b>	Musées, cinéma les Lilas Culture du Cœur (gratuité pour des places de cinéma, théâtre, expositions,...)

CSAPA : Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie.

SSDP : Service Social Départemental Polyvalent.

CASVP : Centre d'Action Social de la Ville de Paris.

SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation.

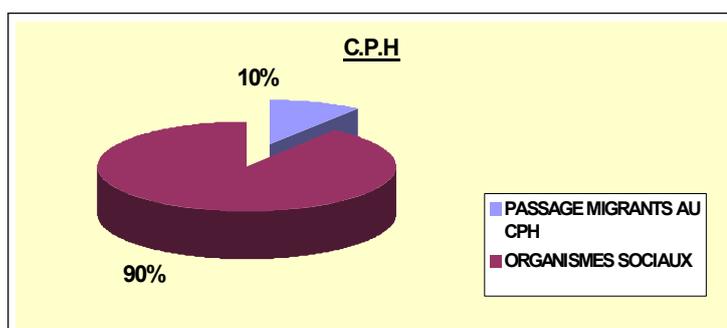
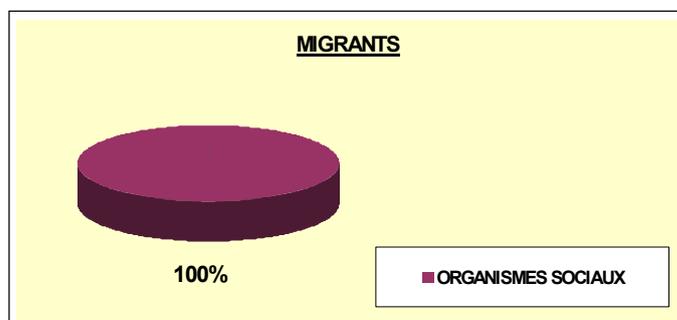
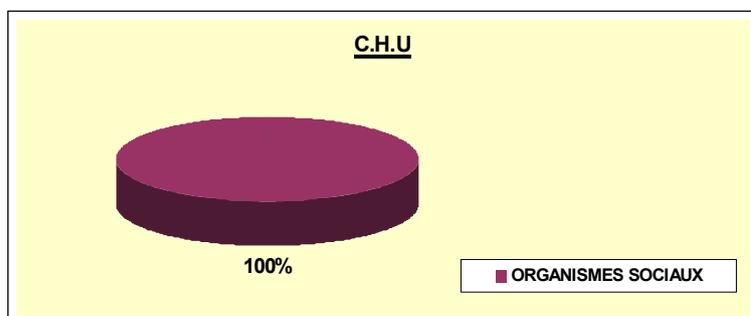
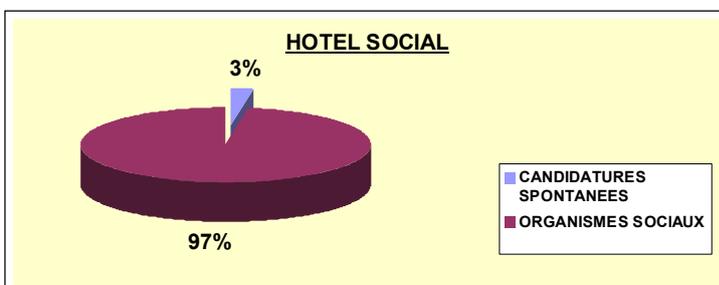
Note : En dehors des réseaux habituels sur notre territoire d'intervention, nous sommes inscrits dans des réunions de travail auprès des réseaux tels que la FNARS.

### 3 LE PUBLIC ACCUEILLI PAR DISPOSITIF

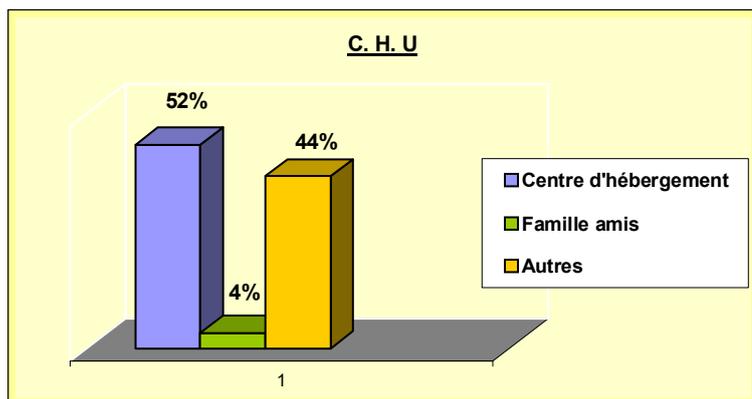
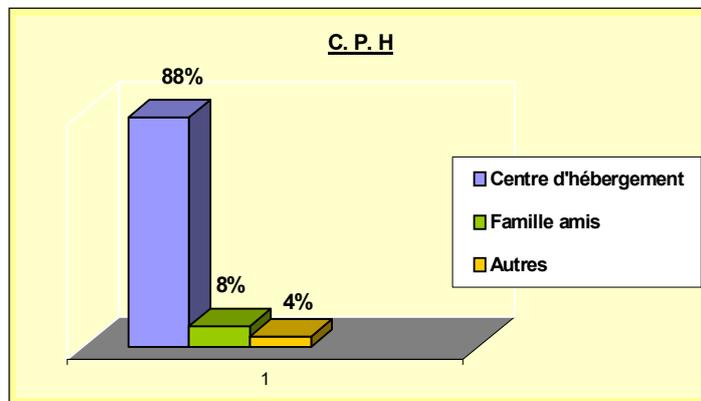
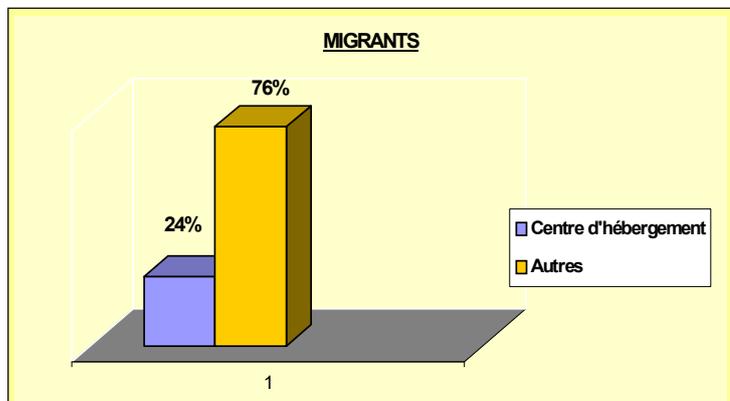
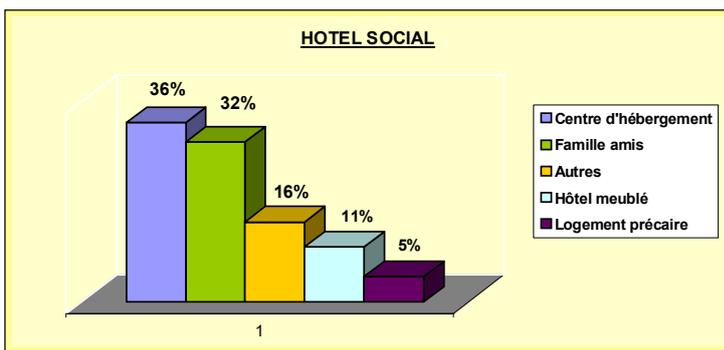
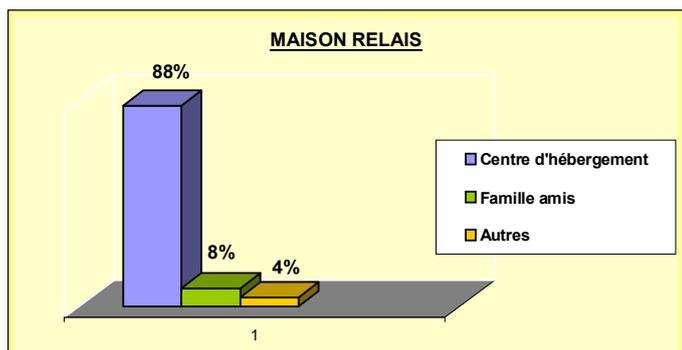
#### 3.1 TYPLOGIE DES PUBLICS RECUS

DISPOSITIF	ACTIVITE PREVISIONNELLE en jours	NOMBRE DE JOURNEES REALISEES
Maison Relais	6.440	1.823
Hôtel Social	58.114	45.824
Migrants	4.800	34.827
Centre Provisoire d'Hébergement	24.480	11.102
Centre d'Hébergement d'Urgence	29.280	10.705

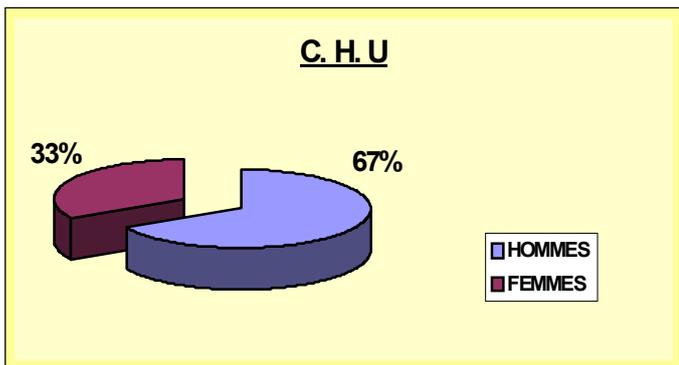
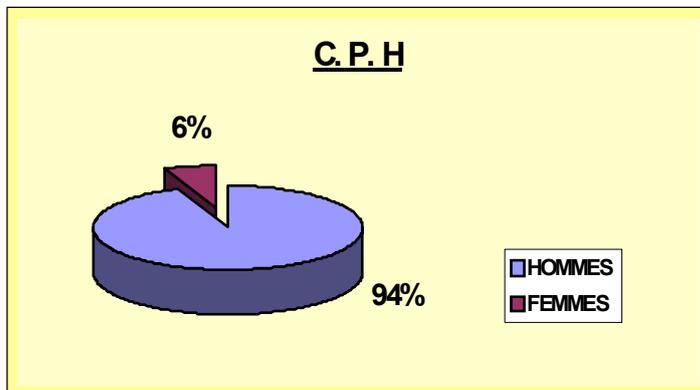
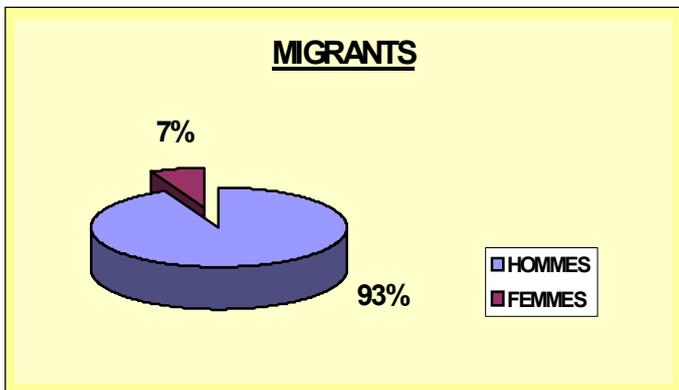
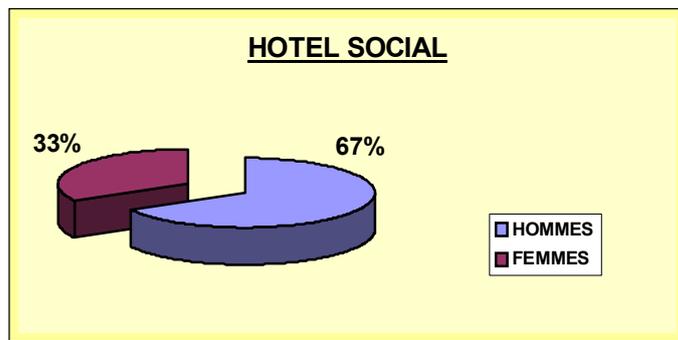
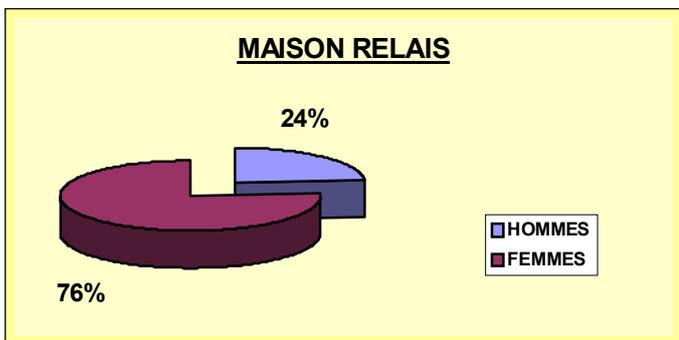
#### Origine des demandes



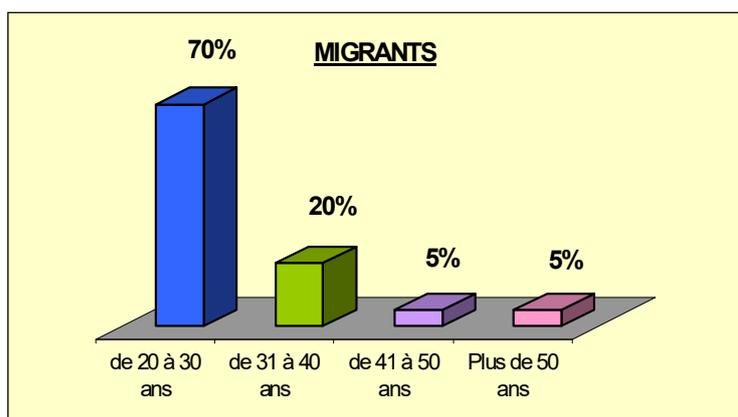
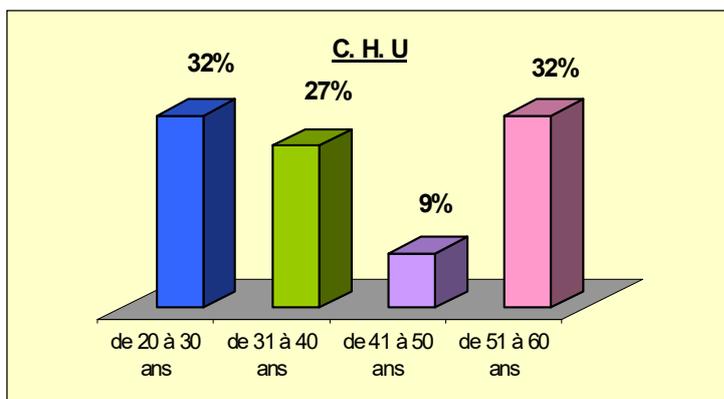
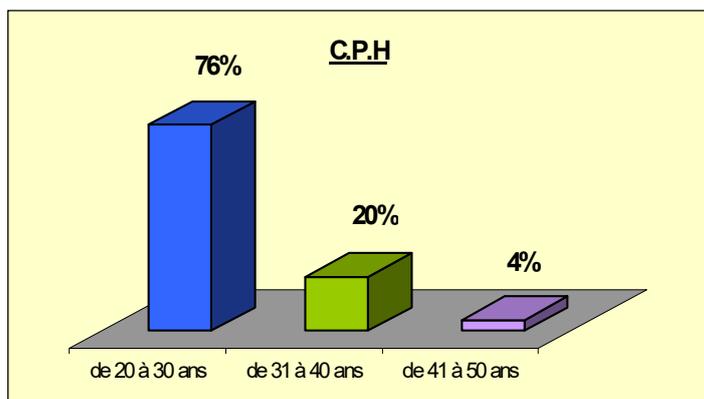
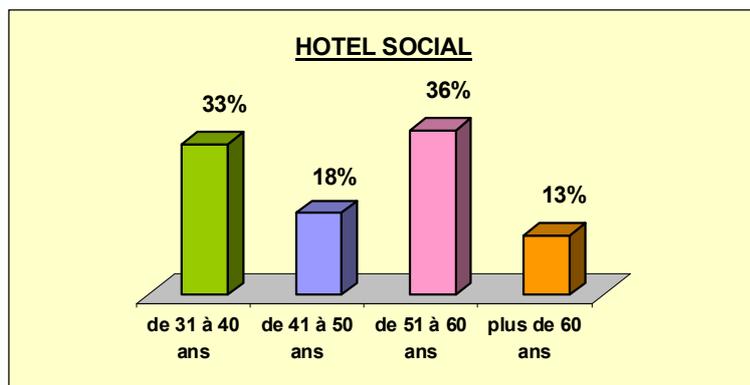
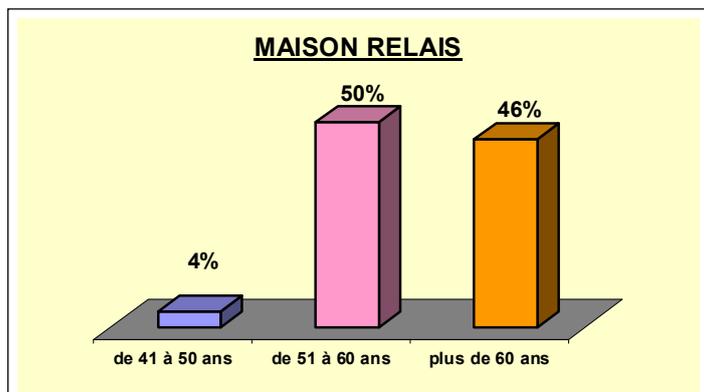
## Provenance des personnes



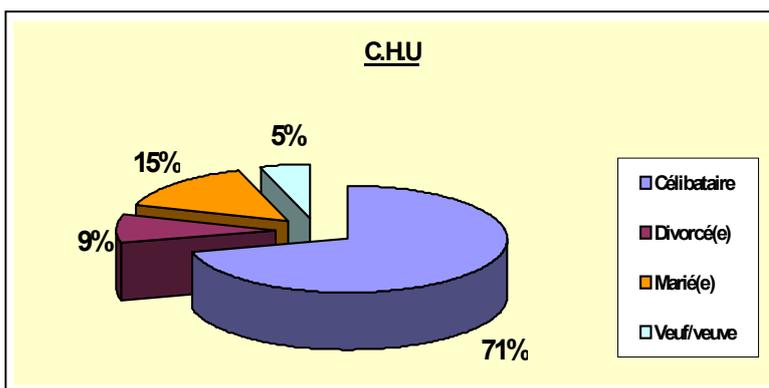
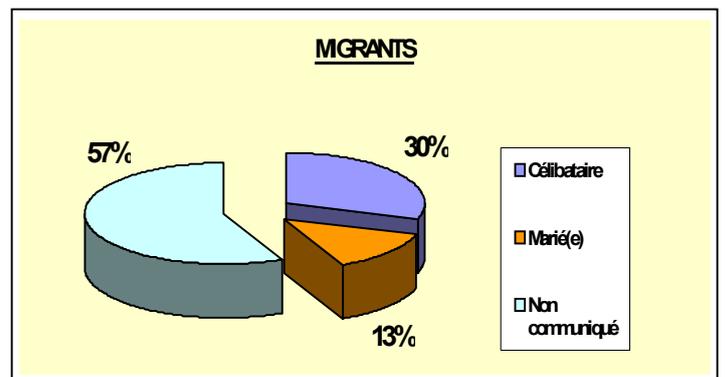
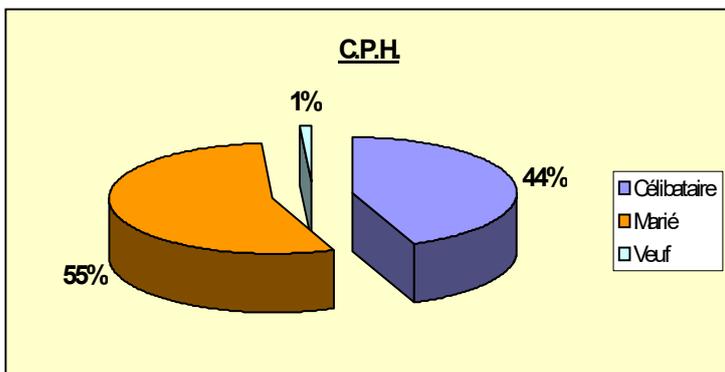
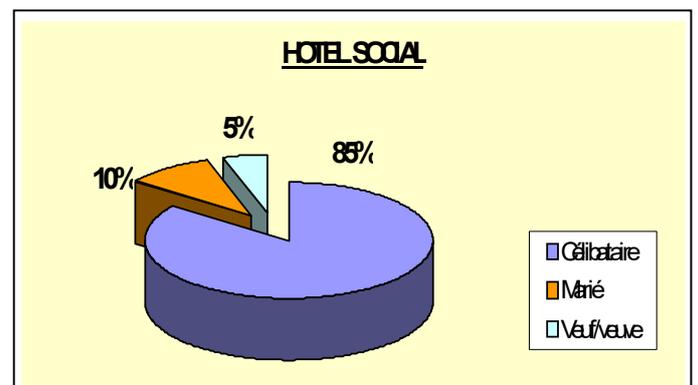
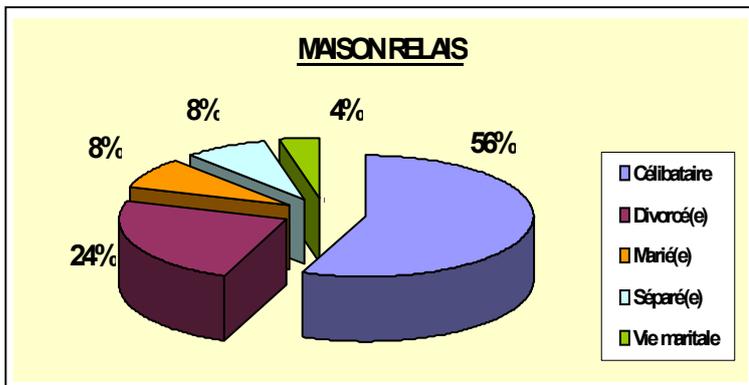
Proportion hommes-femmes



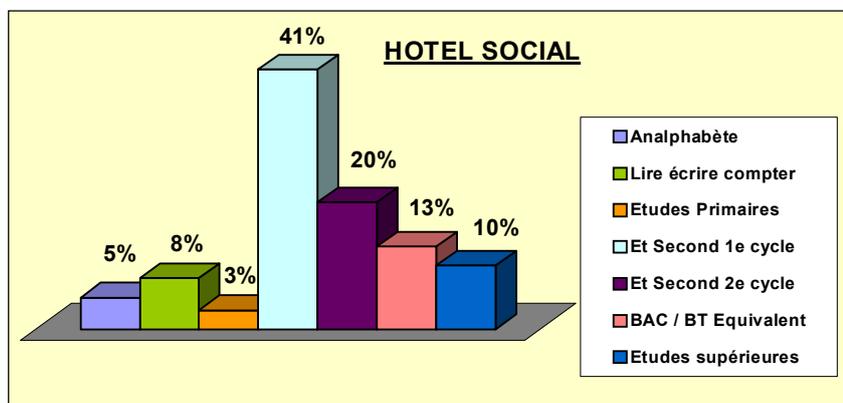
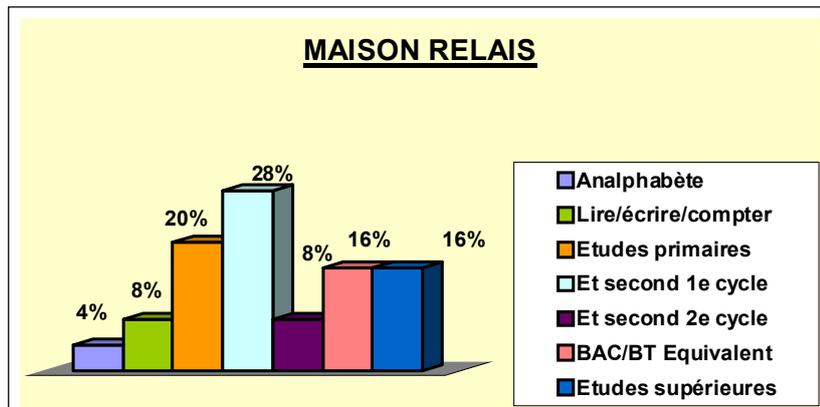
## Age



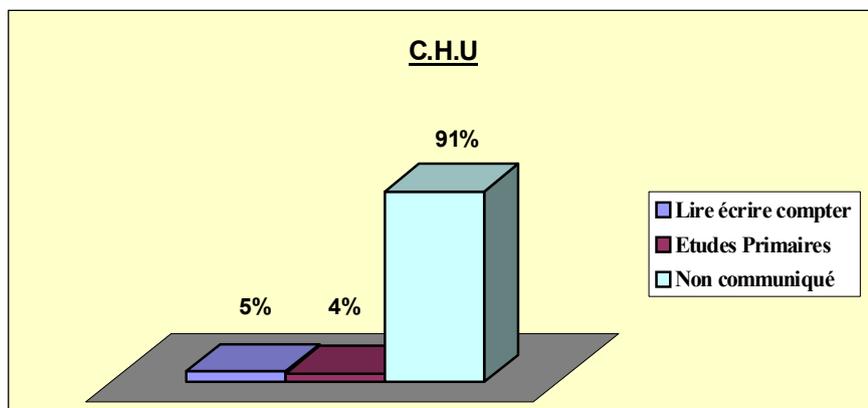
## Situation familiale



## Niveau d'études



Niveau d'Etudes pour les MIGRANTS et le C.P.H : en cours d'évaluation.



## Situation socioprofessionnelle

<u>CATEGORIE</u>	<u>MAISON RELAIS</u>		<u>HOTEL SOCIAL</u>		<u>MIGRANTS</u>		<u>C.P.H.</u>		<u>C. H. U</u>	
	Nbre de Résidents	%	Nbre de Résidents	%	Nbre de Résidents	%	Nbre de résidents	%	Nbre de Résidents	%
CDI	4	16 %	-	-	1	3 %	3	4%	-	-
RSA	5	20 %	-	-	-	-	21	27%	3	15 %
AAH	10	40 %	-	-	-	-	-	-	-	-
INTERIM	1	4 %	1	3 %	-	-	-	-	-	-
CDD	1	4 %	4	11 %	1	-	2	3%	-	-
RETRAITE	3	12 %	-	-	-	-	-	-	1	5 %
ARE	1	4 %	-	-	-	-	-	-	-	-
CADA	-	-	-	-	-	-	3	4%	-	-
STAGE-FORMATION	0	-	2	6 %	-	-	-	-	-	-
AUCUNE	0	-	32	80 %	45	97%	51	62%	17	80 %
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>		<b>39</b>		<b>46</b>		<b>80</b>		<b>21</b>	

## Ressources

<u>RESSOURCES</u>	<u>MAISON RELAIS</u>		<u>HOTEL SOCIAL</u>		<u>MIGRANTS</u>		<u>C.P.H.</u>		<u>C. H. U</u>	
	Nbre de Résidents	%	Nbre de Résidents	%	Nbre de Résidents	%	Nbre de résidents	%	Nbre de Résidents	%
Aucune	0	-	32	82%	39	85	50	63%	17	80%
Moins d'1/3 du SMIC *	1	4%	2	5%	6	13%	7	9%	-	-
1/3 à 2/3 du SMIC	5	20%	1	3%	1	2%	20	25%	2	10%
2/3 à SMIC	14	56%	2	5%	-	-	2	2%	1	5%
SMIC et plus	5	20%	2	5%	-	-	1	1%	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>		<b>39</b>		<b>46</b>		<b>80</b>		<b>21</b>	

- Valeur du SMIC en 2016 : 1.466,62 € /mois

## Départs des résidents

	<u>Maison Relais</u>			<u>Hotel Social</u>			<u>Migrants</u>			<u>C.P.H.</u>			<u>C.H.U.</u>		
	Ent	Sort	Effectif	Ent	Sort	Effectif	Ent	Sort	Effectif	Ent	Sort	Effectif	Ent	Sort	Effectif
<b>JAN</b>				1	3	<b>146</b>		17	<b>117</b>				4	5	<b>28</b>
<b>FEV</b>				1	9	<b>138</b>	2	7	<b>112</b>				4	2	<b>30</b>
<b>MAR</b>				3	2	<b>139</b>	13	22	<b>103</b>					1	<b>29</b>
<b>AVR</b>				4	3	<b>140</b>		31	<b>72</b>	1		<b>1</b>	3	6	<b>26</b>
<b>MAI</b>				2	12	<b>130</b>	21	3	<b>90</b>	1		<b>2</b>	3	1	<b>28</b>
<b>JUIN</b>				8	11	<b>127</b>		4	<b>86</b>	20		<b>22</b>	2		<b>30</b>
<b>JUIL</b>				7	7	<b>127</b>			<b>86</b>	15		<b>37</b>			<b>30</b>
<b>AOUT</b>	7		<b>7</b>	3	13	<b>117</b>		19	<b>67</b>			<b>37</b>			<b>30</b>
<b>SEPT</b>			<b>7</b>	1	2	<b>116</b>		4	<b>63</b>	29		<b>66</b>	1	3	<b>28</b>
<b>OCT</b>			<b>7</b>	4	7	<b>113</b>	1	15	<b>49</b>	14		<b>80</b>	2	1	<b>29</b>
<b>NOV</b>	12		<b>19</b>	5	11	<b>107</b>	1	2	<b>48</b>			<b>80</b>	1	1	<b>29</b>
<b>DEC</b>	6		<b>25</b>	1	3	<b>105</b>	8	1	<b>55</b>		1	<b>79</b>	1		<b>30</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>		<b>25</b>	<b>40</b>	<b>83</b>	<b>105</b>	<b>46</b>	<b>125</b>	<b>55</b>	<b>80</b>	<b>1</b>	<b>79</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>30</b>

### **3.2 LES ACTIONS COLLECTIVES ET LES ANIMATIONS**

Le pôle animation couvre toutes les activités créatrices de lien social favorisant les rencontres entre les résidents des différents dispositifs (Migrants, CPH -Centre Provisoire d'Hébergement-, CHU -Centre d'Hébergement d'Urgence-, Pension de Famille) de générations et de cultures diverses. Le pôle animation véhicule également la transmission de savoir-faire à travers ses diverses activités (Cuisine, musique, Espace bar, sports, sorties, fêtes.. etc).

Les lieux de prédilection pour toutes ces activités sont : l'espace bar, le réfectoire et la bibliothèque de la résidence.

Ce pôle a des objectifs suffisamment « larges » pour permettre une grande diversité de propositions qui contribuent à :

- donner l'impulsion et être source de motivation dans la vie collective.
- développer une certaine ouverture et culture générale.
- mettre en pratique le savoir faire de chacun et le partager, favoriser les échanges culturels et linguistiques.

Ce pôle couvre également toutes les manifestations exceptionnelles organisées dans et hors de la Résidence en collaboration avec des partenaires (Les Musées de la Ville de Paris, Culture du Cœur, Sciences Po, Refugee Help).

La communication se fait par l'affichage, le bouche à oreille et lors des entretiens des Travailleurs Sociaux avec les résidents.

- **ACTIVITES ET « ATELIERS BAR »**

*Saïd TABET- Animateur*

L'espace bar est le cœur de la résidence, lieu de retrouvailles et espace de convivialité, il est destiné aux résidents mais aussi à leurs enfants et leurs invités. Il est ouvert tous les dimanches de 16h à 18h, jours fériés et événements exceptionnels (sportifs, culturels, anniversaires, réunions Direction/résidents).

Les objectifs liés à l'utilisation de cet espace sont multiples : rompre l'isolement et créer le lien au sein de la résidence, favoriser la participation des résidents en tant qu'acteurs des lieux, la mixité culturelle et intergénérationnelle.

Parallèlement à ces événements où sont proposés boissons et gâteaux achetés avec les résidents pour découvrir le quartier et ses commerces, l'espace bar constitue également un lieu d'activités ludiques ou éducatives : jeux libres, animations organisées et encadrées (jeux de société, billard, baby-foot).

Des moments festifs sont organisés : anniversaires, fêtes de Noël et de fin d'année, musique du monde.

Cette année a été marquée par la coupe d'Europe 2016 où une semaine avant le jour J on a préparé, décoré le bar avec les drapeaux des qualifiés en organisant un jeu de reconnaissance des drapeaux par pays en donnant le nom de sa capitale. Il y avait une trentaine de participants, le plus jeune avait 14 ans et le plus âgé 65ans.

Jour J-3 : on a échangé autour de l'histoire du foot européen et mondial, des coupes remportées, des célébrités et surtout, de la place de l'argent dans le foot.

A chaque ouverture, des résidents nous aident dans la préparation, le service et le rangement du matériel utilisé.





- **LES SORTIES ET ATELIERS CULTURELS ET SPORTIFS :**



**Journée à Fontainebleau du 08 juillet 2016 :**

**Sortie inter-établissement : <Bougeons ensemble>**

Nous étions vingt participants et deux accompagnateurs. Arrivés à 9h 20 à la Cité du Refuge, nous avons été accueillis par l'équipe dans le hall, nous avons ensuite partagé un petit déjeuner avec les autres participants, 80 personnes.

Nous sommes partis avec un retard de 35 mn dû aux embouteillages, sans aucun signe d'énervement, nous sommes montés dans le deuxième autocar avec les participants du Bateau, de la Maison du Partage, de Saint martin et de La Mouzaïa. Les accointances se sont vite formées : échanges, musique, rires, applaudissements, l'un des migrants a distribué des cacahuètes qu'il avait achetées en passant ensuite avec un sac poubelle. Nous sommes arrivés à Fontainebleau à 11h 30, des participants ont donné un coup de main pour le chargement du matériel et les repas, à l'aller comme au retour (les migrants étaient les plus volontaires).

Présentation des différentes structures participantes et des bénévoles, programme de la journée :

- Escalade** : avec initiation à l'escalade proposée par Vertical 12 (Aafke et 2 autres grimpeurs)
- **Sport** : jeux coopératifs proposés par la FSGT de Paris (Fédération sportive et gymnique du travail).
- Promenade** : commentée par *Les Amis de la Forêt* : faune, flore, Dialogue, questions.

Après échauffement, deux groupes se sont formés : l'un avec Christian, Laurent, un migrant et les personnes intéressées par une promenade dans la forêt en deux temps (matin et après- midi) organisée par un guide bénévole des « Amis de la forêt de Fontainebleau » (histoire, arbres, oiseaux, animaux et rochers de la forêt ...) et le second groupe d'escalade (matin et après midi) dirigé par un bénévole d'une association d'escalade dans le 13ème arrondissement de Paris.

Les migrants étaient nombreux à participer et ils ont étonné tout le monde par leur agilité, ils viennent d'un pays montagneux à l'exception de Mr. Mountassir (Soudan) qui était très bon aussi. Dans la foulée le bénévole m'a proposé de créer un partenariat à partir du mois de Mars 2017 (leur salle est en travaux).

**13h 30** : Après le repas, sous un beau soleil, une petite pause s'est imposée.

**14h00** : Des groupes se sont formés par activités choisies. Des bénévoles de la fédération sportive (FSGT) et les animateurs ont organisé des activités sportives (mini tournoi de foot, volley-ball, pétanque, boxe). Ambiance musicale et dansante en plein atelier de musique (initiation à la percussion, au tambour, à l'harmonica, aux qaraqabous, musique Gnawa). Les Amis de la Forêt ont répondu aux questions des promeneurs du matin sur l'histoire, la faune et la flore de Fontainebleau.

**17h 30**: Rangement du matériel et des poubelles, discours de remerciement et prise de rendez-vous pour la sortie Plage du 27 /07/2016.

**19h 30** : Arrivée à Paris, dans le car au retour, les plus fatigués ont dormi, les autres ont continué à découvrir la région parisienne, à discuter avec les autres malgré la barrière de la langue (anglais utilisé), cette sortie a été un grand succès pour les participants tant sur le plan sportif que celui de la découverte des lieux (la forêt et la région parisienne).

Mme **RL** : << Lieu magnifique pour l'escalade de rochers où il fait bon se promener, seul bémol : la nature n'est pas toujours respectée, les gens se montrent parfois négligents>>.

Mr **AS** : << Belle forêt pleine de chemins et de recoins magnifiques, super balade à réaliser en respirant l'air pur>>.



## Sortie à la Ménagerie du Jardin des plantes

Le 09/08/2016

Participants : un groupe de 12 personnes.



Nous sommes partis à la Ménagerie du Jardin des Plantes situé à Paris. Dans ce jardin, il y a toujours beaucoup de visiteurs venus voir des animaux et des plantes de tous les continents. Certains animaux viennent d'Afrique, d'Asie, d'Amérique du Sud, d'Amérique centrale, d'Amérique du Nord, d'Océanie et bien sûr des quatre coins de l'Europe.

C'était la première fois, qu'avant la visite, je me suis livré à un petit rappel historique du zoo auprès de tous les participant leur rappelant qu'il est le plus ancien zoo du monde ouvert en 1794.



Nous sommes d'abord allés voir les oiseaux : les pélicans, les flamants roses, les aigles, les vautours et les magnifiques grues du Japon. Ensuite, nous sommes partis voir les singes, les chimpanzés et les gorilles qui étaient très impressionnants.

Puis, nous sommes allés voir des insectes : c'est toujours surprenant de voir les grosses araignées, les tarentules et les mygales qui se déplacent devant la vitre. On a toujours un peu peur qu'elles sortent. Ça fait le même effet avec les reptiles, les serpents, les boas, les pythons, les vipères, les crotales, les cobras, les serpents à lunettes et les serpents à sonnette, tout ça donne froid dans le dos. Et puis il y a aussi les tortues et le crocodile du Nil qui avait la bouche grande ouverte pendant notre visite.



On a fini par voir les flamants roses en plein air, les ours et le panda. Cette journée au zoo était vraiment agréable. Pourtant, en partant, le jeune MB lycéen qui accompagnait sa maman était un peu triste de penser que tous ces animaux seraient sûrement plus heureux en liberté dans leur milieu naturel.

On a fait une petite pause pour déguster un goûter et finir de discuter sur les animaux menacés d'extinction : pandas roux, panthères des neiges, oryx d'Arabie, orangs-outans et l'impact du réchauffement climatique sur les animaux et l'environnement, notre lycéen était dans son élément car il est en train d'étudier toutes ces espèces en cours de « Science et Vie de la Terre ».

On a fini par une ballade dans le jardin des plantes qui est à la fois un jardin médicinal, un jardin d'acclimatation et un parc d'ornement. Ce qui a le plus étonné nos participants c'est l'immense diversité végétale provenant du monde entier avec ses odeurs qui ont réveillé les souvenirs du pays de chacun (Afrique, Asie, Europe), Mme SL qui partage parfois, ses repas succulents avec des résidents, a été tentée d'arracher quelques feuilles de certaines plantes; mais on lui a dit que c'est interdit. Et comme d'habitude, nous sommes rentrés en bus pour découvrir les quartiers de Paris.



## SORTIES CULTURELLES ET SPORTIVES

21/03/2016 : Musée d'art moderne de Paris.

15/06/ 2016 : Musée de quai Branly.

Un groupe de 10 personnes pour les deux sorties.

L'objectif des sorties culturelles :

- Favoriser la mixité sociale par l'accès à la culture.
- Développer des coopérations concrètes avec les acteurs culturels de la ville et de l'agglomération.
- S'ouvrir à d'autres formes culturelles.



## SORTIE MER

Sortie inter établissement <<Bougeons ensemble>>.

### *Une journée à la mer...!!*

La sortie à Trouville a eu lieu le mercredi 27 Juillet 2016. Baignade et bonne humeur étaient au programme mais le soleil n'était pas au rendez-vous, il pleuvait même par moment.

Après de grands moments de détente, on s'est installé et on a posé nos serviettes : baignade pour les plus téméraires, jeu de corde, cerf volant et autres jeux de plage.

Des vagues, il y en a eu !! De la gâité aussi (malgré le temps) et des souvenirs plein la tête mêlés d'une grande émotion pour certains (migrants afghans, soudanais, érythréens) car c'était leur première sortie à la mer...



## SORTIE ZOO DE VINCENNES :

*Le 26 /06/ 2016*



Les 14 participants ont admiré les animaux qui vivent dans un environnement naturel très bien reconstitué. Les espaces sont bien entretenus, la serre tropicale est une merveille.

A part les loups, nous avons pu voir tous les animaux... Il faut parfois être patient car, en fonction de la météo, les animaux sont plus ou moins visibles. Très bonne journée avec le groupe.



### Les sorties en collaboration avec notre partenaire « Refugee Help »-Science Po:



**26/10 : rencontre avec les migrants à la Résidence Albin Peyron.**

**13/11: visite guidée du quartier latin.** Nous étions cette fois-ci moins nombreux (il y avait six migrants). Ça s'est bien passé, la majorité des migrants étaient intéressés par la visite et posaient des questions, le tout dans une très bonne ambiance.

**20/11: visite de la Ménagerie du Jardin des Plantes.** Nous avons dû attendre les migrants un certain temps et sommes donc arrivés un peu tard à la Ménagerie, le garde n'a pas voulu laisser entrer tout le groupe (nous étions une dizaine et la ménagerie fermait dans 40 minutes). Pratiquement tout le monde est entré dans la ménagerie (seulement 3 migrants n'ont pas pu entrer, on s'est donc promené avec eux dans le parc). Ceux qui ont pu accéder à la ménagerie étaient très contents, les trois autres un peu déçus étaient quand même contents de la ballade.

**27/11: foot et promenade au parc de Vincennes.** On était un petit groupe (environ 6 ou 7 migrants), mais c'était très sympa ! Le match de foot a eu beaucoup de succès.

**31/11: balade dans le centre de Paris** (île de la Cité, quais de la Seine, église Notre-Dame). La balade s'est très bien passée, il faisait beau et tout le monde avait l'air content d'être là. Nous étions une quinzaine.



**11/12: visite à la grande mosquée de Paris.** Nous étions une quinzaine et cette visite a été l'une des meilleures sorties que nous avons réalisées. Il faisait beau, les migrants étaient très contents de se rendre à la grande mosquée et de nous faire découvrir leur religion. Ils nous traduisaient ce qui était écrit en arabe et il y eut de nombreux échanges très intéressants. Ils prenaient plein de photos et semblaient très contents d'être là. Unique incident, l'un des migrants a voulu retirer de l'argent avec sa carte bancaire et cette dernière a été absorbée par la machine... il a donc regagné plus tôt que prévu la Résidence Albin Peyron.

### **LES MOMENTS FESTIFS DE L'ANNEE :**

Trois moments festifs ont marqué les résidents :

**LE 5/11 :** Un repas organisé en partenariat avec l'association Kif-kif qui vise à favoriser la découverte d'autrui par une expérience concrète, ludique et respectueuse de la diversité culturelle et du vivre ensemble.

Un repas Mafé était préparé par deux sœurs et deux autres personnes inscrites sur le site de l'association pour servir le repas et échanger avec les résidents sur leur parcours et leurs difficultés. A la fin du repas, résidents et invités ont dansé sur la musique française, africaine et orientale en partageant des pâtisseries et des boissons.



## Fêtes de Noël et Saint Sylvestre 2016 :

Une centaine de personnes ont assisté aux deux fêtes de 16h jusqu'à 1h : préparation du réfectoire et sa décoration, ainsi que le bar : préparation des apéritifs, boissons.

**19h:** Rassemblement des invités pour l'apéro avec un discours du Directeur le 25/12 et de la Chef de service Educatif le 31/12 pour souhaiter de bonnes fêtes et remercier les résidents, l'ensemble des équipes de la Résidence ainsi que les bénévoles présents au niveau des préparatifs et de la participation.

**20h :** Des Repas copieux pour les deux fêtes servis dans le restaurant de la résidence au menu : pavé de poisson béarnaise riz Créole / riz sauvage ou poulet, foie gras, saumon fumé, gratin dauphinois, fromages, bûches, chocolats, boissons chaudes et fraîches.

**22h - 01h :** Soirée dansante et distribution des cadeaux.

Avant les fêtes, des résidents et l'équipe éducative ont activement participé à la décoration de la Résidence.



## Sortie cirque Pinder du 25 décembre 2016

**14 h 50** : départ avec 30 personnes dont 3 familles avec enfants. Le groupe a admiré les rugissements des 12 lions et lionnes dressés par Frédéric Edelstein, un numéro de trapézistes et d'équilibristes, un dresseur de dromadaires, zèbres, lamas ânes, éléphants accompagnés par les musiques orientale et africaine ; le spectacle a fini par un drôle numéro de dresseur de chien et un groupe de clowns très appréciés par les enfants.

A la pause, on a partagé un goûter (jus et gâteaux), mélangé avec les odeurs des crêpes, barbes à papa et popcorns.

**18 h 45** : Fin du spectacle, c'était une première fois pour tous les participants.

Après 2 heures et demi de spectacle, le groupe était prêt à jouer les prolongations avec 2 heures de plus !... Un spectacle impressionnant notamment dans ses numéros avec les animaux. Les numéros des funambules, trapézistes dresseurs valent le détour avec des présentations très variées.



Globalement, nous sommes très contents des activités réalisées mais avons toujours du mal à rassembler les migrants et les attendons toujours au moins une demi-heure.

Bien qu'il y ait toujours beaucoup d'inscrits, peu sont là quand nous arrivons et nous passons donc un certain temps à les rassembler, ce qui est dommage. Nous aimerions aussi arriver à faire réellement une activité tous les dimanches.

**Les sorties contribuent à fédérer le groupe de participants et à créer une dynamique.**



***NB : les photos qui illustrent ces activités, ont été prises avec mon appareil photo ou celui du service et avec les portables des participants. Saïd (Animateur)***



## **4 LES RECENTES EVOLUTIONS AU SEIN DE LA STRUCTURE**

### **4.1 BILAN ET OBJECTIFS DE L'ETABLISSEMENT**

Une présentation Power Point du BILAN 2016 et des OBJECTIFS 2017 a eu lieu en présence de la Direction, des salariés et des résidents.

**Annexe** : présentation Power Point « BILAN 2016-OBJECTIFS 2017 »

### **4.2 PRISE EN COMPTE DE LA PARTICIPATION**

#### **► Questionnaire de satisfaction.**

Chaque année, la Résidence Albin Peyron met en place une enquête de satisfaction. Cette démarche répond à différents objectifs dont celui d'enrichir notre connaissance en matière de besoins des usagers en mesurant les effets des actions que nous avons engagées afin de mieux répondre à leurs attentes.

Les différents dispositifs mis en place depuis 2015 permettent, à l'issue de l'année 2016, d'avoir une lecture plus large sur la perception du service rendu, de l'accueil, de la communication et de l'animation au sein de la structure. Nous nous attachons à adapter nos moyens d'intervention aux différents publics accueillis afin de favoriser un mieux vivre ensemble.

La connaissance de ces attentes est d'autant plus prioritaire qu'une partie du public que nous accueillons se trouve confronté à des problématiques d'intégration en partie à cause de la barrière de la langue.

*Pour 2016, les enquêtes de satisfaction ont été diffusées et recueillies par dispositif :*

*-Hôtel Social : 35 enquêtes recueillies*

*-Accueil Migrants : 16 enquêtes recueillies*

*-CPH : 9 enquêtes recueillies*

*-CHU : 14 enquêtes recueillies*

Une interprète est intervenue dans la réalisation de cette enquête auprès des dispositifs Accueil Migrants et CPH afin de traduire le questionnaire et de recenser la parole de chacun.

En ce qui concerne la Maison Relais, les premiers résidents ont été accueillis le 1<sup>er</sup> août 2016 ce qui ne nous permet pas encore cette année de recueillir un nombre suffisant d'enquêtes.

Le questionnaire se compose de trois volets comportant chacun un certain nombre de questions :

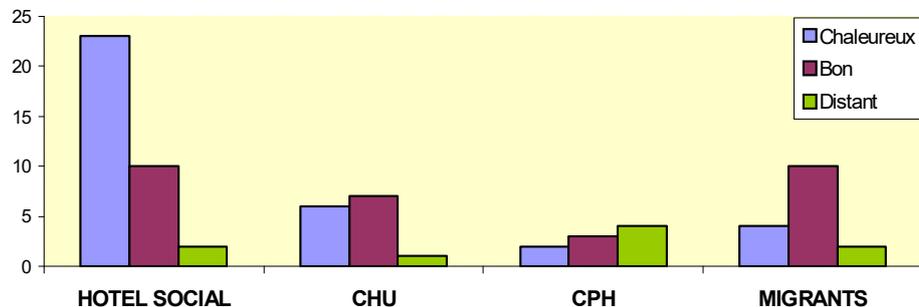
1-Prestations Hôtelières

2- Accompagnement social

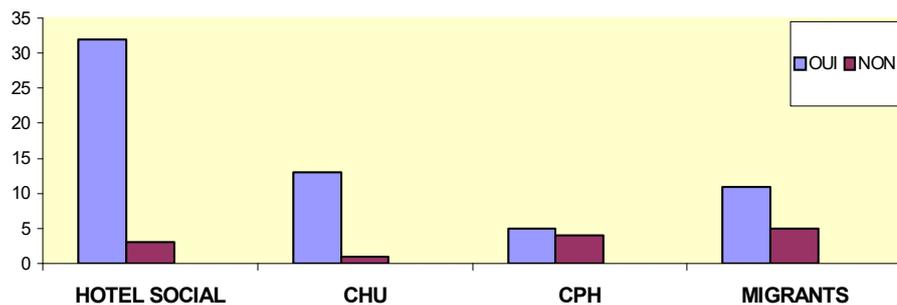
3- Vie Quotidienne/Animations

## PRESTATIONS HÔTELIÈRES

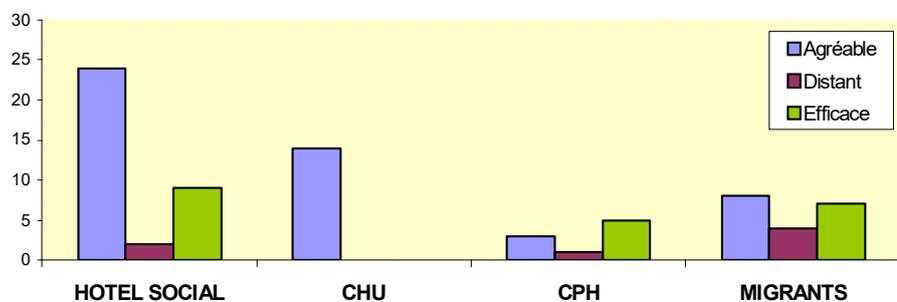
Lors de votre rendez-vous d'admission, l'accueil a été : chaleureux, bon, distant ?



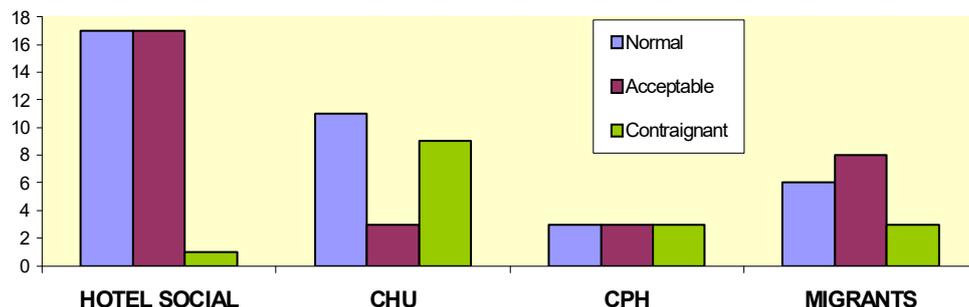
Avez-vous reçu des informations détaillées sur l'Établissement et son fonctionnement ?



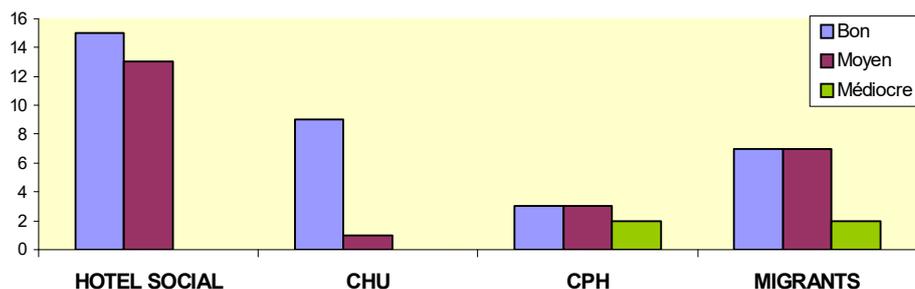
Le personnel s'est montré : agréable, distant, efficace ?



**Le règlement d'intérieur vous a semblé : normal, acceptable, contraignant ?**

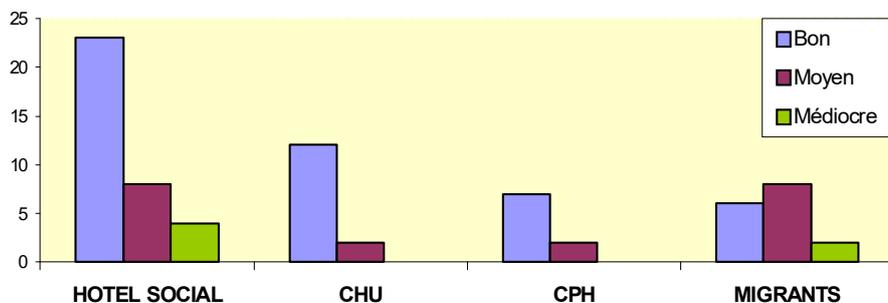


**Quelle appréciation pouvez-vous faire du confort de votre hébergement ?**

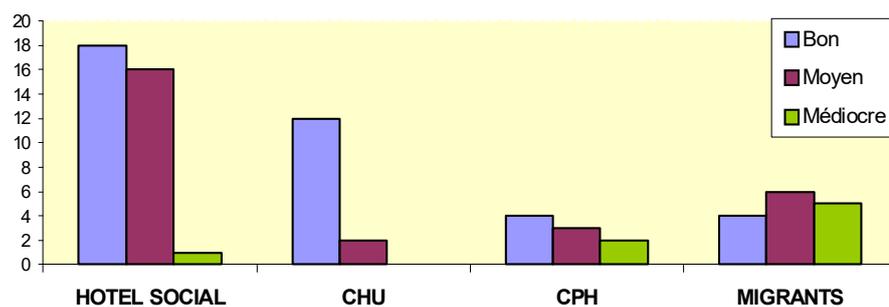


**Que pensez-vous de l'état du bâtiment ?**

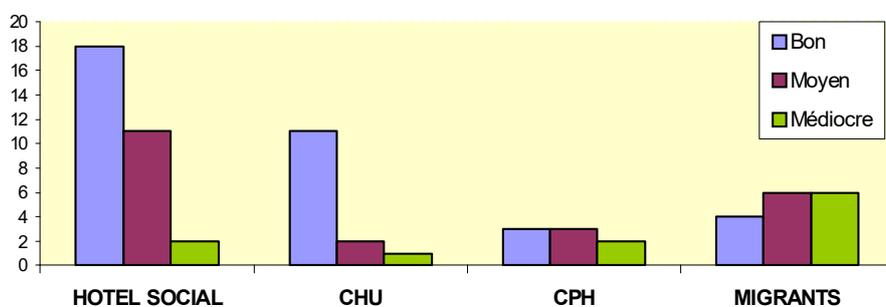
**-au niveau de la propreté:**



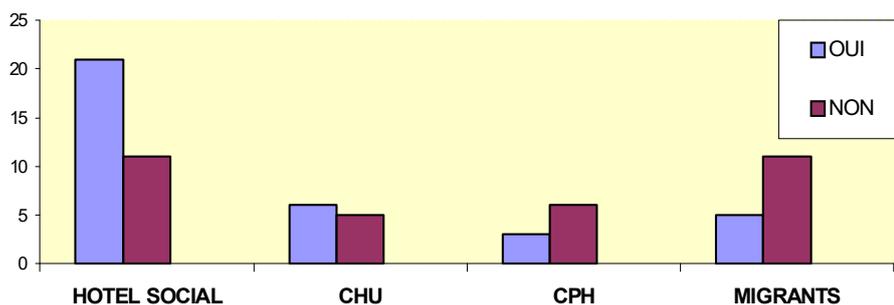
**-au niveau de la décoration:**



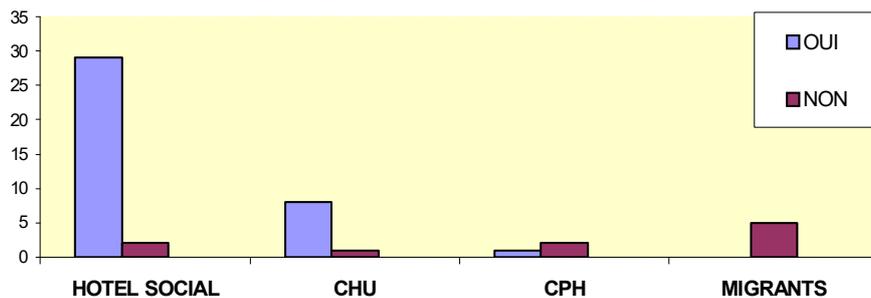
**-au niveau des lieux et du matériel mis à disposition:**



**Avez-vous demandé des petits travaux d'entretien ?**

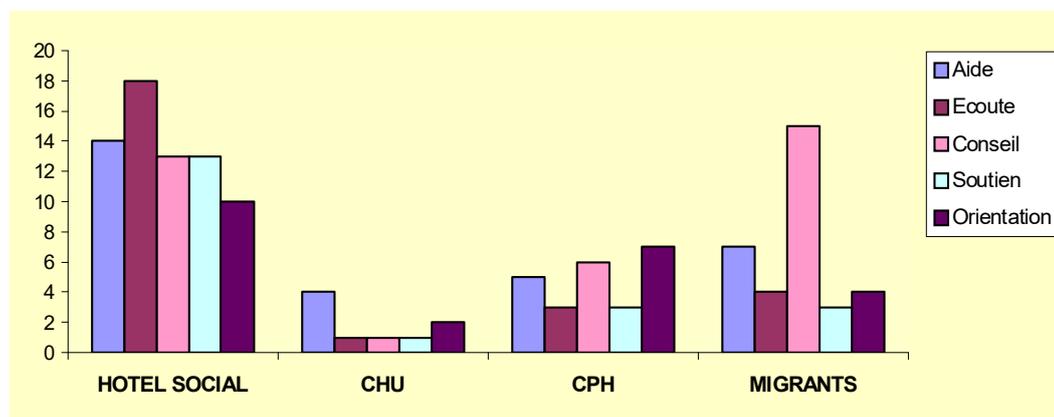


**Après avoir signalé les travaux à l'Accueil, les réparations ont-elles été rapidement effectuées ?**

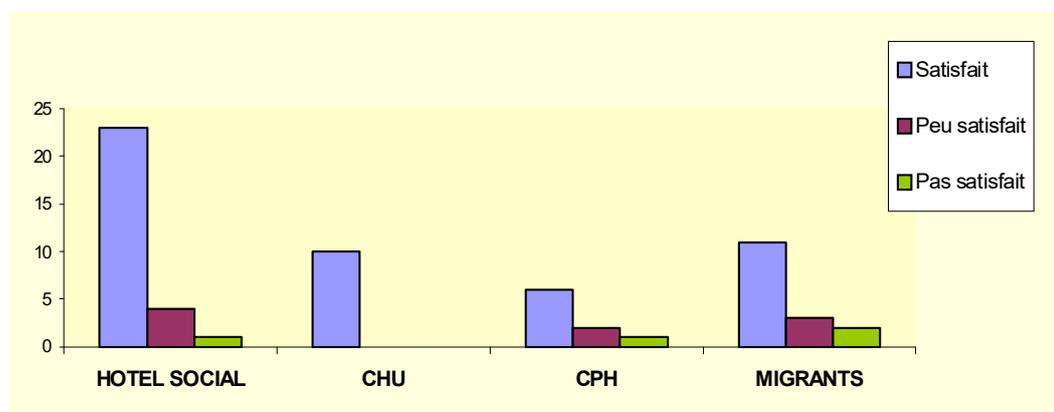


**ACCOMPAGNEMENT SOCIAL**

**Que vous a apporté votre référent : Aide, écoute, conseil, soutien, orientation ?**

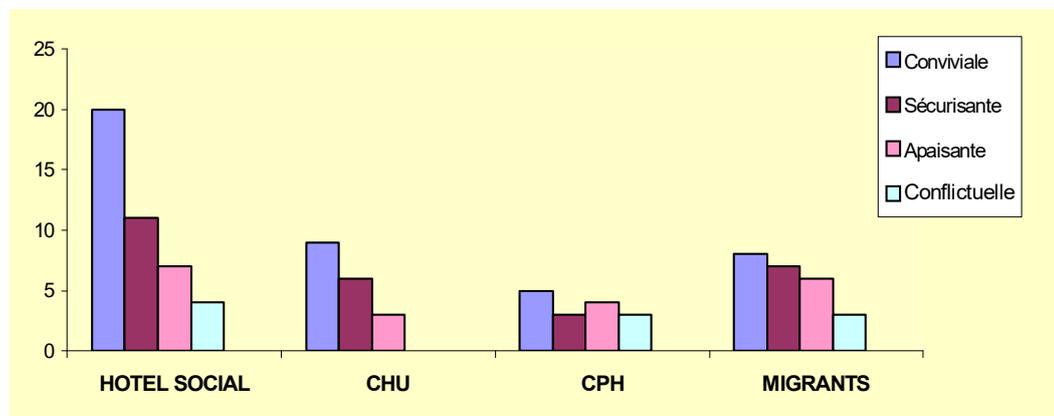


**Votre appréciation du service rendu**

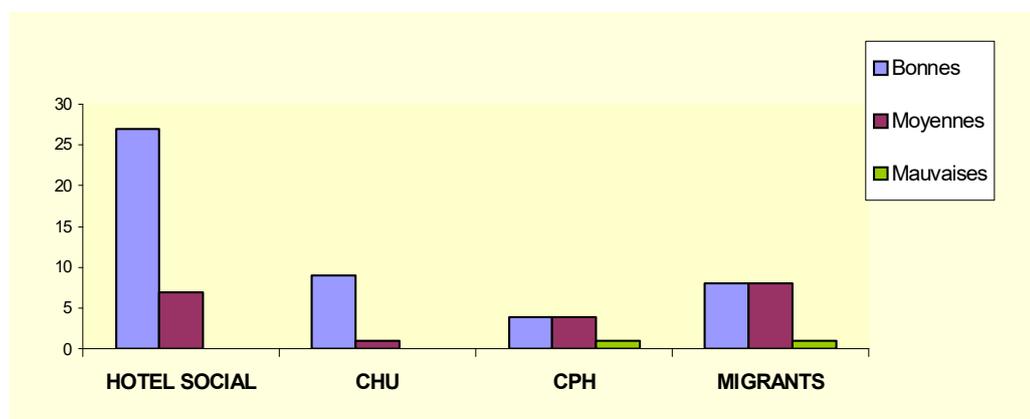


## VIE QUOTIDIENNE – ANIMATIONS

### Que pensez-vous de l'ambiance qui règne dans l'établissement ?

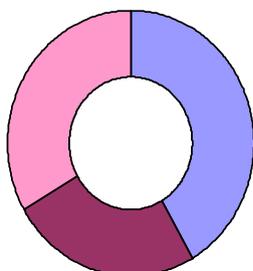
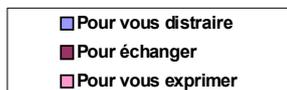


### Vos relations avec les autres résidents sont-elles : bonnes, moyennes, mauvaises ?

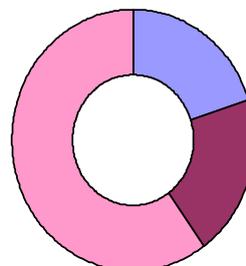
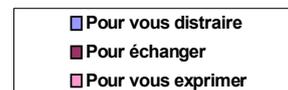


**Trouvez-vous suffisamment d'occasions pour : vous distraire, échanger, vous exprimer ?**

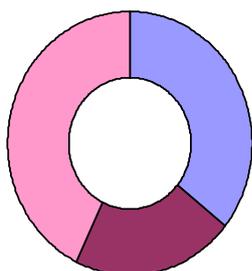
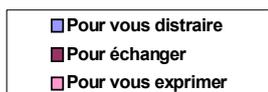
**Hotel Social**



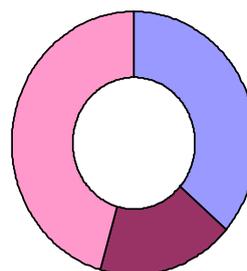
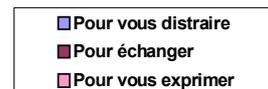
**C.H.U.**



**CPH**



**MIGRANTS**



## **Conclusion**

**L**e travail autour du projet d'établissement avec l'analyse croisée des points de vue des salariés et des usagers a permis de prendre du recul sur le sens de notre action en 2014.

**N**ous étions en effet cette année, à la fois dans la continuité de la prise en charge des usagers et dans une réflexion sur l'optimisation de nos interventions au regard de nos moyens.

**I**l apparaît maintenant de façon plus claire, en s'appuyant sur un diagnostic partagé, qu'il va falloir dans les années qui suivent trouver la bonne adéquation entre nos moyens et les besoins des résidents sur notre territoire d'intervention.

**D**ans cette perspective nous devons trouver avec nos partenaires un « dispositif d'hébergement » plus compatible avec les besoins des personnes accueillies, ce qui nécessite sans doute une remise à plat de notre modèle d'intervention sociale.

\*\*\*\*\*

## **ANNEXES**

**ANNEXE 1- BILAN 2016 / OBJECTIFS 2017**

**ANNEXE 2- RAPPORT D'ACTIVITE « SCIENCES PO » REFUGEE HELP**

**ANNEXE 3- RESTITUTION DES AVANCEES DU COFIL CPH**