

# RAPPORT D'ACTIVITE

2022



Assemblée Générale - 10 mai 2023

Siège social  
84 Avenue Maréchal Foch  
CS 50977  
27009 EVREUX Cedex

Siège administratif  
3 Rue du Docteur Roux  
27000 EVREUX  
☎ 02.32.26.73.53  
Mail : [siege@accueilservice.fr](mailto:siege@accueilservice.fr)

# SOMMAIRE

cliquez ici pour accéder au chapitre ↓

<b>Rapport Moral et Introduction .....</b>	<b>Page 3</b>
<b>Liste des Abréviations .....</b>	<b>Page 7</b>
<b>Pôle Aller Vers .....</b>	<b>Page 9</b>
<b>Pôle Accueillir .....</b>	<b>Page 43</b>
<b>Pôle Héberger - Accompagner - .....</b>	<b>Page 115</b>
<b>Pôle Maintenance et Logistique .....</b>	<b>Page 189</b>
<b>Projets et Perspectives .....</b>	<b>Page 195</b>
<b>Communication .....</b>	<b>Page 201</b>
<b>Pôle Gestion et Ressources Humaines .....</b>	<b>Page 209</b>

# RAPPORT MORAL

*L'année 2022 n'a pas été une année ordinaire.*

*En effet à peine sorti d'une crise sanitaire impliquant pour Accueil Service d'être continuellement sur le terrain et tout particulièrement l'hébergement de la Mala accueillant les publics pendant plus de 2 ans ; nous pensions pouvoir à la fin de l'hiver 2022 reprendre nos fonctionnements habituels avec une période plus calme tout au long du printemps et l'été ; est arrivée une autre crise : la guerre en Ukraine.*

*Donc, réouverture des locaux dédiés à la mise à l'abri pour les familles déplacées. Merci aux équipes de salariés pour leur engagement, pour avoir été réactifs sur le réaménagement des locaux collectifs en logements plus adaptés, pour la qualité de l'accueil et leur empathie. Prise en charge qui perdure car la centaine d'Ukrainiens accueillis sont pour une cinquantaine d'entre eux, aujourd'hui logés et accompagnés dans une vingtaine d'appartements.*

*Accueil Service a poursuivi ses missions habituelles, cela même dans des locaux transitoires et peu confortables comme par exemple la mise à disposition de locaux appartenant aux Domaines permettant de continuer à accueillir les ménages sans domiciles pendant la réalisation des travaux dans nos deux accueils de jours à Evreux.*

*Merci aux collaborateurs, qu'ils soient salariés ou bénévoles pour leur patience et pour la qualité de l'accueil. Les passagers ont continué à fréquenter nos services.*

*Nous retrouverons sous peu des locaux conformes, bien aménagés et surtout plus spacieux et confortables.*

*Autre temps fort de l'année, a été la reprise de notre formation interne que nous appelons « Cœur de métier » dont la thématique 2022 a été « Comment j'accompagne au quotidien ? ».*

*Ces moments sont importants afin de bien poser la concrétisation de notre projet associatif, de créer une culture commune d'accueil des passagers, quel que soit le site et surtout quelle que soit la typologie, l'origine ou la situation administrative de la famille.*

*Enfin, l'année dernière je vous présentais le projet de maison des femmes.*

*En 2022, l'équipe en charge du projet a su mobiliser toutes les forces vives en interne et tous les partenaires institutionnels et associatifs. La MESF 27 verra effectivement le jour à la fin de l'année 2023. Aujourd'hui, la réflexion se poursuit pour que l'offre de « sas de répit » soit présente sur tout le département de l'Eure.*

*L'équipe projet est en phase de cartographie des services existants sur les communes du département. Ce travail se poursuit, en lien avec les institutions en vue de mutualiser tous les réseaux municipaux, institutionnels, associatifs et aussi les entreprises privées, afin qu'une réponse adaptée soit rendue aux femmes victimes de violence sur tous les territoires Eurois.*

*Pour finir, Accueil Service continue sa croissance et son développement. Pour exemple, en 2018 nous comptons 14 ETP pour 1.3 M€ de financement et fin 2022, l'association compte 42 collaborateurs salariés correspondant à plus de 31 ETP, 1 mécénat de compétence et plus de 25 bénévoles pour 2.3 M€ de subventions.*

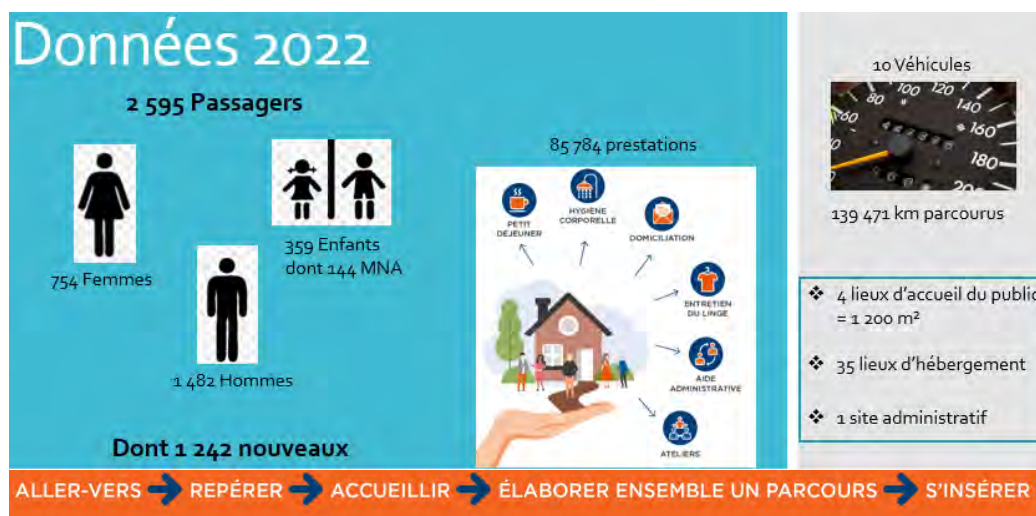
*Nous sommes à la croisée des chemins entre les besoins des publics les plus précaires et les dispositifs mis en place par l'Etat pour y répondre. Notre volonté est d'être au plus près des personnes démunies et vulnérables pour les amener à activer leurs droits, à ne plus être à la marge, à s'insérer durablement. Ce qui induit pour les administrateurs de l'association à innover, à concrétiser nos missions par de nouveaux projets tels que la mise en place de l'intermédiation locative « grands marginaux », le projet de maison des femmes et pour demain l'extension de la Maraude par des maraudes numériques. Ce avec une envergure régionale.*

*Ces nouveaux dispositifs viennent s'appuyer sur notre cœur d'action : les accueils de jour, les maraudes qui aussi s'adaptent et se modernisent. Le projet associatif d'Accueil Service continue de se construire par la qualité de ses accueils et la convivialité.*

*Continuons à toujours être réactifs et à l'écoute pour amener les publics à une autonomie réelle à l'horizon de leur réinsertion durable.*

Philippe CAMUS

## Introduction du rapport d'activité



Accueil Service en 2022, compte un effectif de 42 collaborateurs salariés pour poursuivre sa mission d'offrir aux plus vulnérables des services au quotidien participant à leur réinsertion.

La direction s'appuie sur 5 chefs de services pour mener à bien les missions impulsées par le Conseil d'Administration que nous résumons par les termes :

### LES POLES D'ACCUEIL SERVICE :

#### **« Aller-vers »**

La maraude Evreux  
La maraude Est de l'Eure  
La maraude Départementale  
La maraude « lutte contre la prostitution »  
Le bureau Mobile

#### **« Accompagner »**

Accompagnement social  
Domiciliation administrative  
Pôle Santé Social Gaillon

#### **« Accueillir »**

La passagère Evreux  
La passagère au Féminin  
La passagère FVV  
La passagère Vernon

#### **« Héberger »**

IML Grands Marginaux  
IML Grands Précaires  
IML Déplacés d'Ukraine  
MALA  
HUDA

Les Pôles supports

**Gestion et Ressources Humaines**

**Maintenance et logistique**

Au total : 2 595 passagers (2 438 en 2021) ont bénéficié des services et prestations d'Accueil Service. Près de 86 000 prestations servies aux ménages (126 171 en 2021) et 139 000 km parcourus (77 916 km en 2021).

La moyenne journalière de fréquentation des ménages est de 159 avec en 2022, 1 242 nouveaux ménages qui ont poussé les portes de nos locaux pour la première fois, soit près de 50% des usagers sont de nouveaux

bénéficiaires inconnus de l'association et pour une grande majorité d'entre eux inconnus des acteurs de la veille sociale.

L'augmentation des sollicitations et fréquentations est moindre comparée à 3 et 5 ans. Cependant, les situations des ménages sont de plus en plus complexes et demandent un accueil et un accompagnement plus long. Plus de 1 300 ménages sont rencontrés, accueillis et accompagnés depuis plusieurs années avec souvent des difficultés pour les collaborateurs sur le terrain à les orienter vers d'autres structures, à les rendre effectivement autonomes et à les amener à s'insérer durablement. D'autant plus que pour certains, la demande se fait dans l'urgence pour une réponse immédiate. Il est difficile pour nombre de passagers de se projeter dans un futur même à court terme.

Nous continuons à porter l'expertise des ménages sans domicile stable et participons aux diverses instances de réflexion et de mise en place d'actions dans la veille sociale de l'Eure.

2022 a été marquée par les assises de la solidarité portées par le Conseil Départemental avec une participation dans les différents ateliers et comités.

Forte implication aussi autour de la question sur les prises en charge de femmes victimes de violences. Souvent portées par la délégation aux droits des femmes et à l'égalité entre les femmes et les hommes, des réunions de réflexions et d'échanges entre partenaires, nous amènent aujourd'hui à participer activement aux réseaux VIF, à la cellule départementale, au comité de lutte contre la traite des êtres humains et la prostitution, etc.

2022 a surtout été impactée par l'accueil des familles déplacées d'Ukraine. Dès le début du mois d'avril, nous avons accueilli et hébergé des familles dans les locaux inutilisés de la Mala.

D'abord, s'adapter au public par l'aménagement des locaux en plusieurs espaces familiaux, puis de trouver les relais pour les traductions et une connaissance culturelle des ménages, ensuite trouver des bénévoles et procéder à des embauches. Dans un second temps, après 6 mois d'accueil, nous avons répondu et répondons encore à fournir des logements aux familles. Aujourd'hui, une quarantaine de personnes sont accompagnées au quotidien par nos équipes. Cela, outre la quinzaine d'appartements mis en location par les bailleurs sociaux, représente des temps de régulation et de réunions mensuelles portées et organisées par la DDETS. C'est une gestion locative qui en plus demande une intervention quasi-quotidienne et globale auprès des bénéficiaires : inscriptions scolaires, recherche d'emploi, apprentissage de la vie en France, médiations familiales, écoute de leurs craintes et traumatismes.

Enfin, le projet MESF 27 : Avec l'arrivée d'une chargée de mission grâce au financement du haut-commissariat à la lutte contre la pauvreté et celle d'une mise à disposition d'un mi-temps grâce au mécénat de compétence de la BNP, le projet entame aujourd'hui sa troisième phase, à savoir « départementaliser le sas-répit ».

L'équipe projet a dans un premier temps fait un état des lieux des offres de prises en charges dans l'Eure des femmes victimes de violences.

La pertinence du projet d'innover autour d'un accueil de jour comprenant un hébergement « sas-de répit » permettant de mettre en sécurité les femmes avec leurs enfants : rapidement – sans la contrainte du montage d'une demande – 7j/7 via le numéro unique d'Accueil Service, amène à mobiliser toutes et tous pour offrir ce type de réponse partout dans l'Eure. Nous travaillons avec les services de l'Etat, le Conseil Départemental, les municipalités et EPCI, les services médicaux et judiciaires à une dizaine de lieux identifiés pour ce faire.

Qu'il s'agisse de participer à des programmes nationaux, départementaux ou répondre à des bonnes volontés locales, cet ensemble composite participe au plus près et au plus juste aux missions que s'est données Accueil Service auprès des plus précaires.

De petite association il y a dix ans, Accueil Service va devoir encore s'adapter notamment dans l'organisation du travail. Le cap des 50 salariés sera certainement franchi à un horizon proche. Ce pourquoi, nous œuvrons pour que chaque collaborateur trouve du « bien-être au travail » et œuvrons également sur la formation, notamment sur les nouveaux modes d'aller-vers comme les maraudes numériques.

Enfin la communication : L'association est présente sur les réseaux sociaux (Instagram et Facebook) avec 250 followers et un site internet dédié qui a enregistré 1 585 visites dont 1 079 visiteurs réguliers. Le site internet permet des demandes de renseignements surtout pour les FVV mais également des contacts pour du bénévolat.



# LISTE DES ABREVIATIONS

AAH	Allocation Adulte Handicapé
ADA	Allocation pour Demandeur d'Asile
ADAEA	Association Départementale pour l'Aide à l'Enfance et aux Adultes en difficulté
ADISSA	Association Départementale d'Insertion Santé et de Soins des Addictions de l'Eure
AFTC	Association des Familles de Traumatisés Crâniens Cérébro-lésés
ANTS	Agence Nationale des Titres Sécurisés
APL	Aide Personnalisée au Logement
APS	Autorisation Provisoire de Séjour
ARE	Allocation de Retour à l'Emploi
ARS	Agence Régionale de Santé
AVEDE ACJE	Association d'Aide aux Victimes Et d'Actions du Champ Judiciaire de l'Eure
BPI	Bénéficiaire de la protection internationale
CAARUD	Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la réduction des Risques des Usagers de Drogues
CAC	Centre d'Accueil de Crise
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CASA	Centre d'Accueil Spécialisé pour les Agressions
CASEVA	Centre d'accueil spécialisé de l'Eure pour les victimes
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CIDFF	Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles
CIO	Centre d'Information et d'Orientation
CIR	Contrat d'Intégration Républicaine
CLAT	Centre de Lutte Anti-Tuberculose
CMP	Centre Médico-Psychologique
CNDA	Cour Nationale du Droit d'Asile
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CPH	Centre provisoire d'hébergement
CRA	Centre Ressources Autisme
CSS	Complémentaire Santé Solidaire
CTO	Commission Technique d'Orientation
DALO	Droit Au Logement Opposable
DCEM	Document de Circulation pour Etranger Mineur
DDETS	Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
DTR	Déclaration Trimestrielle de Ressources
FJT	Foyer de Jeunes Travailleurs

FSH	Fonds de Solidarité Habitat
FTDA	France Terre D'Asile
FVV	Femmes Victimes de Violences
HCR	Agence des Nations Unies pour les réfugiés
HUDA	Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile
IML	Inter Médiation Locative
IRSA	Institut Inter Régional pour la Santé
IST	Infection Sexuellement Transmissible
MALA	Mise A L'Abri
MDPH	Maison Départementale pour les Personnes Handicapées
MNA	Mineur Non Accompagné
OFII	Office Français de l'Immigration et de l'Intégration.
OFPRA	Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides
PACEA	Parcours Contractualisé d'Accompagnement vers l'Emploi et l'Autonomie
PASS	Parcours Accès Santé Spécifique
PMI	Protection Maternelle et Infantile
RSA	Revenu de Solidarité Active
SIAO	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
SSES	Service Sanitaire des Etudiants en Santé
TDAH	Trouble du Déficit de l'Attention avec/sans Hyperactivité
TIG	Travaux d'Intérêts Généraux
TPE	Terminal de paiement électronique
UDAF	Union Départementale des Associations Familiales
UTAS	Unité Territoriale d'Action Sociale
VAE	Validation des Acquis de l'Expérience
VIF	Violences Intra Familiales



# ALLER VERS

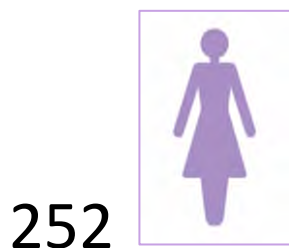
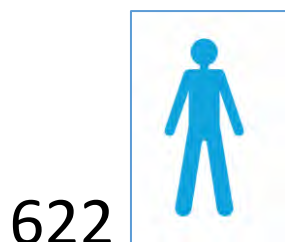
Les maraudeurs ont invité les usagers à poser leur regard sur leur service



# PÔLE ALLER-VERS

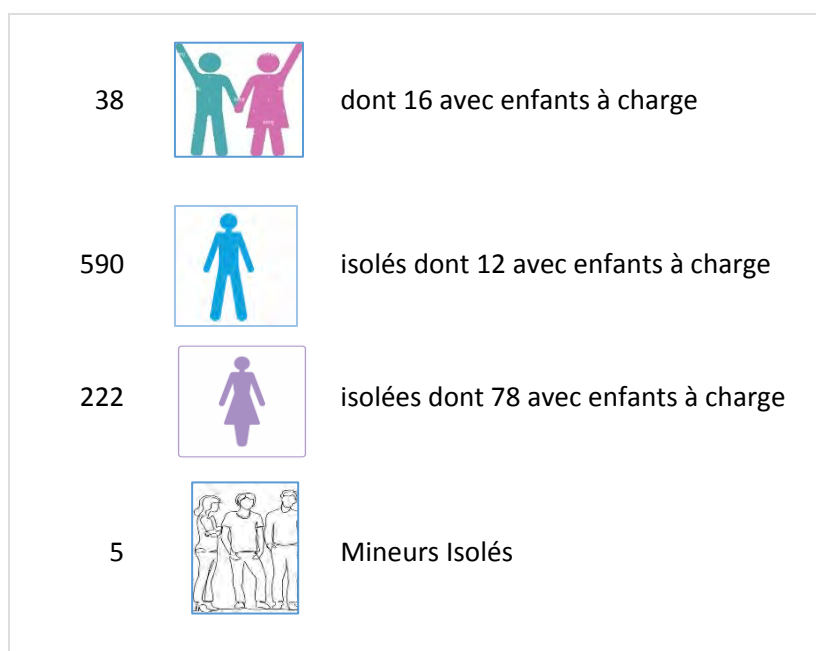
Au cours de l'année

**938** personnes ont bénéficié de nos services soit 855 ménages



*Nuage de mots composé par les professionnels*

## Compositions familiales des 855 ménages accueillis



### Quelle place occupe le lien social par rapport à la prestation alimentation ?

Le lien social dont il est fait état dans les données chiffrées correspond à un temps d'échange, d'écoute, une prestation fournie sans aucune autre associée.

Toutes les autres prestations et surtout la prestation « collation » n'est jamais une fin en soit, elle est un vecteur de lien social, un outil d'approche de la personne.

La prestation alimentation est systématiquement associée à un lien social qui n'est pas comptabilisé.

### La maraude répond à certaines sollicitations atypiques

Courant mars, nous sommes sollicités par les services de l'Etat, pour aller à la rencontre d'un homme, sortant de milieu carcéral après 15 ans de détention ; avec obligation de soins et hébergé en hôtel. En attendant qu'il ne retourne dans son pays d'origine, il nous est demandé de répondre à ses besoins alimentaires. Dans l'urgence, nous lui livrons un colis alimentaire, le temps qu'en interne l'accueil de jour au féminin puisse mettre en place avec l'intervenante en charge de cuisiner les repas des MNA la préparation de deux repas par jour. Dès le lendemain, nous livrons les repas cuisinés à l'hôtel, en fin d'après-midi nous portons les repas du soir et du lendemain midi. Les livraisons ont duré 6 mois. Le réceptionniste de l'hôtel évoque des comportements parfois agressifs de la part de Monsieur, et avoir même envisagé de faire intervenir les forces de l'ordre. Pour leur part, les maraudeurs observent son changement de comportement, son air de plus en plus hagard, les yeux dans le vide, ne répondant pas à leurs sollicitations, parfois transpirant sans motif apparent. Ils procèdent aux remontées d'informations et les partagent avec l'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité qui le suit.

En date du 04 octobre, le réceptionniste de l'hôtel informe l'équipe qu'il a procédé à la fin de prise en charge de Monsieur. L'équipe ne le revoit plus, pas même en ville.

### La réunion de service hebdomadaire

Animée par le chef de service de ce pôle avec l'équipe d'Evreux et l'équipe de Vernon – Est du département, elle permet à chacun

- d'exposer des situations, dégager des pistes d'action et suivre leur mise en œuvre ;
- de participer à la cohésion d'équipe ;
- et de renforcer l'aller-vers les personnes en isolement.

De plus, depuis la journée « cœur de métier », nous effectuons quotidiennement un compte-rendu du déroulement de la maraude que nous transmettons par mail à tous les services.

Ces actions contribuent à nourrir la communication en transversalité indispensable au bon fonctionnement de l'équipe, de l'association ; le tout dans l'intérêt de l'utilisateur.

### La maraude et les bénévoles

Sur Evreux, des bénévoles accompagnent l'équipe de la maraude, 5 fois par semaine, certains depuis près de 25 ans, parmi eux, Yannique, de par ses interventions en milieu carcéral, elle apporte écoute et soutien au public en grande précarité ; deux à trois bénévoles de la Croix Rouge apportent également leur collaboration. Ils invitent certains passagers à se rendre dans leurs locaux pour bénéficier d'un accès à leur vestiaire. Depuis maintenant plus d'un an, Stéphanie participe aux maraudes du vendredi, quant à Arnaud, il a rejoint l'équipe en week-end selon ses disponibilités.

Sur Vernon, chaque mercredi, Chantal qui a de l'expérience dans le domaine des troubles psychologiques maraude avec l'équipe.

Les maraudeurs sont satisfaits de cette collaboration fructueuse avec les bénévoles et leur bienveillance est appréciée des usagers.

## La Passagère Maraude Evreux

Sur 365 jours

Circule entre le 1<sup>er</sup> janvier

et le 31 décembre

Du lundi au dimanche

PUBLIC ACCUEILLI	
✓	Tout public en grande précarité, marginalisé, sans domicile stable
✓	<b>586 personnes accueillies</b> Dont 216 nouvelles
<b>Situation des ménages</b>	En %
Femmes isolées sans enfant	15%
Femmes avec enfants	4%
Couple sans enfant	2%
Couple avec enfants	1%
<b>Hommes isolés sans enfant</b>	<b>75%</b>
Hommes isolés avec enfant	2%
MNA	1%

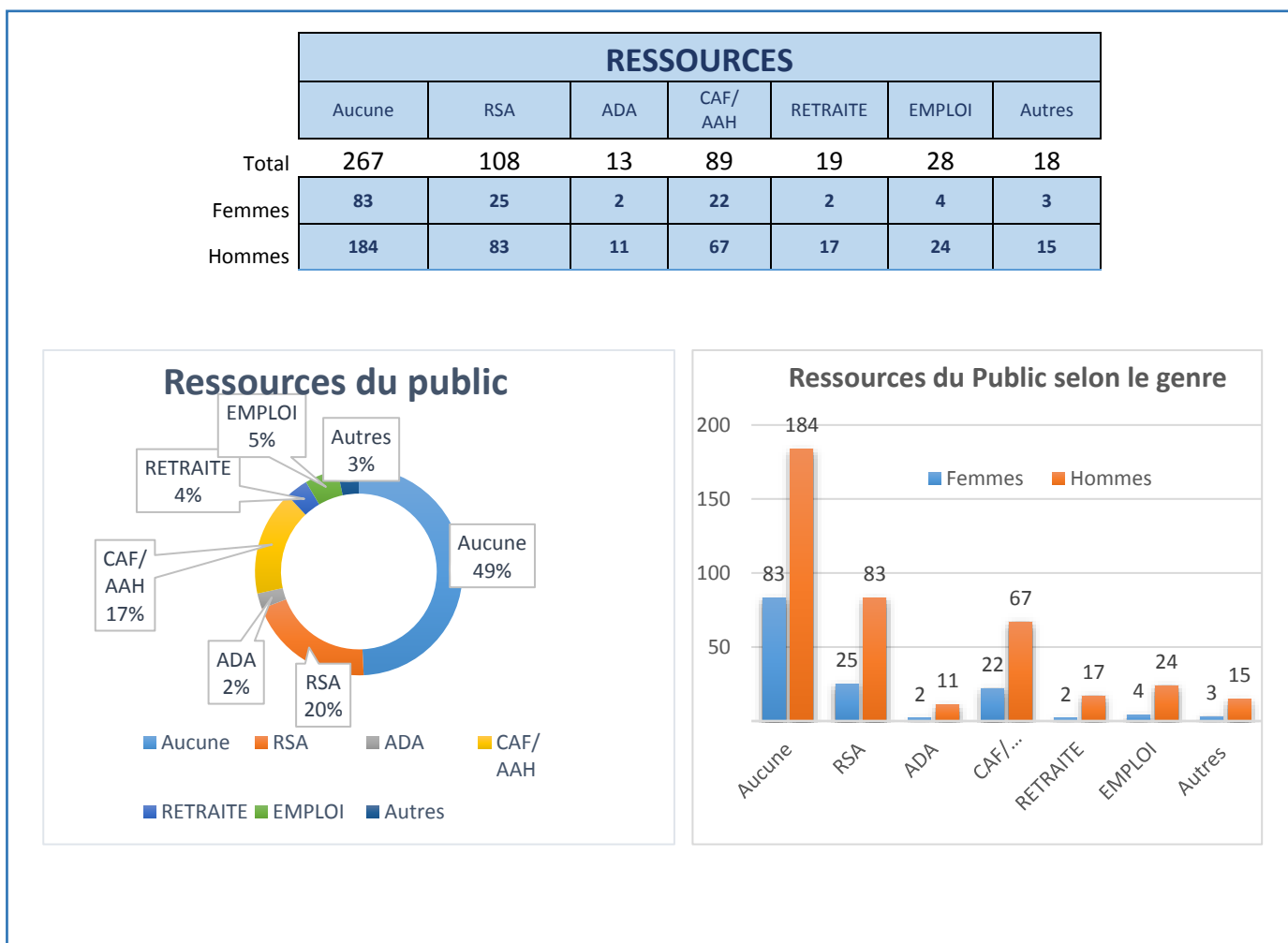
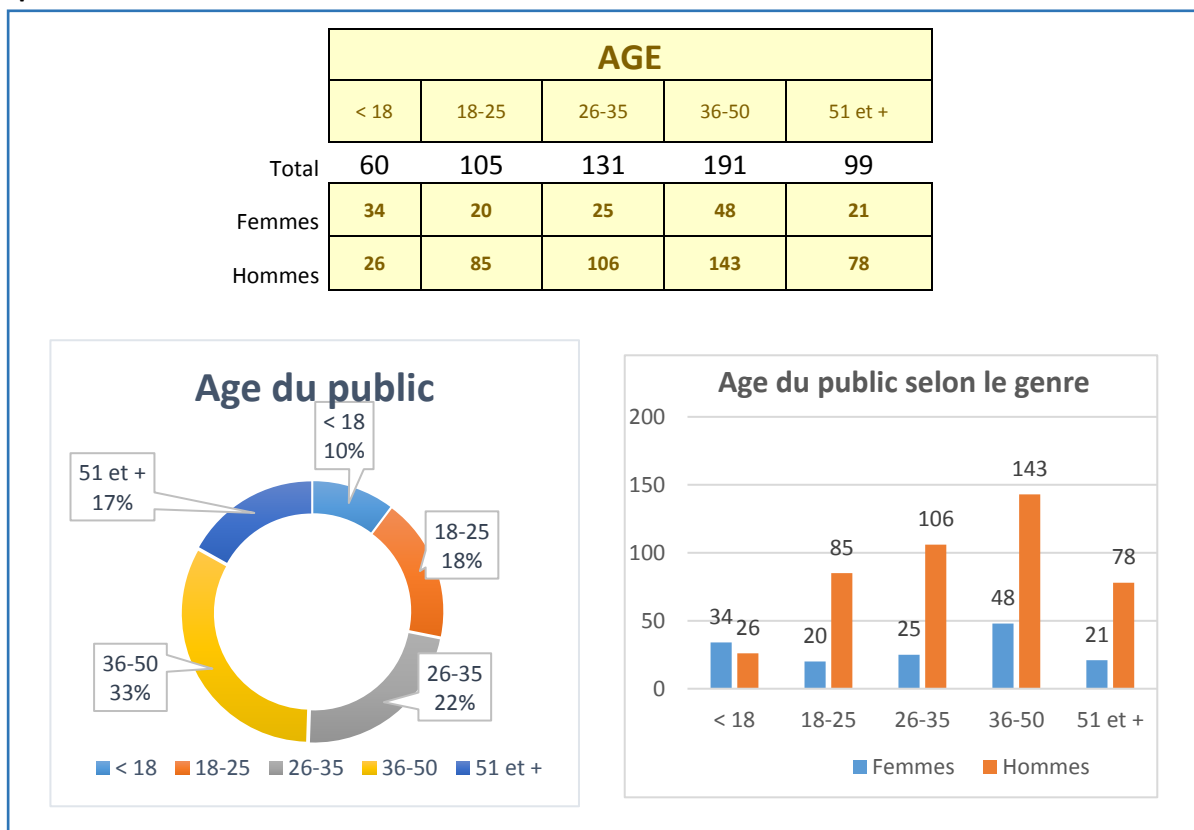
Une équipe	
✓	Maraudeurs (conducteur et équipier)
✓	Service Civique
✓	Bénévoles
✓	Partenaires

### L'activité c'est

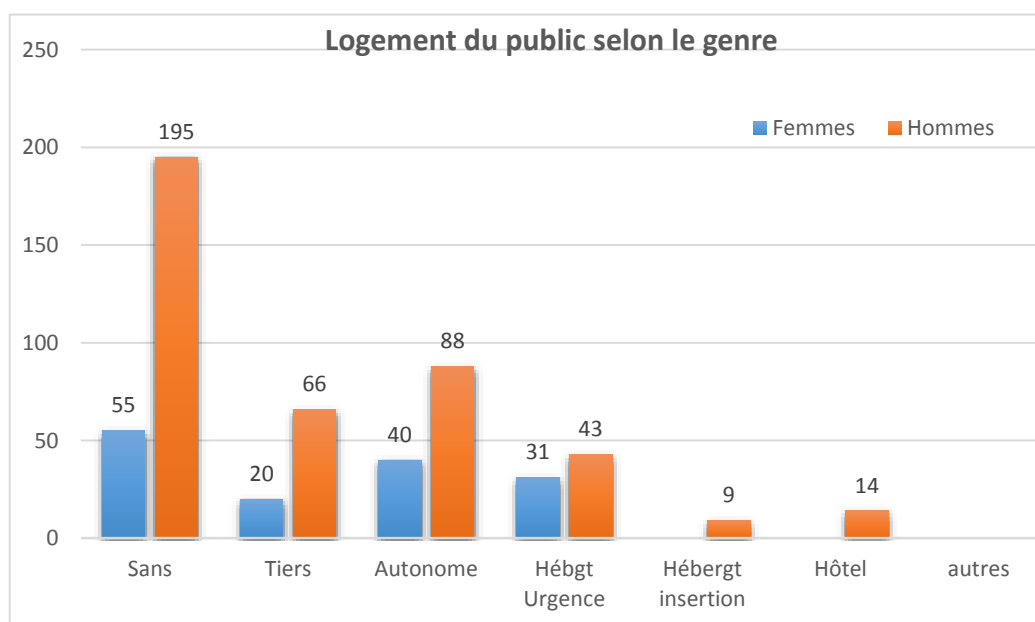
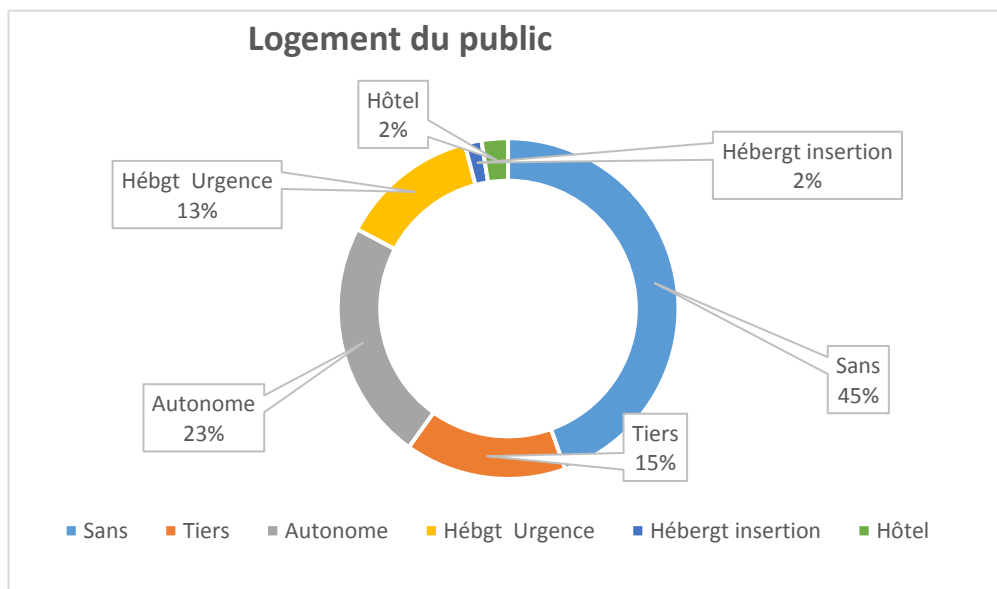
*11 222 km parcourus  
dans Evreux*

**12 476** Prestations au total  
dont en moyenne  
**34** par jour et  
**21** par personne

Profil du public rencontré



LOGEMENT							
	Sans	Tiers	Autonome	Hébtg Urgence	Héberg insertion	Hôtel	autres
Total	250	86	128	74	9	14	
Femmes	55	20	40	31			
Hommes	195	66	88	43	9	14	



## Prestations

Vie quotidienne	
Ecoute et lien social	1 058
Alimentation (colis, collation)	11 297
Transport	21
Remise de duvet	100

## Situation de Monsieur B

Accueil Service rencontre pour la première fois M. B le 27 juillet 2017.

Il rencontre la maraude à trois reprises, sur le territoire de Pont-Audemer entre cette date et juin 2018.

Arrivé sur le territoire d'Evreux, c'est à compter de mai 2019 que la maraude le rencontre plus régulièrement. Elle l'oriente alors vers l'accueil de jour, Monsieur ne s'y rend qu'une seule fois pour accéder au service hygiène et y prendre un repas.

Depuis son arrivée sur Evreux, il squatte une maison ou une autre. Actuellement sur le quartier de Saint Michel, à la cité La Fayette il occupe une maison qui doit être réhabilitée d'ici un an.

Monsieur est sans revenu, il fait la manche devant l'Intermarché de Saint Michel. C'est à cet endroit que la maraude va à sa rencontre, lui apporte un lien social et une collation.

Avec le temps, s'est tissé avec les personnels un lien de confiance qui amène M. B à se livrer.

Il leur raconte qu'il a de plus en plus de problèmes de mobilité et des douleurs au niveau des membres inférieurs. Il a des difficultés à se lever le matin et à se déplacer. Il nous sollicite pour pouvoir refaire ses papiers d'identité et autres documents administratifs (demande de CMU, RSA, pièce d'identité, carte vitale, demande de logement).

Au regard de sa problématique de mobilité et de son adhésion à vouloir se mettre en action, après accord du chef de service, nous mettons en place un rendez-vous d'accompagnement pour lui. Dans un premier temps, l'équipe de la maraude accompagnée de l'accompagnatrice sociale de « la passagère Hommes » vont à la rencontre de Monsieur.

A l'issue de l'entretien, des pistes d'action sont conclues. Pour notre part, nous sommes sollicités pour des accompagnements /transports afin qu'il se rende aux rendez-vous programmés avec le secours catholique pour y bénéficier d'une aide financière destinée à financer les frais inhérents à la demande de carte d'identité ; puis pour l'achat d'un timbre et se faire photographier et à la mairie pour le dépôt de la demande de carte d'identité.

L'ensemble des démarches qu'il trouvait trop fastidieuses voici quelques mois et qu'il devait réaliser avec une connaissance ou une autre sont aujourd'hui réalisées avec le soutien et l'intervention de différents services de l'association.

## La Passagère Maraude Départementale

Sur 251 jours



Circule entre le 1<sup>er</sup> janvier

Et le 31 décembre

Du lundi au vendredi

PUBLIC ACCUEILLI	
✓	Tout public en grande précarité, marginalisé, sans domicile stable
✓	<b>130 personnes accueillies</b> Dont 64 nouvelles
<b>Situation des ménages</b>	En %
Femmes isolées sans enfant	15%
Femmes avec enfants	6%
Couple sans enfant	2%
Couple avec enfants	3%
<b>Hommes isolés sans enfant</b>	<b>73%</b>
Hommes isolés avec enfant	1%

Une équipe	
✓	Maraudeurs (conducteur et équipier)
✓	Bénévoles
✓	Partenaires

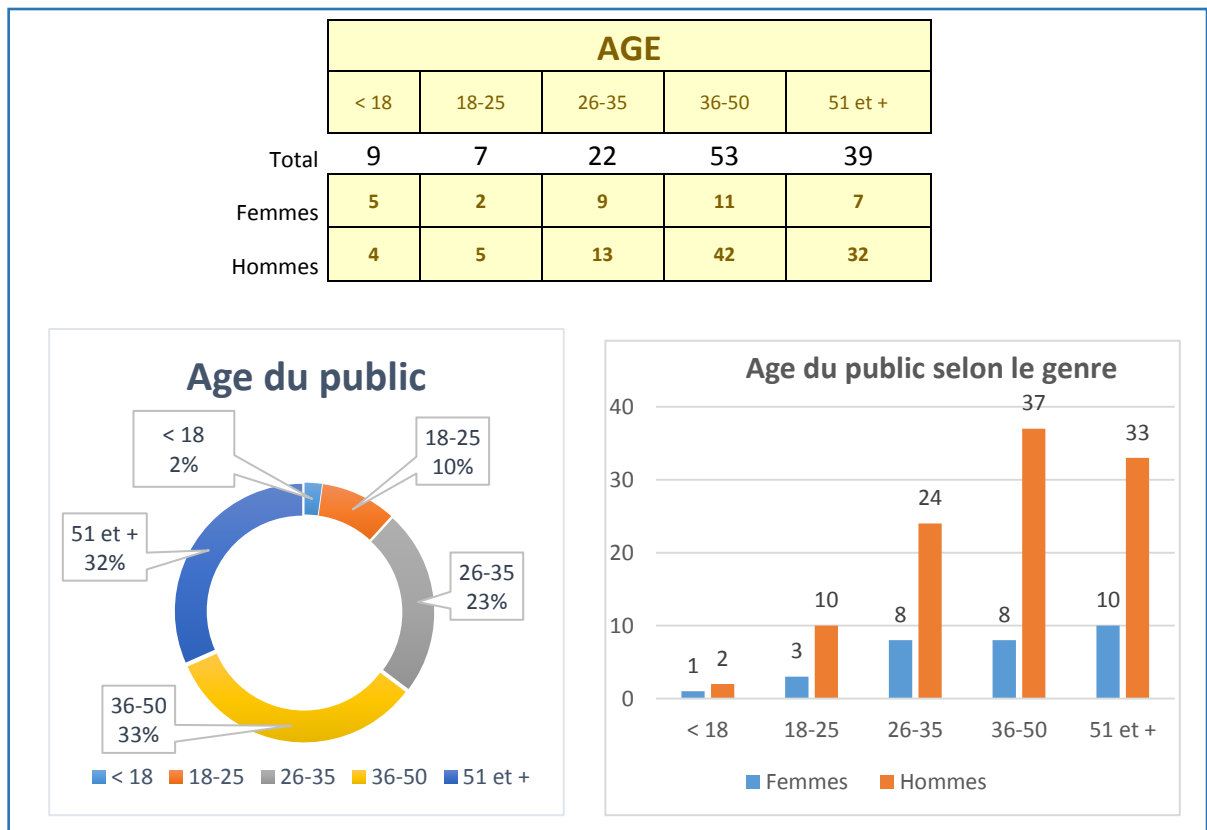
### L'activité c'est

*37 866 km parcourus  
sur l'ensemble du département*

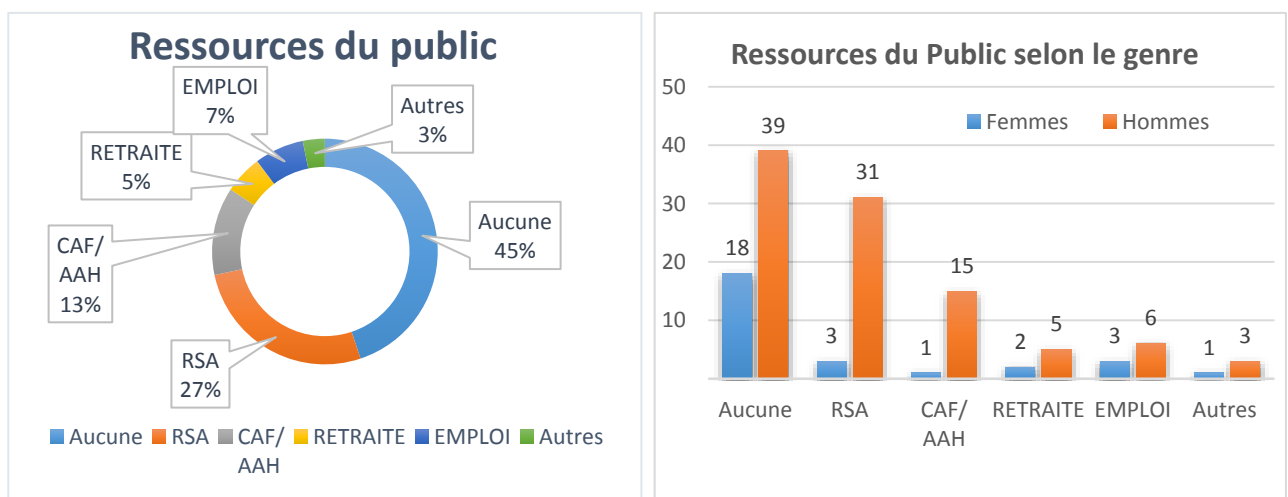
<b>1 311</b>	Prestations au total dont en moyenne
<b>5</b>	par jour et
<b>10</b>	par personne



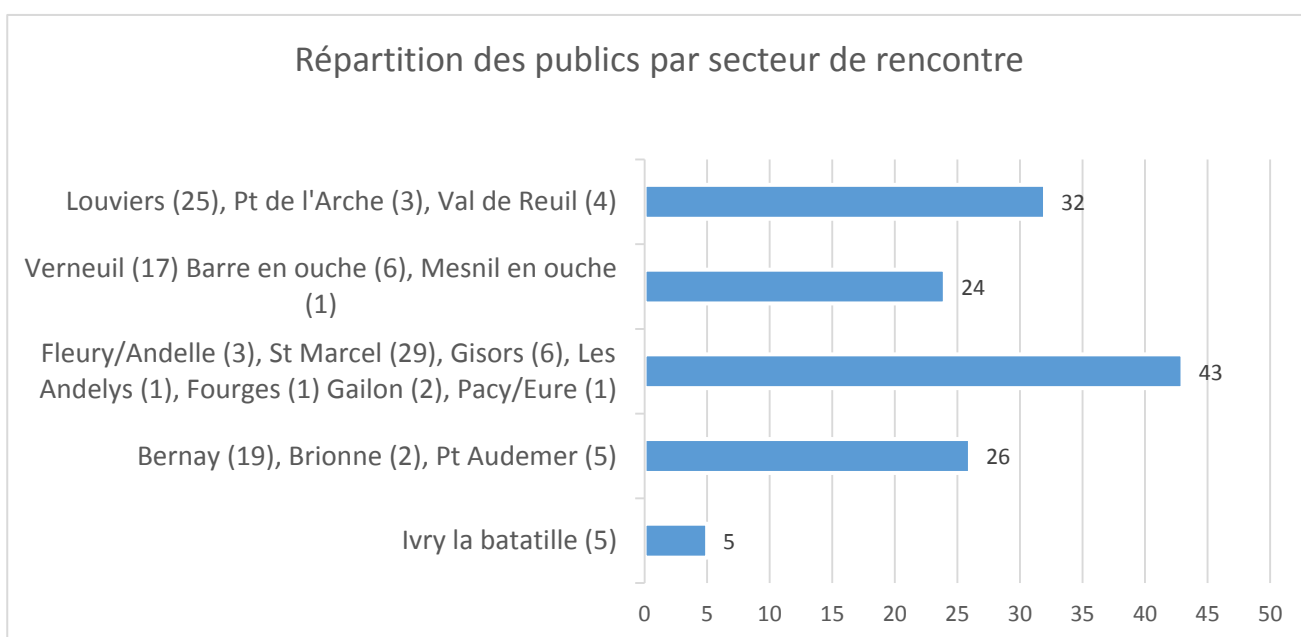
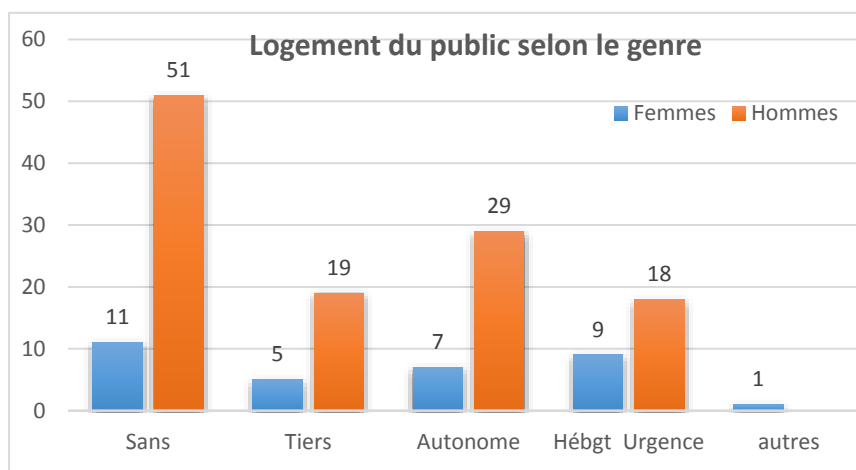
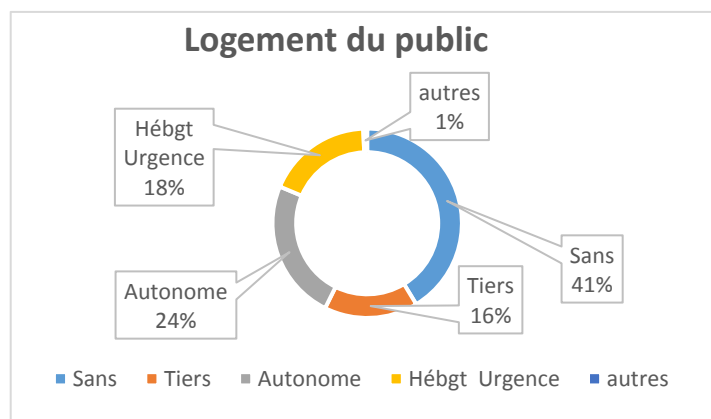
Profil du public rencontré



RESSOURCES						
Aucune	RSA	ADA	CAF/AAH	RETRAITE	EMPLOI	Autres
40	36		20	5	6	10
14	10		3	1	4	
26	26		17	4	2	10



LOGEMENT							
	Sans	Tiers	Autonome	Hébg Urgence	Héberg insertion	Hôtel	autres
Total	62	24	36	27			1
Femmes	11	5	7	9			1
Hommes	51	19	29	18			



## Prestations

Vie quotidienne	
Ecoute et lien social	490
Alimentation (colis, collation)	782
Transport	8
Remise de duvet	31

Nous avons mis en place un partenariat avec les CCAS de Louviers et de la Barre en Ouche afin qu'ils puissent remettre un duvet aux personnes qui en ont besoin directement, sans avoir besoin d'attendre notre passage sur leur territoire qui a un lieu une fois par semaine.

## Première rencontre avec Madame M

Parole de maraudeurs :

« A la demande de notre chef de service, lui-même sollicité par le CCAS de Brionne nous sommes mobilisés pour aller à la rencontre de Madame M, âgée de 62 ans et résidant sur le secteur de Brionne.

Il nous est demandé d'aller-vers ce ménage en vue d'obtenir des informations relatives à la situation globale de la personne et d'établir une évaluation.

Dès notre arrivée, madame est au bord des larmes et se livre à nous.

Elle raconte avoir 3 enfants avec qui elle est fâchée et ne plus les voir depuis un bon moment ; s'être mariée en juin 2021 mais qu'elle et son mari ne vivent pas sous le même toit. Chacun vit dans une maison dont monsieur est le propriétaire. En effet, elle explique lui avoir revendu son logement pour que ses enfants ne puissent pas en hériter.

Ses enfants sont nés d'un premier mariage et ont entre 35 et 40 ans. Elle dit avoir divorcé de son 1<sup>er</sup> mari il y a 6 ans suite à des violences conjugales commises par monsieur qui serait dépendant à l'alcool. C'est depuis cette période qu'elle n'a plus de contact avec ses enfants.

Elle fait état d'un accident de la voie publique datant de 1989, de diverses opérations qu'elle a alors dû subir et de devoir se déplacer en fauteuil roulant, et ce depuis 10 mois environ.

Selon elle ses revenus actuels correspondraient à des indemnités journalières versées par la sécurité sociale et une pension d'invalidité. Le montant des indemnités sans la pension s'élèverait à 789 euros. Elle aurait une reconnaissance du handicap par la MDPH à hauteur de 80%.

Madame nous sollicite pour des démarches concernant sa taxe foncière, elle dit avoir besoin d'aide pour contacter le Trésor Public afin de mettre en place un échéancier en vue de régler cet impôt.

Avec elle, nous téléphonons à ce service pour qu'il stoppe le prélèvement prévu dans les 15 jours, madame n'ayant pas la somme nécessaire pour régler en une fois et risquant le découvert bancaire.

Madame et son conjoint vont devoir retrouver leurs codes de connexion pour établir sans délai un échéancier qui n'a pu être mis en place ce même jour.

Lors de nos échanges, Madame oscille entre sanglots et explications parfois un peu incohérentes.

Elle nous paraît perdue et déprimée.

Elle évoque aussi une plainte pour attouchements qui aurait été déposée à son encontre par un ouvrier venu réaliser des travaux à son domicile. Cette plainte semble beaucoup l'affecter. Elle dit avoir été interrogée par la gendarmerie la semaine passée. Elle semble inquiète à l'idée de devoir se retrouver devant la justice pour des faits qu'elle nie farouchement.

Elle semble également souffrir d'isolement, elle dit que son mari est hospitalisé depuis de nombreuses semaines et ne devrait pas être sortant avant un mois au moins. Elle indique que la seule visite qu'elle reçoit est celle de son aide à domicile pour sa toilette, n'avoir ni amis, ni contacts avec le voisinage.

La mise en place d'un accompagnement social nous paraît nécessaire et ce sans délai aussi nous transmettons les éléments au bureau mobile qui prend alors le relais ».

## La Passagère Maraude - Vernon

Sur 251

Circule entre 1<sup>er</sup> janvier

et le 31 décembre

Du lundi au vendredi

PUBLIC ACCUEILLI	
✓	Tout public en grande précarité, marginalisé, sans domicile stable
✓	<b>136 personnes accueillies</b> Dont 38 nouvelles
<b>Situation des ménages</b>	En %
Femmes isolées sans enfant	18%
Femmes avec enfants	2%
Couple sans enfant	1%
Couple avec enfants	2%
<b>Hommes isolés sans enfant</b>	<b>77%</b>
Hommes isolés avec enfants	1%

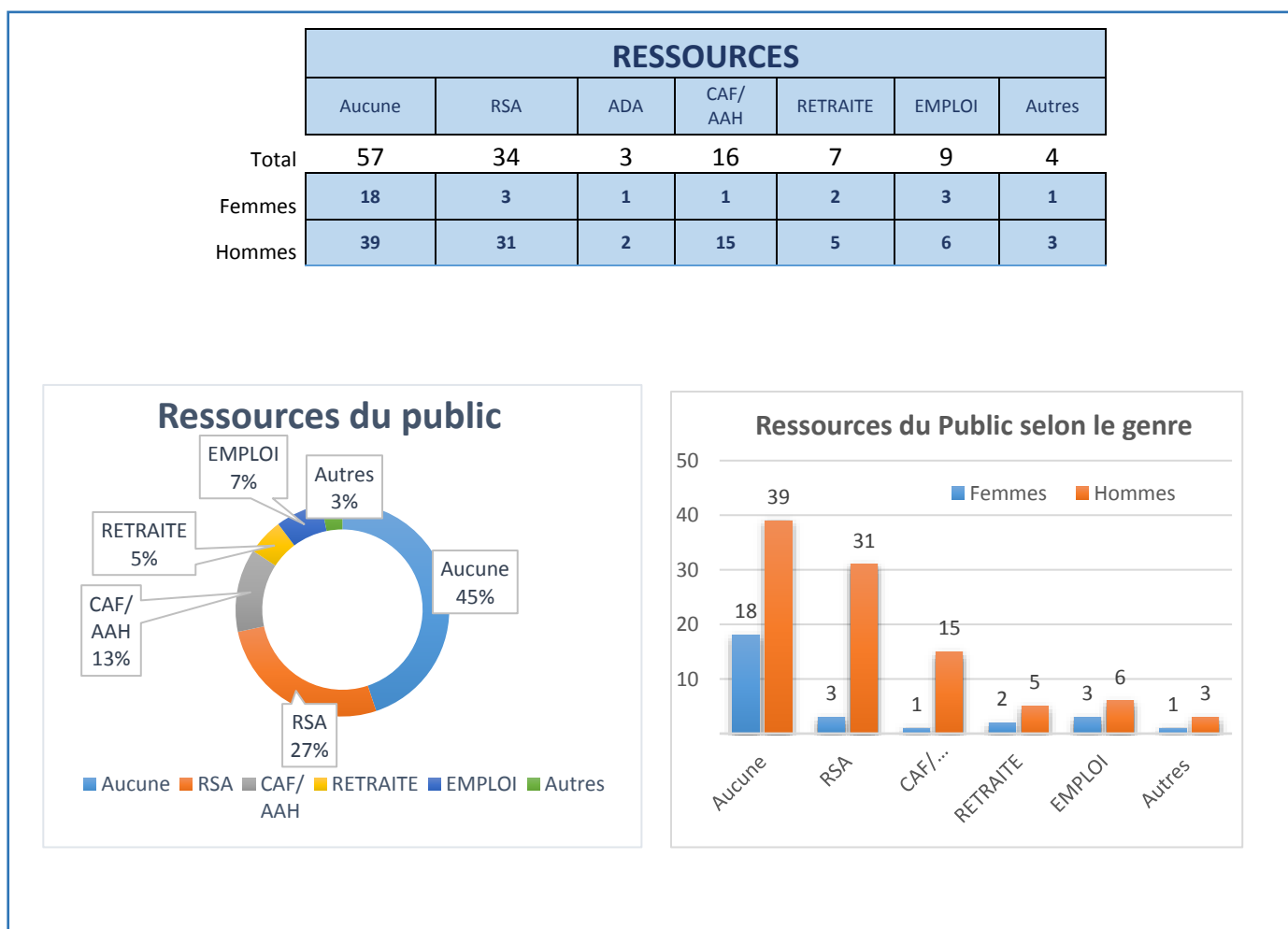
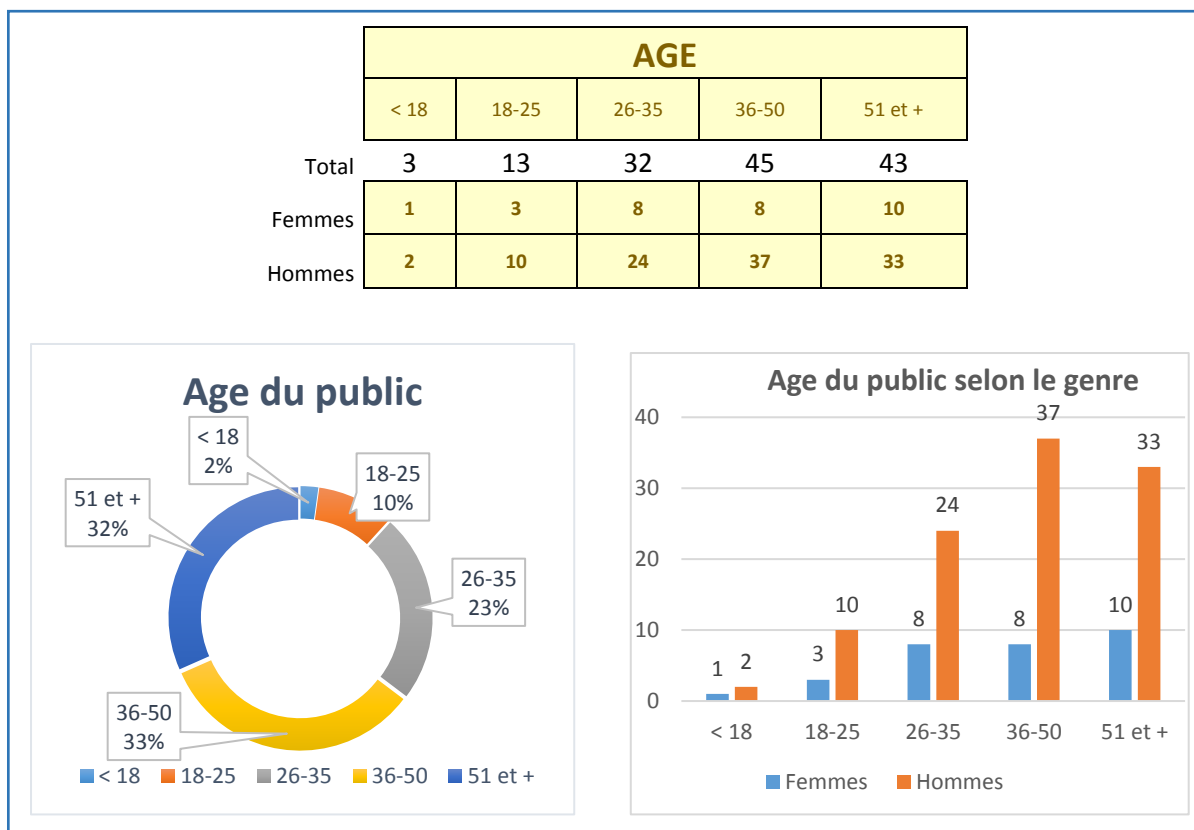
Une équipe	
✓	Maraudeurs (conducteur et équipier)
✓	Bénévole

### L'activité c'est

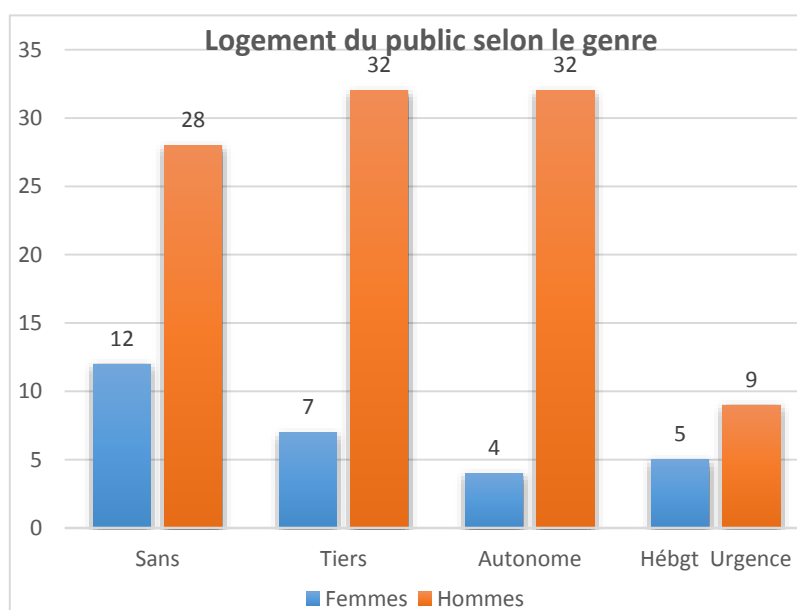
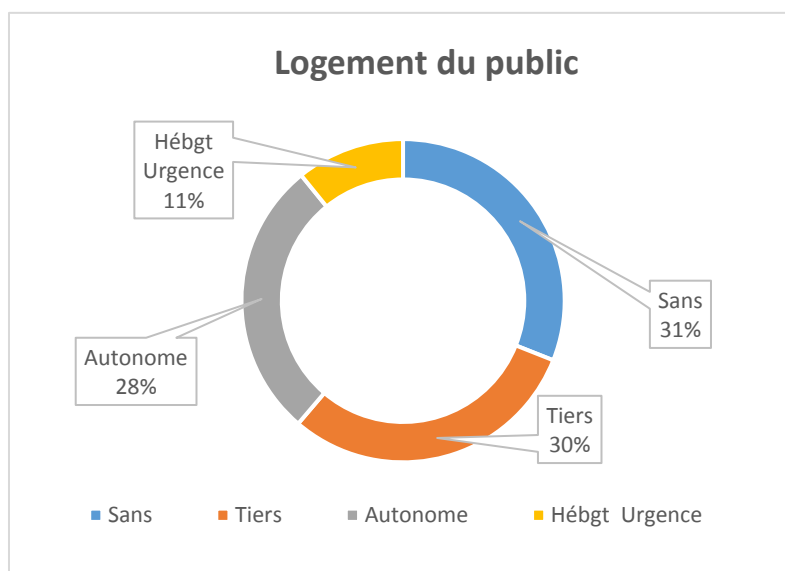
*5 668 km parcourus*

**2 621** Prestations au total  
dont en moyenne  
**10** par jour et  
**19** par personne

Profil du public rencontré



LOGEMENT							
	Sans	Tiers	Autonome	Hébtg Urgence	Hébtg insertion	Hôtel	autres
Total	40	39	36	14		2	
Femmes	12	7	4	5		2	
Hommes	28	32	32	9			



## Prestations

Vie quotidienne	
Ecoute et lien social	465
Alimentation (colis, collation)	2 127
Transport	7
Remise de duvet	22

Au cours de nos maraudes, nous constatons les tensions ressenties par les usagers, tensions qu'ils mettent sur le compte de la crise sanitaire, de la guerre en Ukraine ou encore de l'inflation qui accentuent la précarité.

Nous avons rencontré des personnes vivant dans la rue, avec ou sans logement, souffrant du froid pour certains et tous dans une grande précarité.

Leur plus grande souffrance, non visible, c'est leur solitude, le manque de confiance en eux.

Aider une personne n'est pour nous pas simplement lui fournir une collation, un duvet, un toit, un emploi ; c'est avant tout lui redonner son humanité, sa place dans la société.

Avec les difficultés de nos usagers particulièrement cette année, nous avons été encore plus attentifs à la création de lien et pour ce faire, nous usons en premier lieu d'une écoute active ce qui leur permet d'exprimer leurs besoins d'appartenance et de reconnaissance et non plus seulement des besoins primaires.

Quelques-uns viennent à l'accueil de jour pour participer à des ateliers collectifs que nous y animons. Parmi eux, monsieur G, cuisinier à la retraite est venu sur ces ateliers partager son savoir-faire et ses compétences. Des plats ainsi cuisinés ont ensuite été distribués lors de nos maraudes.

D'autres ont participé au projet mobilité ou aux ateliers d'échanges de savoirs notamment sur le thème de la réinsertion professionnelle.

En effet, lors de nos maraudes, la question de l'insertion professionnelle est évoquée, nous avons mis l'accent cette année sur cette thématique et suite à nos sensibilisations, nos orientations vers les partenaires et vers notre intervenante sociale, nous avons constaté une augmentation du nombre de personnes qui s'inscrivent à nouveau dans l'emploi (3 personnes en contrat CDD ou CDI à temps plein et 2 en contrat d'insertion avec le chantier d'insertion de l'Abri).

Au début de l'année, nous avons constaté une augmentation des dépendances à l'alcool parmi nos usagers de la maraude, sujet que nous avons abordé avec eux avec l'appui de l'infirmière spécialisée en addictologie d'ADISSA avec qui nous sommes allés vers les usagers au cours de maraudes pour une sensibilisation et des prises de rendez-vous.

Les PASS de Vernon et Louviers sont également des partenaires privilégiés pour de régler les problématiques de santé.

Un des faits marquants pour notre maraude est la mise en place d'un nouveau fonctionnement avec le recrutement d'une nouvelle intervenante sociale qui travaille à temps plein et intervient tant sur l'accueil de jour « La passagère Vernon » que sur la maraude Est du département.

Ce fonctionnement facilite l'orientation et l'évaluation des situations.

Nous avons de nouveaux profils de publics rencontrés, jusqu'alors peu connus de notre maraude ; des personnes en situation d'emploi, en rupture familiale, parfois victimes de violences intrafamiliales. Ces profils nécessitent un accompagnement particulier ainsi que des orientations spécifiques, tout ceci mené par notre intervenante sociale du pôle aller vers.

Elle tisse un lien de confiance, les oriente vers l'accueil de jour et les y reçoit ensuite.

#### Monsieur F

C'est le cas de monsieur F que nous n'avions pas rencontré dans la structure depuis 2021 dans le cadre d'une demande de logement. Au cours de cette période, il rompt également le lien avec ADISSA.

Veuf depuis bientôt 2 ans, Monsieur, âgé de 47 ans est en grande précarité

Depuis septembre, un lien s'est créé avec l'intervenante sociale qui l'a rencontré d'abord sur les maraudes, a effectué alors des démarches administratives dans l'urgence, sur le terrain puis proposé des rendez-vous sur la structure. Il a honoré les rendez-vous. Elle a établi avec lui une liste d'objectifs cohérents, il a accepté sa proposition de domiciliation à Accueil Service pour garantir le suivi de ses documents administratifs. Le prochain objectif est en cours de réalisation à savoir prendre conscience que l'accès aux soins est un droit et de la nécessité de détenir une carte vitale et une pièce d'identité. Monsieur est venu de lui-même apporter l'argent nécessaire pour faire établir une nouvelle carte d'identité et le jour du rendez-vous à la mairie, l'accompagnatrice sociale l'y a accompagné. Monsieur n'ayant pas de téléphone, et avec son accord, la mairie a envoyé l'information de la mise à disposition de la carte d'identité par SMS sur le portable de la maraude et l'équipe a ensuite accompagné Monsieur pour qu'il en prenne possession.

L'équipe reste disponible pour soutenir et accompagner cet usager sur le chemin de l'autonomie.



## Lutte contre la prostitution

### Maraude – Accueil de jour FVV

Cette maraude a pour mission principale d'aller à la rencontre et de créer du lien avec les femmes en situation de prostitution le long des routes et des zones boisées du département.

Sur 143 jours



L'accompagnement social des femmes en situation prostitution est réalisé par l'intervenante sociale de passagère Femmes Victimes de Violences. Les données relatives à leur accompagnement sont donc transcrites dans le pôle Accueillir, section Accueil de jour Femmes Victimes de Violences.

PUBLIC ACCUEILLI	
✓ Femmes en situation de prostitution	
✓ <b>49 personnes accueillies</b>	
Dont 14 nouvelles	
<b>Situation des ménages</b>	En %
Femmes isolées sans enfant	8%
Femmes avec enfants	92%
Femmes en couple sans enfant	2%

Une équipe
✓ Maraudeurs (conducteur et équipier)
✓ Accompagnatrice sociale

#### L'activité c'est

*20 858 km parcourus  
sur l'ensemble du département*

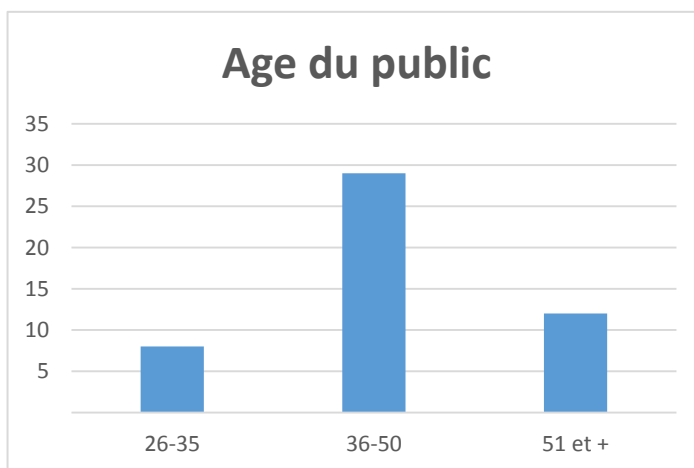
**964** Prestations au total  
dont en moyenne  
**7** par jour et  
**20** par personne

*16 840 préservatifs  
distribués*

Profil du public rencontré

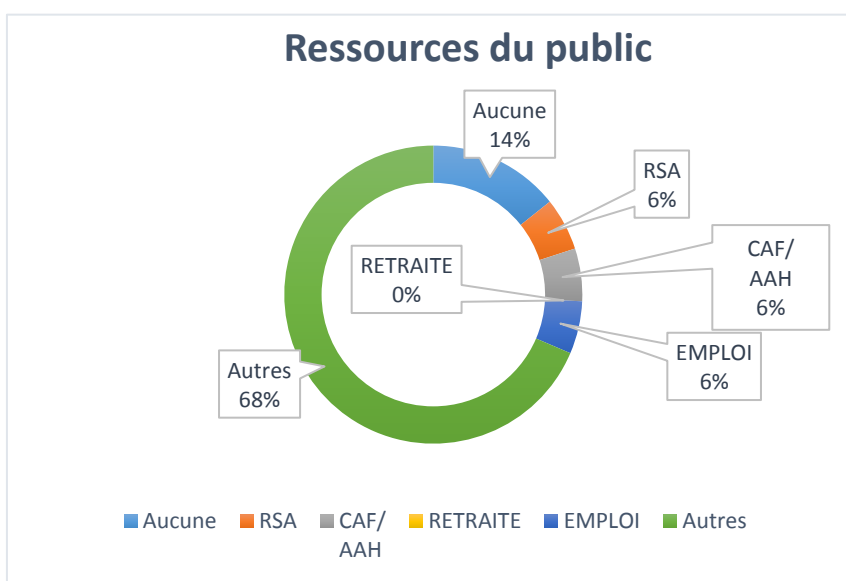
AGE				
< 18	18-25	26-35	36-50	51 et +

Total		8	29	12
Femmes		8	29	12
Hommes				



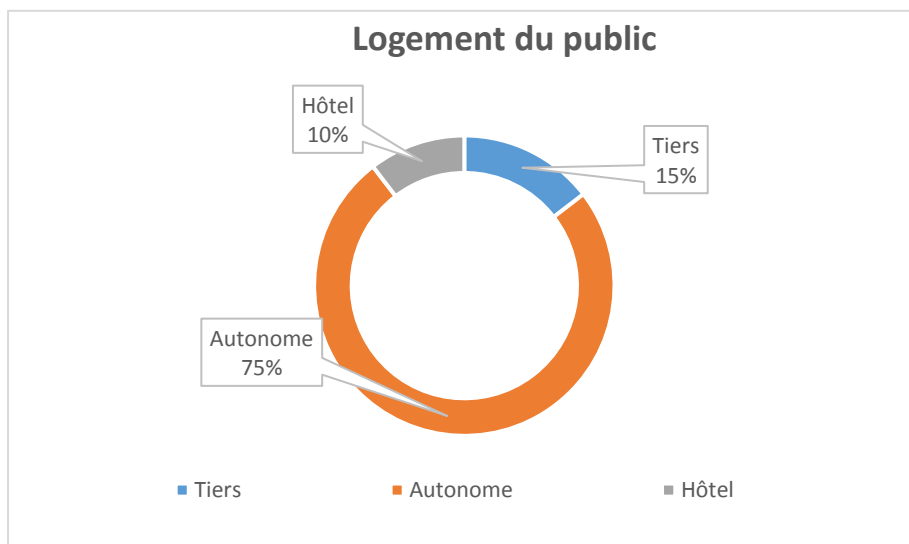
RESSOURCES						
Aucune	RSA	ADA	CAF/AAH	RETRAITE	EMPLOI	Autres

<b>Total</b>	5	2	2		2	24
Femmes	5	2		2	2	24
Hommes						

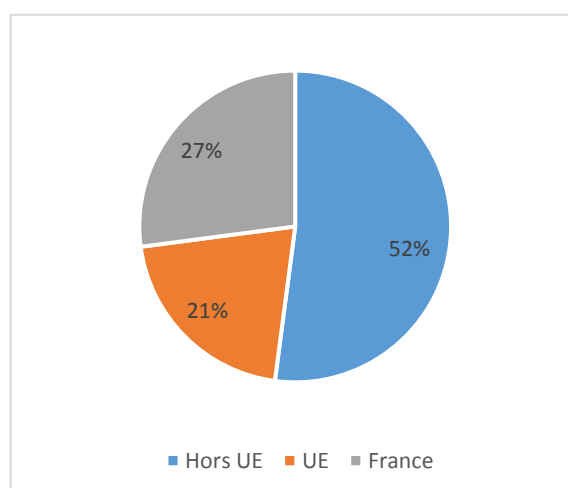


LOGEMENT						
Sans	Tiers	Autonome	Hébtg Urgence	Hébergt insertion	Hôtel	autres

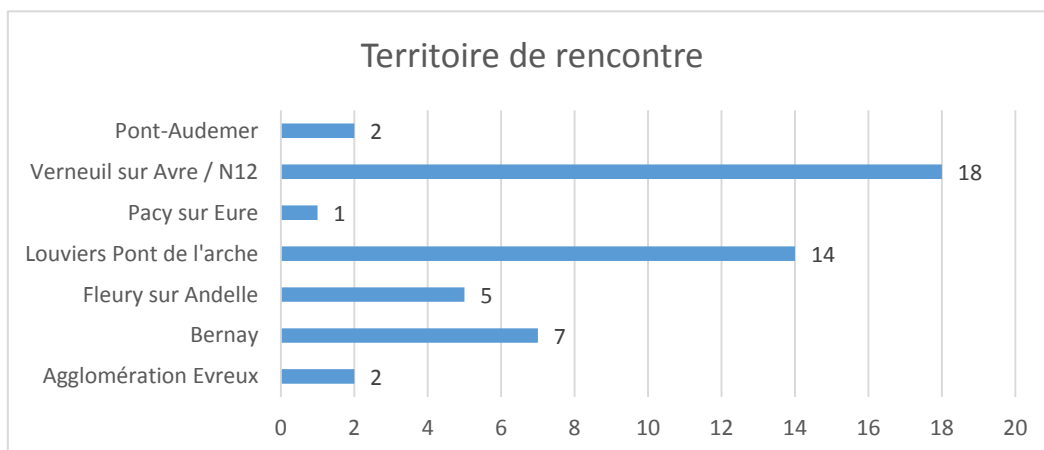
<b>Total</b>	7	36			5	
Femmes	7	36			5	
Hommes						



Origine		
Hors UE	52%	25
UE	21%	10
France	27%	13



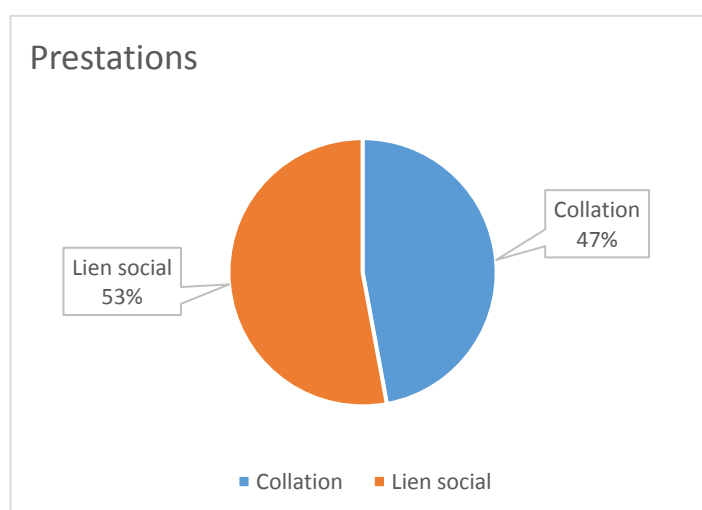
## Territoire de rencontre



## Prestations

Vie quotidienne	
Ecoute et lien social	510
Alimentation (colis, collation)	454

A des fins de prévention, les personnels remettent aux femmes en situation de prostitution des préservatifs financés par l'ARS.



## Parole de maraudeurs

Nous sommes parfois accompagnés de différentes intervenantes, du champ du social ou du sanitaire.

En effet, nous maraudons régulièrement en présence de notre collègue intervenante sociale de la passagère Femmes Victimes de Violences, elle nous rejoint trois fois par mois dans nos maraudes sur les différents territoires pour proposer un accompagnement et renforcer le lien social que la maraude entretient avec les femmes en situation de prostitution.

Lors des premiers passages accompagnés de l'intervenante sociale recrutée au cours du second semestre 2022, les femmes étaient un peu méfiantes et se confiaient moins à nous. L'intervenante a pu échanger seule avec ces femmes, elle leur a expliqué son rôle et obtenu les informations utiles à sa mission. Les femmes continuaient toutefois à tenir pour discours que « tout va bien » et lorsque nous évoquions leur vie privée, elles se fermaient rapidement au dialogue. Très peu d'entre-elles se sont confiées sur leurs problématiques. Pour autant, nous constatons qu'après plusieurs maraudes en compagnie de l'intervenante, les contacts se font à présent de plus en plus facilement et les femmes commencent à avoir confiance, certaines réclament même un contact individuel avec elle afin de régler des problèmes, généralement d'ordre administratif ou de santé, quelques-unes ont même composé le numéro unique d'appel pour obtenir un rendez-vous d'accompagnement.

Nous avons également pu marauder avec une élève sage-femme en dernière année de formation dont le thème du mémoire porte sur la prostitution.

Sur le plan sanitaire, marauder en présence d'une élève sage-femme nous a permis de renforcer et compléter notre travail de prévention auprès des femmes en situation de prostitution qui nous répondent facilement « nous savons quoi faire si une capote se perce » quand nous abordons le sujet de la prévention des Infections Sexuellement Transmissibles. L'étudiante s'est présentée et a échangé avec aisance, leur a communiqué des renseignements sur les institutions de protection en cas d'incident, les a informées de l'existence et de la fonction du CeGIDD (centre de consultation et de dépistage du VIH et des maladies sexuellement transmissibles) présent actuellement dans la plupart des agglomérations.

La sage-femme leur a également rappelé qu'en cas d'incident, il est nécessaire de consulter sans délai et qu'elles peuvent alors se rendre au CeGIDD le jour même. Un rappel est également fait sur la possibilité d'obtenir des préservatifs gratuits avec une prescription médicale, en plus de ceux qui sont distribués par la maraude chaque semaine. Les informations ainsi obtenues leur ont paru utiles.

Nous constatons donc que chaque intervenante a son rôle à jouer auprès des femmes que nous rencontrons et que même si de prime abord ces dernières sont méfiantes, elles finissent par s'ouvrir et se livrer aux intervenantes de la même manière qu'aux maraudeurs avec qui elles vont pouvoir travailler sur un champ de compétence complémentaire au nôtre.

## Situation de Mme J

Les maraudeurs du territoire Est du département recueillent le témoignage d'une femme qui leur fait confiance et vers laquelle ils vont régulièrement à la rencontre lors de leur maraude « lutte contre la prostitution ». Courant septembre, elle leur dit être attendue prochainement à une audience au Tribunal d'Evreux suite à l'agression et le viol dont elle a été victime en février 1998.

Elle est invitée à s'exprimer si elle le souhaite, elle commence son récit :

« C'était un jour comme d'habitude, vers 18h00, ... je travaille seule, ... un endroit isolé, un client gare sa voiture puis monte dans ma fourgonnette avec un billet de 50 euros à la main, le tarif habituel pour une passe rapide et s'installe sur le siège côté passager. Là il me dit vouloir un rapport sans préservatif, l'air menaçant, son regard devient agressif, puis réplique que si je fais un geste il va me tuer. Comme ma voiture est vieille elle ne démarrera pas au quart de tour, j'ai paniqué, j'avais peur pour ma vie. Alors un autre homme a surgi aussi imposant que lui. Il dit que je dois obéir sinon ma vie en dépend. J'ai cherché comment me sortir de cette impasse. Tout d'un coup, je me suis sentie dissociée de mon corps, comme si j'étais observatrice de ma mort...cette partie de moi qui voulait à tout prix survivre... Alors je leur ai dit que j'avais le SIDA, s'ils voulaient être contaminés alors qu'ils le fassent sans préservatifs. L'homme qui était entré le premier a enfilé sa capote et a fait ce qu'il avait à faire pendant que l'autre piquait ma recette, 1 000 euros en tout. Il était 19h00, en partant ils m'ont dit que si je portais plainte, cela n'aboutirait à rien car « personne ne va croire qu'une pute se fasse violer ». Je n'avais rien pour rentrer chez moi. J'ai fraudé dans le train. En rentrant j'ai pris une douche toute la nuit. J'étais en sanglots, j'ai fait des cauchemars. Le lendemain, j'avais peur de fréquenter la foule ou de croiser un homme... même le père de mes enfants, je le repoussais.

Je suis allée voir un psychologue que m'a fortement conseillé d'aller voir un avocat qui m'a aidé à porter plainte. Les agresseurs ont commis la même chose à Louviers. Parmi les deux agresseurs, un seul a reconnu les faits, celui qui avait fouillé dans mon sac. L'autre qui m'a agressée et violée est toujours en prison. Pour moi, la prostitution est un métier à risque. On le fait pour pouvoir envoyer de l'argent au pays, pour aider la famille, mais ils ne connaissent pas les risques encourus.

Aujourd'hui je travaille comme auxiliaire de vie mais je garde ce job seulement avec mes clients de confiance. J'ai changé la façon de garer ma camionnette. Maintenant je peux voir tout ce qui se passe à travers mes vitres. J'ai mis du piment dans mes pulvérisateurs pour en faire une sorte de bombe lacrymogène. J'attends aujourd'hui qu'une seule chose, savoir si je serai indemnisée. Après je laisserai tomber ce métier. Je rêve de m'installer dans l'Eure »

« Vous êtes à l'écoute, sans me juger, je vous en suis très reconnaissante » « La gendarmerie fait des rondes... je crois en la justice » « Moi aussi je conseille maintenant à mes collègues de porter plainte, de se libérer.

## Le Bureau Mobile

Sur 234 jours

Fonctionne entre le 1<sup>er</sup> janvier

et le 31 décembre

PUBLIC ACCUEILLI	
✓	Tout public en milieu rural
✓	<b>106 personnes accueillies</b> Dont 73 nouvelles
<b>Situation des ménages</b>	En %
Femmes isolées sans enfant	32%
Femmes avec enfants	2%
Couple sans enfant	10%
Couple avec enfants	6%
Hommes isolés sans enfant	50%

- Une équipe
- ✓ 1 Chauffeur accompagnateur
  - ✓ 1 Intervenante sociale

### L'activité c'est

*19 273 km parcourus  
sur l'ensemble du département*

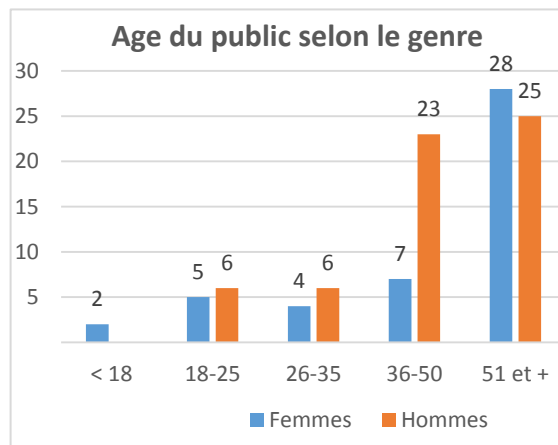
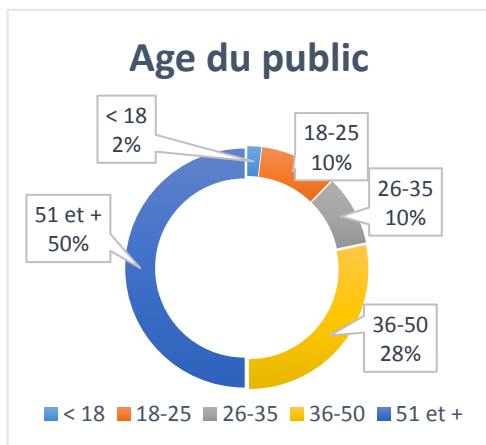
**779** Prestations au total  
dont en moyenne  
**3** par jour et  
**7** par personne

*213 Mairies, institutions,  
partenaires rencontrés à des  
fins de communication*

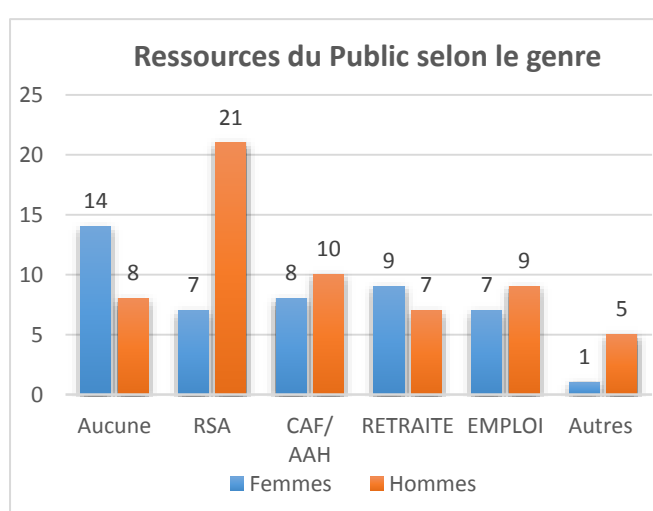
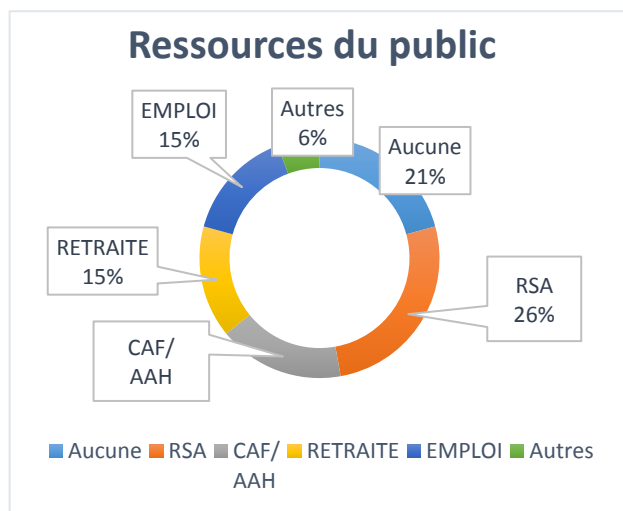
Profil du public rencontré

AGE					
	< 18	18-25	26-35	36-50	51 et +
Total	1	7	4	20	35
Femmes	1	3		7	17
Hommes		4	4	13	18

dont < 29 ans	8
	4
	4



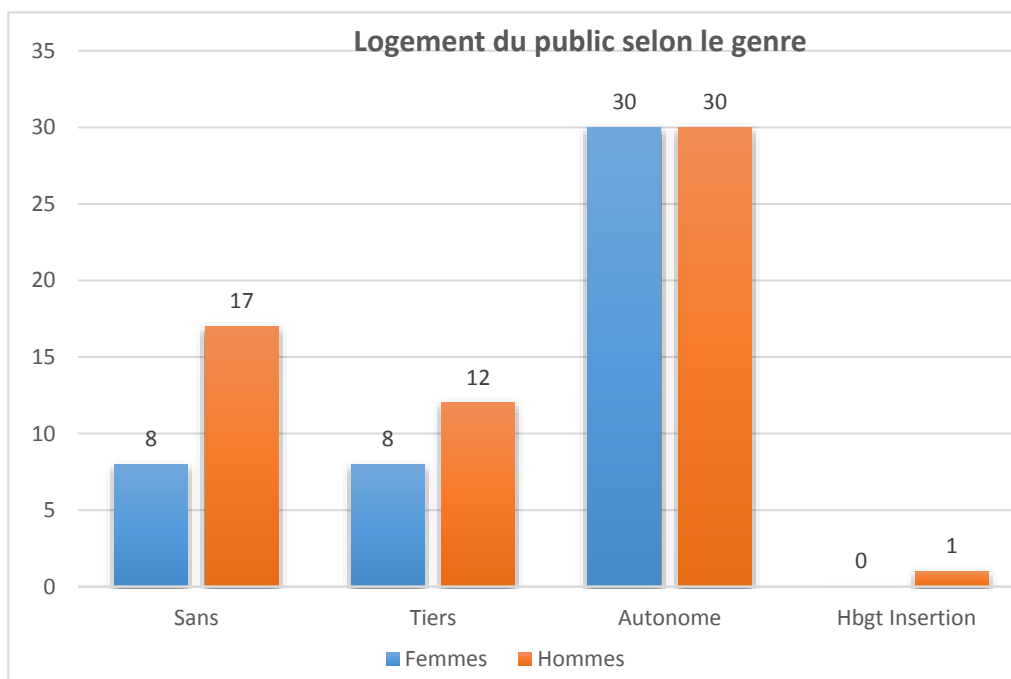
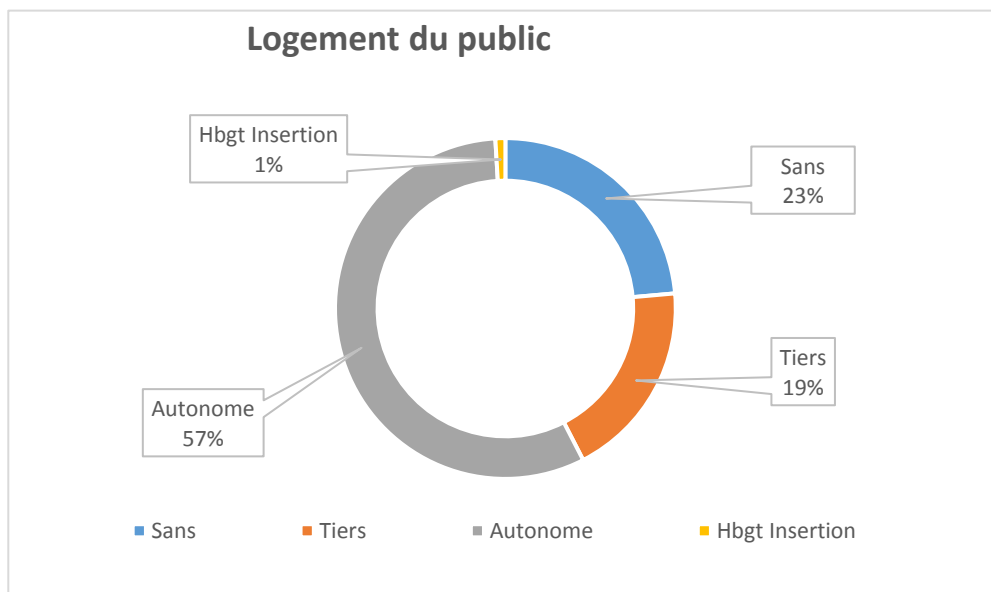
RESSOURCES							
	Aucune	RSA	ADA	CAF/AAH	RETRAITE	EMPLOI	Autres
<b>Total</b>	7	20		12	13	14	1
Femmes	4	6		4	8	6	
Hommes	3	14		8	5	8	1





LOGEMENT						
Sans	Tiers	Autonome	Hébtg Urgence	Hébtg insertion	Hôtel	autres

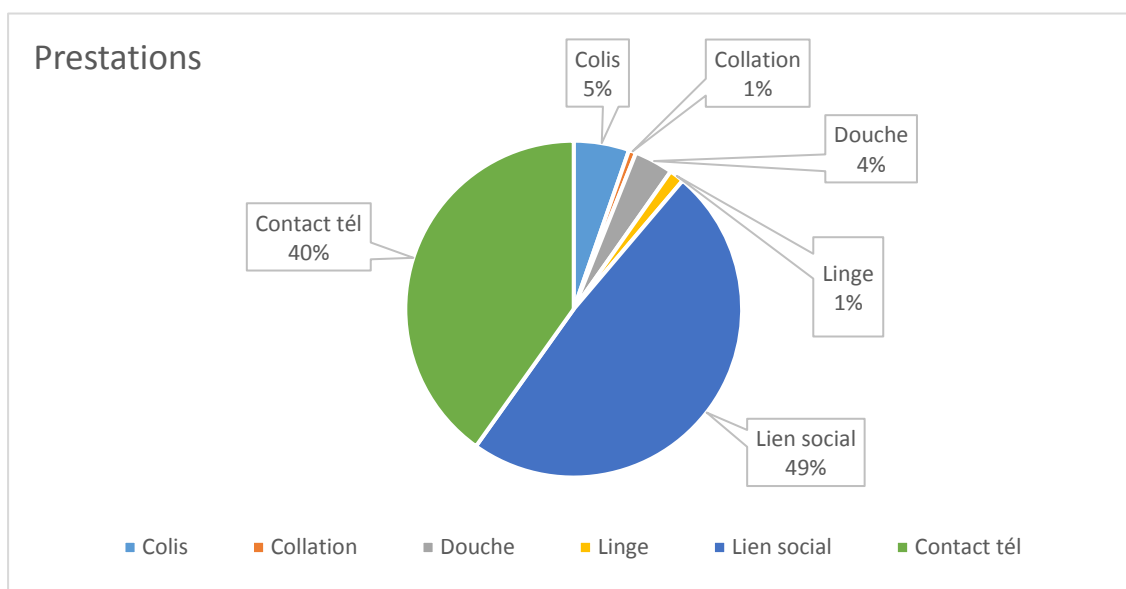
<b>Total</b>	12	14	41			
Femmes	3	3	22			
Hommes	9	11	19			



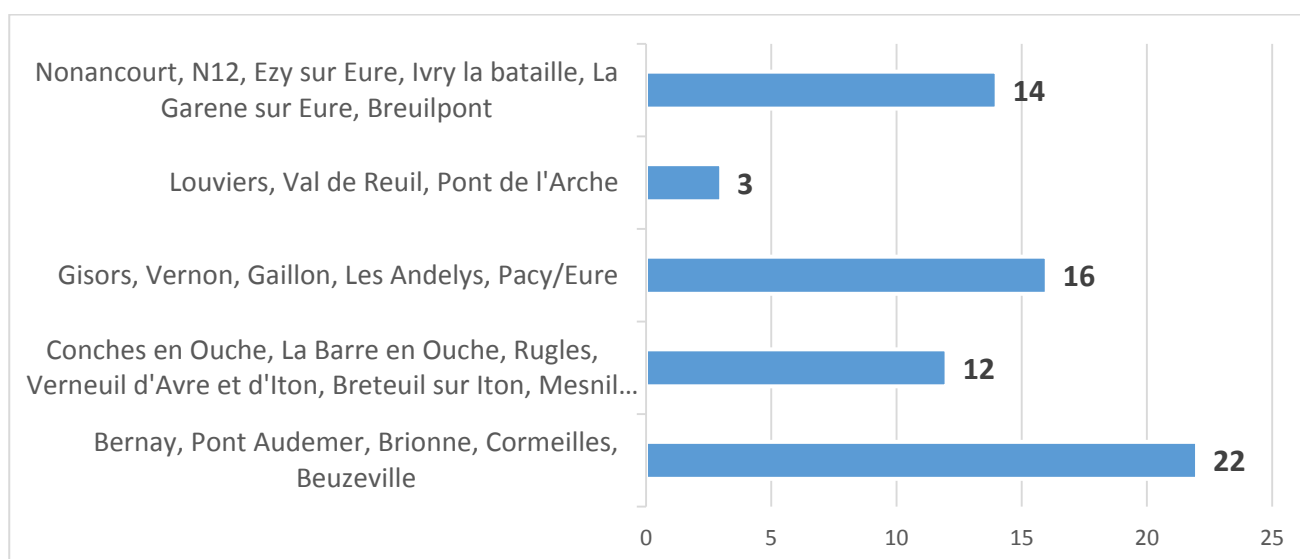
**Prestations**

Vie quotidienne	
Ecoute et lien social	500
Alimentation (colis, collation)	34
Hygiène	29

Concernant l'accès au service hygiène, 14 personnes ont pu prendre une douche dans le camping-car et confier leur linge au bureau mobile pour une prise en charge sur notre laverie de la passagère au féminin et une restitution la semaine suivante lors du passage du bureau mobile sur le territoire.

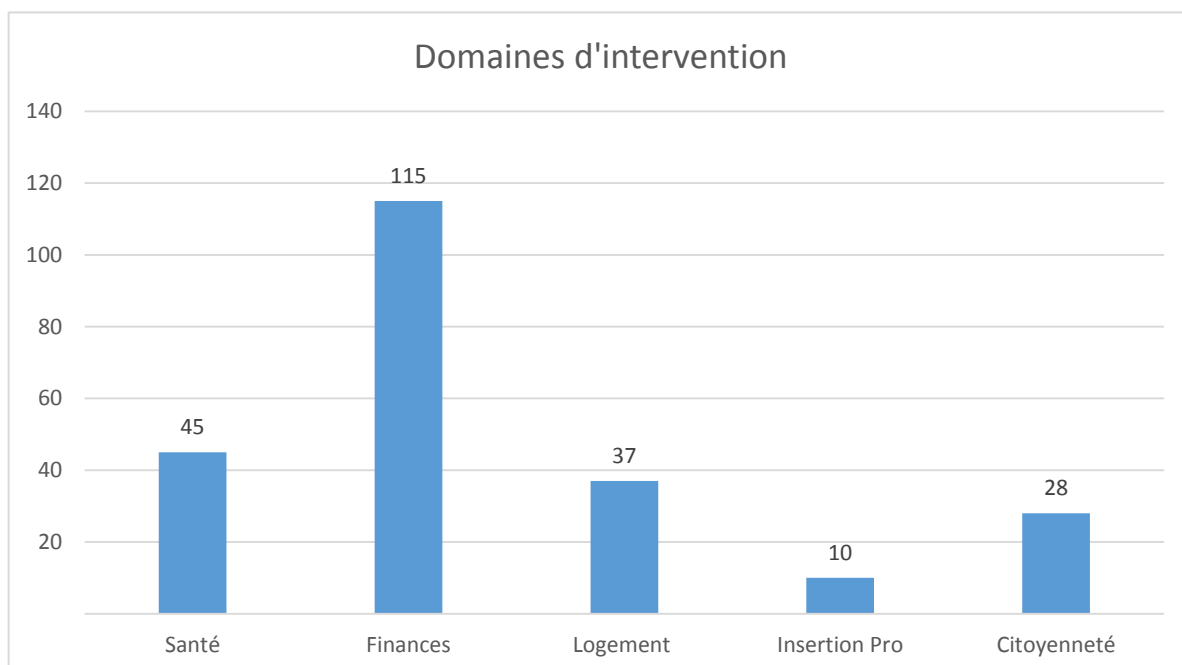
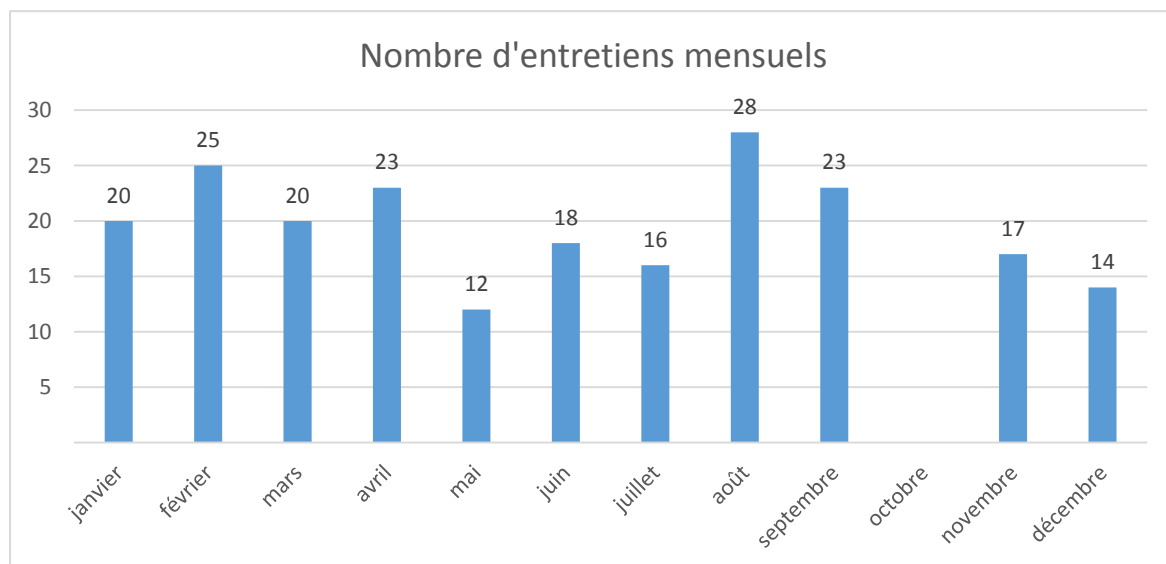


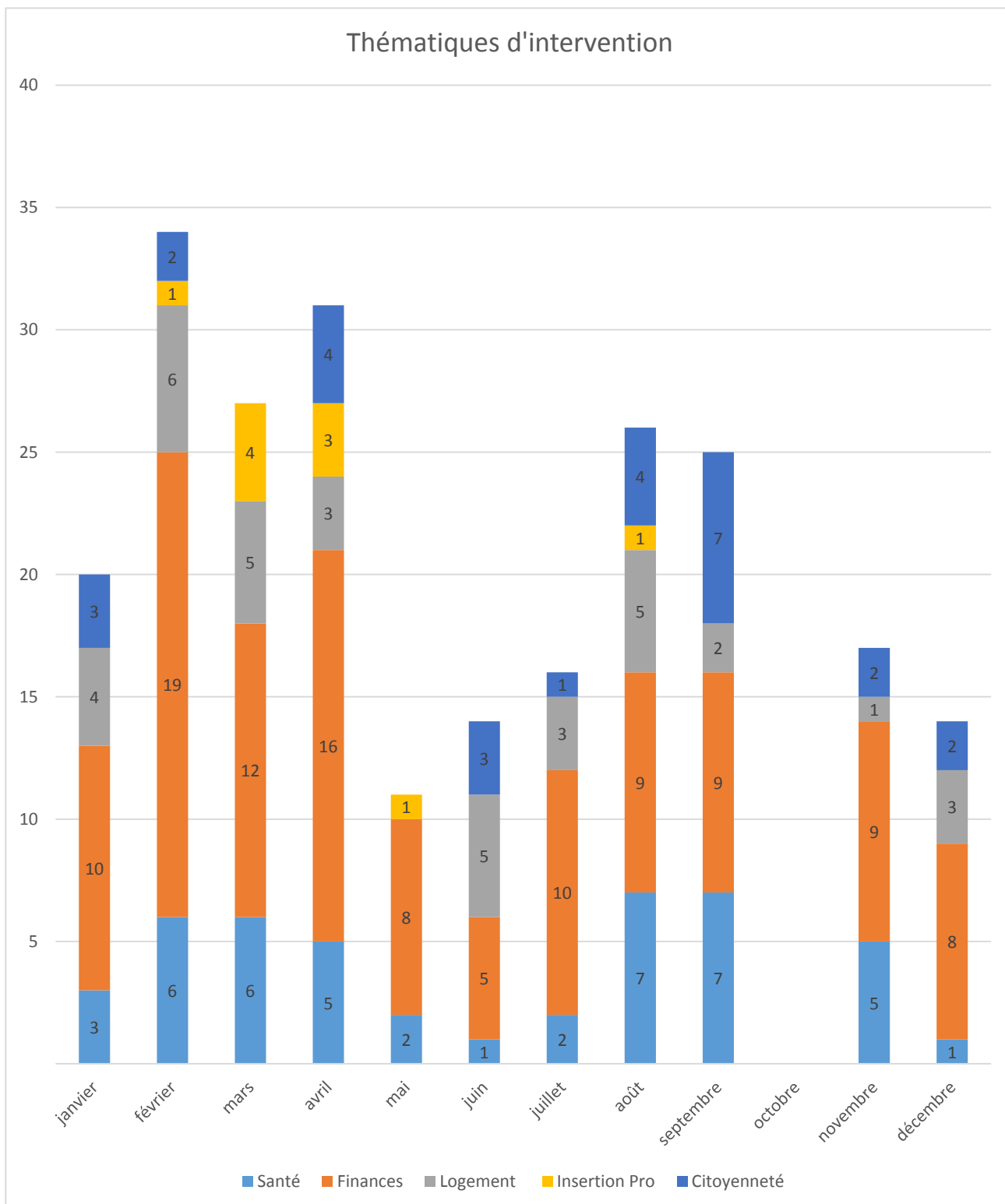
**Territoire de lieu de vie**



## Accompagnement social

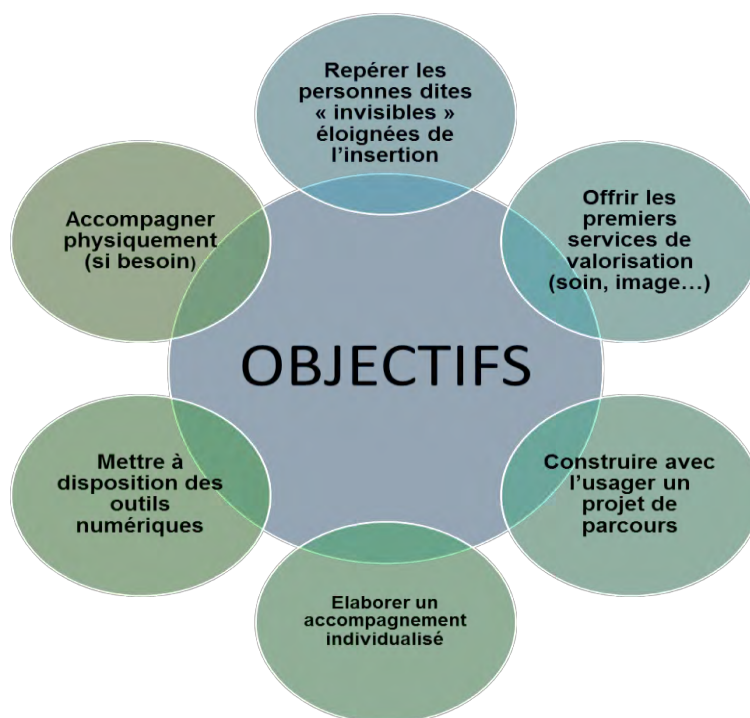
L'intervenante sociale a mené 221 entretiens.





**270 actions de coordination** ont été nécessaires pour mener à bien les accompagnements, tous domaines confondus

## Rappel des objectifs



## Accompagnement social

Les rendez-vous relatifs à la santé sont principalement pour des renouvellements ou première demande de complémentaire santé solidaire, d'AAH auprès de la MDPH, de déclaration de naissance, de prise de rendez-vous médicaux, de création de compte Ameli ou encore d'aide à domicile par le biais de leur mutuelle.

Le bureau mobile a attribué 30 colis alimentaires d'urgence. L'attribution de ces colis a permis aux ménages en situation de précarité et ne pouvant pas se déplacer sur les points de rencontre de la maraude, d'obtenir un soutien et une aide alimentaire. Le but est de les dépanner en attendant l'ouverture ou la mise à jour des droits, ou encore l'obtention d'une aide par le CCAS ou autre partenaire qui prendra le relais avec une aide alimentaire plus pérenne.

Le travail de collaboration entre le bureau mobile et l'accueil de jour, nous a permis de laver le linge de quelques ménages à 8 reprises. Cette situation s'est notamment produite pour une femme qui n'avait plus de machine à laver et qui ne pouvait accéder au prêt CAF étant en impayés de loyers et recouvrement de dettes. Les échanges réguliers sur la situation de Madame que nous avons pu avoir avec son assistante sociale, ont contribué à un placement sous curatelle de Madame. Suite à cela, nous ne sommes plus intervenus sur cette situation.

Le bureau mobile a été sollicité pour 21 douches, par des personnes qui nous sont orientées par la mairie ou par la maraude.

## Situation de Mme S et son fils majeur

Le bureau mobile a été sollicité par une Assistante de service social du département afin d'échanger sur la situation de Madame S. et son fils qui habitent dans une maison insalubre.

Cette maison appartenait à la mère de madame qui est décédée en 2015.

Ils l'occupent sans droit, ni titre car il n'y a jamais eu de succession.

La situation de la famille a fait l'objet d'un signalement effectué par la Maire de la ville avec un passage en commission départementale de lutte contre l'habitat indigne.

Le maire de la commune a sollicité un expert auprès du tribunal afin d'évaluer l'état de dangerosité de la maison.

En lien avec l'assistante sociale, le bureau mobile s'est déplacé à plusieurs reprises au domicile de Madame S. et de son fils afin de faire un point sur les démarches administratives de la famille (carte d'identité, carte vitale, réouverture des droits RSA...).

Au vue de l'urgence de la situation, une réunion partenariale a été organisée à la mairie de leur commune en présence du Maire, la chargée de politique Logement Insertion du département, l'Assistante Sociale du CMS des Andelys, du SIAO et du Bureau mobile.

Cette synthèse a permis d'alerter sur l'état de dangerosité de la maison et des conditions de vie de la famille. Un passage du bureau mobile a été acté tous les 15 jours afin de garantir et assurer le lien avec Madame et son fils et ainsi travailler avec eux une orientation vers un habitat adapté en lien avec le SIAO.

Des démarches ont pu être engagées par les professionnels afin de sécuriser la maison comme par exemple, l'intervention d'une entreprise pour nettoyer le jardin qui était impraticable et source de conflit avec le voisinage.

L'intervention du bureau mobile a permis de recevoir Madame S. et son fils en entretien dans le camping-car. Le fils de Madame a expliqué l'état de dégradation et de dangerosité de l'intérieur de la maison (infiltrations, problèmes électriques, difficultés à se chauffer). Monsieur accepte l'aide du Bureau Mobile et de l'assistante sociale et dit vouloir quitter cette maison qui très vite ne va plus être vivable selon lui.

Des colis d'urgence leur ont été remis lors des passages du bureau mobile.

Une domiciliation a été faite pour assurer une continuité de suivi au sein de leurs démarches administratives ce qui a permis de créer un lien par ce biais et assurer un suivi dans l'accompagnement.

L'objectif de cet accompagnement est de ré-ouvrir et remettre à jour toutes leurs démarches administratives, puis de reloger cette famille dans un autre logement que celui-ci avec un accompagnement social et éducatif en lien avec le SIAO.

Quelques clichés pris au cours de l'année 2022 par le pôle Aller-Vers

Pour rester dans l'esprit de la maraude, un repas a été organisé pour le 31 décembre.

Au menu, saveurs antillaises avec banane pesée et pikliz, poulet en sauce avec son riz blanc et ses haricots noirs et salade de mangues avec fruits de saison) Il est préparé et servi par le Food-truck venu s'installer spécialement pour l'occasion sur le parking face de la passagère Evreux.

En concertation avec le personnel de l'accueil de jour et avec leur collaboration, les maraudeurs ont géré l'organisation de la soirée, de l'installation de la salle à sa décoration, du service des boissons jusqu'à l'animation.

Musique, danse, rires et détente étaient au rendez-vous de cette soirée qui a pris fin vers 23h00.



Les véhicules de maraude transportent les colis de Noël offerts par la mairie d'Alizay

Distribution de cadeaux par la maraude Vernon-Est du département

Aller-Vers c'est aussi effectuer des « visites à domicile » dans des squats ou des logements, souvent insalubres, des publics rencontrés.

De leur propre initiative ou à la demande soit des services de l'état soit du SIAO, les maraudeurs vont au plus près des usagers, sur leur lieu de vie pour effectuer des remontées d'informations relatives à, leur cadre de vie, leur environnement, leur situation.

Un couple vit sous une toile de tente à Bernay



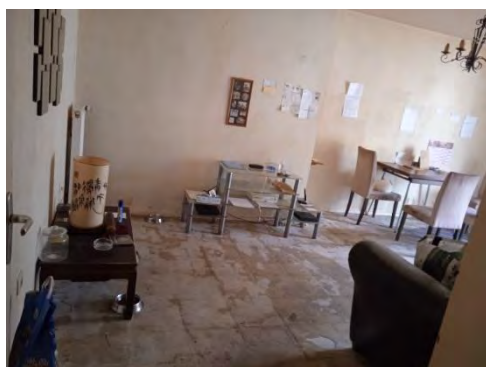
Toile de tente installée à Evreux et sous laquelle vit un couple



Un autre jeune couple vit sous une tente à Bernay



Un homme invite la maraude à son domicile pour leur montrer l'état d'insalubrité de son logement qu'il occupe à présent seul depuis le décès de sa compagne.





## TRANSVERSALITE

### Au sein du Pôle Aller-Vers Et entre les Pôles Aller-Vers et Accueillir

Parmi les 938 personnes rencontrées, 63 ont fréquenté plusieurs maraudes.

2/3 ont été orientés vers le bureau mobile, en grande partie rencontrés initialement sur la maraude départementale et à la marge par la maraude de Vernon ou Evreux. Ont aussi été orientés vers le bureau mobile les jeunes de moins de 29 ans.

Quant aux autres usagers, ils ont navigué principalement entre la maraude départementale et la maraude de Vernon ou celle d'Evreux.

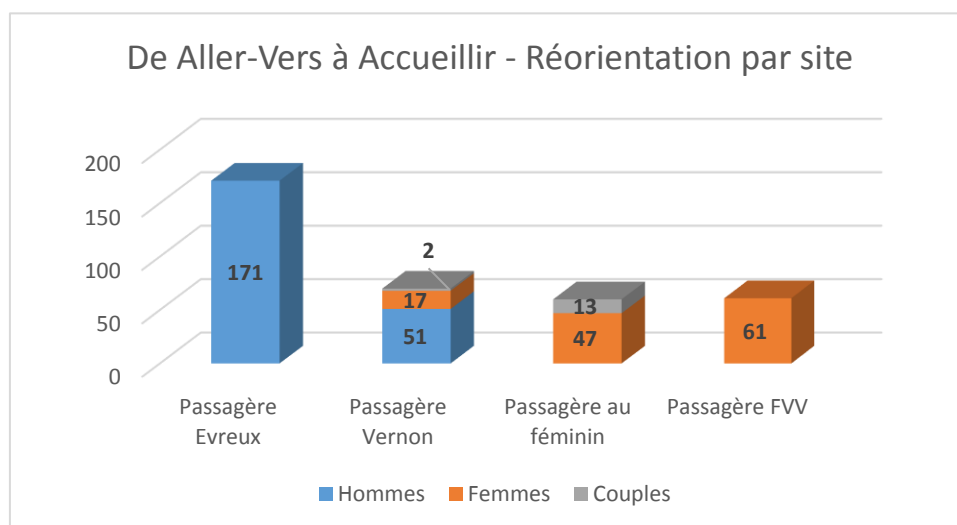
#### Fréquentation des deux pôles (Aller Vers et Accueillir) par les usagers.

Parmi les 855 ménages ayant fréquenté le Pôle Aller-Vers, 365 d'entre eux ont également fréquenté le Pôle Accueillir.

Il s'agit majoritairement d'hommes isolés ou ayant des enfants à charge (non présents lors des rencontres). Ainsi, 222 hommes ont rencontré la maraude et ont été réorientés vers la passagère Evreux ou la passagère Vernon.

Les femmes pour moitié isolées ont été orientées selon leur lieu de vie sur Evreux ou sur Vernon et selon leur situation vers l'accueil de jour des femmes victimes de violences ; telles les femmes en situation de prostitution et des femmes victimes de violences en milieu rural pour lesquelles un travail conjoint a été mené entre les services.

La passagère FVV qui vient en appui à la passagère au féminin a également repéré que parmi les femmes orientées sur la passagère au féminin par la maraude, près d'un quart avaient subi des violences.





ACCUEILLIR



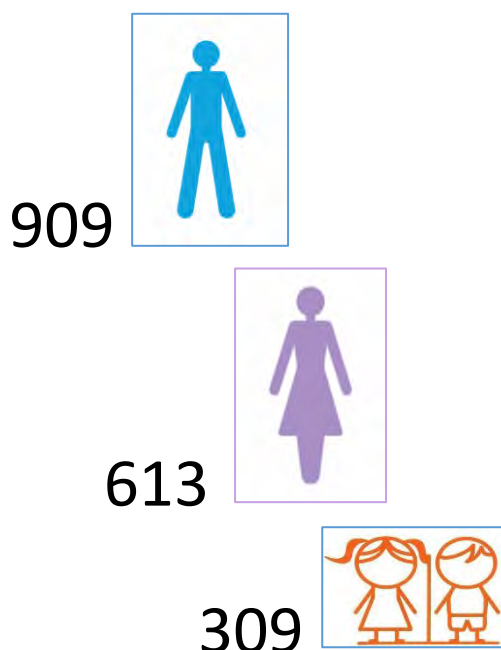
Les accueils de jour, vus par ses passagers et passagères

# POLE ACCUEILLIR

Ce pôle a pour mission d'accueillir de manière inconditionnelle dans un espace convivial  
 Les accueils de jour offrent les services de première nécessité ; espace de répit où les passagers et passagères peuvent se poser, sans pour autant demeurer inactifs, déposer leur souffrance, reprendre confiance en eux, trouver des solutions adaptées pour repartir vers...

Au cours de l'année

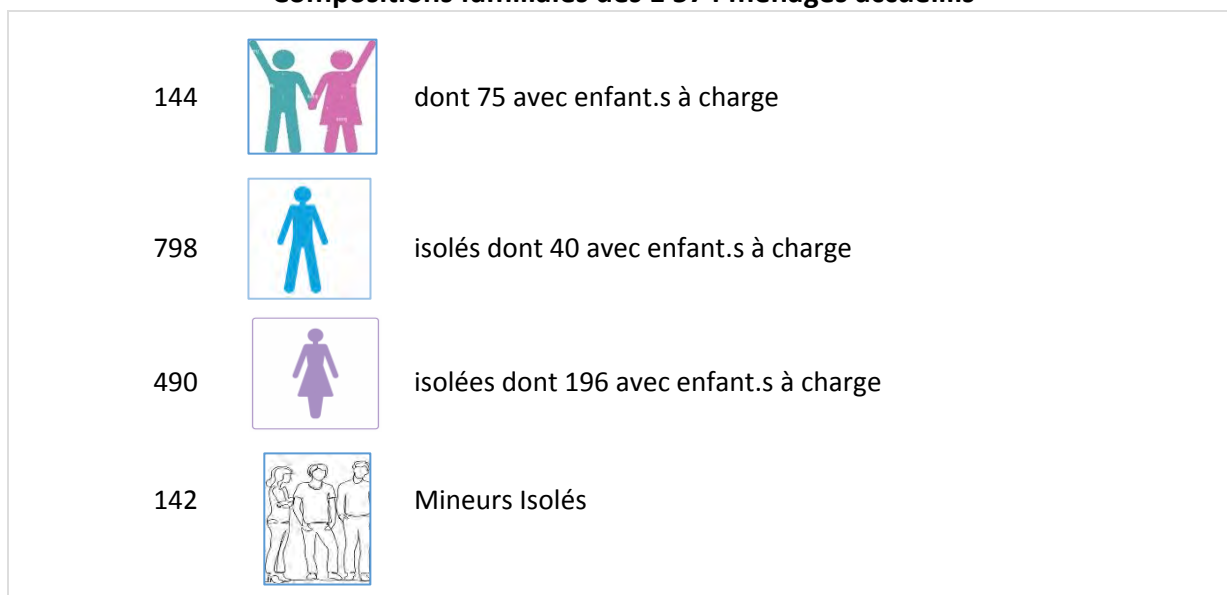
**1 831** personnes ont bénéficié de nos services soit 1 574 ménages



*Nuage de mots composé par les professionnels*



## Compositions familiales des 1 574 ménages accueillis



Fait marquant de l'année

Grâce au plan de relance économique France Relance, Accueil Service a pu engager des travaux de réfection sur l'ensemble de ses accueils de jour.

A la passagère Vernon du 14 au 28 mars, des travaux ont eu lieu, nous avons pu y maintenir l'activité de remise de courrier et durant cette période, les animateurs sont venus rencontrer leurs collègues sur les autres accueils de jour et sur la plateforme santé sociale, découvrir d'autres outils d'animation, d'autres ateliers.

A la passagère au féminin, les travaux ont eu lieu de juin à juillet ; l'activité s'est poursuivie au 24 route de St André, Immeuble Simplon, site qui accueille la MALA Hommes durant l'hiver.

Quant aux travaux de la passagère Evreux, ils ont commencé le 16 septembre et sont en cours de réalisation. La passagère Evreux a transféré son activité d'abord dans les locaux de la MALA Hommes et depuis le 02 novembre au 48 avenue Foch. Le personnel remarque qu'en ce lieu plus spacieux la durée de fréquentation du public en matinée sans être plus conséquente est d'une durée plus importante.

Les publics et les équipes se sont rapidement adaptés ; à l'issue des travaux, tous apprécient pour les uns le rafraichissement des locaux, pour d'autres la luminosité, l'impression d'agrandissement, ils ont le sentiment de « réintégrer la maison », « accueil service c'est comme une famille », « c'est beau, c'est propre, c'est clair », « on prend soin de nous ».

Des liens étroits entre tous les services

Les **relations quotidiennes entre les pôles Aller-Vers et Accueillir** participent à l'efficacité de nos actions dont l'objectif est "Impliquer...", certains de nos publics nous ont été orientés par le bureau mobile du pôle Aller-Vers, qu'il s'agisse de femmes victimes de violences qui vont pouvoir bénéficier de l'ensemble de nos prestations ou des "invisibles" pour lesquels nous mobilisons tant l'accès à la laverie (hygiène du linge) que notre service de domiciliation afin de faire valoir leurs droits (y compris l'accès aux soins).

**Liens entre les pôles Accueillir et Héberger / Accompagner :**

Les publics hébergés sont souvent amenés à fréquenter l'accueil de jour en amont ou tout au long de leur parcours de prise en charge en hébergement d'urgence. L'animatrice de la passagère Evreux, en charge de l'accompagnement des HUDA anime des ateliers au sein de l'accueil de jour auxquels ces derniers participent régulièrement, leur présence et leur participation apporte une dynamique singulière.

**Liens entre pôles Accueillir et Maintenance & Logistique :**

Il nous paraît essentiel de signaler l'importance du pôle maintenance et logistique sans lequel les accueils de jour ne pourraient être efficaces. Livraisons de denrées alimentaires 1 à 3 fois par semaine, de consommables, de fournitures administratives, maintenance des locaux, gestion d'intervention de professionnels du bâtiment, réservation d'un véhicule pour déplacement ou transport... ; il ne se passe pas un jour sans que ce service ne soit mobilisé par nos accueils.

Des temps d'immersion

Les phases d'immersion se poursuivent avec notre partenaire l'association Ysos (services 115 et SIAO) et en cette fin d'année avec le CAARUD.

Les temps d'interconnaissance, au service de l'utilisateur, favorisent la compréhension des missions réciproques de chaque structure et facilitent le travail collaboratif.

Kits hygiène

Au cours de l'année nous avons également remis à nos partenaires des kits hygiène (partenaires des réseaux VIF, PASS de l'Eure, CASEVA, CCAS...).

Nous avons fait évoluer leur contenu suite aux différents retours qu'ils nous en ont faits.

## LA PASSAGERE FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES

### Accueil de jour situé 8 Place Alfred de Musset à Evreux

Sur 249



Ouvert entre le 1<sup>er</sup> janvier

Et le 31 décembre

Les locaux sont ouverts du lundi au vendredi

Un numéro unique d'appel fonctionne 24h/24 et 7j/7 pour une écoute des femmes victimes de violences

PUBLIC ACCUEILLI	
✓ Femmes victimes de violences avec ou sans enfant	
✓ <b>163 personnes accueillies</b>	
Dont 80 nouvelles ; parmi elles, 3 hommes accompagnés	
<b>Situation des ménages</b>	En %
Femmes isolées sans enfant	31%
Femmes avec enfants	47%
Femmes en couple sans enfant	6%
Femmes en couple avec enfants	12%
Hommes isolés sans enfant	2%
Information non communiquée	2%
<b>Vie commune avec l'auteur</b>	<b>21%</b>

Une équipe

- ✓ Intervenante sociale
- ✓ Animatrice
- ✓ Avec l'appui de la maîtresse de maison de la passagère au féminin et l'ensemble des services de l'association, mobilisé pour les femmes victimes de violences



**20 858 km parcourus**  
Dont 720 pour accompagner des femmes dans leurs démarches ou amorcer un accompagnement au plus proche de leur lieu de vie

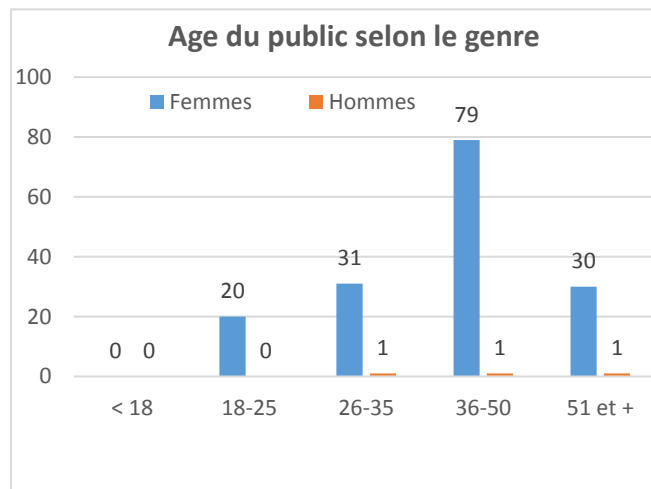
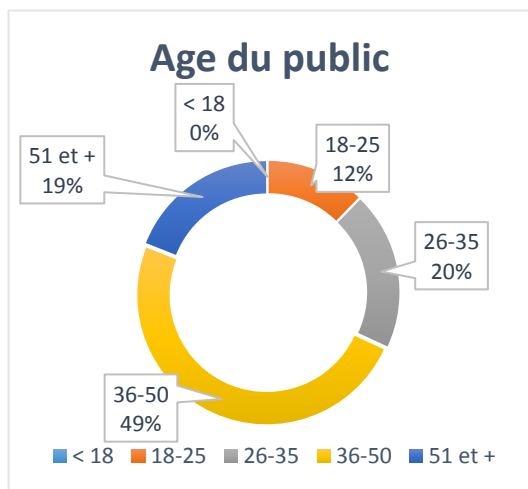
#### L'activité c'est

**3 728** Prestations au total dont en moyenne  
**15** par jour et  
**23** par personne

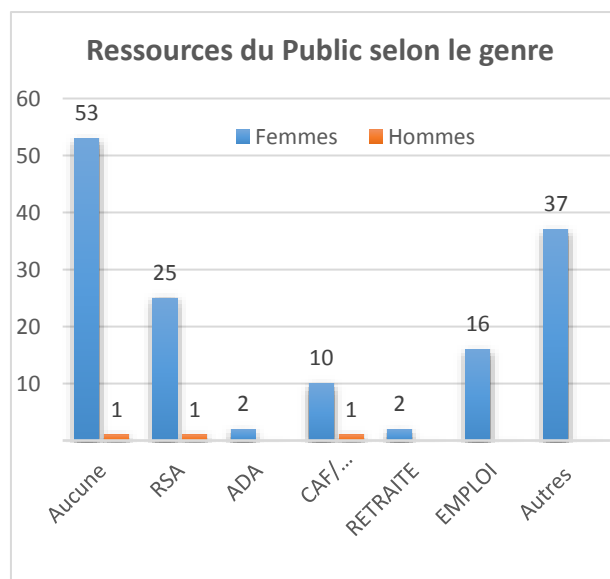
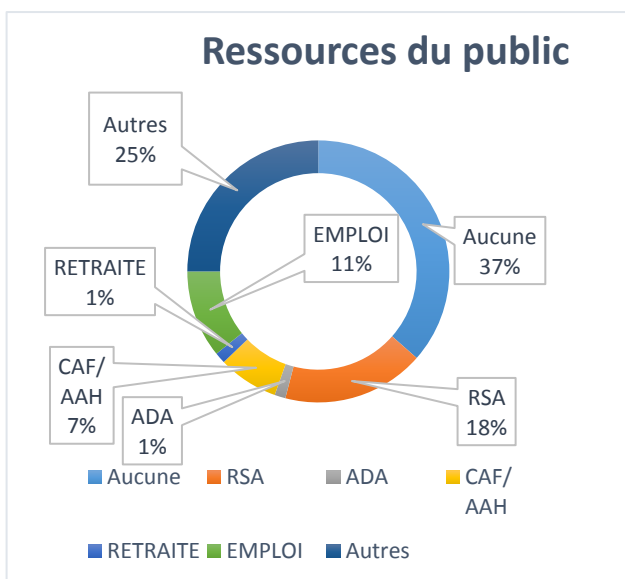
**Un numéro unique d'appel sur le département**  
En 2022  
45 situations traitées  
41h33 de temps direct consacré aux appels

Profil du public accueilli

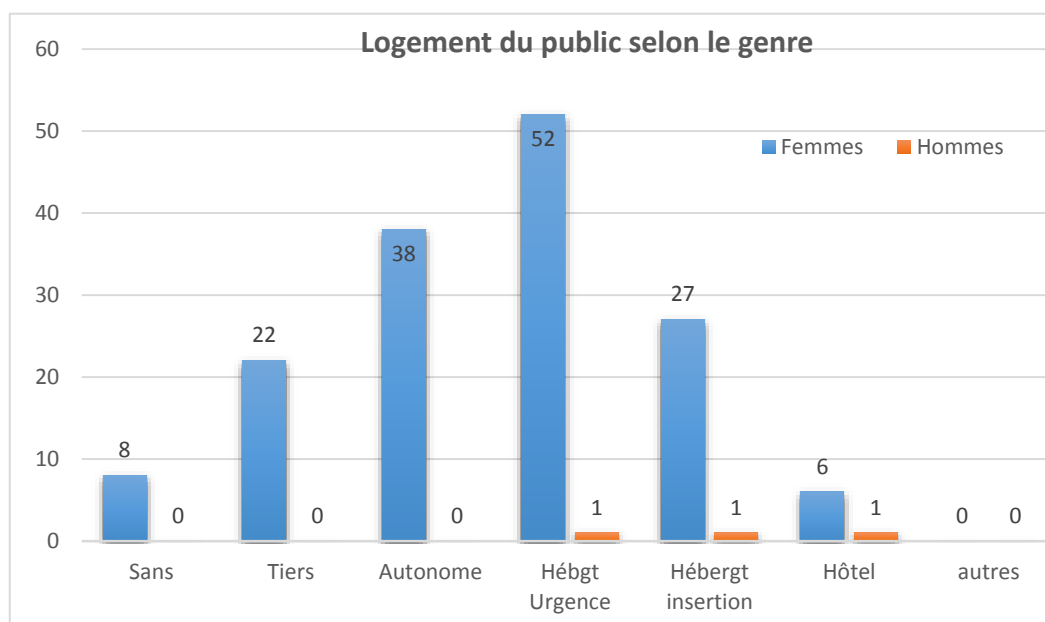
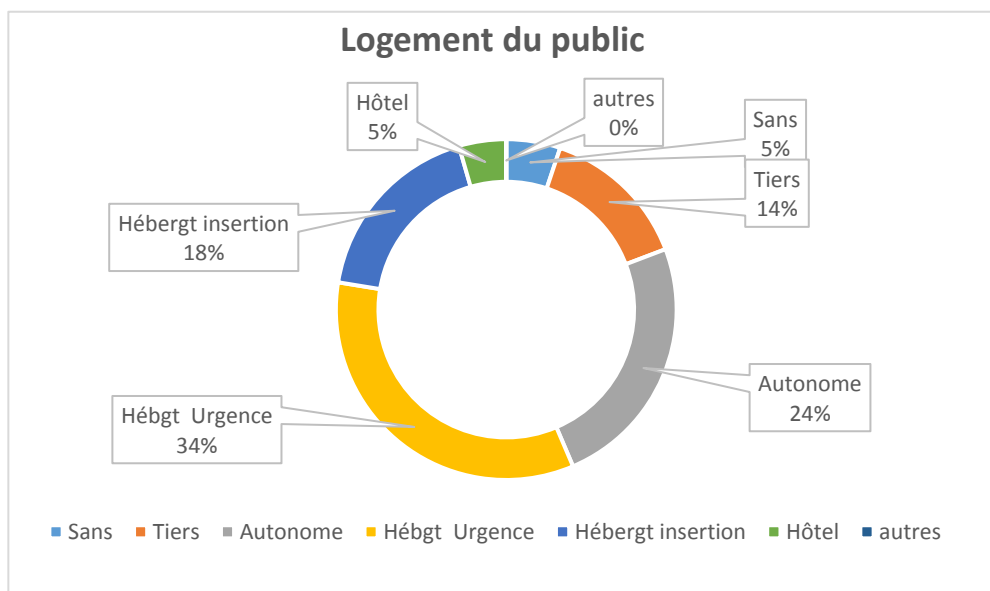
		AGE				
		< 18	18-25	26-35	36-50	51 et +
<b>Total</b>		20	32	80	31	
Femmes		0	20	31	79	30
Hommes		0	0	1	1	1



		RESSOURCES						
		Aucune	RSA	ADA	CAF/AAH	RETRAITE	EMPLOI	Autres
<b>Total</b>		54	26	2	11	2	16	37
Femmes		53	25	2	10	2	16	37
Hommes		1	1		1			



LOGEMENT							
	Sans	Tiers	Autonome	Hébtg Urgence	Hébergt insertion	Hôtel	autres
<b>Total</b>	8	22	38	53	28	7	
Femmes	8	22	38	52	27	6	0
Hommes	0	0	0	1	1	1	0

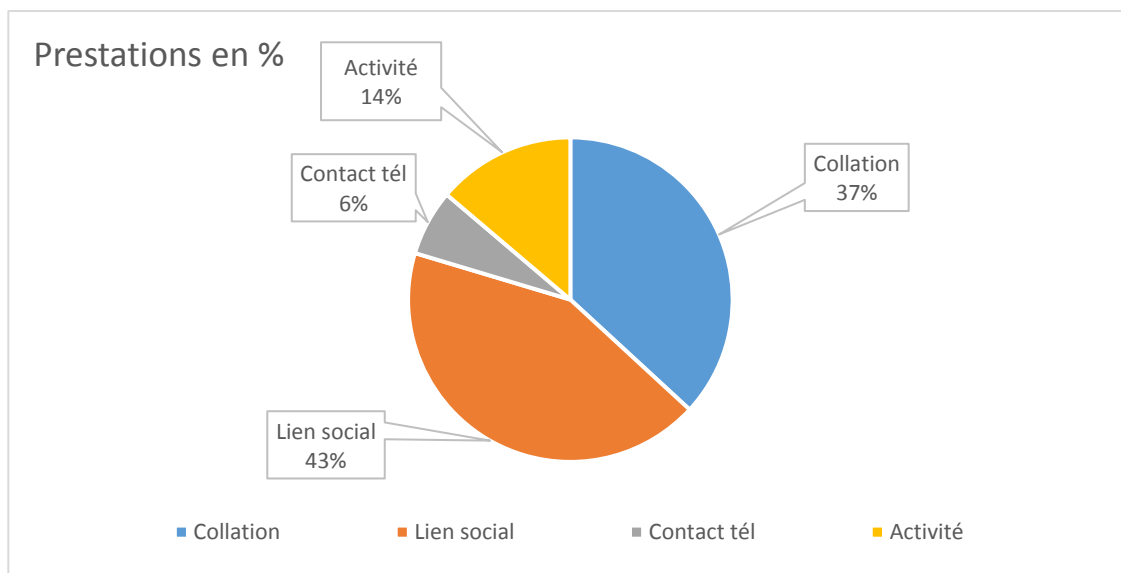




**Prestations**

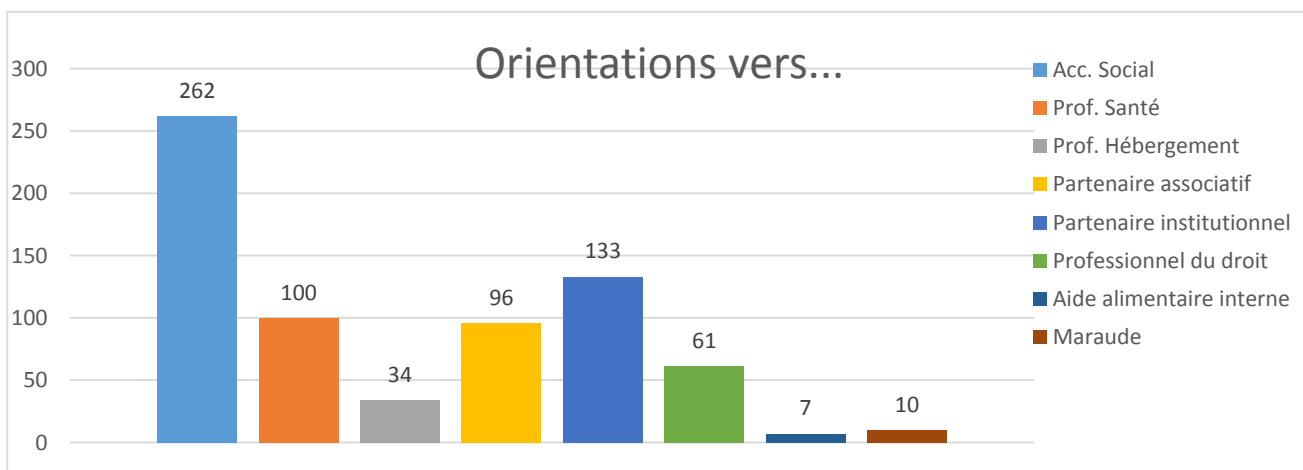
Vie quotidienne	
Ecoute et lien social	1 832
Alimentation (Petit-déjeuner, déjeuner, collation, colis)	1 377
Transport	11

Autre service proposé : Accès aux consignes  
(dépôt de documents administratifs, téléphone portable durant atelier, effets personnels)



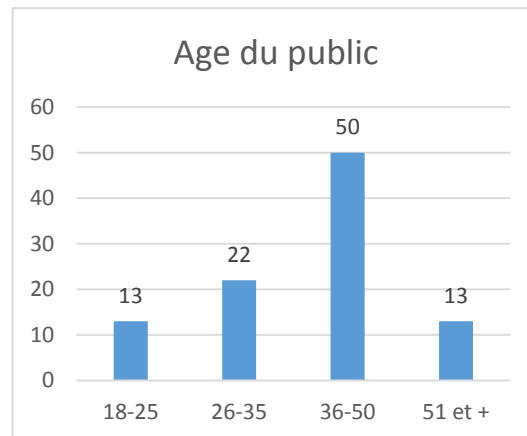
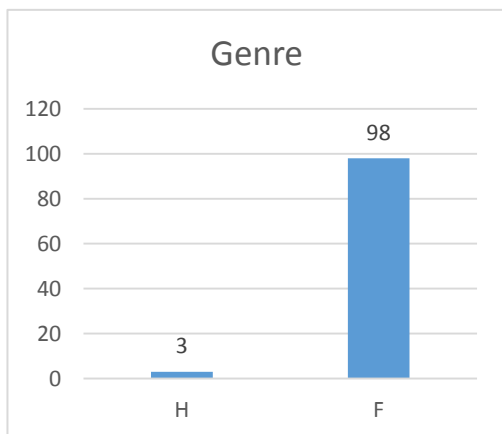
**Domiciliation**  
17 femmes ont bénéficié de la domiciliation proposée par l'accueil de jour au féminin au cours de l'année 2022  
Pour 13 d'entre elles, la domiciliation est toujours d'actualité au 31 décembre

**Ateliers collectifs**  
512 participations  
196 ateliers  
51 participantes différentes



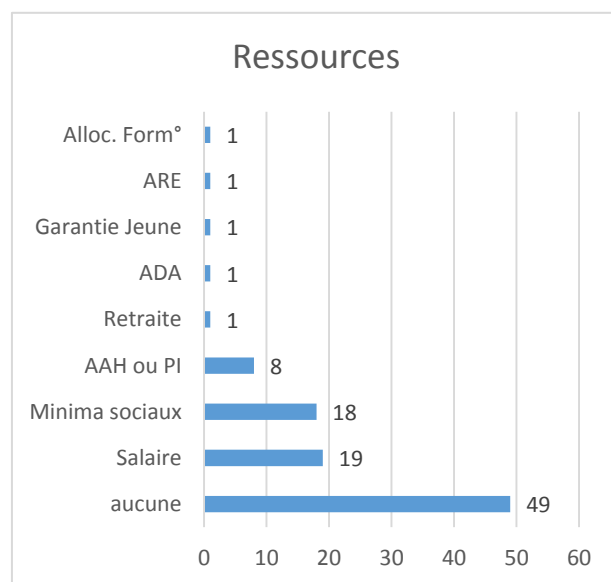
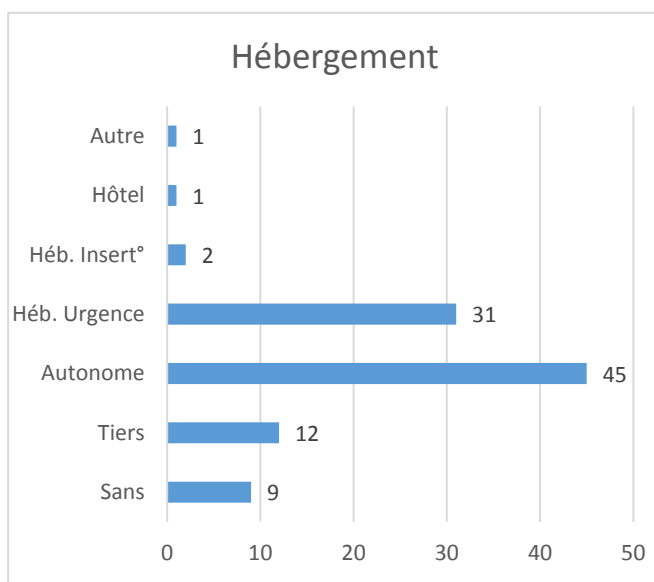
## Profil du public accompagné

Durant l'année 2022, l'intervenante sociale a rencontré 101 personnes.



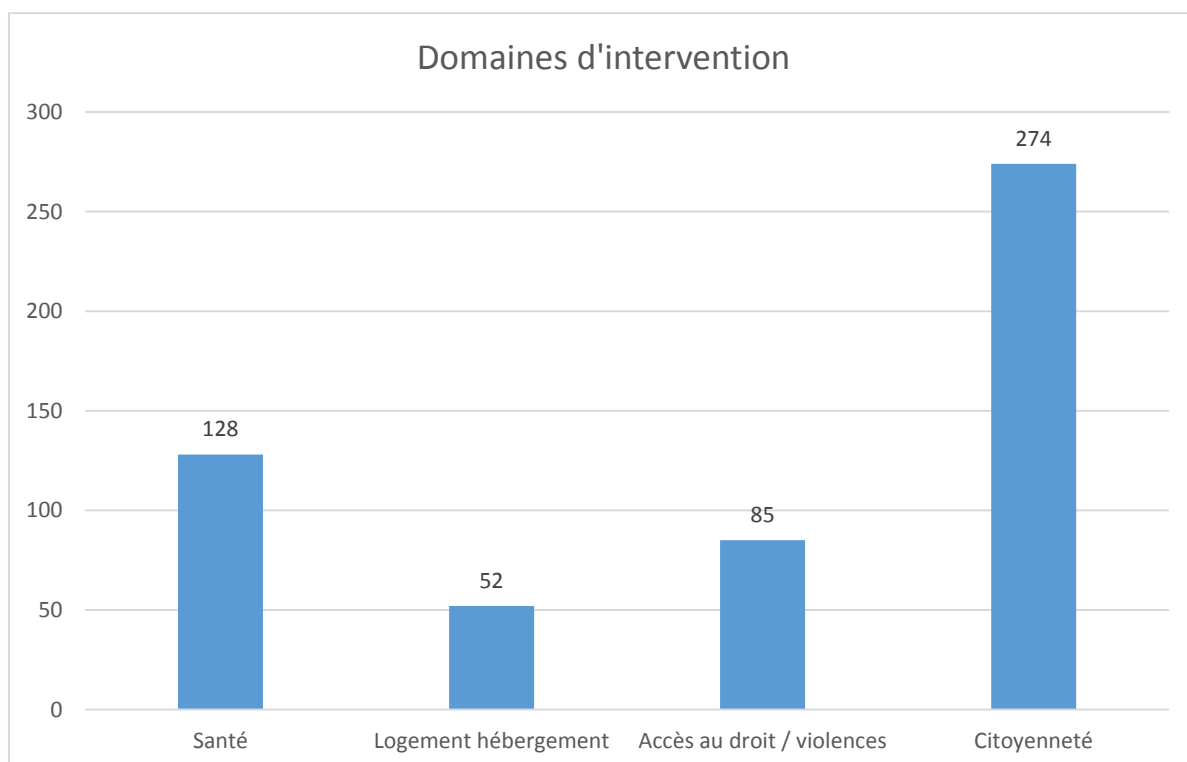
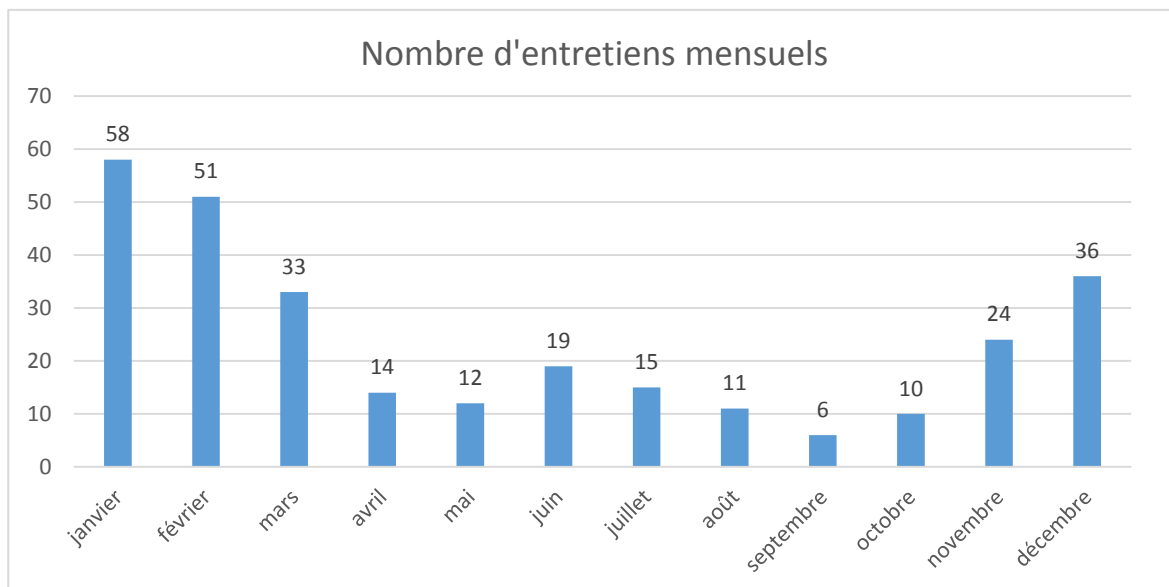
Cette année, nous avons été sollicités par nos collègues soit de la passagère Evreux, soit de la Maraude pour accompagner 3 hommes victimes de violences. Nous les avons rencontrés dans les locaux de la passagère Evreux et pour deux d'entre eux, sous mesure de protection, nous avons pris attache avec la professionnelle chargée de cette mesure.

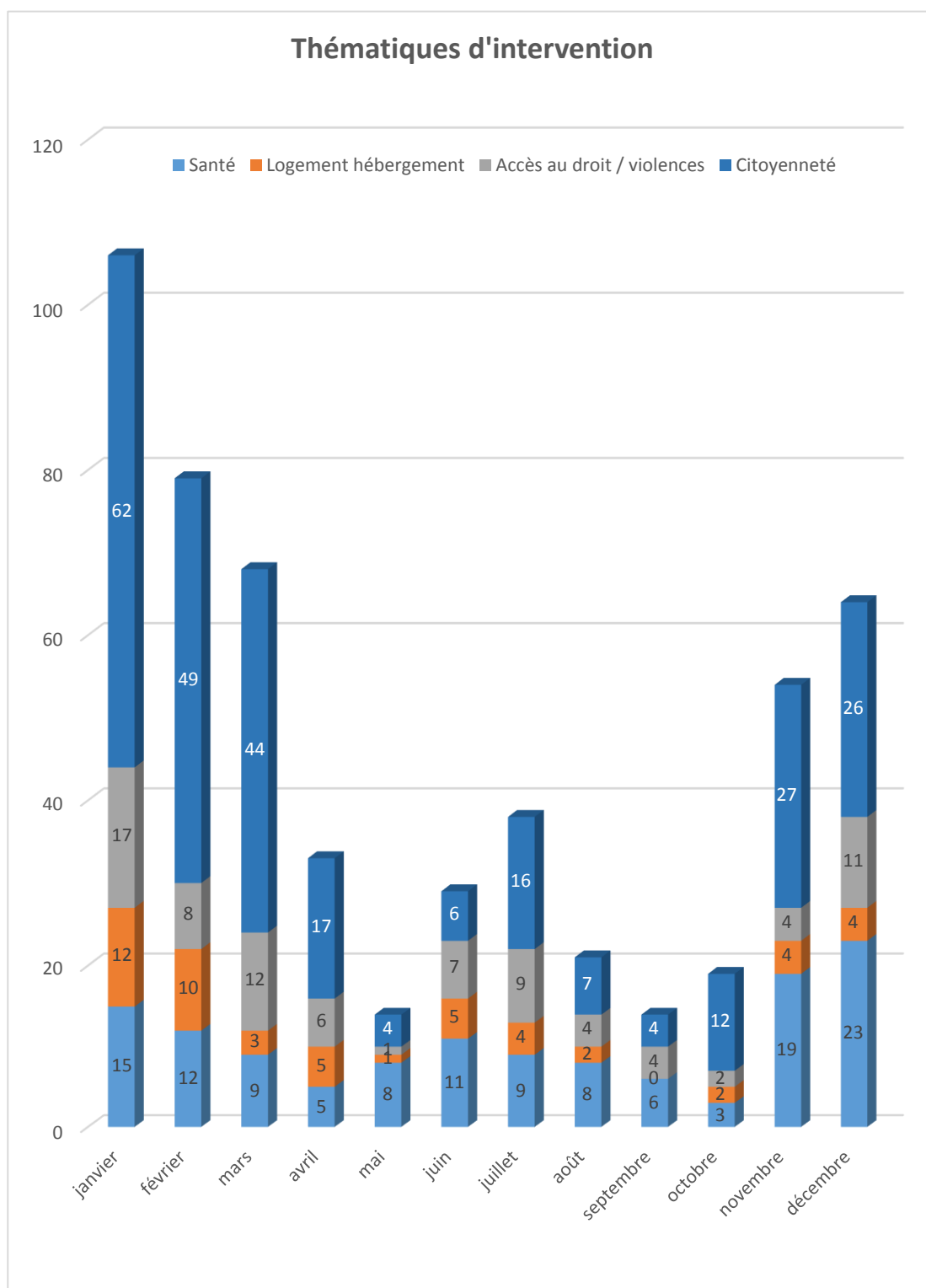
L'âge des femmes est compris entre 18 et plus de 51 ans avec une grande majorité âgée de 36 à 50 ans.



## Accompagnement social

L'intervenante sociale a mené 289 entretiens.





**226 actions de coordination** ont été nécessaires pour mener à bien les accompagnements, tous domaines confondus

**Accueil Service est adhérent à la Fédération Nationale Solidarité Femmes depuis 2022.**

Nous avons sollicité le « 3919 » afin de pouvoir les rencontrer, visiter leurs locaux et échanger autour de leur activité. Nous avons été accueillies par leur équipe (écoutantes et cheffe de service) en septembre. Depuis le nombre d'appel de femmes orientées par ce service d'écoute nationale a augmenté.

Des femmes victimes de violence nous contactent sur notre numéro unique d'appel qui leur est communiqué par le 3919 ou le commissariat de Police ou l'hôpital ou tout autre partenaire qui leur a même parfois remis notre stylo sur lequel apparait notre numéro.

Leur demande porte sur les démarches à mener en vue de quitter le domicile en sécurité ou prendre des informations afin de pouvoir entamer une demande de divorce. Suivant le cas nous les orientons vers les partenaires tels que l'AVEDE ACJE ou le CIDFF ou l'ADAEA La Pause ; concernant l'aspect médical vers le CASEVA afin d'obtenir une évaluation médicale.

#### Situation de Mme D – 49 ans, sans domicile depuis l'incendie de sa maison

Madame D., orientée par le 115, est arrivée un soir à la Mala suite à une altercation avec la personne qui l'héberge.

Elle se présente le matin à l'accueil de jour accompagnée d'une assistante de service social du Conseil Départemental de Mesnil sur Iton qui suit sa situation depuis plusieurs années.

Suite au décès de son mari, Madame est devenue dépendante à l'alcool et ne côtoie plus que des personnes touchées par cette même problématique.

Elle a perdu sa maison il y a quelques mois suite à un incendie causé par des tierces personnes qu'elle recevait chez elle pour des soirées "alcoolisées". L'assurance n'a pu prendre en charge les dégâts et le relogement du fait d'un défaut de paiement. Depuis Madame est hébergée par son réseau.

Elle nous raconte avoir récemment subi des abus sexuels, viols et reçu des coups par une personne qui l'hébergeait. Madame est un peu ambivalente dans ses propos car elle dit avoir des sentiments pour cette personne. Nous échangeons autour d'un dépôt de plainte, elle n'y est pas prête pour le moment. Elle parle à la fois d'un besoin de soin vis à vis de son addiction à l'alcool et indique avoir des idées noires et suicidaires, elle montre des scarifications et des bleus qui sont très récents.

Madame a une fille avec qui le lien est rompu.

Une orientation vers RESPIRE et un transport par notre service est effectué afin de faciliter l'accès aux soins. Suite à cette visite, le personnel médical confirme l'ambivalence de madame, et la reverra lors des permanences à la passagère. Madame est également orientée vers un médecin pour faire un point sur son état général de santé.

Nous évoquons avec elle la pertinence d'être reçue par le CASEVA mais elle ne souhaite pas pour le moment y être orientée.

Une nuit Madame ne s'est pas présentée à la MALA. Dès le lendemain matin, elle nous contacte sur le numéro unique et nous informe avoir revu la veille l'hébergeant (et auteur de violences), s'être alcoolisée, avoir tenté de mettre fin à ses jours en divaguant sur la voie publique puis avoir été hospitalisée en psychiatrie sans pouvoir prévenir personne.

Nous avons recontacté le 115 afin d'expliquer la situation pour éviter la fin de prise en charge en hébergement d'urgence.

Afin d'éloigner madame d'Evreux proposition lui est faite de l'orienter vers la Fondation Armée du Salut de Louviers.

Après réflexion Madame accepte de s'éloigner de son réseau, l'intervenante met en place un bon taxi afin qu'elle soit transportée sur le nouveau lieu d'hébergement.

Nous sommes présents à leurs côtés pour les accompagner dans leurs démarches, voire effectuer un déplacement pour qu'elles puissent déposer une plainte auprès des forces de l'ordre, s'entretenir avec des professionnels de santé ou d'autres partenaires.

Nous établissons pour certaines d'entre-elles une fiche de renseignement au 115 afin de pouvoir les orienter vers un hébergement d'urgence qui est en général le Foyer de l'Armée du Salut à Louviers ou le foyer Albatros à Pont-Audemer ou en période hivernale et de manière provisoire la MALA, en attendant un autre hébergement d'urgence.

Pour certaines femmes, les échanges se feront uniquement par téléphone, un temps d'écoute pour accueillir leur parole et quand elles se sentiront prêtes elles pourront venir à notre rencontre ou effectuer les démarches nécessaires.

Nous sommes également amenés à rencontrer du public hors les murs : une permanence sur le site de Vernon a lieu une fois par mois. Nous y rencontrons des femmes victimes de violence ou des femmes de la prostitution.

Nous avons également pu rencontrer une femme au sein de l'AFTC d'Evreux avec d'autres partenaires qui gravitent autour de sa situation comme l'UDAF, une intervenante médicale de l'hôpital de la Musse ; afin de pouvoir mettre une stratégie en place et accompagner madame vers un dépôt de plainte suite à des viols.

### **Bilan relatif à la lutte contre la prostitution**

Les femmes en situation de prostitution se livrent moins facilement sur leur situation que les femmes victimes de violences intrafamiliales. Leurs demandes sont avant tout matérielles : accès au logement, droits RSA, CSS, aide alimentaire, demande de préservatifs, de serviettes hygiéniques et autres produits d'hygiène que nous leur remettons. Il faut d'abord répondre à ces demandes avant de pouvoir évoquer avec elles leur statut de victime.

Quand elles évoquent leur famille, elles parlent de leurs enfants, rarement de leur conjoint et leur famille ne sait rien de la prostitution. Elles disent avoir moins de clients depuis la COVID 19. Ainsi, elles font plus fréquemment des demandes pour trouver une formation ou un emploi. Certaines ont cherché et trouvé un poste de travail à temps partiel, ou une formation, dans le secteur de l'aide à domicile. L'une d'entre elle a ouvert un salon de coiffure et d'esthétique. Quand elles occupent un emploi, elles ne pratiquent plus la prostitution qu'à mi-temps.

Les femmes qui sont dépendantes à l'alcool, nous disent « boire pour oublier », pour « supporter la violence du métier » Nous les orientons vers les professionnels de santé de leur secteur d'habitation (psychologue, addictologue) et leur rappelons les risques de l'alcool au volant. Les femmes du secteur de Verneuil, Nonancourt, N12 bénéficient de soins par Le mouvement du Nid (bilan sanguin, dépistage IST..), nous encourageons ces démarches.

Quant aux violences, il est arrivé que certaines soient menacées par un client.

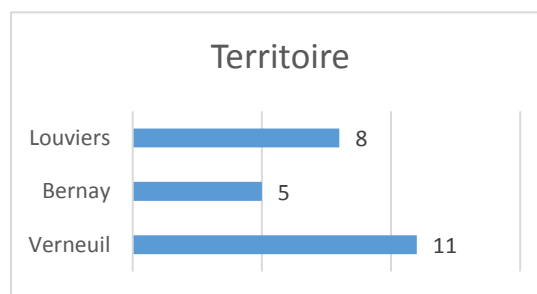
Fin juin, une femme que nous rencontrons depuis plusieurs années dans le cadre de la maraude (lutte contre la prostitution) nous contacte et nous fait part des menaces de mort proférées par un client dont elle avait décliné une demande en mariage et qui le lendemain aurait dégradé son camion.

Elle évoque également la détention par le client d'une arme à feu dans son véhicule qu'elle a vu et photographié.

Sans connaître le lieu exact de résidence de Madame, nous savons qu'elle habite sur une zone d'intervention de la gendarmerie. Nous l'avons donc invitée à déposer plainte pour l'ensemble de ces faits auprès de sa gendarmerie et signaler la détention d'une arme à feu que Madame avait vu dans le véhicule de Monsieur et dont elle avait pris des photos. Avec son accord et afin de soutenir Madame dans sa démarche, nous transmettons les informations dont nous avons connaissance à la Maison de Protection des Familles avec qui l'Accueil de jour FVV collabore et dont les professionnels se rencontrent notamment lors des réunions de réseaux VIF du département. Dans la journée, madame était reçue et la plainte déposée.

Courant octobre, elle nous signale qu'à présent l'homme la menace et l'insulte par téléphone. Elle nous fait écouter les messages vocaux. Elle se sent harcelée. Nous l'invitons à dénoncer ces nouveaux faits et transmettons ces éléments à la Maison de Protection des Familles. Début décembre, au cours d'un entretien avec Madame, nous prenons contact avec le CIDFF pour lui permettre d'obtenir des réponses aux questions juridiques qu'elle se pose, un rendez-vous est programmé avec un juriste sur un temps de permanence qui se déroule dans nos locaux. Ses questions portent sur sa convocation au tribunal suite aux plaintes déposées.

L'intervenante sociale de la passagère Femmes victimes de violences accompagne la maraude "lutte contre la prostitution" plus régulièrement depuis septembre 2022. A raison de 3 fois par mois, elle se rend sur les territoires de Louviers, Bernay et Verneuil et peut être mobilisée ponctuellement selon les besoins. Elle a ainsi rencontré 25 femmes.



Elles ont entre 19 et 62 ans, âge approximatif pour certaines qui ne donnent pas leur date de naissance. D'autre part, elles utilisent toutes un pseudo et ne nous communiquent leur identité que lorsque nous les accompagnons dans des démarches administratives.

Il n'y a aucun souci d'approche, elles sont pour la plupart dans l'échange concernant leur vie personnelle (famille, enfants, activités, finances) et professionnelle.

Le temps passé avec chacune dépend du temps qu'elles ont à nous accorder, certaines préfèrent que l'on fasse "vite" pour ne pas rater un client. D'autres prennent le temps de discuter car elles ne voient pas beaucoup de monde et peuvent se confier. Le fait qu'une intervenante sociale soit présente peut les amener à poser des questions sur l'accès aux droits ou connaître les démarches à effectuer.

Actuellement, leur discours est quasiment le même pour toutes, elles disent avoir peu de clients, que leurs tarifs sont en baisse, elles pensent que cela est dû à la crise du COVID et du développement du sexe par Internet.

Certaines d'entre elles sont déjà en emploi chez des particuliers ou sont en formation, d'autres sont à la retraite. Elles viennent pour "arrondir la fin du mois" en attendant d'avoir terminé leur formation ou d'être en emploi à temps complet. Les formations suivies ou les emplois à temps partiel sont pour la plupart dans le domaine de l'aide de vie à la personne.

Deux femmes du secteur de Verneuil ont pu être orientées par nos soins vers le CCAS et la Croix Rouge de Dreux et Vernouillet pour une aide alimentaire et vestimentaire ; leur lieu de prostitution se trouvant à la limite du département 28. Elles partagent toutes les deux une chambre d'hôtel sur Dreux. Nous leur avons remis un kit hygiène composé de produits de première nécessité pour la toilette et de d'articles d'hygiène féminine.

Une jeune femme connue de la maraude prostitution, qui est à pied, a eu quelques difficultés à vouloir discuter, elle pensait s'adresser à une autre association dont la mission est l'accompagnement et la prévention en addictologie. Paraissant déstabilisée, nous l'avons rassurée. Tout en restant un peu sur sa réserve, elle nous a confié avoir accouché la semaine précédente et être de retour pour se prostituer. Dès que des questions un peu trop pertinentes lui sont posées telles que "où se trouve le bébé aujourd'hui ?", "Etes-vous toujours investie dans votre démarche de soins", "Avez-vous un logement ou un Hébergement ?", elle change de sujet. Elle tient pour discours vouloir se sortir de ses addictions et de la prostitution. Nous lui présentons les services que nous pouvons proposer à l'accueil de jour et un rendez-vous dans nos locaux lui est proposé. Elle dit alors qu'elle nous contactera par téléphone ou qu'elle se déplacera pour une domiciliation. A ce jour, elle ne s'est pas manifestée.

L'intervenante sociale a eu par téléphone un entretien avec une femme du secteur de Pacy sur Eure, lien établi via la maraude Est du Département à qui elle avait fait part d'un besoin d'aide pour son RSA. Rendez-vous dans les locaux de la passagère FVV a été fixé début 2023 et l'intervenante lui rappellera son rendez-vous la veille pour s'assurer de sa venue.

Les professionnels d'Accueil Service ont remis à toutes les femmes rencontrées un stylo avec le numéro unique dédié aux FVV. Elles savent ainsi pouvoir prendre contact dès qu'elles en ressentent le besoin, que ce soit pour une écoute, une orientation... l'objectif de l'intervention sociale auprès d'elles étant de créer un lien et un climat de confiance pour les accompagner dans leurs démarches.

### *Ateliers collectifs*

Les femmes victimes de violences qui fréquentent nos locaux participent aux divers ateliers quotidiens ouverts à l'accueil de jour au féminin.

C'est aussi sur ces instants que nous pouvons repérer, déceler, détecter des violences vécues, amener certaines à en prendre conscience dans un premier temps puis à y mettre des mots.

Nous avons pour objectif de les soutenir dans la phase de réappropriation de leur corps, de leur histoire, de leurs décisions : échanger sur la pertinence de prendre soin de soi et s'accorder du temps pour cela, agir pour soi, développer la bienveillance à son propre égard...

Nous leur proposons également des ateliers spécifiques quand le sujet abordé concerne exclusivement les violences ou qu'il est nécessaire de travailler en petit groupe comme :

le **groupe de parole**, des **débats sur le thème de l'excision** (le 06 février, journée internationale de lutte contre l'excision), animations spécifiques le **25 novembre** journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes et aux filles, **l'exercice de la parentalité** dans un contexte de violences conjugales, **les droits des femmes en matière de lutte contre les violences**

Les ateliers collectifs favorisent la re-création de liens sociaux tant pour les femmes qui ont subi l'isolement que celles nouvellement arrivées sur le territoire.

Les ateliers sont divers et modulables. Nous devons être souples et parfois bousculer les programmations pour garantir l'adhésion et la pertinence de l'action.

Au cours du second semestre, plus de la moitié des participantes aux ateliers artistiques menés par une stagiaire avaient vécu des violences. Il en a été de même quant aux participations à la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes.

Nous avons également accueilli un groupe d'étudiantes en santé en mars 2022 sur le thème de l'hygiène corporelle. Elles ont découvert les accueils de jour situés à Evreux et choisi de mener leur action auprès des femmes avec production d'un carnet de recettes cosmétiques que les animatrices se sont appropriées sur les différentes passagères.



## Réseaux, Partenaires et Permanences

Dans le cadre de l'accueil de jour FVV, Accueil Service participe :  
aux réseaux VIF du département : Territoires d'Evreux, Vernon, Gisors, Val-de-Reuil, Bernay Pont-Audemer, Lyons Andelle ;

à la cellule départementale de suivi des violences intrafamiliales pilotée par la déléguée départementale aux droits des femmes et à l'égalité.

Ce travail en réseau facilite la prise en charge des femmes dans leur parcours d'accompagnement et participe à l'efficacité de nos réponses et du suivi mis en place.

Sur le champ du logement /hébergement, le SIAO est un partenaire essentiel. Il mène une permanence tous les 15 jours dans nos locaux, leur présence permet d'échanger et d'apporter un éclairage sur des situations communes.

Les infirmières de l'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité mènent une permanence hebdomadaire dans nos locaux, le soutien apporté à nos passagères et nos équipes n'est plus à démontrer.

D'autres partenaires de santé sont impliqués : PASS, PMI, CASEVA d'Evreux, CAC, sage-femme des centres hospitaliers, l'association l'Abri, CASA de Rouen.

Sur le champ juridique, notre proximité géographique avec l'AVEDE ACJE est un atout majeur à cela s'ajoute une permanence mensuelle du CDIFF au sein d'Accueil Service, avec la présence d'un juriste.

Tous les ans, et plus particulièrement cette année, un bailleur social et diverses associations, nous qualifiant de structure ressource quant à la problématique des violences et l'accompagnement des femmes, se sont tournées vers nous afin de mieux appréhender la question des violences en vue d'orienter le public ou venir en appui à leurs équipes ponctuellement en cas de besoin.

Demande nous est faite de sensibiliser une équipe de professionnels en 2023.

## LA PASSAGERE AU FEMININ

### Accueil de jour situé 8 Place Alfred de Musset à Evreux

Sur 292

Ouvert entre le 1<sup>er</sup> janvier

Et le 31 décembre

Du lundi au vendredi

avec amplitude d'ouverture augmentée durant la période hivernale

PUBLIC ACCUEILLI	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Femmes avec ou sans enfant, en couple ou isolées</li> <li>✓ Mineurs non accompagnés orientés par le Conseil Départemental dans le cadre d'une convention spécifique</li> </ul>	
<p>✓ 597 ménages accueillis soit</p> <p><b>704 personnes dont 426 nouvelles</b></p>	
<b>Situation des ménages</b>	En %
Femmes isolées sans enfant	37%
Femmes avec enfants	21%
MNA	27%
Couples sans enfant	5%
Couples avec enfants	7%
Hommes isolés sans enfant	2%
Hommes isolés avec enfants	1%

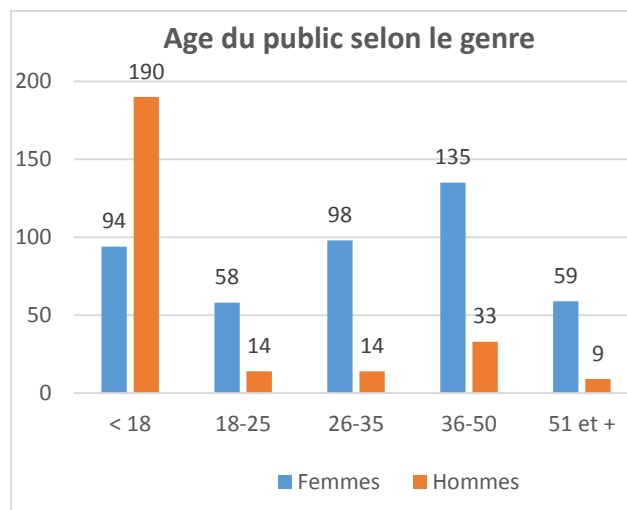
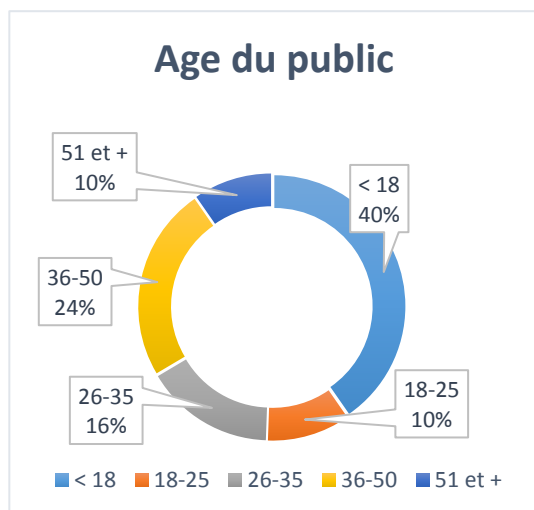
Une équipe
✓ Maîtresse de maison
✓ Animatrice
✓ Agents d'accueil sur la période hivernale

#### L'activité c'est

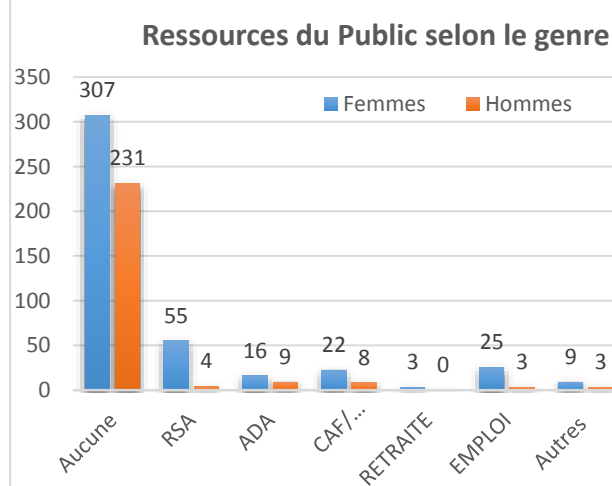
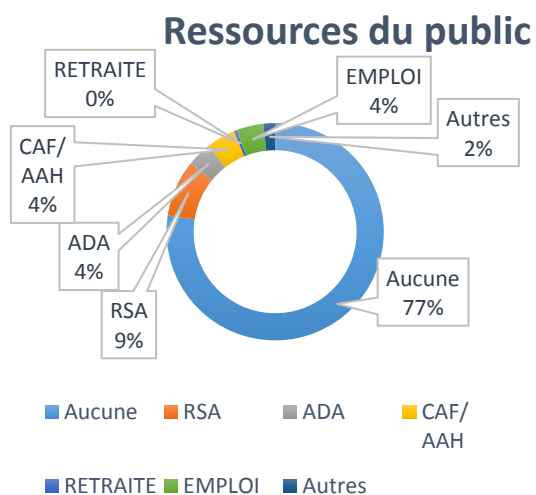
<b>22 825</b>	Prestations au total
	dont en moyenne
<b>78</b>	par jour et
<b>32</b>	par personne

## Profil du public accueilli

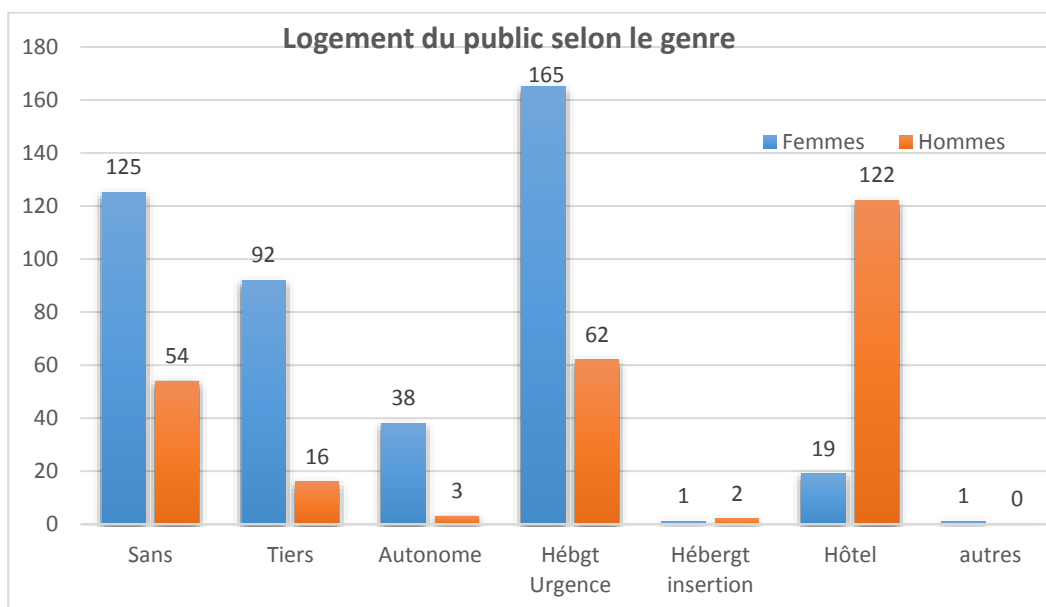
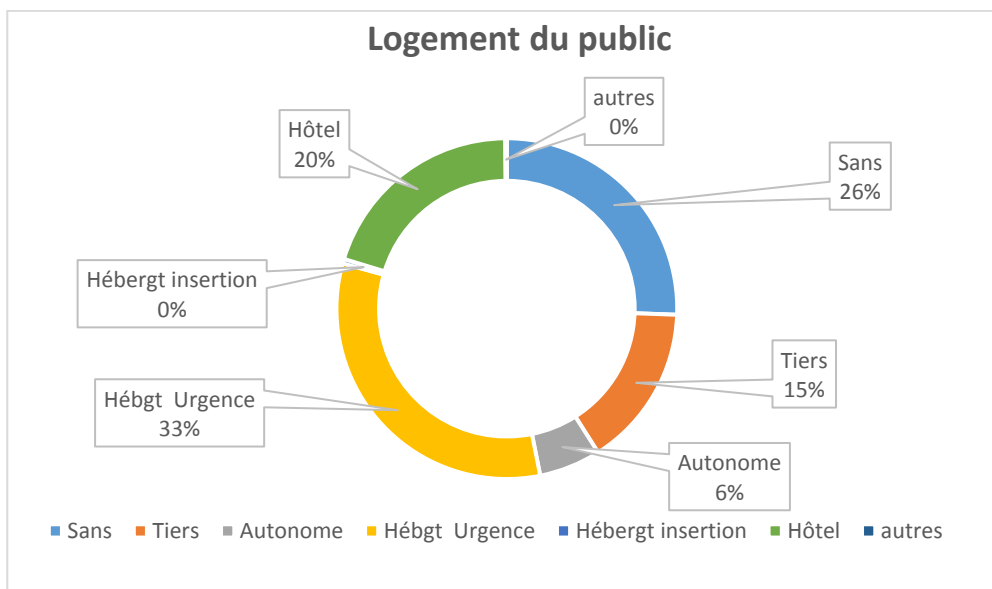
	AGE				
	< 18	18-25	26-35	36-50	51 et +
<b>Total</b>	<b>284</b>	<b>72</b>	<b>112</b>	<b>168</b>	<b>68</b>
Femmes	94	58	98	135	59
Hommes	190	14	14	33	9



	RESSOURCES						
	Aucune	RSA	ADA	CAF/AAH	RETRAITE	EMPLOI	Autres
<b>Total</b>	<b>538</b>	<b>59</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	<b>12</b>
Femmes	307	55	16	22	3	25	9
Hommes	231	4	9	8	0	3	3

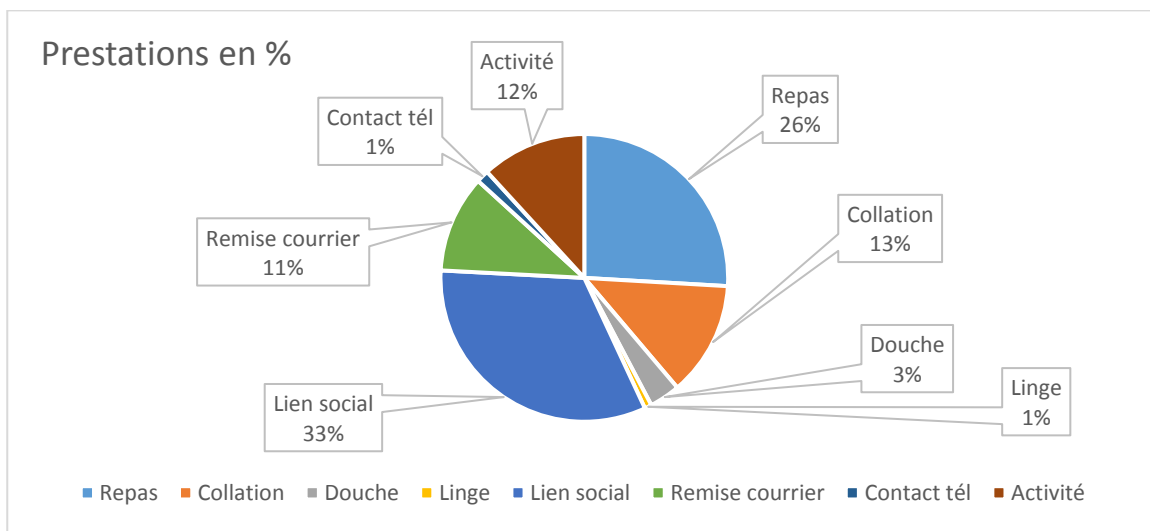


LOGEMENT							
	Sans	Tiers	Autonome	Hébg Urgence	Héberg insertion	Hôtel	autres
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>108</b>	<b>41</b>	<b>227</b>	<b>3</b>	<b>141</b>	<b>1</b>
Femmes	125	92	38	165	1	19	1
Hommes	54	16	3	62	2	122	0



**Prestations**

Vie quotidienne	
Alimentation (Petit-déjeuner, déjeuner, collation, colis)	8 943
Hygiène (laverie, douche)	975
Ecoute et lien social	7 800
Remise de courrier	2 498

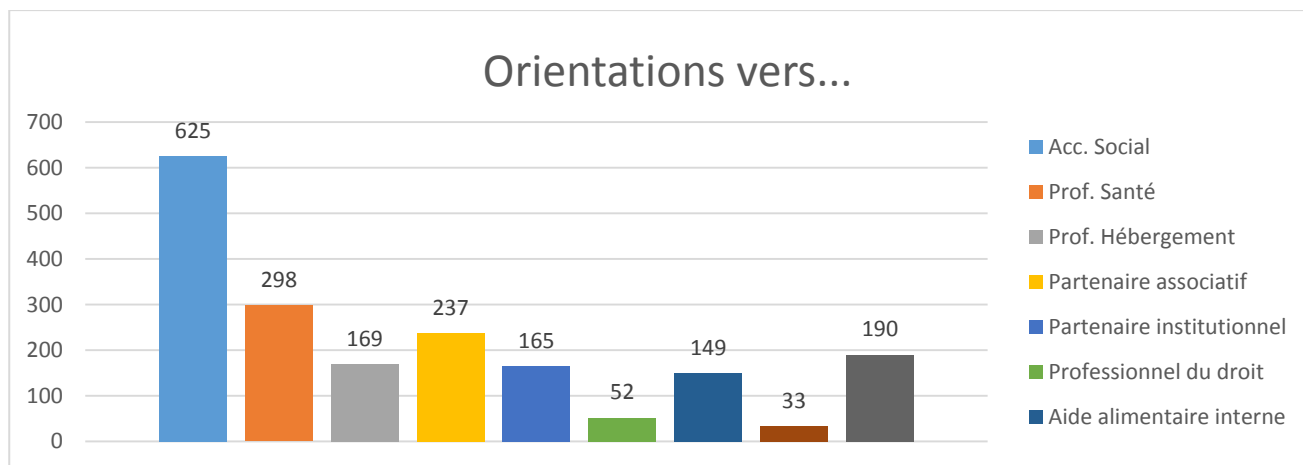


**Domiciliation**

2 015 courriers  
 191 domiciliés et 165 ayants droit  
 43 relances  
 713 appels téléphoniques  
 131 rendez-vous fixés

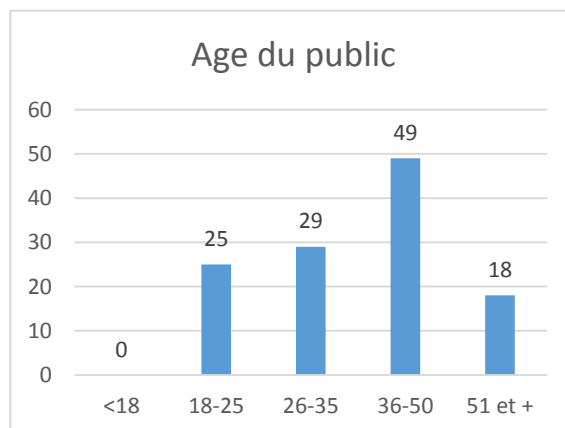
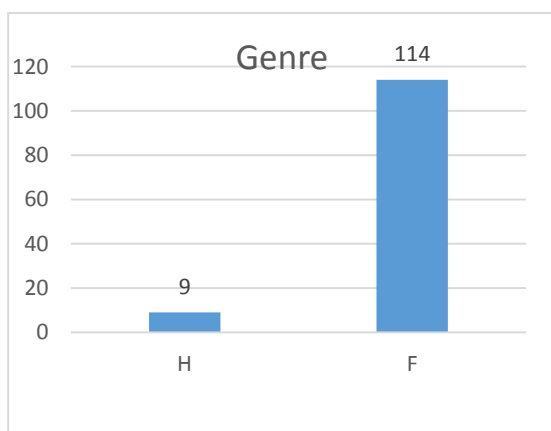
**Ateliers collectifs**

2 695 participations  
 327 ateliers  
 277 participants différents



## Profil du public accompagné

Durant l'année 2022, l'intervenante sociale a rencontré 123 personnes.



La tranche d'âge la plus représentée parmi le public rencontré est celle des 36-50 ans.

Les situations familiales des personnes rencontrées sont les suivantes :

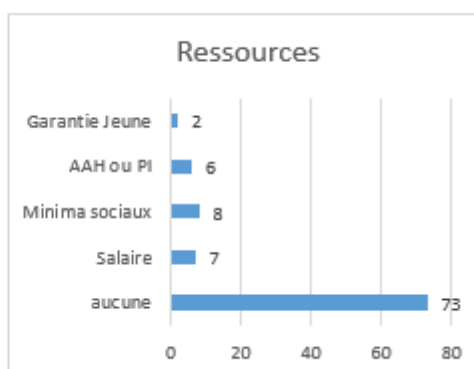
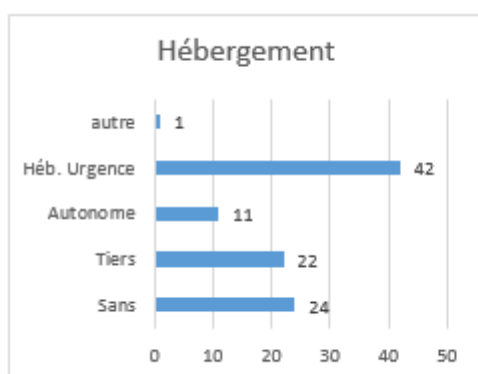
Personnes en couple sans enfant : 9 (dont 8 femmes et 1 homme)

Personnes en couple avec enfants : 20 (dont 14 femmes et 6 hommes)

Femmes isolées sans enfant : 60

Femmes isolées avec enfants : 32

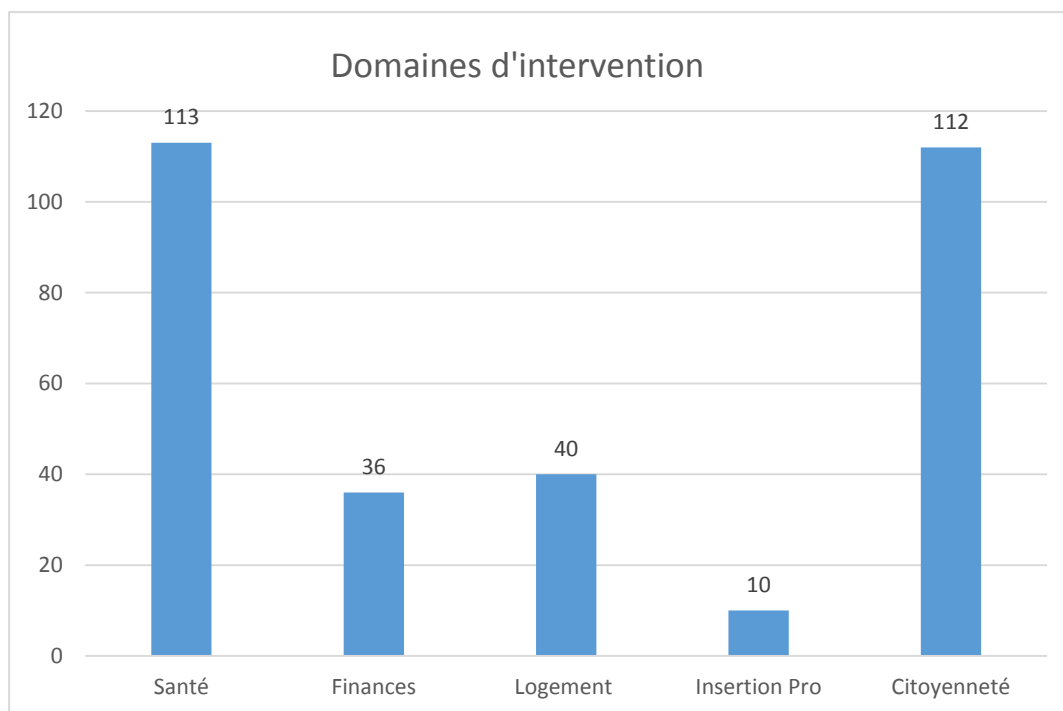
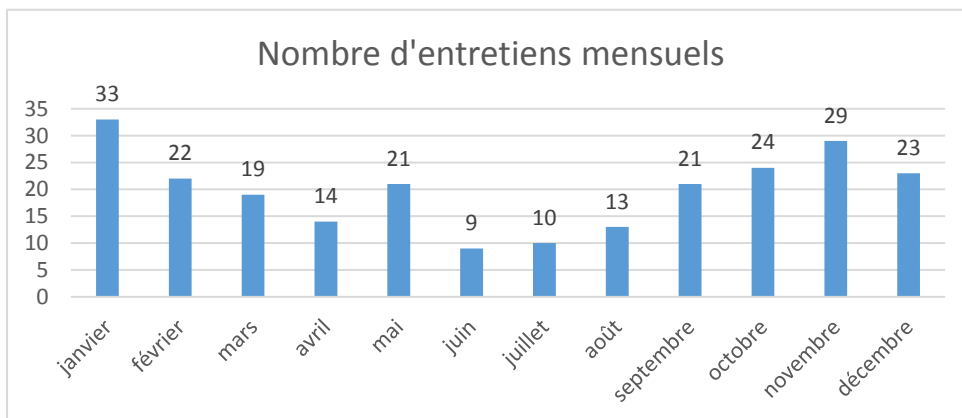
Hommes isolés avec enfants : 2

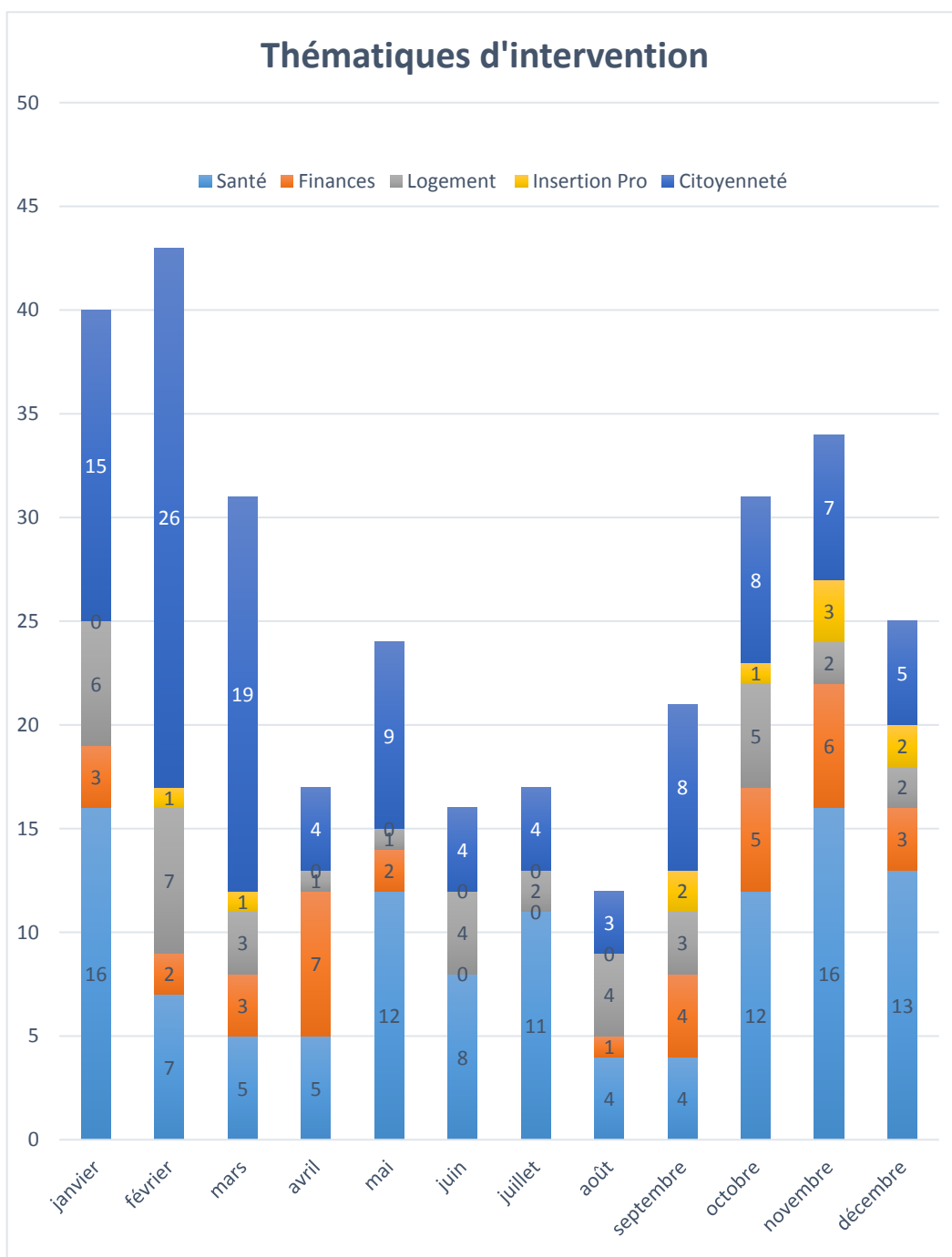


Parmi les 123 personnes reçues, 37 personnes ont été hébergées à la MALA au cours de l'année 2022,  
et 27 femmes ont été repérées femmes victimes de violence.

## Accompagnement social

L'intervenante sociale a mené 238 entretiens.





**305 actions de coordination** ont été nécessaires pour mener à bien les accompagnements, tous domaines confondus



Les femmes qui se présentent à l'accueil de jour sont orientées en général par France Terre d'Asile ou par la maraude ou encore le bouche à oreille. Leur situation administrative est souvent précaire.

Le travail mené avec ces usagers est de pouvoir leur donner l'accès aux droits : ils sont pour la plupart sans ressources et sans logement étant donné leur situation administrative irrégulière. Ces usagers n'ont souvent pas de couverture sociale et du fait de leur vécu sont en demande de rencontrer des professionnels de santé. Dans ce cas, l'orientation vers la PASS (somatique) ou Respire (ce qui relève de l'aspect psychologique) est faite en attendant de pouvoir ouvrir des droits de couverture sociale.

Le nombre plus élevé d'entretiens pendant la période hivernale s'explique par l'ouverture de la MALA. Le public accueilli à la MALA fréquente régulièrement notre passagère en journée. Les usagers sont amenés à rencontrer une intervenante sociale dans le cadre de leur hébergement MALA mais de manière plus générale, l'intervenante sociale de l'accueil de jour est sollicitée pour les démarches administratives quotidiennes d'accompagnement (accès et/ou maintien des droits, prise de rendez-vous santé, orientations partenaires...).

Les thématiques abordées sont les suivantes :

**113 actions de santé** : prises de rendez-vous médicaux, envois de mails, échanges partenaires, orientations PASS, CASEVA, hôpital, aide à l'instruction des formulaires. Il s'agit également d'ouverture et/ou de maintien de droit à l'Aide Médicale d'Etat et à la Complémentaire Santé Solidaire ; mais aussi des orientations vers des partenaires associatifs tels que la Croix Rouge et Id Vêts.

**36 actions de finances** : Il s'agit principalement de l'ouverture et du maintien des droits. (RSA, ARE...) L'intervenante sociale intervient alors avec les usagers pour la constitution des dossiers, le lien avec l'institution si besoin.

Cet accès aux ressources est essentiel pour la suite des démarches administratives des usagers.

**40 actions logement** : les entretiens menés en lien avec le logement portent principalement sur des demandes de logement (constitution d'une première demande, ou renouvellement). Elle intervient également pour accompagner les familles dans la constitution des dossiers d'accès comme l'AFU.

L'intervenante sociale est en lien avec les intervenants du SIAO qui viennent régulièrement en permanence dans les accueils de jour. Cela permet un échange riche et constant sur les situations.

L'intervenante peut aussi constituer un dossier SIAO pour les demandes d'hébergement plus stable que l'hébergement d'urgence.

L'intervenante sociale participe également au CTO du département.

**10 actions d'insertion professionnelle** : l'intervenante sociale a pu accompagner des usagers dans la rédaction d'un CV, orienter vers Pôle Emploi ou la Mission Locale.

**112 actions d'insertion sociale et citoyenneté** : beaucoup de démarches sont entreprises auprès de la Préfecture notamment les prises de rendez-vous pour le renouvellement des documents d'identité des personnes rencontrées, mais également auprès de l'OFPPRA ou de la CNDA. Le contact avec les différentes écoles ainsi que la constitution des dossiers scolaires des enfants font aussi partie des actions menées par l'intervenante sociale.

## Situation de Mme A

Madame A est orientée vers notre service par le 115. Elle se présente pour la première fois à l'accueil de jour en date du 1<sup>er</sup> septembre 2022.

Arrivée en France le 13 Septembre 2021, elle était hébergée par la sœur de l'homme qu'elle avait rencontré en Côte d'ivoire en 2019.

Madame découvre son état de grossesse en mars 2021 et décide de venir en France pour rejoindre le père de l'enfant, celui-ci ne venant qu'occasionnellement en côte d'ivoire.

A son arrivée, elle découvre que monsieur est déjà marié.

Elle a accouché à Versailles le 17 Décembre 2021, le père reconnaît néanmoins l'enfant ce qui octroie à ce dernier la nationalité française.

Après la naissance de l'enfant, la personne qui hébergeait Madame lui a demandé de partir. De janvier à août 2022, elle et son nouveau-né bénéficient d'un hébergement d'urgence via le 115 à Poissy. Elle avait jusqu'alors maintenu les relations avec le père de l'enfant. Toutefois, leurs rapports devenant conflictuels elle décide de s'éloigner, elle quitte le département des Yvelines pour arriver dans l'Eure.

Une orientation vers la préfecture est faite pour demander un titre de séjour pour enfant français. Mme n'avait jusque-là engagé aucune démarche administrative. Nous avons fait ces demandes en ligne.

Il lui a fallu pouvoir justifier de sa présence et d'un hébergement, elle faisait le 115 tous les jours mais en vain. Elle dormait vers la gare, voyait la maraude.

Une dame de l'école lui a proposé de l'héberger temporairement, elle et son enfant, et lui a fourni une attestation d'hébergement ainsi qu'une attestation d'assurance requise par la préfecture.

Convoquée à la préfecture le 24 Octobre 2022, elle a obtenu son titre de séjour parent d'enfant français.

Le 7 Novembre, madame est hébergée à la MALA. Nous avons ensuite entamé des démarches administratives, inscription Pôle Emploi car madame souhaite vite trouver un emploi, demande de conversion permis de conduire étranger en France, ouverture de droits à l'assurance maladie et droits aux prestations familiales.

Au 30 Novembre, madame a été orientée par le 115 dans un hôtel, elle continue de venir à l'accueil de jour tous les matins, elle se sent beaucoup mieux depuis quelques temps.

Nous l'avons observée durant ces quelques mois où elle a fréquenté l'accueil quasi quotidiennement. Elle a participé à la vie collective et à divers ateliers, toujours tenu ses engagements, s'est impliquée dans les actions, y a mis de l'énergie. Elle a été perçue comme dynamique, volontaire, sachant gérer son fils, engager les démarches, ayant des compétences et des aptitudes à la communication, à l'inclusion sociale, elle s'est montrée personne ressource pour les nouvelles arrivées, nous ne doutons pas de son aptitude à atteindre son objectif d'intégration citoyenne.

## Ateliers collectifs

277 passagers - 2 695 participations

De multiples ateliers collectifs sont menés tout au long de l'année à raison d'un atelier au moins par jour.

Les objectifs sont tant la valorisation des publics que le développement de compétences psycho sociales, le savoir vivre ensemble.

Les thèmes généraux principalement abordés en collectif et par ordre d'importance sont les suivants : je gère mon quotidien, je m'exprime, je prends soin de moi et je bouge mon corps.

327 ateliers proposés :

**La parentalité, le bien-être, l'expression (artistique, corporelle), des temps d'échanges et de débats dont des temps intergénérationnels, café séniorita, prendre soin de soi (physique et mental), l'hygiène féminine, la prévention des cancers, découverte de lieux ressource, séances d'alphabétisation et apprentissage de la langue, ateliers cuisine et pâtisserie, ateliers créations, journées internationales (droit des femmes, lutte contre les violences, prévention cancers), la gestion de la vie quotidienne (participation à l'entretien des espaces de vie).**

Nous cherchons à valoriser les publics et les liens intergénérationnels sont aussi un levier dont nous faisons usage à cet effet.

### Quelques illustrations de notre panel d'activités



*Atelier création*



*Apprentissage ou réentraînement au vélo avec Cicérone*



Atelier Art graphique sur le thème "Créer un univers qui me ressemble autour de mon prénom"



14 Février, le restaurant "la cocotte sur table" invite nos usagers. Après un copieux repas, jeux de société



Séance de travail autour de son portrait



Créer une œuvre figurative ou abstraite à partir de formes aléatoires – 1<sup>ère</sup> séance « avec les graines »



« Avec les graines » Œuvre terminée



Production d'une passagère

Consigne : créer une histoire et l'illustrer à partir de ses 3 couleurs préférées



A partir de mon portrait, créer une coiffe originale à mon goût. Choisir ma couleur préférée



*Le Préfet de l'Eure reçoit les passagers à la Préfecture dans le cadre de la semaine de l'intégration*



*Jour de rallye, le groupe s'apprête à prendre le bus*



*Direction la mairie d'Evreux*



*Les femmes sont invitées par le Préfet de l'Eure à la cérémonie de naturalisation. Elles sont impressionnées*



*Sortie Estivale - Direction Ouistreham à moins que ce ne soit l'heure de retour pour Evreux*



*Hiver 2022 Même pas peur !*



*Hiver 2022 Parents, enfants, tous à la patinoire*



*En période de Noël, tout le monde fabrique sa décoration*

Des animations de prévention sont associées à de multiples orientations du public par l'ensemble des personnels tant à des fins de prévention que d'accès aux soins ; la maîtresse de maison et l'animatrice portent le regard et veillent à l'accès aux soins et au suivi médical des femmes enceintes, des enfants notamment quand elles suspectent un retard de langage ou de développement, des troubles du spectre autistique, ou des TDAH ou encore des traumatismes crâniens ; elles orientent les parents vers la PMI pour le suivi de leurs enfants et les adultes vers la PASS, l'association des traumatisés crâniens mais aussi et avant tout la PASS ; l'hôpital, le CAC...

Marie-Pierre, une stagiaire en formation d'Intervenante Spécialisée en Atelier Artistique a rejoint l'équipe durant 210 heures. Une semaine en juillet afin de s'imprégner de notre structure, son fonctionnement, ses valeurs et mieux appréhender le public ; puis durant 5 semaines, à partir du 19 septembre, elle a participé à la vie de l'accueil et proposé deux ateliers hebdomadaires l'un sur l'expression corporelle, l'autre sur les arts plastiques.

**5 Ateliers d'art plastique** comme "je me nomme donc je suis" ; "mon portrait revisité" ; "mes couleurs ont une histoire" ; et **5 ateliers d'expression corporelle** : "théâtre d'impro" ; "du théâtre à la danse".

En ce début d'année 2023, la stagiaire nous informe qu'elle a réussi son examen avec succès et peut ainsi poursuivre son parcours de formation comme art-thérapeute.

Nous avons des projets de travail collaboratif ...

Accueil Service travaille aussi sur la mobilité des publics. Nous avons pour objectif général de :  
 Permettre aux femmes de reprendre confiance en elle, augmenter leur mobilité physique et mentale ; lutter contre l'isolement et l'immobilisme des femmes ;  
 Et pour objectif opérationnel de : Mettre en action, créer du lien social dans un cadre convivial et bienveillant, Inventer de nouvelles façons de vivre ensemble et de s'insérer ;  
 Pratiquer une activité pour entretenir sa santé physique et mentale ; S'initier à l'apprentissage du vélo en milieu urbain ; s'initier au code de la route permettre aux femmes d'accéder aux services pouvant contribuer à leur insertion ; s'impliquer tout au long de l'action (de sa préparation à son bilan)

Cette **action mobilité** est reconduite depuis l'année 2021, cette thématique reste une de nos priorités, elle est transversale à grand nombre de nos actions.

Diverses sorties ont été organisées au cours de l'année 2022 :

- Parc de Trangis, avec préparation du pique-nique au préalable pour découvrir le site, se promener dans un espace vert, jouer avec les enfants, bouger son corps.
- Visite de l'association la Farandole dans le cadre de nos actions de soutien à la parentalité
- Découverte de centres sociaux
- Sortie estivale et découverte de la ville d'Ouistreham
- En période de Noël Patinoire d'Evreux, marché de Noël, illumination d'une jardinerie

Systématiquement, les personnes participent à la recherche des informations relatives au lieu visité, au trajet, au coût du voyage, à l'impact sur le budget.

Les familles sont aussi invitées à participer, lors de la création d'ateliers, à accompagner les animatrices dans la construction de leur projet, se déplacent dans les magasins pour obtenir des devis, effectuer des achats.



Un programme autour de la citoyenneté et de la mobilité avec ses passagers et passagères issus de divers horizons (hébergés HUDA, femmes et familles) ; sur plusieurs semaines, découverte des lieux de culture et des institutions.

Deux dates phares : le 19 octobre avec un rallye citoyen et le 08 novembre une sensibilisation à la sécurité des piétons et cyclistes ainsi qu'une maîtrise du vélo avec la collaboration de l'association Cicérone.

L'action menée par Accueil Service, dans le cadre de la semaine d'intégration des primo-arrivants a proposé plusieurs animations à ses passagers et passagères, elle s'est inscrite dans notre projet mobilité.

Courant septembre, nous avons proposé à des femmes de participer à un spectacle au Théâtre Legendre un samedi après-midi et à la visite commentée du théâtre le dimanche suivant ;

Mercredi 19 octobre 2022, 12 passagers et passagères participent à un rallye citoyen organisé par Accueil Service et encadré par deux animatrices.

L'objectif était de faire découvrir des sites en lien avec leurs besoins (se nourrir, se vêtir, se soigner [soi ou son enfant], se cultiver, se déplacer, se former/qualifier/travailler) ; joindre l'utile à l'agréable (nous avons visité des lieux « utiles » pour le quotidien mais aussi des lieux permettant l'accès à la culture et aux loisirs).

Il s'agissait également de faire découvrir la ville par les transports en commun mais aussi par la voie piétonne notamment les berges de l'Iton.

Nous avons organisé la sortie avec un seul groupe. Chaque passager était muni d'un livret quizz accompagné par deux animatrices et une stagiaire, les animatrices sollicitaient les femmes ou les hommes sur les connaissances qu'ils avaient sur les différents lieux pour les valoriser.

Le midi, nous sommes allés aux restos chauds où nous avons été accueillis et où nous avons déjeuné collectivement.

Le groupe a repris le bus à la gare pour revenir sur le secteur où nous découvrons : la CPAM, la cité administrative, le Conseil Départemental (avec visite de l'expo), la préfecture.

Il a été accueilli à la préfecture de l'Eure et reçu par le préfet et le directeur de la DDETS autour d'un temps convivial où un goûter l'attendait. Puis les participantes se sont rendues à la cérémonie de naturalisation à laquelle le Préfet les a invitées.

Ce fut une journée riche en échanges et en découvertes. En effet, ces sorties ont permis de visualiser différents lieux, d'apprendre leur rôle, leurs missions. Ce fut aussi des moments privilégiés où les femmes ont pu parler de leurs expériences de vie.

Mardi 8 novembre un partenariat avec Cicérone a été établi afin de permettre aux usagers des différents accueils, d'acquérir des compétences et des savoir-faire en matière de sécurité routière ainsi que l'apprentissage ou la levée de frein à la maîtrise du vélo.

L'initiation au vélo s'est déroulée sur le quartier de Navarre. Un enfant de moins de 3 ans a même participé avec sa mère.

Le double objectif : développer leur mobilité en s'appropriant différents moyens de transport (bus, vélo) et favoriser leur autonomie sociale et leur émancipation a été atteint.

Un temps d'échanges et de témoignages a ensuite eu lieu avec les participantes.

Ces événements ont été une réussite ; les femmes ont répondu aux questionnaires de satisfaction et demandé à recommencer avec d'autres lieux puis elles ont eu l'envie de raconter leur journée aux femmes qui n'avaient pas pu venir. Certaines étaient déçues de ne pas avoir été là.

Les objectifs de ce projet étaient avant tout de permettre aux personnes accompagnées de se familiariser avec la ville, de faire découvrir des lieux utiles au quotidien pour nos publics et de valoriser les participants en utilisant les connaissances qu'elles ont pu acquérir. C'est le début d'un projet à plus long terme, puisque la constitution de livrets va se concrétiser sur plusieurs mois. Nous avons pu observer en équipe que ces outils devront répondre non seulement aux besoins mais aussi être adaptés aux difficultés des personnes accueillies (la barrière de la langue, l'analphabétisme) qui devront être surmontés par l'utilisation d'outils de communication visuelle empruntés au champ du handicap (pictogrammes, photos...).

Nos observations nous ont permis également de repérer que ces femmes ont réussi à parler de manière plus libre. Elles ont exprimé également leur satisfaction à participer à un événement inhabituel et convivial qui les

a divertis et leur a fait oublier quelques instants les difficultés du quotidien. Nous en avons conclu qu'il serait bénéfique de programmer plusieurs sorties de ce type de manière régulière sur différents thèmes.

6 femmes et 2 enfants ont participé au rallye citoyen (dont 1 femme sénior et 3 FVV).

Au-delà de ces actions, les femmes ont été invitées à se rendre sur différents sites pour répondre à leurs besoins en termes de parentalité, d'accès au soin, à la santé.

Les implications aux ateliers, parfois timides au début finissent par être plus conséquents. Les femmes apprennent à "oser" et prennent plaisir à participer, elles évoquent le bien-être procuré au cours de ces moments où elles se sentent "libres", oublient les soucis du quotidien et disent avoir plus d'énergie pour affronter les difficultés.

### **Action Parentalité**

Les ateliers ont lieu à hauteur de 2 séances par semaine en moyenne, plutôt les lundis et mercredis en matinée, les parents étant plus disponibles et ouverts sur ces moments.

Nous avons dû parfois déplacer des dates dans la semaine quand cela s'est avéré nécessaire soit parce que le public était absent soit par nécessité de service.

Sur 85 ateliers planifiés, nous en avons animé 81 au cours de l'année 2022. Les périodes les plus actives en termes d'animations parentalité sont les périodes hivernales (entre janvier et début avril puis entre octobre et décembre) ; période où les familles affluent en vue d'une prise en charge en hébergement et bénéficient ensuite rapidement d'un accueil en hébergement d'urgence, notamment à la mise à l'abri hivernale.

La taille des collectifs est variable, elle est en moyenne de 7 personnes pouvant aller de 3 à 12.

Parmi les 124 familles, 68 soit la moitié est en situation de monoparentalité ; pour 2/3 d'entre elles, les enfants fréquentent l'accueil avec leur parent et pour 1/3, leurs enfants mineurs sont restés au pays ; en effet une grande majorité de nos publics traverse un parcours migratoire.

Le public est accueilli par la maîtresse de maison qui informe sur les collectifs au même titre que l'animatrice et l'intervenante sociale. Cette dernière est aussi amenée à observer le public en matinée et donc durant les ateliers parentalité qu'elle co-anime parfois ; son regard porté lui permet ensuite et hors atelier parentalité de revoir avec les parents les problématiques repérées et de les travailler en individuel.

Le thème le plus apprécié par les parents et sur lequel nous revenons souvent soit à la demande du public soit du fait de son turn-over (nouvelles familles accueillies) est celui des émotions et de leur repérage auquel est immédiatement rattaché le thème de la reconnaissance des besoins de l'enfant.

Il s'agit là du thème qui nous paraît également très pertinent d'aborder au regard des difficultés observées.

Ce thème est souvent difficile pour les parents qui sont eux-mêmes aux prises avec leurs propres émotions sans pour autant avoir le vocabulaire pour l'exprimer. Nos équipes utilisent souvent pour les publics dont le français n'est pas leur langue maternelle « Google traduction » mais aussi des symboles et s'appuient sur les compétences linguistiques de passagères participantes.

Viennent ensuite les thèmes suivants : poser les limites, l'importance d'un cadre, remplacer la punition par la responsabilité, les châtimements corporels et ce que dit la loi les concernant, l'impact sur celui qui les subit, comment répondre aux besoins de mon enfant quand je suis épuisée, responsabilité parentale, je prépare mon enfant à être confié à un adulte de confiance.

Pour faciliter la compréhension, nous adaptions notre vocabulaire, le simplifions, faisons usage d'outils type facile à lire et à comprendre.

Certains parents fréquentent notre accueil sur un temps très court, très vite ils sont réorientés et ne participent alors qu'à peu de séances, d'autres restent plus longtemps et sont friands de ces temps d'échanges et de partage autour de leur rôle et aiment à voir évoluer leurs habilités.

Participant par ailleurs à d'autres ateliers ils connaissent les règles du cadre de fonctionnement et le respectent. Ainsi les échanges se font sans jugement ni dévalorisation de soi ou des autres.

Les enfants sont souvent à leurs côtés, les parents découvrent les effets positifs de la communication bienveillante en direction de leur enfant et aussi des autres enfants présents quotidiennement dans notre accueil ; la place des pairs est aussi importante.

Hors ces temps dédiés à la communication bienveillante, nous travaillons quotidiennement la thématique de la parentalité.

Nous effectuons des orientations vers la PMI, vers les partenaires de santé. Il faut savoir qu'il nous arrive d'accueillir des femmes enceintes de plusieurs mois qui n'ont engagé aucun suivi médical et dont la déclaration de grossesse n'est pas effectuée.

Nous orientons également certains parents vers des associations telles le CRA (centre de ressources autisme), les travailleurs sociaux du conseil départemental voire des éducateurs quand des femmes nous font part de leur difficultés face à certains actes de délinquance commis par leurs adolescents en vue d'obtenir un soutien parental.

Le frein majeur pour les équipes reste même avec l'usage du facile à lire et à comprendre, la barrière de la langue notamment avec les femmes ne sachant ni lire ni écrire (même leur propre langue) et ne maîtrisant pas le français.

Une animatrice, nouvellement recrutée a suivi une formation en novembre 2022 avec la Cause des Enfants sur le thème de la communication bienveillante. Ce temps de formation lui a permis de mieux appréhender la thématique avec les publics, de faciliter le travail avec les familles et d'utiliser de nouveaux outils.

Parmi les participantes à ces ateliers, nous avons des femmes concernées par les violences intrafamiliales, certaines victimes de viols dans leur enfance ou durant le parcours migratoire, d'excision qui ont fui pour protéger leurs filles, de mariage forcé... Violences dont les enfants sont témoins et victimes eux-mêmes.

Qu'il s'agisse de cette action ou de tout autre collectif, nous œuvrons en direction des publics les plus précaires en vue de favoriser le développement de leur pouvoir d'agir.

La parentalité ne se limite pas à l'animation des ateliers de communication bienveillante ; c'est aussi tous les jours, l'orientation des familles vers la Farandole, les centres sociaux, la PMI, l'accès aux soins, les démarches administratives en amont de la scolarisation...

### *Permanences de partenaires*

**La permanence de l'équipe mobile psychiatrie précarité que nous appelons communément RESPIRE** vient à la rencontre de nos passagères, le vendredi matin entre 9h30 et 12h00. Cette proximité est toujours autant appréciée. Les intervenantes sont des infirmières, elles se rendent disponibles autant que possible et sont des ressources pour nos personnels quant à la question de la santé mentale. En cas d'urgence, nous faisons appel à elles sur un simple appel téléphonique, et soit elles se déplacent, soit elles proposent un entretien dans la journée dans leurs locaux ; dans une telle situation, si nécessaire, nous accompagnons la personne pour garantir son accès aux soins.

**Le SIAO** intervient régulièrement dans nos locaux, de 9h30 à 12h00, les professionnelles reçoivent sur leur permanence des familles qu'ils ont convoquées. Cette prestation permet d'écouter la situation de la personne ou de la famille concernée. Des échanges systématiques ont lieu à l'issue des permanences pour permettre aux équipes de croiser les regards et trouver une solution adaptée à la problématique d'hébergement.

**Le CIDFF** mène une permanence juridique mensuelle et lorsque les rendez-vous ne sont pas honorés, le juriste reste présent sur l'accueil, à la rencontre de notre public, afin de les informer de leurs droits et de leurs devoirs. Lorsque nous avons besoin d'un rendez-vous pour une usagère, nous prenons contact avec leur secrétariat qui leur propose un rendez-vous soit dans nos murs, soit sur un autre site pour répondre plus rapidement à la demande.

Nos partenaires viennent aussi parfois dans nos locaux sur des temps d'animation comme l'association l'Abri, la Cause des Enfants.

Nous tentons d'attirer la PMI, sans succès ; pour autant, notre maîtresse de maison oriente facilement les familles vers ce service et obtient rapidement des rendez-vous pour le suivi médical des petits.

Tous nos partenaires sont essentiels à la levée des freins à l'insertion du public.

## Les Mineurs Non Accompagnés (MNA)

Pour rappel, les MNA sont pris en charge par le Conseil Départemental de l'Eure. Au cours de la période d'évaluation de la minorité, certains sont hébergés à l'hôtel Formule 1 et nous sont orientés.

La convention avec le Conseil Départemental prévoit un accueil de 16 jeunes maximum en simultané.

Le Conseil Départemental nous transmet régulièrement les informations d'entrée et de sorties du dispositif MNA de mineurs. Nous recevons parfois plusieurs mails par jour.

Au cours du second semestre, nous avons observé que les jeunes qui se présentent ne sont pas toujours inscrits sur la liste transmise, soit parce que nouveaux, soit parce que sortis du dispositif et continuant à se présenter malgré la fin de leur prise en charge.

Au cours de l'année écoulée, il ne nous a pas été possible de répondre favorablement à la demande du Conseil Départemental qui souhaitait augmenter le nombre de MNA orienté à 20. Pour autant, il est arrivé à plusieurs reprises que ce dernier dépasse le nombre maximum possible ; principalement en juin, juillet et décembre.

Une intervenante prépare chaque jour les repas de la journée.

Du lundi au vendredi, les MNA déjeunent à l'Accueil de jour au féminin.

153 Mineurs Non Accompagnés orientés  
par le Conseil Départemental

**8 895 Repas dont  
2 322 déjeuners pris à la passagère  
Et 126 Accès au service laverie**

Ils peuvent aussi y bénéficier du service laverie à raison de deux fois par semaine. Les créneaux des mardis et jeudis matin leur sont réservés. Ils sont attendus entre 09h00 et 9h30, comme les autres usagers, déposent leur linge dans la machine à laver ;

le personnel se charge de la mise en fonction de la machine et de son approvisionnement en produits d'entretien et à l'issue du cycle de lavage le met à sécher. Les MNA récupèrent leur linge propre et sec dès le lendemain sur l'heure du repas.

Il nous est arrivé de déroger à ce fonctionnement, notamment pour un MNA interne en semaine au lycée et qui ne pouvait se présenter à l'accueil de jour que le mercredi après-midi ; hors vacances scolaires il bénéficiait de l'ensemble des services (repas et laverie) au même titre que les autres membres du groupe.

A l'issue du déjeuner et avant leur départ, le personnel de l'accueil de jour remet à chaque MNA son plat pour le dîner.

Les week-ends et quand l'accueil est exceptionnellement fermé au public le midi, l'intervenante livre les plats directement à l'hôtel Formule 1 où les jeunes sont hébergés.

L'organisation mise en place, dans le respect des règles sanitaires et au regard du nombre de jeunes accueillis en simultané, nous a contraints à les accueillir sur un temps qui leur est dédié et donc en présence d'un nombre très restreint de familles.

Durant l'été, alors que nous sentions le groupe réceptif, nous leur avons proposé de participer à des ateliers collectifs. Ils ont ainsi assisté à quelques ateliers : jeux de société, apprentissage de la langue, expression par le dessin et un atelier art plastique qui s'est déroulé à Trangis. L'objectif était de créer une composition collective à partir de la végétation trouvée dans le parc. Il fallait choisir 5 à 8 éléments sans arracher les branches des arbres, se déplacer dans un cadre, observer, sentir.

Ce fut une réussite, petits et grands, parents, enfants, MNA se sont investis et les objectifs fixés ont été atteints. Il s'agissait de faire des choix selon sa sensibilité, développer l'imaginaire, organiser les éléments entre eux, respecter l'espace/environnement, respecter le tour de passage de l'autre, savoir s'orienter, se repérer dans l'espace



Visite d'une expo au château de Trangis



Atelier Land Art à Trangis

Tout au long de l'année, l'essentiel de leurs demandes porte sur l'accès aux soins, l'accès aux produits d'hygiène. Nous leur remettons alors dans l'urgence dentifrice, brosse à dents, et produits douche ; nous les invitons à faire part de leurs besoins aux professionnels de la cellule MNA, les orientons vers les urgences hospitalières et pour l'accès au vestiaire vers les associations caritatives. Nous transmettons systématiquement un mail à la cellule MNA pour les informer des demandes des jeunes et réponses qui ont pu leur être apportées.

Ils ont aussi souvent fait état d'un certain désœuvrement sans pour autant participer activement à la vie collective ou donner suite à nos propositions de participer à nos ateliers (rarement ils sont restés ou sont revenus pour y participer)

Au premier janvier 2022 nous avions 16 jeunes sur notre liste, au 31 décembre, il en était de même.

La durée moyenne d'orientation est de 35 jours (pour 23 d'entre eux, la durée d'orientation n'a pas excédé une semaine et pour 6 autres, elle a été supérieure à 3 mois).

Parmi les 153 MNA orientés, 136 ont fréquenté l'accueil, 3 ne se sont jamais présentés et ont été mis rapidement en fin de prise en charge quant aux autres, durant leur très bref séjour, ils n'ont rencontré que notre intervenante lors des livraisons le week-end à l'hôtel.

Au regard de l'activité et de la lourdeur de la gestion de l'accueil de ce public nous avons informé le Conseil Départemental, au cours du dernier trimestre 2022, de notre intention de ne pas renouveler notre convention.

Les MNA qui sortiront du dispositif suite à un non-lieu à assistance éducative (décision prise par le juge des enfants) pourront toujours et comme par le passé, bénéficier de nos services à la passagère Evreux (qui accueille des hommes isolés) et à la maraude.

Ils pourront également être orientés vers notre hébergement d'urgence hivernal comme ce fut le cas pour ce jeune que nous avons accueilli sur la passagère au féminin tout le mois de novembre et qui, sortant du dispositif MNA a été orienté par le 115 ; Il s'avère qu'il ne s'y est pas présenté.

## LA PASSAGERE EVREUX

### Accueil de jour situé 84 Avenue Maréchal Foch

Sur 291 jours



Ouvert entre le 1<sup>er</sup> janvier

Et le 31 décembre

Du lundi au dimanche durant la période hivernale avec amplitude quotidienne élargie et  
du lundi au vendredi hors période hivernale

PUBLIC ACCUEILLI	
✓ Hommes isolés	
✓ 597 ménages accueillis soit <b>617 personnes dont 229 nouvelles</b>	
Situation des ménages	En %
Femmes isolées sans enfant	3%
Femmes avec enfants	1%
MNA	1%
Couples sans enfant	2%
Couples avec enfants	2%
Hommes isolés sans enfant	86%
Hommes isolés avec enfants	5%

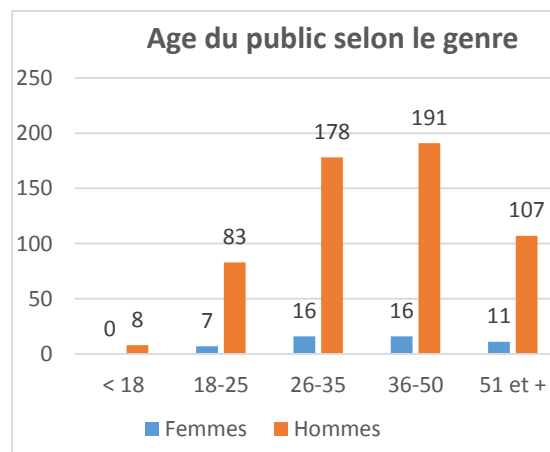
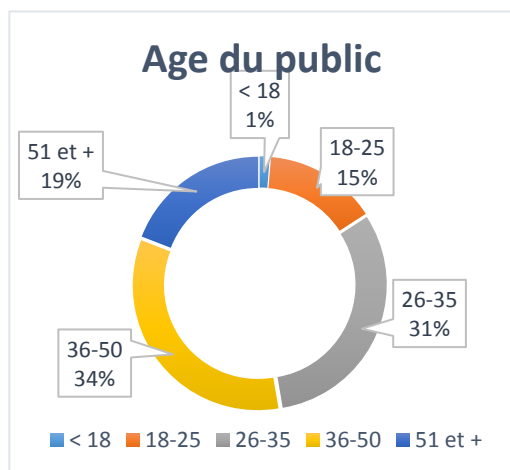
Une équipe	
✓	Maîtresse de maison
✓	Animatrice / Animateur
✓	Agents d'accueil sur la période hivernale
✓	Bénévoles

#### L'activité c'est

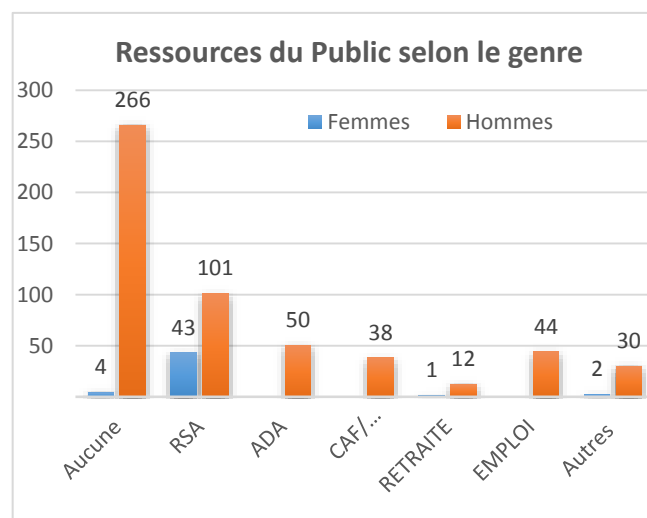
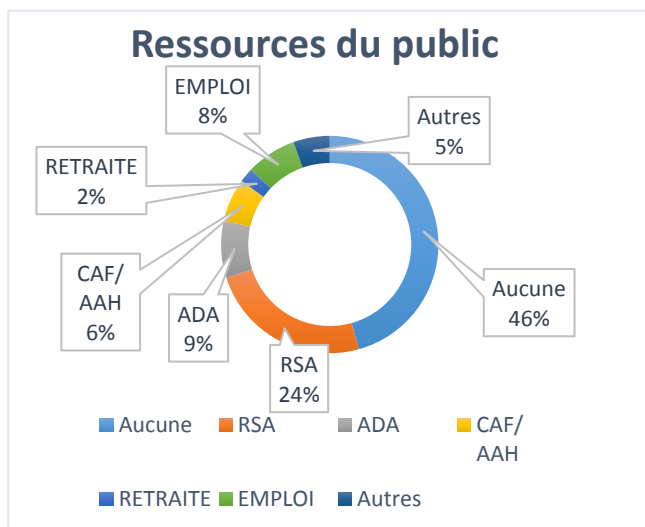
<b>11 713</b>	Prestations au total dont en moyenne
<b>40</b>	par jour et
<b>19</b>	par personne

### Profil du public accueilli

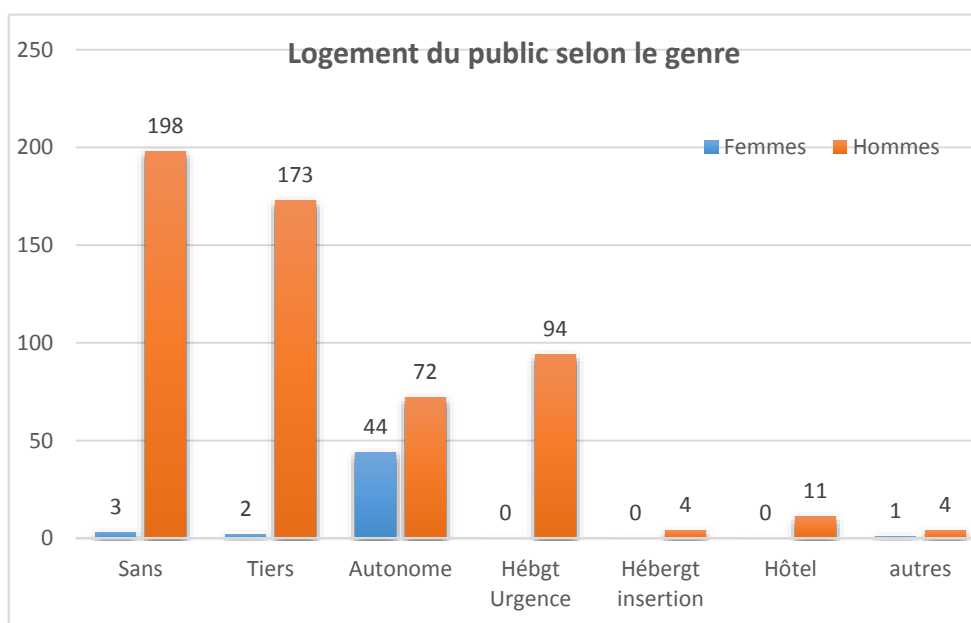
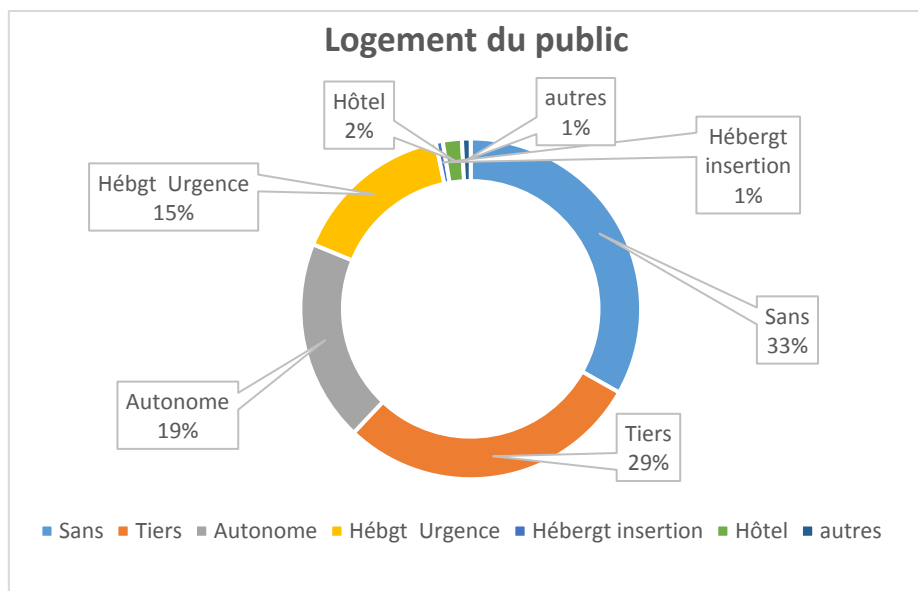
		AGE				
		< 18	18-25	26-35	36-50	51 et +
Total		8	90	194	207	118
Femmes		0	7	16	16	11
Hommes		8	83	178	191	107



		RESSOURCES						
		Aucune	RSA	ADA	CAF/AAH	RETRAITE	EMPLOI	Autres
Total		270	144	50	38	13	44	32
Femmes		4	43			1		2
Hommes		266	101	50	38	12	44	30



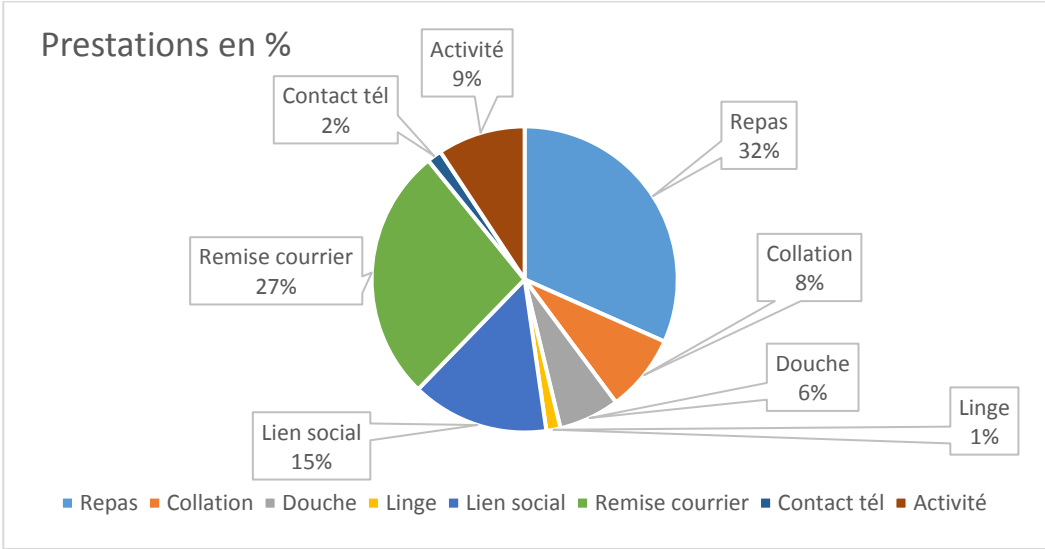
LOGEMENT							
	Sans	Tiers	Autonome	Hébtg Urgence	Hébertg insertion	Hôtel	autres
Total	201	175	116	94	4	11	5
Femmes	3	2	44	0	0	0	1
Hommes	198	173	72	94	4	11	4





**Prestations**

Vie quotidienne	
Alimentation (Petit-déjeuner, déjeuner, collation, colis)	4 840
Hygiène (laverie, douche)	925
Ecoute et lien social	1 882
Remise de courrier	3 150

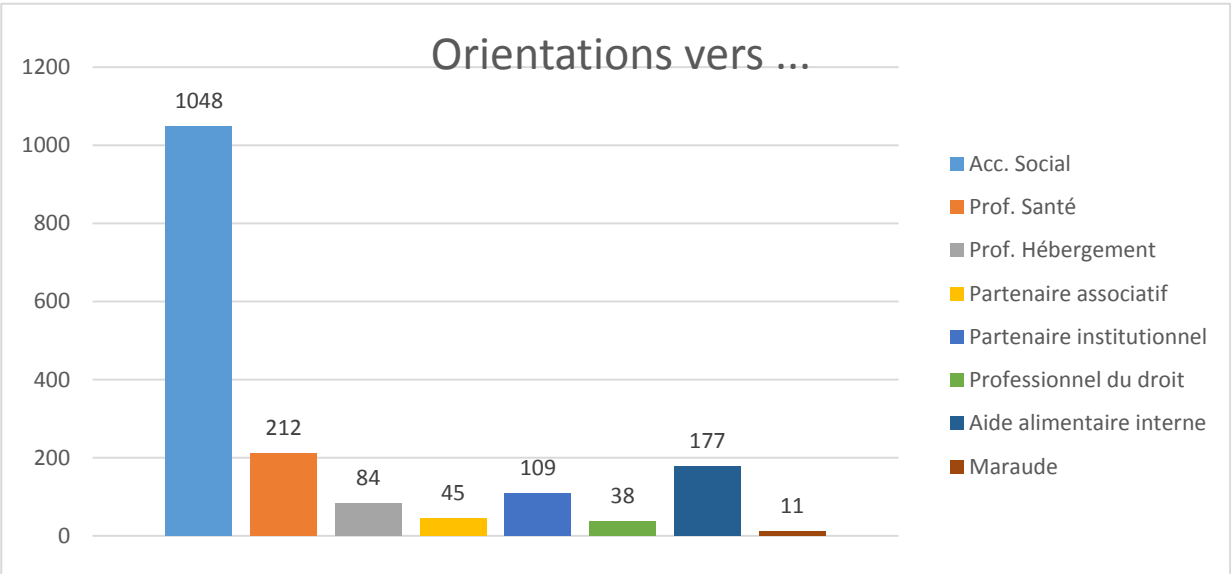


**Domiciliation**

- 7 931 courriers
- 429 domiciliés et 189 ayants droit
- 86 relances
- 1 017 appels téléphoniques
- 281 rendez-vous fixés

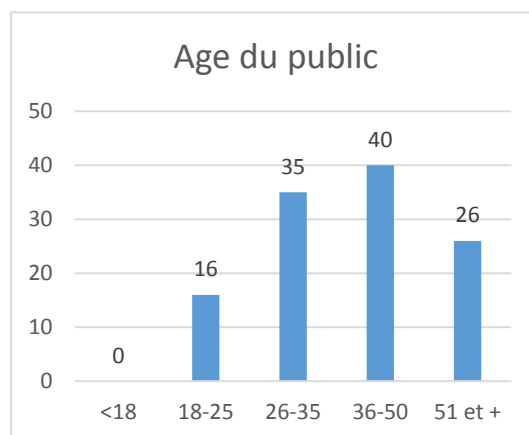
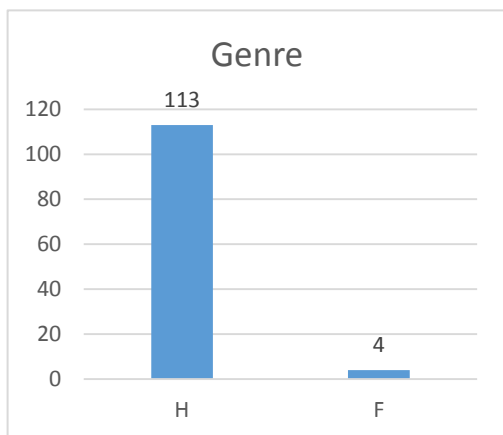
**Ateliers collectifs**

- 1 088 participations
- 176 ateliers
- 163 participants différents



## Profil du public accompagné

Durant l'année 2022, l'intervenante sociale a rencontré 117 personnes

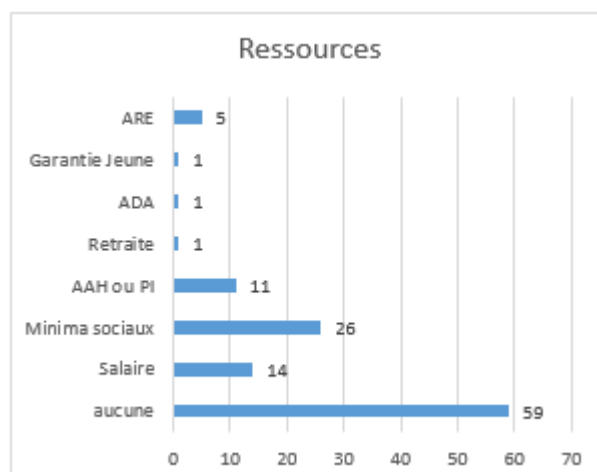
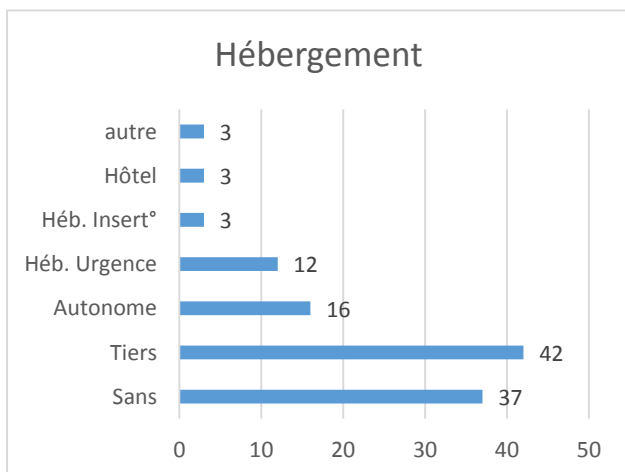


Ainsi sur les 117 personnes accompagnées, elle a rencontré 113 hommes et 4 femmes

L'intervenante a accompagné cette année un public âgé de 18 à 64 ans.

La tranche d'âge la plus représentée est celle des 36-50 ans.

Cependant l'accompagnatrice a constaté une hausse de la fréquentation de l'accueil par la tranche d'âge 51 ans et plus. Elle a donc vu son activité s'élargir à des domaines spécifiques à cette tranche d'âge comme les démarches concernant la pension de retraite.

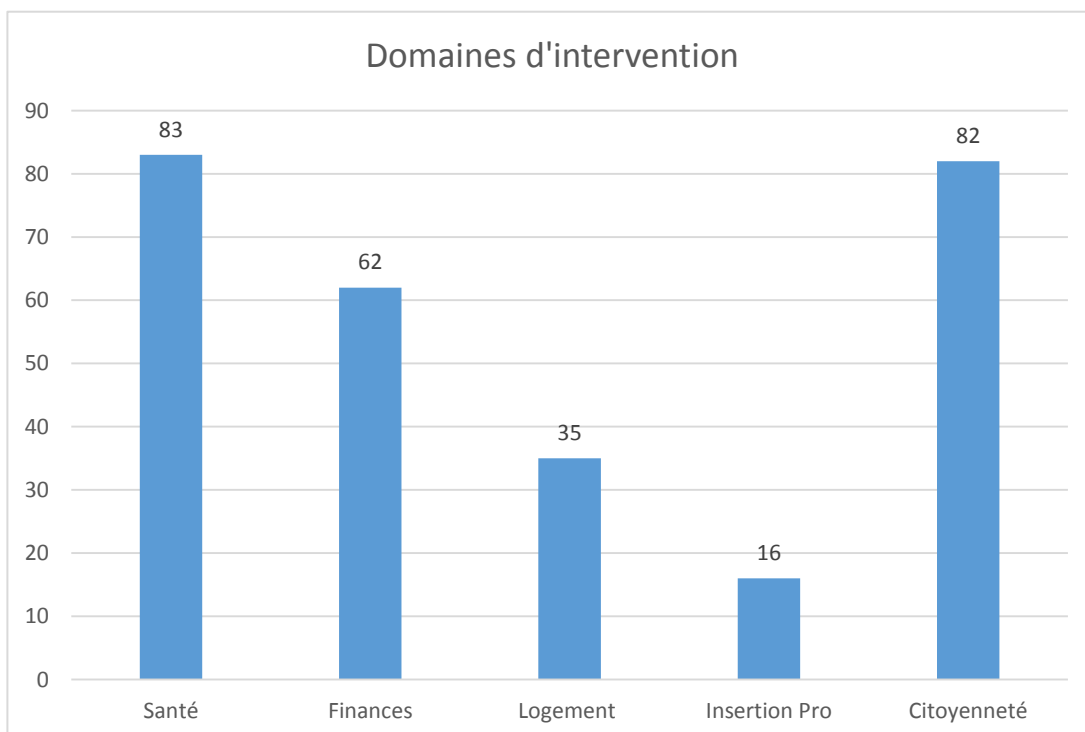
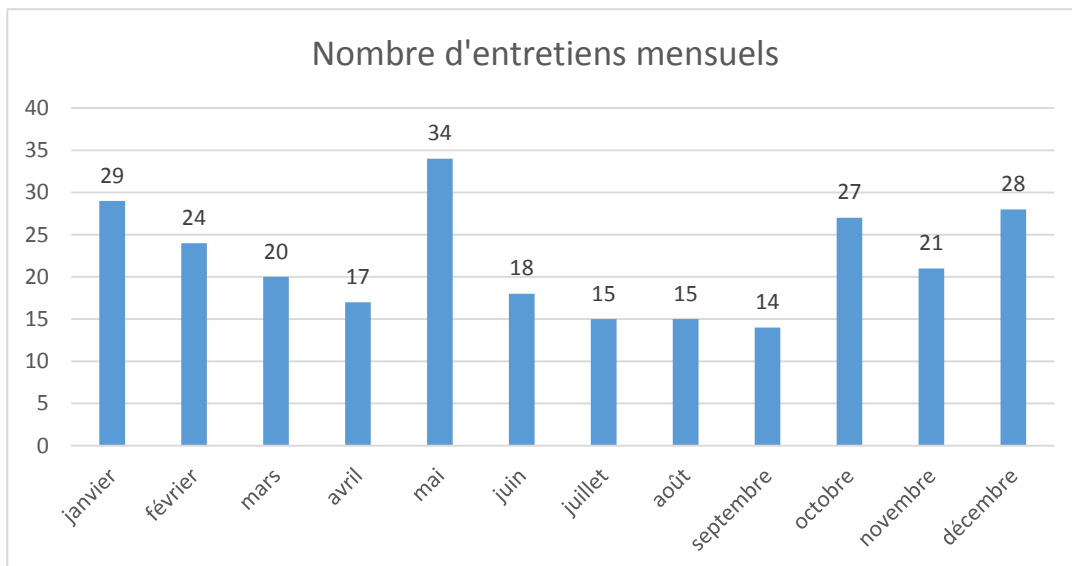


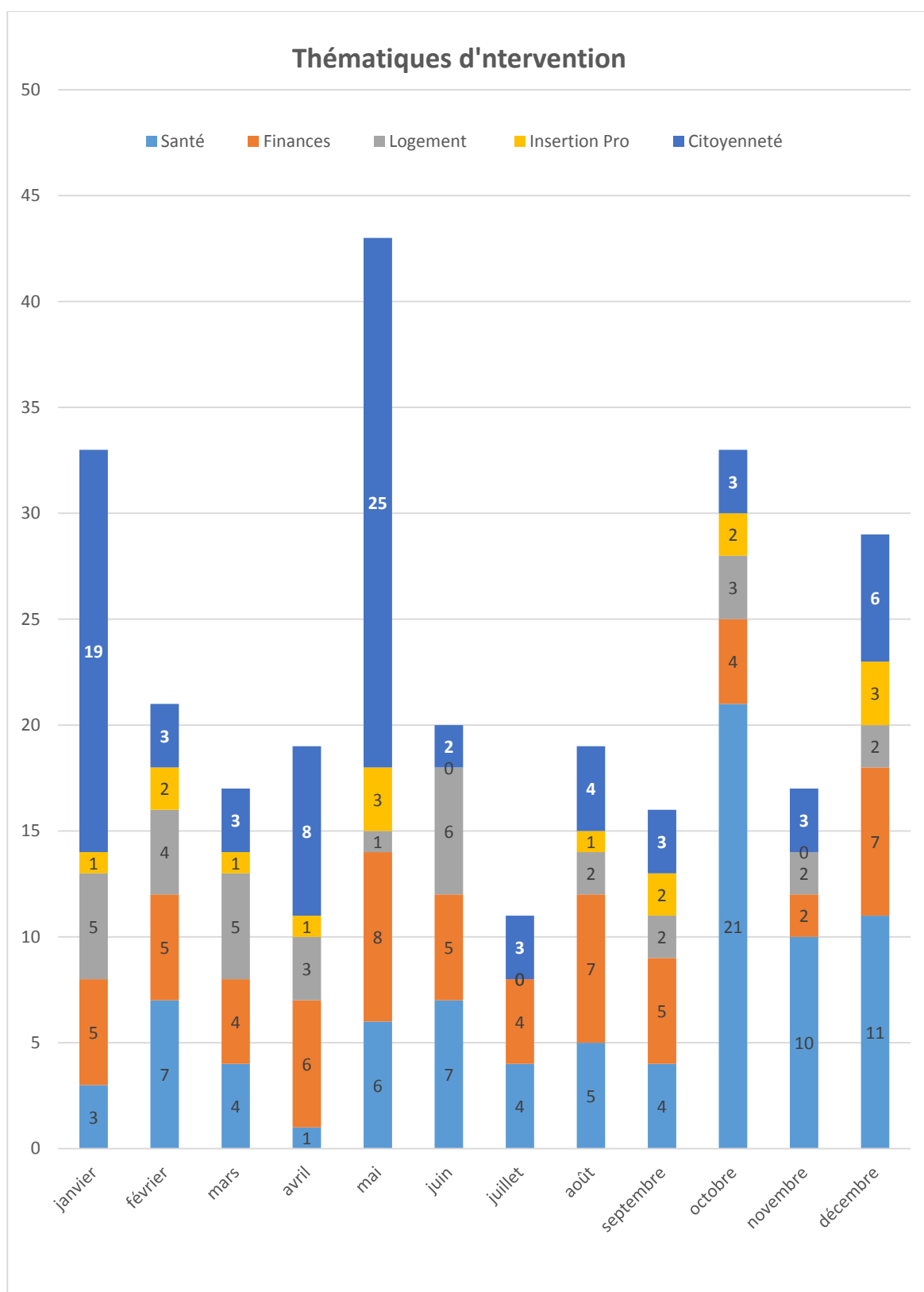
Les personnes reçues sont majoritairement hébergées chez des tiers ou sans domicile fixe.

Elles sont, à leur arrivée, majoritairement sans ressources ou bénéficiaires des minimas sociaux.

## Accompagnement social

L'intervenante sociale a mené 262 entretiens.





**87 actions de coordination** ont été nécessaires pour mener à bien les accompagnements, tous domaines confondus

## ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

L'intervenante sociale reçoit pour un entretien tous les passagers fréquentant régulièrement l'accueil de jour. Ce premier entretien ne débouche pas obligatoirement sur un accompagnement mais permet à l'accompagnatrice de faire le point sur la situation de la personne à son arrivée.

C'est l'occasion pour l'intervenante sociale de se présenter comme une personne ressource si un besoin d'accompagnement se fait sentir. Elle reçoit aussi toutes les personnes dont l'instabilité du lieu de vie nécessite une domiciliation postale.

S'agissant d'un accueil de jour pour hommes, le public est donc essentiellement masculin.

Cependant, la domiciliation des « gens du voyage » se faisant à l'accueil homme, l'intervenante peut aussi être amenée à accompagner des femmes dans leurs démarches.

### Situation de M. B

Monsieur B est un passager âgé de 61 ans, connu de notre accueil depuis 2014, essentiellement pour la domiciliation mais aussi pour la remise de quelques colis alimentaires.

Monsieur est bénéficiaire de l'allocation adulte handicapé et a reçu de la CAF un courrier l'enjoignant à faire liquider ses droits à la retraite au plus tôt au risque de voir son AAH suspendue si aucune action n'est engagée.

Les démarches de retraite se faisant maintenant en ligne, l'intervenante sociale crée avec l'accord de Monsieur, une adresse mail afin de pouvoir créer un compte sur le site de la caisse de retraite.

Grâce à cela, elle a accès à tout le relevé de carrière de Monsieur et une estimation de sa future pension. La même démarche est effectuée sur le site de l'ARCCO pour la retraite complémentaire.

La retraite de Monsieur étant faible, un formulaire de demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées est mis à notre disposition par l'assurance retraite afin que Monsieur puisse bénéficier d'un complément pour atteindre la somme de 950 euros environ.

Un autre passager proche de l'âge de la retraite a aussi pris rendez-vous pour faire le point sur le nombre de trimestres acquis et évaluer son âge de départ en retraite.

L'intervenante sociale constate le vieillissement du public rencontré qui peine à accéder à un emploi ou à le conserver du fait de pathologies reconnues ou non par la MDPH, causées par d'anciens postes de travail et sans doute accentuées par les conditions de vie précaires.

Ces publics finissent généralement leur carrière soit en bénéficiant de l'AAH soit du RSA et ne cotisent pas à la retraite sur ces périodes. Ils ont souvent hâte de pouvoir faire valoir leurs droits à la retraite et l'intervenante sociale doit alors être vigilante sur l'âge auquel ils peuvent la prendre sans perdre d'argent (les décotes sur la retraite étant définitives).

La domiciliation postale n'est pas comptée comme un accompagnement social bien que réalisée par l'intervenante sociale. La domiciliation est souvent la première demande administrative. En effet, avoir une adresse sûre et stable permet de recevoir son courrier et conditionne l'accès aux droits sociaux auprès des différentes administrations et peut même servir à prouver une date d'arrivée ou un temps de présence en France.

L'intervenante y consacre 2 matinées par semaine à la passagère Evreux et une matinée à la passagère au féminin au bénéfice du public de cet accueil.

Au cours de l'année, l'intervenante sociale a mené 262 entretiens.

Le nombre d'entretiens connaît un pic en période fiscale, une légère baisse en période estivale et une hausse en période hivernale.

La baisse en période estivale est la conséquence de la diminution du taux fréquentation de l'accueil et s'explique également par la prise de congés de l'intervenante sociale.

La hausse en période hivernale s'explique par la réouverture de la MALA et par la chute des températures rendant le besoin d'hébergement ou de logement plus pressant.

Le premier entretien est soit un point de situation pour les personnes fréquentant régulièrement l'accueil soit une demande de domiciliation suite à une orientation par FTDA, par la mairie ou par le 115.

L'intervenante sociale lors du premier entretien recherche à faire en priorité le point sur la situation administrative de la personne. En effet, la régularité ou non du séjour en France ainsi que le type de titre de séjour obtenu conditionne l'accès à certaines démarches.

Ainsi pour les étrangers en situation irrégulière, la domiciliation postale est essentielle pour ces publics qui sont soit sans abri soit hébergés chez des compatriotes en qui ils n'ont pas réellement confiance ou qui leur refusent le droit d'utiliser leur adresse.

Pour les personnes françaises ou en situation régulière, la domiciliation permet de conserver une adresse stable, sûre et confidentielle lorsqu'elles n'ont pas de lieu de vie stable par choix ou par contrainte.

S'agissant des démarches administratives, les thématiques d'interventions sont catégorisées couvrant ainsi le champ professionnel des principales administrations françaises.

## **82 entretiens d'insertion sociale, citoyenneté**

Il s'agit essentiellement de démarches auprès de la préfecture, de l'OFII et de l'OFPRA visant à obtenir des documents relatifs au séjour et de déclarations auprès de l'administration fiscale.

L'intervenante sociale a aussi été amenée à faire des demandes d'aide juridictionnelle notamment dans les cas de recours contre une obligation de quitter le territoire français.

L'intervenante sociale veille à ce que les papiers d'identité ou les titres de séjour soient à jour notamment pour les publics étrangers en situation régulière car cela conditionne l'accès aux ressources et à l'ouverture de compte bancaire.

Cette année, en raison de la mise en place par la préfecture d'un nouveau récépissé de demande de carte de séjour suite à l'obtention d'une protection internationale, l'intervenante sociale a rencontré des difficultés auprès des organismes bancaires pour l'ouverture des comptes. En effet, les établissements bancaires n'avaient pas connaissance de ce nouveau format et étaient donc réticents à l'accepter comme document d'identité.

Dans tous les entretiens, l'intervenante sociale met en avant pour tous les publics quelle que soit leur situation administrative, la nécessité de déclarer ses impôts. Les publics français se disent souvent que cela ne sert à rien s'ils ne travaillent pas ou s'ils sont au RSA quant aux personnes étrangères, elles ne connaissent pas toujours cette obligation.

L'intervenante sociale leur explique alors que le fait de déclarer ses impôts est une obligation même si l'on est sans ressource et qu'elle peut conditionner l'accès à certains droits comme la CSS et surtout que faute d'avoir effectué ladite déclaration, ils ne recevront pas l'avis d'imposition ou de non-imposition nécessaire à l'attribution d'un logement ce qui aura pour conséquence de ralentir leur accès à une proposition de logement social.

De plus, pour les publics étrangers, la déclaration d'impôts peut servir à justifier d'un temps de présence en France lors d'une demande d'admission exceptionnelle au séjour.

## Situation de M.S

Monsieur S, ressortissant Somalien vient d'obtenir la protection subsidiaire. Il était auparavant domicilié à Paris chez FTDA.

Monsieur parle peu le français et vient me voir en m'expliquant qu'il n'a ni été hébergé pendant sa demande d'asile ni perçu l'ADA. Il m'explique n'avoir jamais bénéficié de suivi de ses démarches par FTDA Paris, juste une domiciliation postale. Toutes les démarches de Monsieur sont donc à faire. L'intervenante sociale commence donc par faire une demande de titre de séjour à la préfecture en vue d'obtenir un récépissé. Nous procédons ensuite à plusieurs demandes : RSA, d'ouverture de droit à la CPAM et de CSS. Monsieur n'ayant pas de compte bancaire, il ira prendre rendez-vous à la poste pour ce faire.

D'autres rendez-vous seront prévus pour faire des démarches en lien avec l'hébergement ou le logement et les déclarations d'impôts. Suite à son dernier entretien avec l'intervenante sociale en Août, il a pu ouvrir un compte bancaire et accéder au RSA. Monsieur est revenu pour faire une demande de logement social. Les démarches de Monsieur se heurtent à un retard dû au fait qu'il n'a pas bénéficié d'un accompagnement social durant sa demande d'asile. Monsieur n'a donc jamais eu les droits CPAM auxquels il pouvait prétendre dès sa demande d'asile, ni déclaration d'impôts effectuées. Monsieur n'ayant jamais été hébergé autrement que sur de courtes périodes chez des tiers qui ne veulent ou ne peuvent lui faire d'attestation d'hébergement, l'intervenante sociale se heurte à des difficultés pour déclarer les impôts de Monsieur faute de pouvoir justifier d'une adresse au 31 décembre de chaque année.

Monsieur et l'intervenante sociale peinent donc à réunir les documents nécessaires à la demande de logement. Une demande de Centre Provisoire d'Hébergement a aussi été entreprise mais il y a peu de places. Monsieur a par la suite été hébergé par le 115 à la MALA dans le cadre des places « grand froid » et a été reçu par le SIAO afin de lui permettre d'accéder à un hébergement plus stable.

## 62 entretiens ont concerné les finances

Il s'agit principalement de l'accès aux minimas sociaux, du suivi des droits par les déclarations trimestrielles obligatoires. Il peut s'agir aussi de faire le point sur les dettes en vue de l'éventuelle demande d'un plan de surendettement auprès de la Banque de France.

Une fois le point fait sur la régularité du séjour, l'intervenante sociale se consacre à l'accès aux ressources. Beaucoup de personnes arrivent à elle sans ressources ou avec des minimas sociaux bloqués par la CAF. L'intervenante procède alors à la demande de RSA et rappelle l'obligation d'effectuer ses déclarations trimestrielles de ressources ou fait le lien avec la CAF afin de comprendre pourquoi le dossier est bloqué. Nos publics étant mobiles, le blocage du dossier est souvent dû à l'absence de réponse aux différents courriers suite à de nombreux déménagements non signalés à la CAF ou au fait d'avoir manqué des rendez-vous de suivi. L'intervenante sociale vérifie aussi les éventuels droits à la prime d'activité, la possibilité d'orienter vers un dossier MDPH, les droits à la retraite ou à l'allocation de solidarité aux personnes âgées. Elle interroge aussi sur l'existence de dettes afin de renseigner sur la possibilité de faire un dossier de surendettement. Cet accès aux ressources est essentiel pour engager des démarches de logement et pour certains types d'hébergement d'insertion par le biais d'un dossier SIAO.

## Situation de M. K

Monsieur K fréquente notre accueil depuis avril 2022 date à laquelle il est venu chercher une domiciliation. Monsieur est réfugié d'origine érythréenne, il était auparavant domicilié à l'Aigle où il avait un logement social. Il en est parti sans avoir de point de chute à Evreux car il trouvait que l'endroit où il était manquait de transport et de travail.

Il est donc venu chercher une domiciliation postale et de l'aide pour refaire une demande de logement. L'intervenante sociale a refait un point complet de sa situation et a procédé à une demande de logement ainsi qu'à la déclaration d'impôts avec lui. Il est ensuite revenu vers l'intervenante sociale pour relancer les bailleurs concernant sa demande de logement ainsi que pour des problèmes avec la CAF concernant son RSA. Il s'est d'abord inquiété de retenues sur son RSA. Son dossier a été transféré de la CAF de l'Orne à celle de l'Eure qui a opéré des retenues pour cause de trop-perçus dans l'Orne. Par la suite, il a reçu un courrier l'informant de sa radiation du RSA le laissant sans aucune ressource et dans une incompréhension totale (Monsieur parlant difficilement le français malgré des progrès constatés par tout le personnel de l'accueil).

L'intervenante sociale a donc pris contact avec la CAF qui l'a renvoyée vers le département. Le département de l'Eure a finalement réussi à trouver l'origine de la radiation. Monsieur avait fait l'objet d'une sanction par le Président du conseil départemental dans l'Orne (sans doute pour avoir manqué des rendez-vous de suivi RSA) En effet, Monsieur avait fait transférer son dossier CAF mais n'avait pas informé le référent RSA au niveau du département.

Le Conseil Départemental de l'Eure a conseillé à l'intervenante sociale de refaire le dossier RSA. Au cours de la période d'interruption du versement du RSA de Monsieur, il s'est vu proposer un logement par un bailleur social. Il a été contraint de le refuser en raison de l'absence de ressource et du loyer jugé trop élevé (même avec l'APL).

L'intervenante poursuivra les recherches de logement avec Monsieur pour qui les droits au RSA sont de nouveau ouverts.

### 68 entretiens ont concerné la santé

Il s'agit principalement d'ouverture ou de renouvellement de droits à l'aide médicale d'Etat et à la Complémentaire Santé Solidaire. Depuis cette année, l'accès au RSA entraîne automatiquement l'accès à la CSS. Ainsi seules les personnes ayant un minimum d'activité et par voie de conséquence des ressources à déclarer doivent faire un dossier pour obtenir la CSS.

L'information concernant la CSS se fait surtout pour la version payante de celle-ci car les personnes pensent à tort que dès qu'elles travaillent, elles n'y ont plus le droit.

Le reste des démarches santé concernent surtout la demande de vêtements auprès de nos partenaires associatifs que sont la Croix rouge et Id vêts ainsi que la prise de rendez-vous médicaux.



### **35 entretiens ont concerné le logement et l'hébergement**

Il s'agit principalement de demandes ou de mise à jour de demandes de logement social. Il peut aussi être fait un recours DALO si la demande de logement reste sans réponse. Une demande AFU pour aider financièrement à l'accession au logement est également envisageable. L'intervenante peut aussi constituer un dossier SIAO pour les demandes d'hébergement plus stable que l'hébergement d'urgence. Elle peut notamment préconiser une orientation vers l'IML grands précaires de notre association (dont elle a repris le suivi de l'accompagnement social en cours d'année).

### **16 entretiens d'insertion professionnelle**

L'accompagnement professionnel consiste essentiellement aider les usagers à s'inscrire à Pôle Emploi (et à actualiser mensuellement leur dossier) ou à la Mission Locale pour les plus jeunes.

Nos publics étant majoritairement bénéficiaires des minimas sociaux, la plupart d'entre eux ont été orientés vers un travailleur social du département pour une évaluation des freins à la reprise d'emploi (santé, logement, compétences.) ce qui a conduit à leur proposer un accompagnement global ou un accompagnement santé réalisé par des structures mandatées pour ce faire. Le travail de l'intervenante sociale consiste alors essentiellement à faire de la coordination avec ces structures.

### **87 actes de coordination**

Afin de faciliter l'autonomie des personnes reçues, l'intervenante sociale accomplit beaucoup d'actes de coordination, notamment la création d'adresses électroniques servant à créer des comptes dématérialisés auprès des différentes administrations. Elle passe aussi beaucoup de temps à faire du lien avec celles-ci pour démêler les situations parfois complexes des personnes reçues. Cela lui permet d'acquérir par la même occasion de nouvelles connaissances concernant les diverses réglementations.

La coordination peut aussi amener l'intervenante à mettre en contact avec l'OFII les étrangers qui, après avoir épuisé toutes les voies de recours pour obtenir un titre de séjour demandent à bénéficier du dispositif de l'aide au retour.

*TRANSVERSALITE*



Tout au long de l’année l’intervenante sociale est en lien avec la maraude. La maraude lui oriente notamment des personnes qui ne viennent pas ou ne connaissent pas l’accueil. Le fait de rencontrer les publics le soir permet aussi de mieux évaluer leur consommation d’alcool et autres substances et d’alerter sur leur comportement dans ces moments-là. Afin de parvenir à capter des publics en grandes difficultés, un accompagnement conjoint par l’intervenante sociale et la maraude pour des démarches extérieures peut être décidé par le chef de service du pôle Aller-Vers.

Pour exemple, Monsieur B est un usager régulier et de longue date de la maraude. Il a été vu pour la première fois par l’intervenante sociale à la demande du CCAS d’Evreux pour une domiciliation. Par la suite il n’est pas revenu à l’accueil.

Ce n’est qu’en octobre, que Monsieur s’est confié sur ses problèmes aux maraudeurs qui l’ont orienté à nouveau vers l’accueil de jour.

Un point a été fait afin de voir quelles démarches devaient être engagées en priorité. N’ayant plus de papier d’identité, il ne peut ouvrir de compte bancaire qui lui permettrait de percevoir le RSA. Il doit donc réunir la somme de 25 euros pour un timbre fiscal et 8 euros pour des photos d’identité. N’ayant aucune ressource et ne parvenant pas à réunir la somme en faisant la manche, rendez- vous est pris pour une demande d’aide financière au secours catholique. Il a de grosses difficultés pour se déplacer, il sera accompagné à ce rendez-vous par la maraude et l’intervenante sociale. L’aide ayant été accordée de suite à Monsieur, la maraude et l’intervenante sociale, achètent le timbre, font prendre les photos et prennent un rendez-vous à la mairie. Le jour J, Il se présente avec un dossier de demande de CNI, une déclaration de perte, le timbre et les photos. Malheureusement, la démarche ne peut être réalisée car il manque l’acte de naissance de Monsieur (à la prise du rendez-vous on nous a affirmé que la mairie se mettrait en relation avec la mairie de Vernon). L’intervenante sociale s’apprêtait à réunir les éléments pour demander en ligne un acte de naissance mais une information rapportée par la maraude indique que ce Monsieur est allé chercher le document et l’a déposé en main propre. A présent il attend que sa pièce d’identité soit prête. La maraude reste en lien avec Monsieur.

L’intervenante sociale de l’accueil de jour fait aussi le lien avec sa collègue de la MALA qui reçoit les hébergés pour un premier entretien et les oriente ensuite vers l’accueil de jour s’ils ont des démarches à accomplir.

« La passagère Evreux » accueille une majorité d’hommes entre 15 et 78 ans dont un certain nombre fréquente aussi la maraude. Cette dernière nous informe par mail tous les soirs des publics qu’elle a rencontré, notamment des nouveaux qu’elle oriente systématiquement sur notre accueil de jour quand il s’agit d’hommes isolés ainsi que d’éventuelles problématiques. Ainsi, dès l’ouverture, au public, nous sommes avisés des évènements qui se sont déroulés la veille sur la maraude.

Les femmes qui se présentent à cette passagère, y sont accueillies et réorientées vers la passagère au féminin avec qui nous prenons contact.

Quand il s'agit de mineurs non accompagnés nous les réorientons vers le Conseil Départemental qui les prend en charge le temps de la procédure visant à déterminer s'ils sont mineurs ou non. A l'issue de leur mise à l'abri, certains reviennent vers nous.

L'accueil de jour voit passer en son sein, des hommes demandeurs d'asile, bénéficiaires des conditions matérielles d'accueil, orientés par l'OFII. Présents au sein du dispositif HUDA, ces hommes viennent bénéficier des services de laverie, participer à des ateliers collectifs et profiter d'un moment de convivialité autour d'un café, il en est de même pour les hommes bénéficiaires de l'IML, qui côtoient l'accueil afin de rencontrer l'intervenante sociale.

## Ateliers collectifs

163 passagers - 1 088 participations

Nos ateliers sont menés autour de 4 grands thèmes : je gère mon quotidien, je prends soin de moi, je m'exprime, je bouge mon corps.

Au cours de cette année, plusieurs animations et actions collectives ont été menées notamment dans les domaines de l'hygiène, de la santé et du bien-être, mais aussi des actions culturelles.

De façon journalière, les passagers hommes participent à la tenue des locaux, leur apportant ainsi des compétences pour le futur entretien de leur domicile, leur permettant ainsi d'être valorisés au sein d'un collectif. Certains s'occupent davantage de la tenue ménagère, d'autres de l'entretien des espaces verts et des oiseaux. Cet atelier journalier est un moment d'échanges et de partages, d'apprentissages aussi quelquefois sur la dangerosité des produits ou encore de leur action.

On peut constater qu'en période estivale, la fréquentation de cet atelier est moindre tout comme la fréquentation générale de l'accueil de jour.

Un atelier soin a été mis en place, permettant à chaque usager qui le désire d'accéder à une tondeuse électrique en vue d'un rafraîchissement capillaire ou pileux (barbe). Cela valorise l'estime de soi et la confiance, entraînant un meilleur bien-être et donc un mieux vivre ; « Et puis parce que ça fait du bien ! » dit Monsieur B.

Des **informations collectives de santé** ont été menées notamment sur l'usage des préservatifs et leurs conditions de conservation ; ainsi que sur l'importance de l'hydratation en période de canicule.

En effet de manière assez informelle, des informations collectives sont menées. Au détour d'une conversation, un sujet de santé peut être abordé, soit à l'initiative des usagers soit à l'initiative de l'animatrice. Des **activités en extérieur** ont été réalisées, permettant aux usagers de garder ou reprendre une activité sportive ou de détente. La pétanque est une activité qui plait beaucoup à nos usagers.

En période estivale, ils sont demandeurs de balades au bord de l'eau ou de baignades à la piscine. Une action inter accueil a été réalisée en ce sens. Ainsi une sortie à Ouistreham a permis aux accueillis des quatre « passagères » et des hébergés en HUDA de partager un temps ensemble loin du quotidien.

Lors de cette sortie nous avons mis en avant le patrimoine et la langue française via une déambulation dans cette ville normande riche par son histoire et sa culture. Cette action a aussi permis d'aborder des thèmes de santé concernant la protection solaire et les maladies de peau liées au soleil.

Pendant tout le premier trimestre, une action en faveur de l'**alphabétisation** et l'**apprentissage de la langue française** a été menée. Cette activité destinée à toutes les personnes souhaitant apprendre le français s'est arrêtée mi-mars. Cette action a été remise en place en novembre 2022.

Lors de la reprise de cet atelier divers thèmes ont été abordés.

L'atelier compte en moyenne 3 personnes, dont une personne hébergée au sein de l'HUDA qui vient de manière récurrente.

Des animations quotidiennes ont été mises en place tel qu'un **atelier cuisine et repas** à raison d'une fois par semaine. Nous organisons un atelier cuisine celui-ci peut déboucher sur un repas ou permettre aux accueillis du lendemain de bénéficier d'un gâteau, d'une tarte ou d'une quiche préparés par d'autres. Là encore, cet atelier permet d'aborder des sujets comme l'alimentation et d'autre part de valoriser l'individu au sein d'un collectif. Cet atelier a pris fin avec le déménagement et le changement de locaux qui ne nous permet pas de poursuivre l'atelier.

Depuis Novembre 2022, un atelier d'**expression par l'art** a vu le jour et les passagers viennent participer à raison d'une fois par semaine.

Cela permet d'échanger autour d'un thème et d'apporter une valorisation, un regain d'estime par la production graphique. En moyenne 5 usagers viennent à cet atelier.

Dans un premier temps, nous avons souhaité mettre en avant les capacités imaginatives de nos usagers, dans un second temps nous avons travaillé sur la notion d'unité. Certains usagers ont fait part de leur envie d'atelier d'expression par l'écrit.

Pendant le deuxième semestre 2022, des **animations collectives inter accueil** ont été mises en place autour du thème de la **mobilité**. Dans un premier temps les passagers, passagères et hébergés ont visité des lieux essentiels à la vie administrative culturelle et sociale dans Évreux. Et dans un second temps, avec une journée Vélo école en partenariat avec l'association Cicérone.

Les deux actions ont permis aux usagers de développer des connaissances sur les divers lieux dans la ville mais aussi des compétences en matière de sécurité routière.

Le 25 novembre 2022, deux actions ont eu lieu, la première autour de la **journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes et aux filles**.

Lors du petit déjeuner, les hommes ont participé à un quizz et un débat sur les violences. Ce débat a pu déconstruire certains schémas mentaux et réévaluer ce qu'était une violence, des participants ont compris que certains comportements anodins selon eux sont en fait des violences.

La seconde autour de la **collecte au profit de la banque alimentaire**. 5 passagers nous ont accompagné à tour de rôle afin d'aider à la collecte ; M. P est même resté avec les intervenantes sociales de 11h30 à 16h30.

En cette fin d'année, les passagers ont participé à la décoration des locaux, permettant un moment de joie, de partage et d'échange convivial.

Avec la participation de la maitresse de maison, ils ont pu bénéficier d'un petit déjeuner festif pour célébrer Noël et un repas de réveillon a eu lieu le 31 décembre de 18h30 à 21h30 proposé par le pôle Aller-Vers au sein de nos locaux pour achever cette année 2022.

Quelques illustrations de notre panel d'activités



Affichage de travaux menés en atelier Langue Française



Louche, bocal, fouet...  
Quand l'expression orale croise l'univers de la cuisine !



Smarty et sa guitare à la mer



Invitation à venir participer à un atelier pâtisserie



*On garde le sourire,  
on maintient la rambarde !*



*L'expression par l'art, les usagers sont invités à laisser  
parler leur imagination*



*Apprendre à faire du vélo en toute sécurité*



*Atelier Soins de soi  
« Ma peau, un organe à prendre soin »*



*Tous et toutes à "La cocotte sur table"  
Invités au restaurant, l'après-midi se  
poursuit autour de jeux de société*

## Réseaux, Partenaires et Permanences

Au cours des entretiens individuels avec l'intervenante sociale, la personne à l'occasion d'évoquer des traumatismes subis dans son pays, un moment de déprime en raison de sa situation personnelle ou professionnelle ou de ses addictions.

L'intervenante se montre alors à l'écoute dans une posture non-jugeante et tente d'orienter vers notre permanence de l'équipe mobile psychiatrie et précarité « RESPIRE ».

Sur le champ de la santé :

Une permanence deux lundis par mois de l'équipe mobile psychiatrie et précarité « RESPIRE ».

L'équipe est composée d'une infirmière et d'un travailleur social. Ils rencontrent nos publics en collectif ou en individuel quand le besoin s'en fait sentir et ils leur fixent des rendez-vous dans leurs locaux, rendez-vous infirmiers ou psy (psychiatre, psychologue) ; rendez-vous que les publics honorent.

Nous orientons également un grand nombre de nos publics vers la PASS, parfois le CAC ou les services d'urgence.

Sur le champ de l'hébergement / logement

Une permanence un mercredi sur deux est tenue par une professionnelle du SIAO. Elle y reçoit les passagers qui fréquentent nos services après leur avoir fixé un rendez-vous. De notre côté, nous ne manquons pas d'échanger sur d'autres situations et de lui orienter des personnes présentes dans nos locaux au cours de sa permanence ; c'est aussi l'occasion de croiser les regards sur les situations.

L'équipe oriente également les publics vers les partenaires associatifs comme les restos du cœur, les restos chauds, le secours populaire, la croix rouge ; pour un accès vestiaire ou alimentaire.

## Implication de bénévoles

Simone et Gérard sont deux bénévoles qui interviennent en matinée. Leur aide est précieuse pour l'équipe et unique pour les accueillis avec qui des liens de confiance se sont tissés. L'absence de l'un ou de l'autre est remarquée par les usagers qui s'en inquiètent.

Leur présence est exclusivement dédiée à leur rencontre, le public l'a parfaitement compris et apprécie, elle leur apporte « de la joie et du bonheur » (parole recueillie par la maîtresse de maison).

Simone et Gérard sont là, pour eux. En contrepartie les bénévoles ont le sentiment d'être utiles.

## Liens MALA – 115- Accueil de jour

Un grand nombre de personnes accueillies à la MALA fréquente en journée notre passagère.

Elles rencontrent dans un premier temps l'intervenante sociale de la MALA présente dans les locaux 2 jours par semaine, celle-ci fait ensuite le lien avec l'intervenante sociale de l'accueil et lui oriente les personnes si un besoin administratif se fait sentir.

La maîtresse de maison au quotidien peut détecter la nécessité d'orienter sans délai vers l'intervenante sociale de l'accueil.

Chaque matin, nous consultons « l'état exhaustif ». Ce document est instruit par le personnel en poste à la MALA en soirée et le matin par le veilleur de nuit. Cela qui nous permet de connaître l'identité des personnes hébergées la nuit précédente à la MALA.

Chaque mercredi, les hébergés de la MALA doivent recontacter le 115, ils s'orientent vers la maitresse de maison afin que celle-ci fasse un appel collectif. Certains accueillis voient leur hébergement renouveler d'autres non.

Pour ces derniers, un lien avec le 115 se met en place afin de trouver une autre solution et nous redoublons alors de vigilance concernant leur état mental et physique. Nous leur rappelons les services de l'accueil et l'importance de rappeler le 115 quotidiennement.

Réciproquement, le 115 nous oriente du public sans solution d'hébergement. Il prend aussi attache pour nous informer d'une orientation ou réorientation d'un passager.

L'ouverture et la fermeture de la MALA impacte notre activité tant sur le plan de l'affluence que des prestations. En effet, les publics accueillis à la MALA y prennent leur douche et leur petit déjeuner, ils continuent à fréquenter la passagère essentiellement pour le lien social, participer à des activités, ou bénéficier de la domiciliation.

### *L'accueil de jour c'est aussi ...*

La passagère Evreux est un accueil de jour inconditionnel permettant à quiconque s'y présentant d'être entendu et orienté vers le service le plus adapté.

C'est ainsi qu'une jeune femme orientée par le CMP pour une domiciliation, s'est présentée. Dans un premier temps, la création de son dossier et la prise de rendez-vous ont été faites au sein des locaux. La posture d'écoute de la maitresse de maison a favorisé la mise en confiance de la jeune femme qui a pu aborder ses préoccupations à savoir la fin prochaine de son contrat jeune majeur, son suivi par un psychiatre, son projet professionnel et son envie de prendre soin d'elle. Ainsi, une orientation vers la Mission Locale et la MDPH a pu être effectuée sans délai. L'ensemble de ces éléments (dossier papier compris) a été communiqué à la passagère au féminin qui a ensuite reçue la jeune femme pour répondre à sa demande première de domiciliation.

### A situation singulière, réponse singulière

M. M. est sous tutelle, grand marginal, il n'honore pas ses rendez-vous avec la personne en charge de la mesure de protection ; elle ne parvient pas à lui donner ses fonds. En parallèle, Monsieur fréquente notre association et nous fait confiance pour lui permettre d'accéder à des ressources, sans se mettre en danger, garder un lien social avec une structure il a été convenu que nous lui remettons des espèces 3 fois par semaine, en matinée. Il n'est pas toujours ponctuel, pour autant il se présente assez fréquemment et nous maintenons le lien. Cela lui permet également d'accéder à nos services (petit-déjeuner), nous lui avons également proposé un accès au service d'hygiène (douche et lavage de linge) qu'il a décliné. Depuis environ un an, nous observons une dégradation de l'état général de santé de Monsieur qui vient à notre rencontre avec plus ou moins de régularité.

Nous faisons remonter l'information à sa tutelle. Nous profitons de sa présence au moment même où un personnel infirmier de l'équipe « Respire » est en permanence pour créer la rencontre qui s'avère bénéfique. Monsieur leur raconte être en rupture de traitement pour motif que la pharmacie lui réclame une carte vitale. L'équipe prend attache avec sa tutelle pour régler ce problème et ainsi permettre à Monsieur d'accéder à un traitement pour ses diverses pathologies ; sans pour autant adhérer à un suivi de soins en addictologie.



Nous avons été sollicités par la direction d'un lycée pour apporter une aide alimentaire et un accès au service laverie à deux étudiants qui résident au CROUS situé en grande proximité de notre accueil de jour. Il a été ainsi convenu en concertation avec les deux étudiants (un garçon et une fille) qu'ils viennent tous les mercredis à compter du 1er février entre 14h00 et 15h00 pour bénéficier d'un colis composé de produits alimentaires et d'hygiène. Ils mettent leur linge chacun dans une machine à laver et viennent le récupérer le vendredi après-midi.

Des étudiantes en santé SSES ont été accueillies durant la dernière semaine de mars. Elles ont mené leur action sur l'accueil de jour dédié aux femmes et ont souhaité découvrir notre accueil et notre public. Elles ont aussi échangé avec notre animatrice et ainsi découvert nos actions, nos métiers. Elles se sont investies sur notre atelier collectif du matin « jeux de société ».

Nous avons accueilli les collègues de la passagère Vernon qui ont découvert notre méthode de travail qui est fonction de notre environnement. Ils en sont repartis avec des idées à tester sur leur site.

## TRANSVERSALITE



### Situation de M. V

A titre d'exemple, sur l'année 2022, la maitresse de maison a pu accueillir régulièrement M. V connu de l'association depuis 2016, il a un long parcours d'errance et une problématique d'addictions. Il fréquente la maraude et l'accueil de jour de manière régulière, il y bénéficie du service de laverie, de consigne et de petit déjeuner, il participe de temps en temps aux ateliers proposés. L'animatrice a pu observer diverses compétences de Monsieur, notamment lors des ateliers cuisine/pâtisserie et a ainsi essayé de valoriser Monsieur afin qu'il reprenne confiance en lui et qu'il acquière de l'estime de soi ?

Parallèlement à cela, il a dû effectuer un Travail d'Intérêt Général (TIG) réalisé au sein de la Ressourcerie l'Abri à Evreux. Ce TIG s'étant bien déroulé, Monsieur a exprimé « avoir envie et pouvoir encore faire quelque chose ». Il a alors aussi émis le désir de se pauser, d'avoir un chez lui.

Le lien de confiance tissé avec la maitresse de maison a aussi contribué à un cheminement vers une sortie de la rue. L'accompagnatrice sociale et la maîtresse de maison ont donc proposé à Monsieur d'établir un dossier SIAO avec une orientation IML grands marginaux. Le dossier a été instruit au cours d'un rendez-vous d'accompagnement. L'orientation ayant été validée par le SIAO, et reçu un avis favorable par la structure, Monsieur a pu faire son entrée à l'IML dès juin 2022. Il a dû au préalable contracter une assurance habitation, démarche qu'il a effectuée avec le soutien de la maitresse de maison.

L'ensemble des échanges en interne et avec les partenaires intervenus auprès de Monsieur, lui ont permis de sortir de la rue et de retrouver une stabilité pour poursuivre ses soins dans de bonnes conditions.

## LA PASSAGERE VERNON

### Accueil de jour situé 14 Rue de la Renaissance

Sur 243

Ouvert entre le 1<sup>er</sup> janvier

Et le 31 décembre

Du lundi au vendredi

avec amplitude d'ouverture augmentée durant la période hivernale

PUBLIC ACCUEILLI	
✓ Hommes, Femmes, avec ou sans enfants, en couple ou isolés	
✓ 430 ménages accueillis soit <b>481 personnes dont 190 nouvelles</b>	
Situation des ménages	En %
Femmes isolées sans enfant	18%
Femmes avec enfants	7%
MNA	0%
Couples sans enfant	6%
Couples avec enfants	6%
Hommes isolés sans enfant	63%
Hommes isolés avec enfants	1%

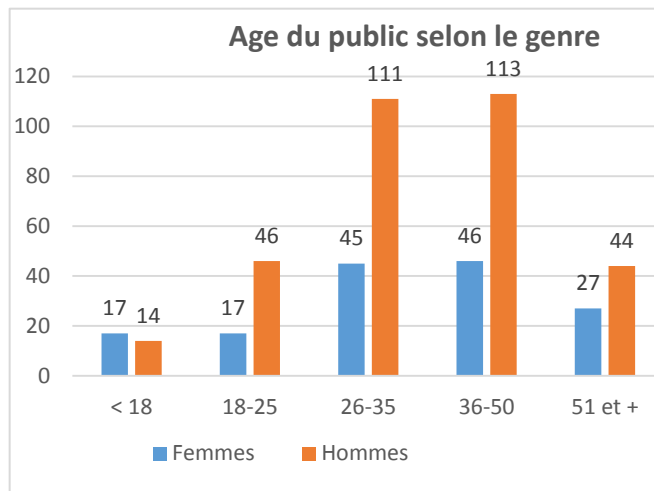
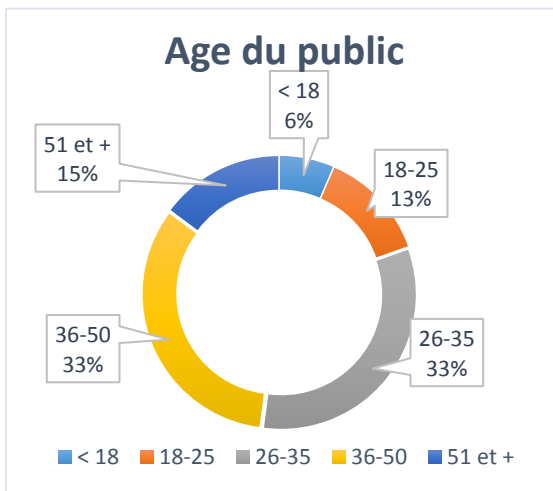
Une équipe	
✓	Maîtresse de maison
✓	Animatrice / Animateur

#### L'activité c'est

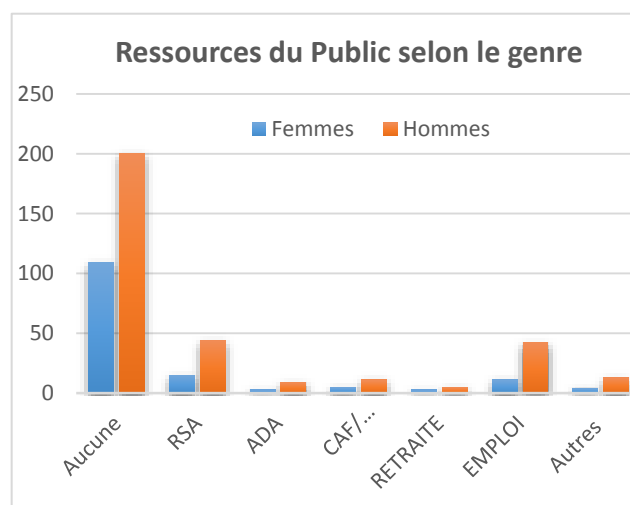
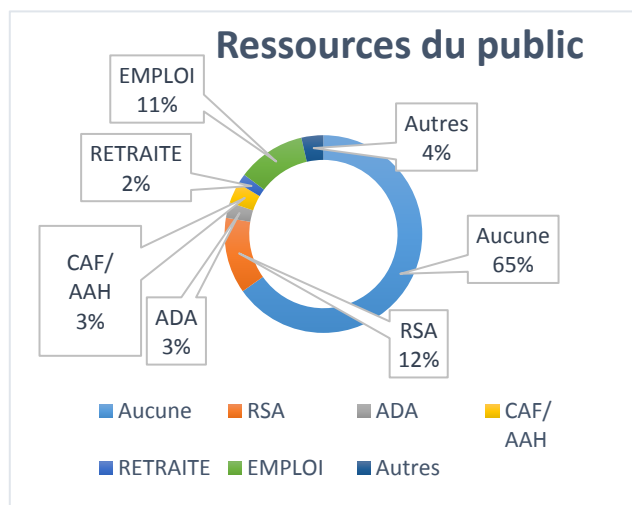
**10 332** Prestations au total  
dont en moyenne  
**43** par jour et  
**21** par personne

### Profil du public accueilli

AGE					
	< 18	18-25	26-35	36-50	51 et +
<b>Total</b>	31	63	156	159	71
Femmes	17	17	45	46	27
Hommes	14	46	111	113	44

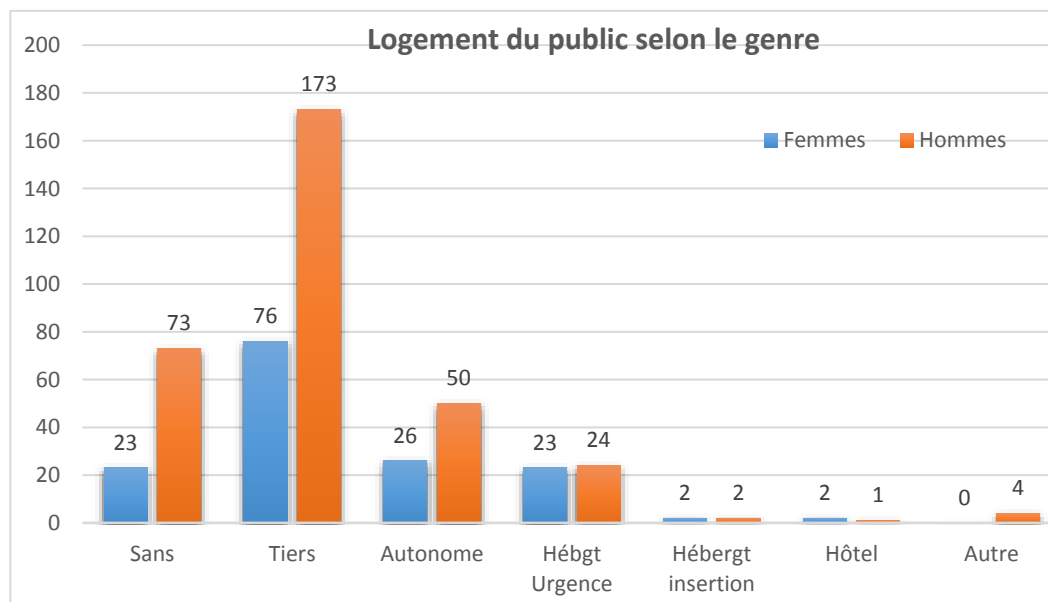
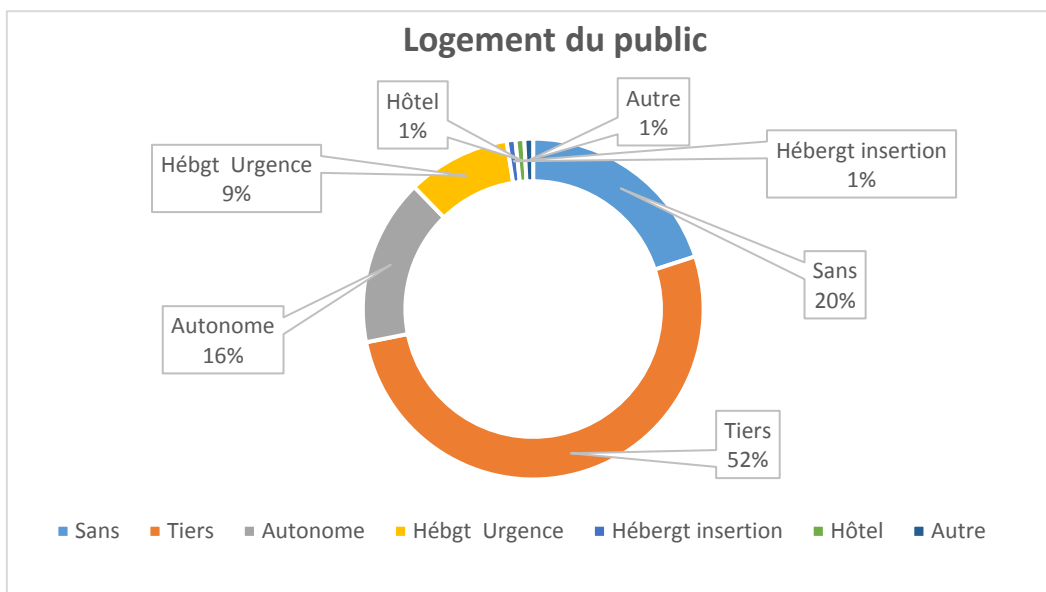


RESSOURCES							
	Aucune	RSA	ADA	CAF/AAH	RETRAITE	EMPLOI	Autres
<b>Total</b>	309	59	12	16	8	53	17
Femmes	109	15	3	5	3	11	4
Hommes	200	44	9	11	5	42	13



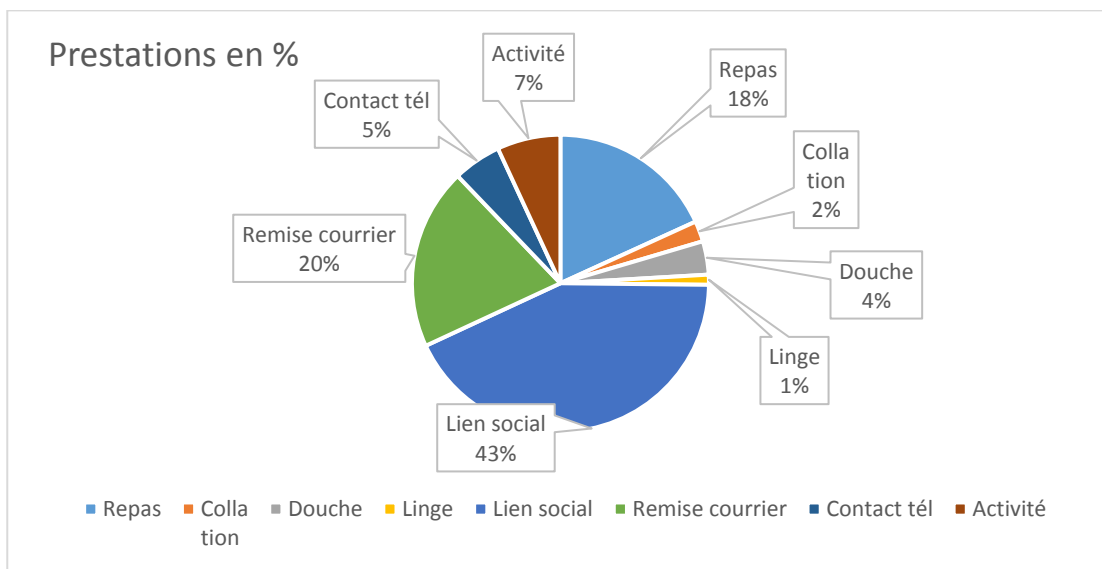
LOGEMENT						
Sans	Tiers	Autonome	Hébg Urgence	Héberg insertion	Hôtel	autres

<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>249</b>	<b>76</b>	<b>47</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Femmes	23	76	26	23	2	2	0
Hommes	73	173	50	24	2	2	4



**Prestations**

Vie quotidienne	
Alimentation (Petit-déjeuner, déjeuner, collation, colis)	2 194
Hygiène (laverie, douche)	489
Ecoute et lien social	4 976
Remise de courrier	2 041

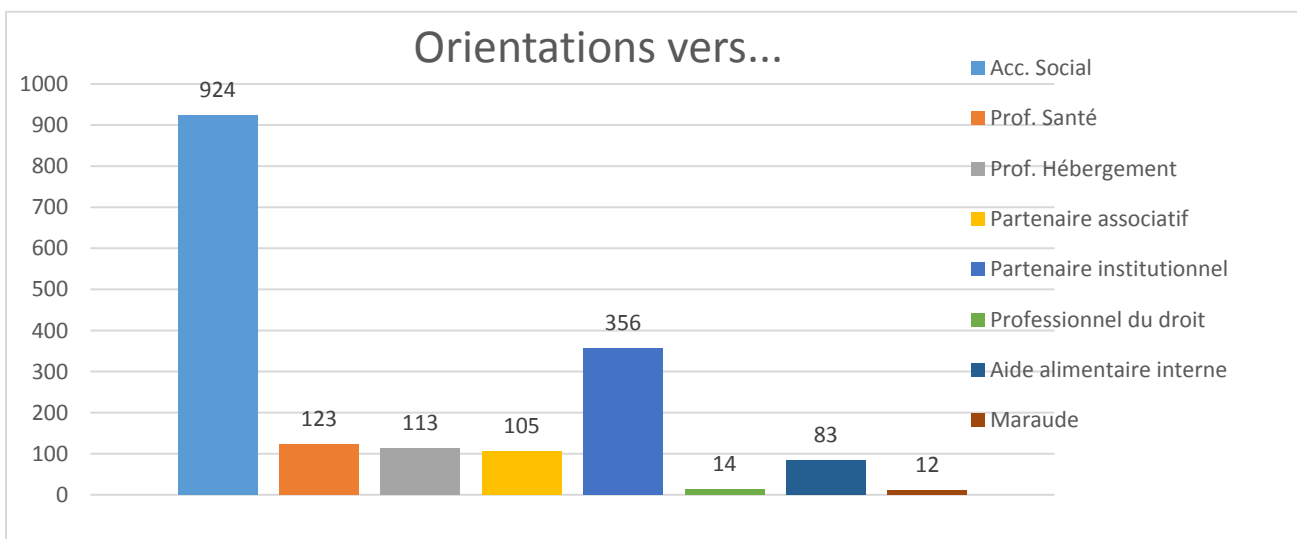


**Domiciliation**

2 456 courriers  
 251 domiciliés et 63 ayants droit  
 143 relances  
 479 appels téléphoniques  
 159 rendez-vous fixés

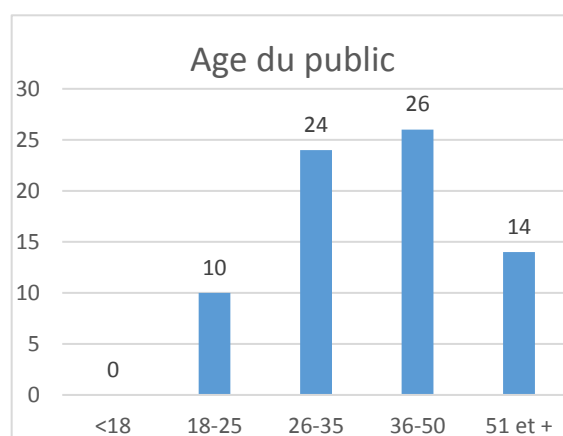
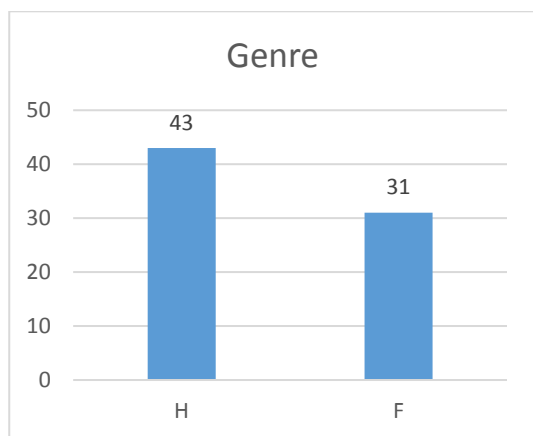
**Ateliers collectifs**

714 participations  
 158 ateliers  
 129 participants différents

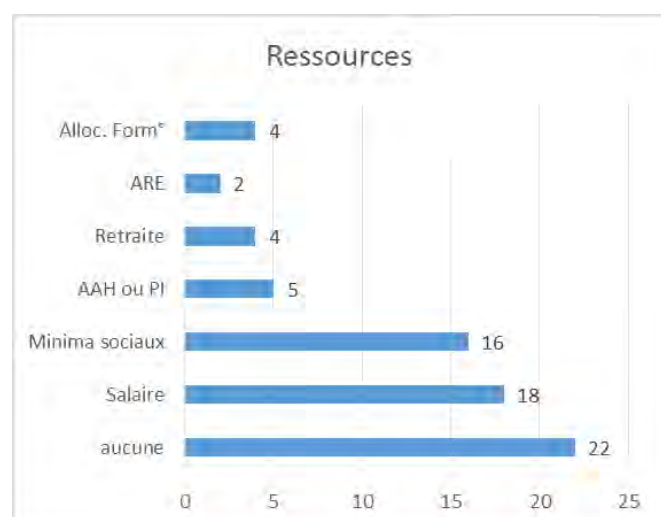
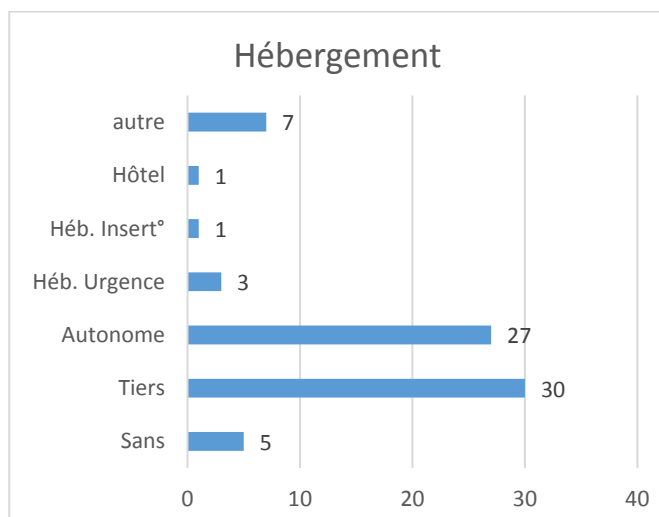


## Profil du public accompagné

Durant l'année 2022, l'intervenante sociale a rencontré 74 personnes

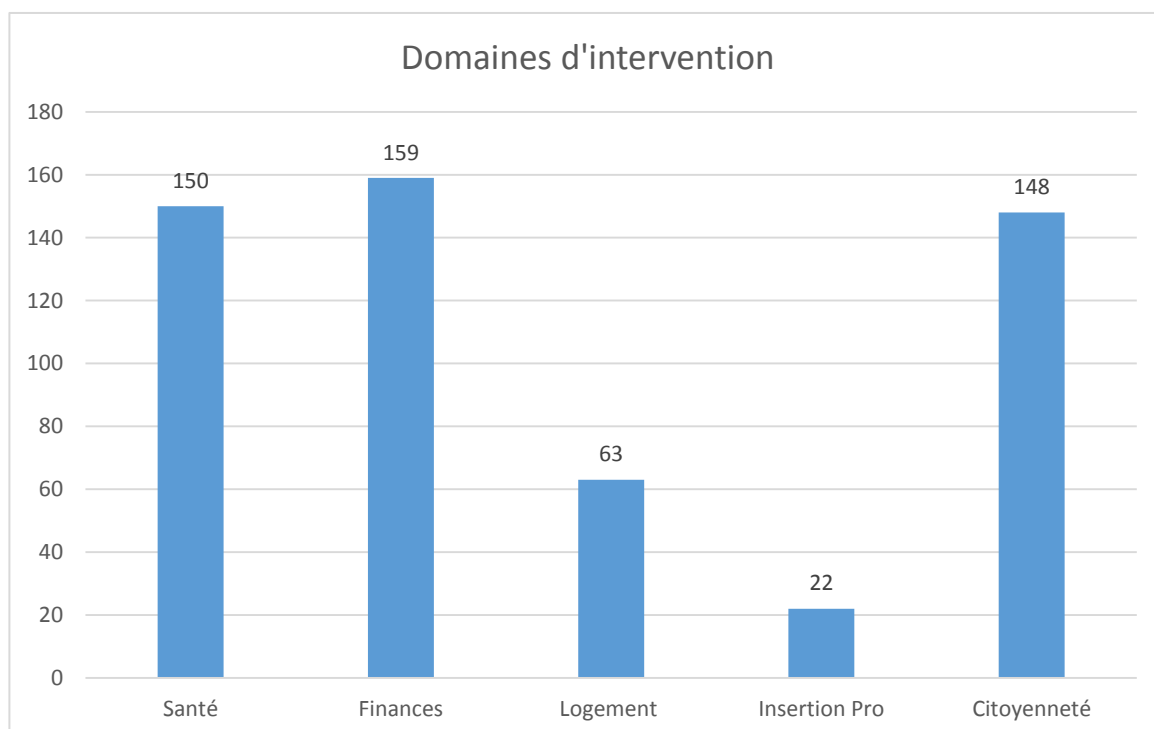
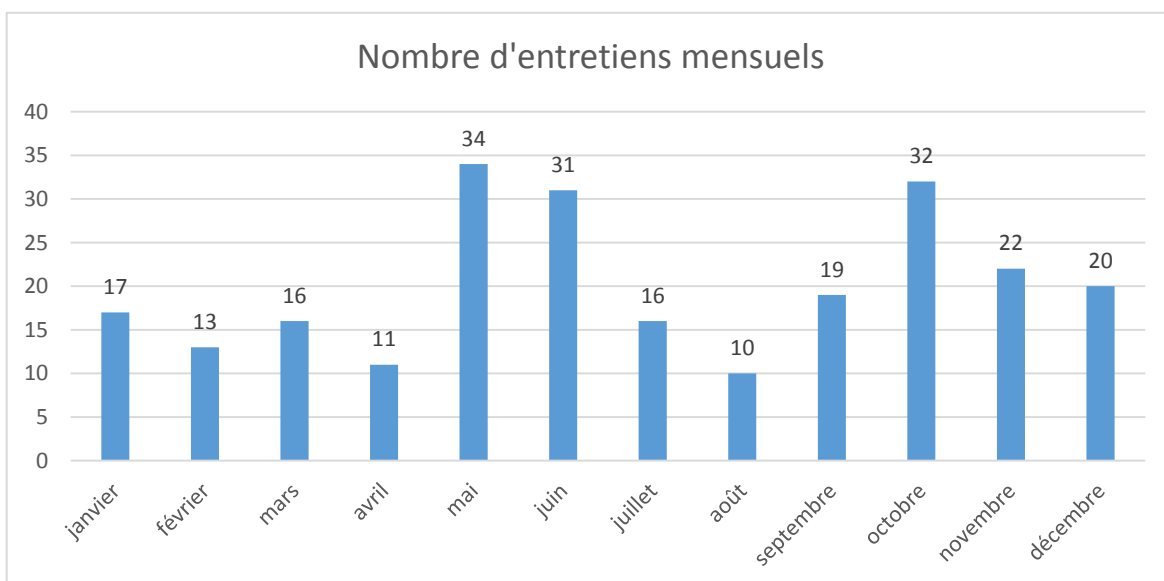


L'intervenante sociale a pour mission d'accompagner régulièrement ou ponctuellement un public mixte, en moyenne âgé de 42 ans, dans une situation précaire ou instable.

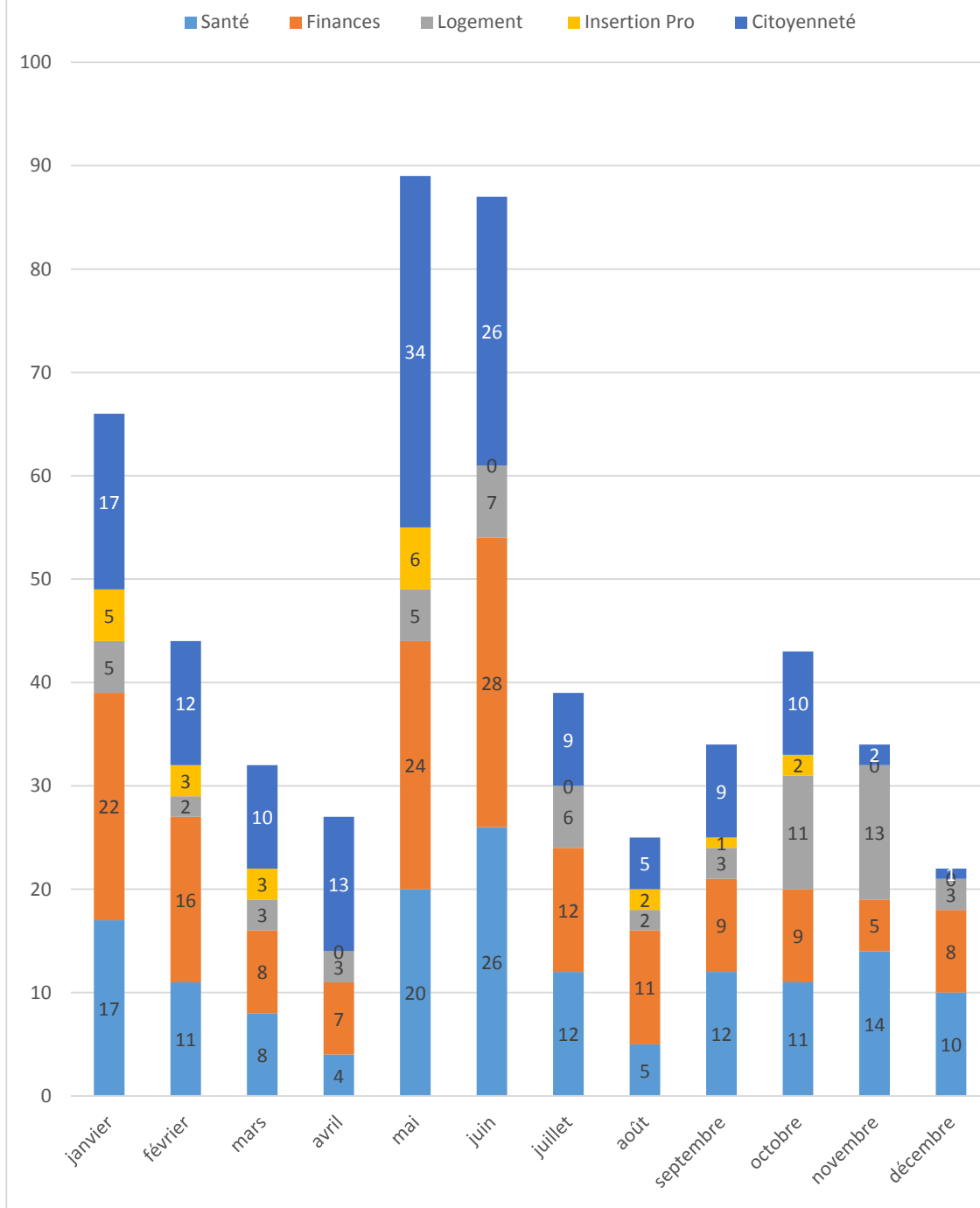


## Accompagnement social

L'intervenante sociale a mené 241 entretiens.



### Thématiques d'intervention



**326 actions de coordination** ont été nécessaires pour mener à bien les accompagnements, tous domaines confondus



L'accompagnement social peut être ponctuel : explication de courriers administratifs, déclaration trimestrielle auprès de la CAF, renouvellement de domiciliation ou bien nécessiter plusieurs rendez-vous et démarches : c'est le cas notamment pour une demande de régularisation auprès de la préfecture. Les demandes de logement nécessitent également plusieurs rendez-vous avec la personne accompagnée afin de compléter le dossier et ensuite relancer les bailleurs sociaux.

L'intervenante sociale fait également des maraudes afin d'aller vers un public en grande précarité sur Vernon, Gisors, Fleury sur Andelle, Ivry la bataille et Gaillon.

Elle est amenée à rencontrer des personnes en grande difficulté sociale, n'ayant pas d'hébergement ou vivant dans un camp des gens du voyage sédentarisés avec lesquels elle peut créer un lien permettant de les accompagner sur la structure ou à l'extérieur.

#### Situation de M. F

C'est le cas de M. F que nous n'avons pas rencontré dans la structure depuis juin 2021 dans le cadre d'une demande de logement. Celui-ci, en parallèle était en lien avec la structure ADISSA, structure qu'il ne fréquente plus depuis la même période. Cela concorde avec le dernier évènement dans la vie de cet homme, le décès de sa femme. Depuis septembre, un lien de confiance s'est créé entre l'intervenante sociale et M. F. Elle a pu le rencontrer lors des maraudes, faire des démarches administratives urgentes sur le terrain (déclaration trimestrielle CAF) puis proposer des rendez-vous sur la structure, rendez-vous qu'il a honoré. Une liste d'objectifs cohérents a été établie avec lui. Il a accepté la proposition faite concernant la domiciliation à Accueil Service pour le suivi de ses documents administratifs. Le prochain objectif est en cours, travailler sur l'importance de posséder une nouvelle carte d'identité et une carte vitale, cela nécessite plusieurs échanges (Maraude et Accueil de jour) Autrement dit, lui faire un rappel à M. F en l'invitant à sortir de l'invisibilité et lui rappelant que l'accès aux soins est un droit ! Dans un second temps, Monsieur est venu apporter de lui-même l'argent nécessaire pour faire sa carte d'identité, que nous avons déposé dans son dossier. Monsieur F est revenu une semaine plus tard pour vérifier son dossier CAF, à cette occasion, l'intervenante sociale, après échanges, a pu redonner l'argent à Monsieur afin qu'il puisse acheter un timbre fiscal. M. F a effectué cette démarche puis est venu apporter le timbre à l'intervenante sociale qui pourra alors prochainement accompagner M. F faire ses photos d'identité pour compléter son dossier qu'il pourra apporter en Mairie.

#### Les Finances

Le public accueilli à la passagère Vernon est majoritairement sans ressources et a principalement des besoins concernant les finances.

159 démarches ont été effectuées par l'intervenante concernant la gestion du budget dont :

108 démarches d'ouverture, suivis et maintien de droits (RSA, AAH, Actualisation pôle emploi, PACEA, prime d'activité)

34 suivis de dettes (demande de remise gracieuse, mise en place d'un échéancier, remboursement dette locative, demande de bordereaux de situation, point sur les contrats souscrits et accompagnement dans les démarches de résiliation...)

Situation de M. R

Monsieur R a retrouvé un emploi depuis peu. Il se présente lors d'un entretien et tend une amende. Il a des difficultés de compréhension et d'expression mais l'intervenante comprend vite qu'il s'agit d'une amende avec majoration. Visiblement, la contravention a été envoyée à la mauvaise adresse et date de 6 mois. L'intervenante explique la situation à l'officier du ministère public en précisant que Monsieur reconnaît les faits, ne s'oppose pas au règlement de l'amende mais a besoin qu'un échéancier soit mis en place et demande l'exonération de la majoration. L'intervenante joint à son mail l'attestation de domiciliation de Monsieur (valable à la date des faits et jusqu'à ce jour) ainsi que son avis de contravention sur lequel est mentionnée l'adresse erronée. De son côté, Monsieur a transmis l'intégralité du dossier par lettre recommandée. A ce jour, il attend la suite donnée à son dossier.

**La santé** vient en seconde position

C'est 150 interventions concernant la santé.  
 84 démarches permettant l'ouverture ou le maintien des droits (CSS, MDPH, pension d'invalidité, DTR AAH, renouvellement carte inclusion, maintien de la mutuelle entreprise, demande de carte vitale, AME...)  
 29 orientations vers les professionnels de santé : PASS, médecin, laboratoire, imagerie, spécialiste, CMP, Centre Hospitalier Evreux Eure Seine, centre de vaccination, CLAT, bilan de santé IRSA, CASEVA, CIDFF, ADISSA...  
 11 démarches en lien avec l'hospitalisation (questionnaire d'entrée, prise de rendez-vous, suivi post opératoire, rendez-vous spécialiste, demande de bons de transport...)  
 1 dossier MDPH Instruit pour une personne vue en maraude.

Situation de Mme K

Mme K est connue de l'AJ de Vernon depuis plusieurs années. Elle a été hospitalisée pour une intervention chirurgicale au genou. Cette opération a nécessité des soins de suite durant 3 mois en région parisienne. Mme est rentrée à son domicile en mai 2022 et ce retour a impliqué la prise de rendez-vous pour le suivi médical avec séances de kinésithérapie, analyses de sang au domicile de Mme et préparation d'un pilulier hebdomadaire par l'infirmière. Les entretiens ont eu lieu par téléphone et via l'application WhatsApp pour coordonner les rendez-vous. L'isolement de cette personne n'a pas permis d'avoir une aide lors de son retour à domicile. La famille de Mme réside en région parisienne et ne vient que très rarement à Vernon.

Des actions de sensibilisation sont menées au sein de la structure. Elles s'inscrivent dans le cadre de l'accompagnement social et plus largement dans une démarche d'informations, préventions et orientations au sein même de l'accueil de jour avec chaque salarié chargé de l'accueil du public (animation santé « Octobre rose », atelier cuisine, appel centre de santé, orientations ...)  
 L'objectif de l'équipe et notre partenaire PASS était de transmettre à la fois les gestes techniques mais aussi une transmission de savoirs pour une meilleure connaissance de ces pathologies, des symptômes, répondre aux questionnements de ces femmes souvent en manque d'accès au soin.

Les participantes à l'atelier n'avaient pas les informations importantes et cruciales concernant les risques dus au manque de soins, ces échanges avec les professionnels de santé ont permis à ces 5 femmes (assurées CPAM ou détenant l'Aide Médicale de l'Etat) de prendre rendez-vous à la PASS ou au service gynécologique du centre hospitalier pour des examens de prévention.

La prévention des risques au sein de l'accueil de jour se fait :

Par affichage ponctuel avec le mois sans tabac accompagné d'outils ludiques (jeux, questionnaires...) et échanges avec le public sur leurs consommations.

Sensibilisations et informations au public des différentes maladies faisant récemment surface : gale /cas de diphtérie et sensibilisation au dépistage de cancers (sein, utérus, colon...)

### Logement et Hébergement

39 démarches en lien avec l'accès au logement ou à l'hébergement (demande de logement, SIAO, demande de résidence sociale en ligne, demande FJT, ...).

19 démarches concernant les hébergements d'urgence (création et suivi dossier SIAO, coordinations avec le 115...).

1 demande d'aide pour le maintien logement suite à des impayés.

### Situation de Mme D

Madame D vit chez sa sœur depuis le décès de son mari. Elle est suivie par l'association ALFA. Elle dit supporter beaucoup de charges et dit parfois être malmenée par son beau-frère car le couple ne voudrait plus de sa présence à leur domicile. De ce fait, Mme désire avoir un appartement autonome mais les professionnels ont pu constater que Mme manquait d'autonomie financière. En effet, celle-ci ne gère pas son budget. Elle a des difficultés à effectuer seule les démarches concernant ses finances.

L'intervenante et les partenaires sociaux ont pu également constater que la sœur de Mme avait à plusieurs reprises exercé une pression physique et psychologique sur Mme D afin de lui soutirer de l'argent.

La situation a été discutée lors de la CTO au sein de l'UTAS. Les différents professionnels présents et l'intervenante ont pu échanger et déterminer un hébergement adapté.

En fin d'année 2022, au vu des tensions, une médiation entre les deux femmes a pu être mise en place, avec le soutien d'une intervenante du CCAS qui suit madame en parallèle. L'objectif de cet entretien était de tenter d'apaiser les tensions et rétablir la communication entre les deux sœurs.

Nous avons également expliqué aux deux femmes qu'un appartement autonome n'était pas adapté à Mme D, ce qu'elles ont difficilement entendu dans un premier temps.

Après plusieurs échanges avec Mme D, nous avons pu la positionner sur une place CHRS, l'intervenante reste en lien avec le directeur du CHRS pour maintenir le lien avec Madame et la soutenir dans son positionnement.

### L'insertion sociale

L'intervenante sociale a effectué cette année :

34 démarches auprès de la préfecture (prise de rendez-vous, demandes d'informations, demandes de titre de voyage, DCEM ...).

14 démarches auprès de l'OFII (rendez-vous CIR, visites médicales, demandes d'attestation ...).

5 démarches auprès de l'OFPPRA (changement d'adresse, envoi de documents concernant l'état civil, déclaration changement de situation...).

29 démarches en lien avec les impôts.

15 démarches concernant la parentalité (scolarité, suivi des vaccinations, inscription clubs de sport, centre aéré, inscription cantine, création compte citoyen...).

5 démarches pour l'instruction et le suivi de demande d'Aide juridictionnelle (dossier, prise de contact avec les avocats...).

17 démarches en lien avec des professionnels du droit (AVEDE, CIDFF, médiateur social...).

### La domiciliation

Le personnel en charge de l'accueil fixe un rendez-vous à l'utilisateur avec l'intervenante sociale. Au cours de l'entretien, un point est fait sur sa situation et l'intervenante détermine ainsi si la demande de l'utilisateur est recevable. La plupart des personnes en demande de domiciliation sont des personnes qui n'ont pas d'hébergement stable, vivent chez des tiers ou des compatriotes pour la plupart.

## *Permanences de partenaires*

La passagère Vernon propose des permanences aux usagers :

Permanence **FVV** (Femmes Victimes de Violences) : Cette permanence se déroule le premier mardi de chaque mois, assurée par une intervenante sociale référente FVV de l'accueil de jour Femmes Victimes de Violences. Elle peut ainsi échanger avec les femmes victimes de violences et proposer un accompagnement approprié. Elle se rend également disponible quand le besoin s'en fait sentir pour répondre aux questionnements de personnels de l'accueil de jour de Vernon.

Permanence **SIAO** : Elle est assurée une fois par mois par une intervenante YSOS. Elle permet de faire le point sur les situations d'urgence de certains de nos usagers, l'intervenante sociale prend soin d'établir un dossier SIAO en amont.

Permanence **Numérique** : Animée par une conseillère numérique rattachée au Conseil Départemental de l'Eure, elle se déroule à l'accueil deux fois par mois. Cette permanence permet aux usagers d'être accompagnés dans leurs démarches numériques (création d'une boîte mail, demande de logement social en ligne, mise en ligne d'un CV, création de lettre de motivation...) L'orientation vers ses permanences est majoritairement faite lorsqu'il y a des besoins et demandes d'insertions professionnelles.

Au vu du nombre grandissant de démarches numériques à effectuer pour les ouvertures, suivis et maintien des droits, l'ensemble de l'équipe oriente régulièrement le public en demande vers France Service à l'Espace Médiation qui se trouve à proximité de la structure.

## Ateliers collectifs

129 passagers - 714 participations

Je prends soin de moi : débats et actions ponctuelles autour de thématiques abordées dans le cadre de journées internationales (journée des droits des femmes, Octobre Rose...), tricot

Je bouge mon corps : jardinage, projet mobilité.

Je gère mon quotidien : cuisine, nettoyage et entretien des espaces de vie.

Je m'exprime : Ateliers français, partage de savoirs, jeux de société.

Durant cette année 2022, nous avons relevé une nette augmentation du nombre de femmes à l'accueil avec un désir de rester sur la structure pour un moment de partage. Certaines dans l'échange, d'autres cherchant le calme...

Parfois elles viennent pour un besoin ponctuel d'accompagnement, une domiciliation, une écoute.

De même, selon la situation de chacune, une permanence Femmes Victimes de Violences leur est consacrée avec l'intervention de notre collègue intervenante sociale de la passagère FVV dans nos locaux le 2<sup>ème</sup> mardi de chaque mois.

Ces femmes participent activement aux divers ateliers mis en place notamment les ateliers tricot et cours de français.

Courant octobre (octobre rose) il nous semblait important de dédier un atelier à ces femmes, pour la plupart dans la précarité et renonçant aux soins.

Nous avons ainsi pu mener à bien un atelier « **sensibilisation aux cancers féminins** ». L'animatrice, en coopération avec deux intervenantes de la PASS, ont pu aborder des sujets tels que le dépistage des cancers (sein, utérus), la prévention des risques, la vaccination.

Pour rappel : la vaccination contre les papillomavirus humains permet de prévenir les infections génitales à l'origine d'environ 90% des cancers du col de l'utérus et à l'origine d'autres cancers des voies génitales... (touchant principalement les jeunes filles).

Un des objectifs de cette intervention était de lever les freins et les doutes de certaines mères concernant la vaccination de leurs jeunes filles. En effet, la vaccination est recommandée pour les jeunes filles dès l'âge de 11 ans, pour le cancer de l'utérus mais aussi des jeunes garçons.

Nous avons également abordé des sujets comme celui de la contraception avec une démonstration de l'infirmière sur l'utilisation du préservatif féminin/masculin, l'autopalpation mammaire avec une démonstration des gestes techniques via un buste d'autopalpation que les intervenantes avaient apporté pour l'animation.

L'objectif était l'appropriation de gestes techniques mais aussi une transmission d'informations pour une meilleure connaissance de ces pathologies, des symptômes, répondre aux questionnements de ces femmes souvent en manque d'accès aux soins.

Les participantes à l'atelier n'avaient ni connaissance ni conscience des risques dus au manque de soins, ces échanges avec les professionnels de santé ont permis à ces 5 femmes (assurées CPAM ou détenant l'Aide Médicale de l'Etat) de prendre rendez-vous à la PASS ou au service gynécologique du centre hospitalier pour des examens de prévention.

**L'activité jardinage** proposée suit les saisons. Entre le nettoyage, désherbage de la parcelle et la taille de la haie. Cette activité permet de faire participer un public même occasionnel. Elle participe à créer du lien social, encourage les échanges avec les autres, favorise le développement de la nature et de la biodiversité en ville et plus concrètement participe à l'embellissement et à l'amélioration du cadre de vie de l'Accueil.

Une sortie à la jardinerie de Saint Marcel, le 16 novembre, a même été l'occasion d'acheter des plantations pour avoir une parcelle revivifiée au printemps.

Dans le but d'améliorer l'orientation et l'accompagnement des publics, il était programmé sur l'année 2022 un **projet mobilité** impliquant les usagers. L'objectif était de photographier des lieux ressources afin de pouvoir les exploiter. Nous avons profité d'un tel projet pour faire participer nos usagers maraude pour faire découvrir nos partenaires et la nécessité de connaître ces institutions et associations dont ils auront besoin. Une dizaine

de nos accueillis ont participé, certains connaissaient déjà quelques structures, les sollicitant par ailleurs dans le cadre de leurs démarches.

Dans le cadre de la semaine de l'intégration, qui a eu lieu du 17 au 21 octobre, nous avons mobilisé le public sur une action mobilité.

L'objectif était de faire connaître les structures du territoire à nos publics, autour de 8 thématiques dont santé, emploi, accès au logement, culture, sport ; qu'il s'agisse d'institutions, associations ou entreprises.

Au départ, nous avons discuté de cette journée avec les accueillis, autour de la nécessité et l'importance de l'apprentissage de la langue française, une des thématiques de la journée et un volet social majeur du parcours d'intégration des étrangers afin de devenir autonome dans leurs démarches administratives, trouver un emploi, participer à la scolarité de leurs enfants.

Avec un groupe d'usagers, nous nous sommes rendus, toute la journée, aussi bien dans des institutions, associations que dans des infrastructures culturelles (France Services, UTAS, CIO, Mission Locale, Mairie, Médiathèque...). Entre visite guidée par un ou une responsable, et échanges avec les usagers, cela a permis de pouvoir répondre à certaines de leurs questions, sur la VAE ou le logement par exemple.

Qu'il s'agisse de la thématique santé qui est un droit universel en France ou celle de l'emploi ou encore celle de la culture qui est lui vecteur de cohésion sociale et de dialogue interculturel tous sont facteurs fondamentaux pour l'intégration, favorisent l'appropriation de la langue française, font découvrir la société française et permettent de tisser des liens.

Alors que la France accueille chaque année plusieurs dizaines de milliers d'étrangers, il est essentiel d'expliquer et promouvoir les valeurs de la République et la notion de citoyenneté auprès des étrangers.

La mairie, collectivité territoriale, lieu incontournable dans une commune, permet de satisfaire les demandes quotidiennes de la population.

Les usagers d'Accueil Service qui ont participé à cette journée ont pu connaître davantage l'offre de services disponibles sur le territoire. Ils ont été actifs et certains désirent renouveler ce type d'expérience.

De façon régulière, une fois par semaine si possible, **un atelier cuisine** est proposé. Durant cet atelier, nous évoquons l'hygiène, la santé et l'équilibre alimentaire.

Entre cuisine traditionnelle et économique, c'est aussi l'opportunité de faire découvrir les pratiques culinaires qui consacrent les festivités en France, comme l'Epiphanie ou la Chandeleur. Les recettes proposées varient selon notre approvisionnement via la banque alimentaire. Cependant, nous élaborons toujours des plats économiques, rapides et peu coûteux. Une activité qui permet donc aux usagers de constater qu'avec peu nous pouvons faire beaucoup. Entre plats afghans, créoles ou sénégalais, la variété culinaire s'invite tout autant dans nos locaux.

Un **atelier entretien des espaces de vie** existe et consiste à faire participer les usagers. Cela fait également partie des notions quotidiennes sur l'hygiène qu'il est nécessaire tant d'évoquer que de mettre en action.

Des **activités artistiques et culturelles** sont proposées aux usagers. L'atelier dessin ou mandala permet aux usagers de se pauser, de développer une certaine créativité, cela apaise et renforce la confiance en soi.

Les usagers se révèlent à nous, certains chantent, d'autres s'endorment pendant l'activité. Les participants font même la promotion des ateliers aux autres usagers.

Le 30 octobre, lors d'un débat sur les violences faites aux femmes, nous avons évoqué le projet d'une Maison des Femmes. Un passager, ayant connu les violences intrafamiliales dans son enfance et témoin de violences vécues par sa mère était ému par ce projet. Inspiré par le logo de l'association, ce jeune a travaillé sur une affiche qu'il a offerte aux professionnelles en charge du projet en vue de décorer la maison des femmes qui devrait voir le jour courant 2023.

Depuis le dernier trimestre, un **atelier jeux de société** s'est développé. Au départ, nous avons commencé par le scrabble et le jeu du Uno, que certains découvraient ; puis certains usagers nous ont exprimé l'envie de jouer aux dames ou aux échecs. Ils ont été actifs. Cela amène de la bonne humeur, de la convivialité et des échanges entre les usagers, l'un des usagers à traduit les règles en arabe.

Les jeux de société participent au bien vivre ensemble. Au fil des parties, les joueurs apprennent à écouter les autres, à respecter des règles, et à gérer leurs émotions en cas de frustration. Ils participent au développement de l'estime de soi.

Dans le domaine culturel, une activité consiste à discuter de Vernon ou de la Normandie à travers des ouvrages. Cela permet de recueillir de collecter des informations sur le passé des usagers, sur leurs habitudes de vie, de connaître leur espace perçu et vécu. D'avoir un aperçu de la famille et l'environnement, le quartier, les usages collectifs des espaces, la gestion de la sphère privée/sphère publique, le dedans et le dehors...

D'après leurs retours, ils préfèrent une petite ville comme Vernon à de trop grandes villes comme Evreux. Certains usagers connaissent bien Vernon et partagent leurs informations avec ceux qui en ont besoin.

Les avantages sociaux du partage de la culture sont importants : l'établissement de relations sociales au sein d'un accueil de jour en établissant la confiance et la réciprocité peut entraîner une diminution de la peur, de l'intolérance et de l'isolement, tout en augmentant le sentiment d'appartenance et les comportements prosociaux.

Nous pouvons apprendre les uns des autres, mais d'abord, nous devons avoir un certain niveau de compréhension les uns des autres. L'apprentissage d'autres cultures nous aide à comprendre les différentes perspectives du monde dans lequel nous vivons, pour que, lorsque nous interagissons avec les autres, nous puissions construire des ponts vers la confiance, le respect et la compréhension entre les cultures.

Plusieurs **sorties extérieures** ont été organisées tout au long de l'année.

Le 6 juillet, une sortie a été organisée dans le but de découvrir Giverny, haut lieu de la peinture impressionniste grâce à Claude Monet. Les usagers ont pu découvrir le charme d'un village très fleuri et touristique, avec sa rue principale, l'église Sainte-Radegonde où se trouve la tombe de Monet et sa famille, l'ancien hôtel Baudy et son jardin. Au cours de cette journée, les usagers ont tous pique-niqué. Les enfants ont pu jouer au ballon, pendant que les mères se reposaient. Au total, une dizaine de personnes présentes ravies de leur journée. Un bon moment de détente et de partage.

Dans le parc jouxtant l'Accueil de Jour dans le quartier des Boutardes des barbecues sont installés et mis à disposition des habitants.

Une sortie barbecue a été planifiée pour le 11 août. Sur place, les usagers ont participé à l'élaboration et la préparation du barbecue. Un moment de détente et de convivialité aux côtés de ces personnes échappant à un quotidien difficile. Le résultat est le suivant : sentiments de liberté et de bien-être en cette journée ensoleillée.

Le 07 septembre, une journée à la mer et plus précisément à Ouistreham a été initiée avec les autres personnels des différents sites de l'association. Tous les participants en mode vacancier étaient prêts.

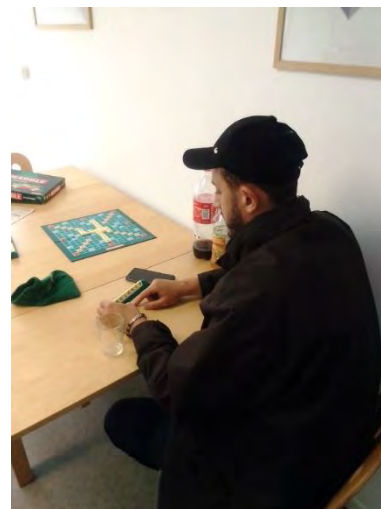
Après un trajet de plus de trois heures, cette sortie est une occasion singulière pour nos accueillis de quitter routine et grisaille (découverte du casino, des restaurants, les ferrys, la mer, la plage et son histoire).

Le 05 octobre, une sortie cueillette a été initiée sous une belle journée d'automne à Houlbec Cocherel. Occasion, pour l'un des usagers de nous montrer sa commune de naissance, pour un autre ravi d'observer la campagne normande et ses cultures, pour une autre de participer à une animation sortie avec un sourire dont il ne s'est pas départi. Tous les usagers ont fait la cueillette. Un instant très convivial et qui a atteint sans conteste son objectif de création de lien social.

Quelques illustrations de notre panel d'activités



*Atelier cuisine, deux passagers en action*



*Une partie de scrabble pour le vocabulaire*



*Collaborer pour résoudre un sudoku*



*Ateliers d'expression par le dessin*







*Atelier tricot*



*Entretien du jardinet de l'accueil*



*Séance Barbecue en bord de Seine*

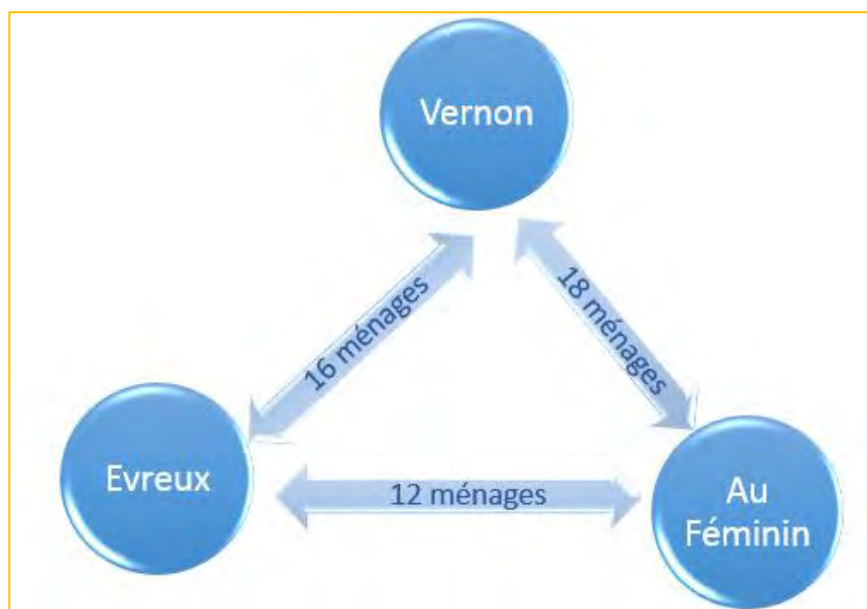
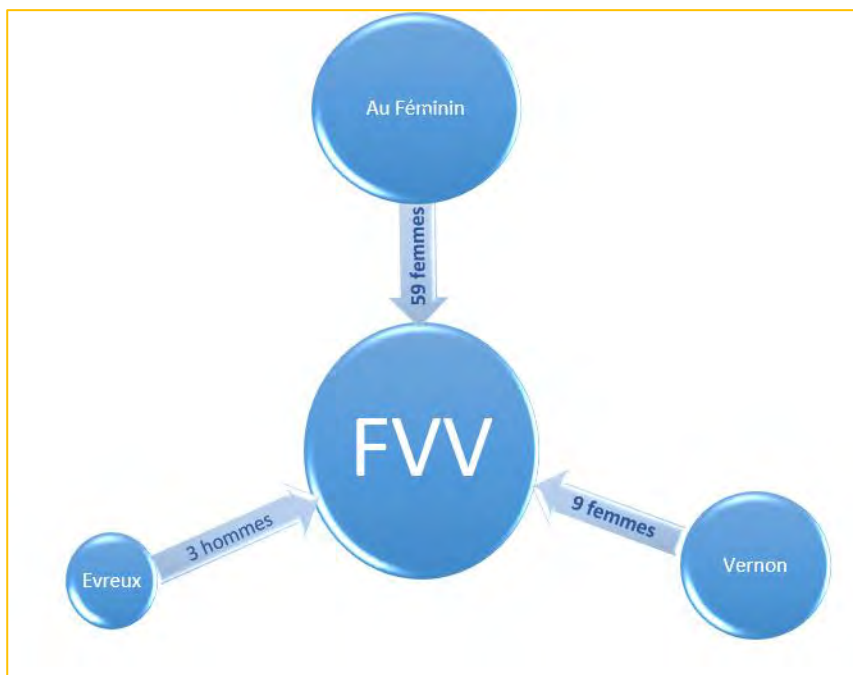


*Sortie estivale sur la côte normande*

*TRANSVERSALITE*

D'une passagère à l'autre

Parmi les 1 574 ménages (1 831 passagers et passagères) qui fréquentent nos accueils de jour, 117 d'entre-eux représentant (129 personnes) ont circulé entre 2 accueils de jour au moins. Il s'agit à 61 % de victimes de violences orientées vers la passagère FVV.



Quant aux autres ménages, il s'agit majoritairement d'hommes soit réorientés vers la passagère Evreux, soit naviguant entre Evreux et Vernon ou encore de familles hébergées en urgence sur la MALA et venant donc fréquenter la passagère au féminin.

## HEBERGER et ACCOMPAGNER



Les différents dispositifs d'hébergement et d'accompagnement vus par les usagers

### Faits marquants de l'année

L'année 2023 a été marquée par l'arrivée des ressortissants ukrainiens. Au vue du contexte géopolitique en Ukraine, Accueil Service, en étroite collaboration avec les services de l'Etat, a accueilli des familles ukrainiennes sur une période de 6 mois en hébergement d'urgence au sein des locaux destinés à la mise à l'abri hivernale. La situation en Ukraine perdurant, il a fallu trouver une solution d'hébergement autre qu'un hébergement d'urgence pour ces familles tout en prenant en compte leurs difficultés administratives. Ainsi, Accueil Service s'est doté d'un nouveau dispositif d'hébergement et d'accompagnement pour les familles ukrainiennes accueillant en 2022, 38 personnes.

L'IML Grands Marginaux ouvert en 2021 avec 5 places, a vu son nombre de place augmenté et son intitulé renommé. En effet, depuis le mois de Décembre, 5 nouvelles places ont été ouvertes au sein de l'IML augmentant ainsi la capacité d'accueil à 10 places. L'IML Grands Marginaux s'appelle aujourd'hui IML Grands Précaires, répondant ainsi au public que nous accueillons.

### Des liens étroits avec le pôle Accueillir

Les publics hébergés peuvent être amenés à fréquenter les accueils de jour. En effet, les rendez-vous avec l'intervenante sociale ont lieu au sein de ces locaux. En fonction des situations, des liens peuvent être faits avec les maitresses de maison pour divers services. En amont de leur orientation vers les dispositifs d'hébergement, il se peut que certaines personnes aient déjà fréquenté les accueils de jour.

Une intervenante sociale étant présente dans chaque passagère, le lien avec le personnel des passagères est quotidien.

### Transversalité avec le Pôle Maintenance/Logistique

Il est important de mettre en avant la transversalité entre les pôles Héberger et Maintenance/Logistique sans laquelle les différents dispositifs ne pourraient être efficaces. Aménagement des appartements, Etat des lieux entrants et sortants, réapprovisionnement du matériel d'accueil, livraison des consommables, de fournitures administratives, maintenance des locaux, gestion d'intervention de professionnels du bâtiments, réservation d'un véhicule pour déplacement ou transport... , le pôle Héberger est en contact permanent avec le pôle maintenance/logistique.

### Perspectives 2023

Au cours de l'année 2023, la situation en Ukraine ne s'étant pas améliorée, des familles arrivent toujours en France. De ce fait, Accueil Service va augmenter sa capacité d'accueil des familles ukrainiennes afin de répondre à la demande constante des arrivées. Fin 2022, des logements sont en cours d'attribution pour le début d'année 2023, pour arriver à terme à une capacité d'hébergement de 50 personnes.

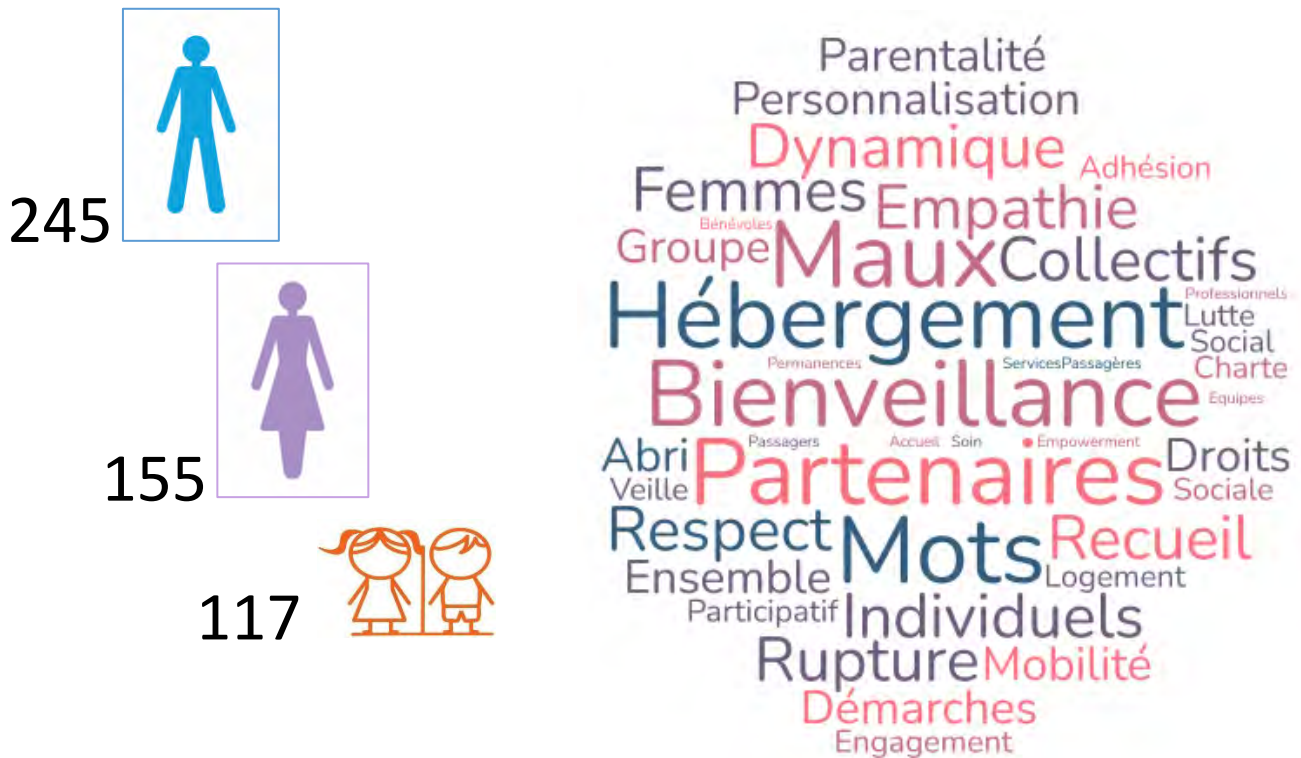
Concernant les logements destinés à l'HUDA, Accueil Service a pour projet de restaurer certains appartements en 2023.

## POLE HEBERGER

Le pôle Héberger s'est doté de nouveaux dispositifs au cours de l'année 2022. Un accueil d'urgence de 45 places a été ouvert dès la fermeture de la MALA en Avril permettant l'accueil de familles ukrainiennes fuyant leur pays au vu du contexte géopolitique. Un dispositif IML a ensuite été ouvert pour ces familles avec une capacité d'accueil évoluant au fur et à mesure des besoins de relogement des familles présentes sur le département.

Au cours de l'année

**517** personnes ont bénéficié de nos services soit



### Compositions familiales des 351 ménages accueillis



Mise A l'Abri – MALA

Sur 147 jours

Du 07 novembre 2022 au soir

au 03 avril 2023 au matin

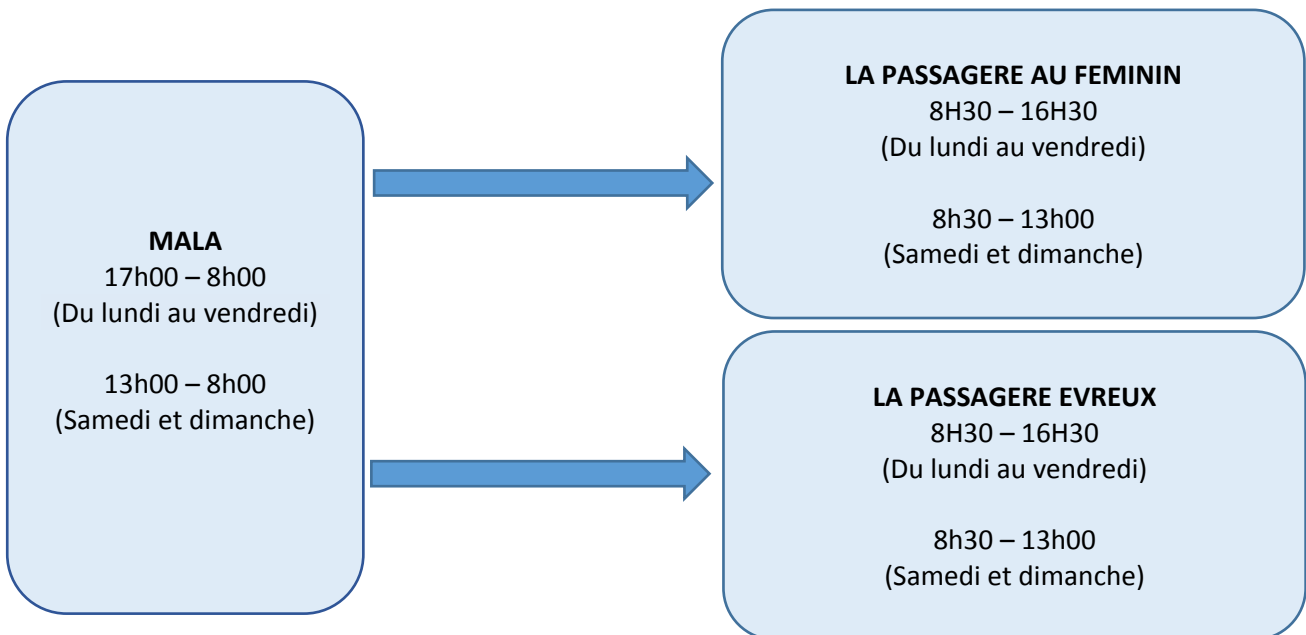
PUBLIC ACCUEILLI	
<b>Femmes et familles</b> 24 Route de Saint André à Evreux	
✓ <b>190 personnes accueillies</b> soit <b>101 ménages</b>	
<b>Situation des ménages</b>	En %
Femmes isolées sans enfant	51%
Femmes avec enfant.s	28%
Couples sans enfant	8%
Couples avec enfant.s	11%
Hommes isolés avec enfant.s	2%

PUBLIC ACCUEILLI	
<b>Hommes</b> 22 Route de St André à Evreux	
✓ <b>42 hommes accueillis</b> soit <b>42 ménages</b>	
<b>Situation des ménages</b>	En %
Hommes isolés	100%

Une équipe	
✓	6 agents d'accueil
✓	2 veilleurs de nuit
✓	1 intervenante sociale

L'activité c'est		
<i>Mala Femmes et Familles</i>		<i>Mala Hommes</i>
5 053 nuitées	<b>28 018</b> Prestations au total dont en moyenne <b>191</b> par jour et <b>121</b> par personne	1 628 nuitées
4 548 douches		1 465 douches
9 095 repas		2 930 repas
7 553 lien social		2 442 lien social

**Horaires** : tous les jours de 14h45 à 8H30 le lendemain. Pour garantir la continuité de mise à l’abri, les passagers sont accueillis 7j/7 dans les accueils de jours à Evreux qui prennent le « relais » (accueil – écoute – repas – etc) en journée. Les samedis et dimanches, la prise en charge des personnes hébergées se fait à partir de 13h, heure de fermeture des accueils de jour.



**Orientation /accueil** : le public orienté exclusivement par le 115 doit se présenter entre 17h et 21h30 dans les locaux. Exceptionnellement des orientations sont possibles après 21h30 avec accord de l’astreinte d’Accueil Service en lien avec le 115.

Les durées de prise en charge sont de 7 jours.

Durant le dernier mois (mars 2023) : la fermeture dite « en sifflet » prévoit que les ménages orientés vers des structures d’hébergement n’induisent pas systématiquement de nouvelles admissions à la Mala. Contribuant ainsi à ce que tous les bénéficiaires se voient proposer une orientation lors de la fermeture.

**Renouvellement de l’hébergement** : Il est organisé une réunion hebdomadaire des acteurs de la veille sociale (DDETS – 115 – associations d’hébergement) afin d’étudier les situations des ménages, la vulnérabilité et la pertinence/adéquation des propositions pour un maintien, un renouvellement ou une réorientation vers une autre structure.

Chaque mercredi, les ménages doivent recontacter le 115 qui selon la décision prise lors de la réunion de régulation les informe du renouvellement, ou autre.

**Service/activité** : L’aménagement des locaux, permet aux passagers de bénéficier gratuitement de repas chaud, et d’une douche le soir. Les équipes mettent à leur disposition tout le matériel nécessaire pour un minimum de confort (literie – produits d’hygiène –nécessaire de toilette - alimentation).

L’hébergement collectif se fait dans le respect de l’unité familiale. Les chambres n’étant pas individuelles, à chaque nouvel accueil d’un ménage, les chambres sont réaménagées afin de garantir un minimum d’intimité.

**Le plan grand froid** prévoit, lorsque les températures ressenties sont négatives, une augmentation des capacités d’accueil passant pour les familles de 44 places à 48 et pour les hommes de 12 à 14 places.

Il a été déclenché par les services de l’Etat à deux reprises au cours de cet hiver 2022-2023 et les 6 places supplémentaires ont été ouvertes.

Mala femmes et familles : 2 ménages orientés (2 couples dont un avec leurs 2 enfants en bas-âges) ne se sont pas présentés.

MALA Hommes, sur 7 personnes orientées, 5 se sont présentés et ont ainsi bénéficiés d’une prise en charge ce qui représente 26 nuitées sur les périodes du 08 au 19 décembre et du 20 au 22 janvier.

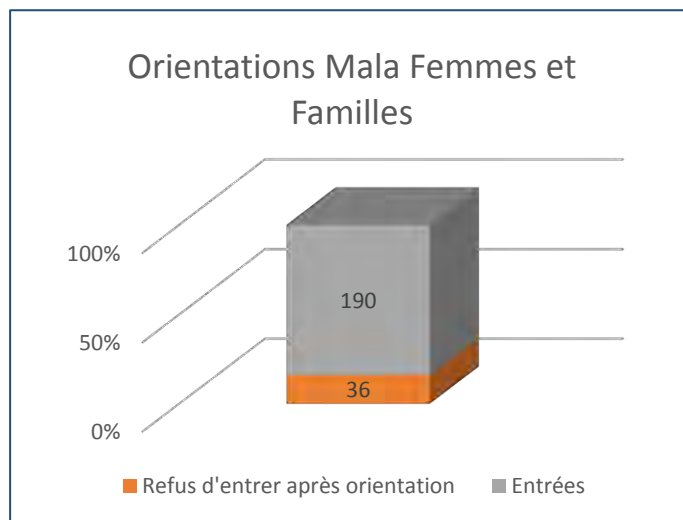
MALA FEMMES ET FAMILLES

**Orientations**

Nous avons reçu 226 orientations, au bénéfice de 208 personnes différentes. En effet, 11 personnes ont bénéficié de plusieurs orientations au cours de cette période hivernale.

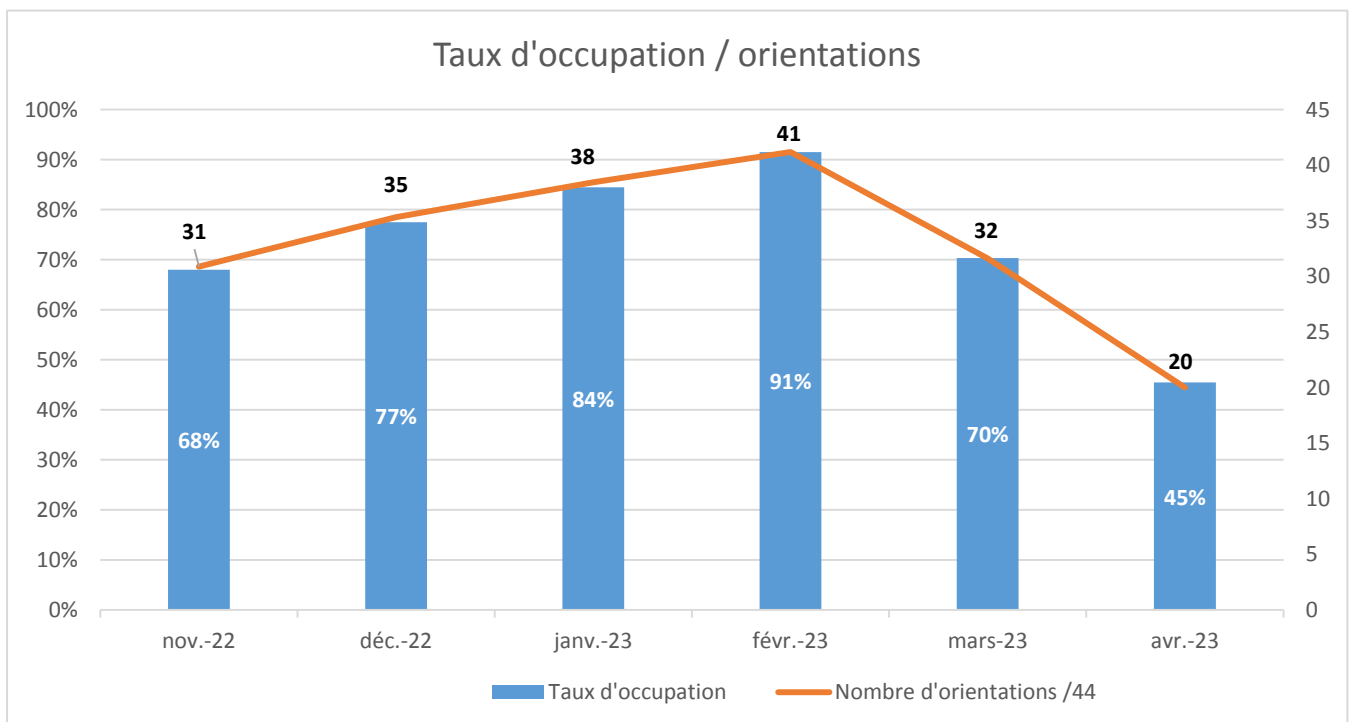
L'ensemble des orientations n'est pas toujours suivi d'une entrée.

En effet, 22 ménages représentant 36 personnes ne se sont pas présentées à la MALA le soir de leur orientation ; sans compter que parmi les 101 ménages accueillis, 5 d'entre eux n'ont pas souhaité rester et sont repartis le soir même.



**Le taux moyen d'occupation** s'élève à 73 % ; après neutralisation de la phase de « fermeture en sifflet » il s'élève à 82 %.

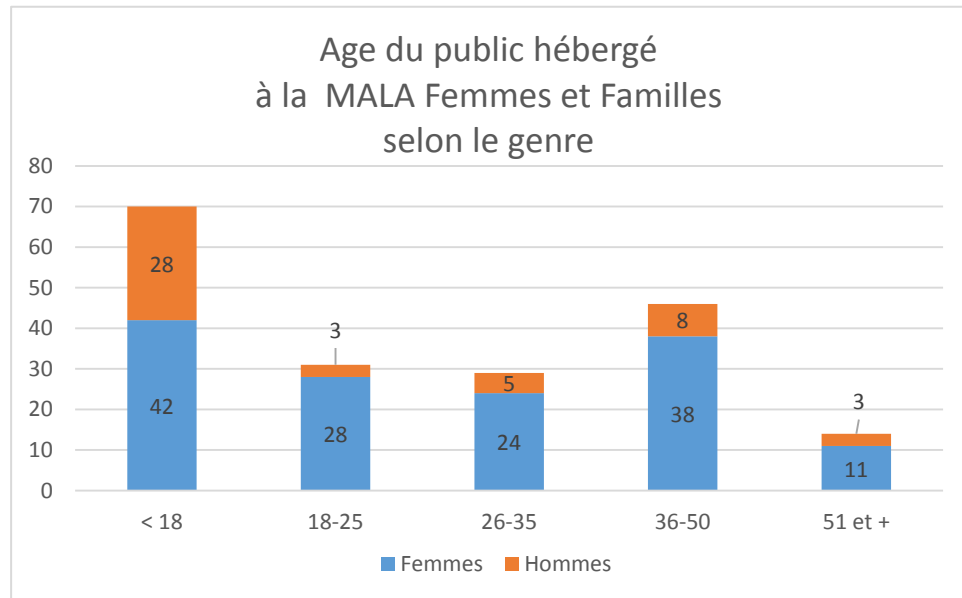
C'est à partir du 10 mars que le nombre de personnes orientées et donc accueillies a commencé à décroître (principe de la fermeture en sifflet) pour avoisiner, 9 jours avant la fermeture, les 50%





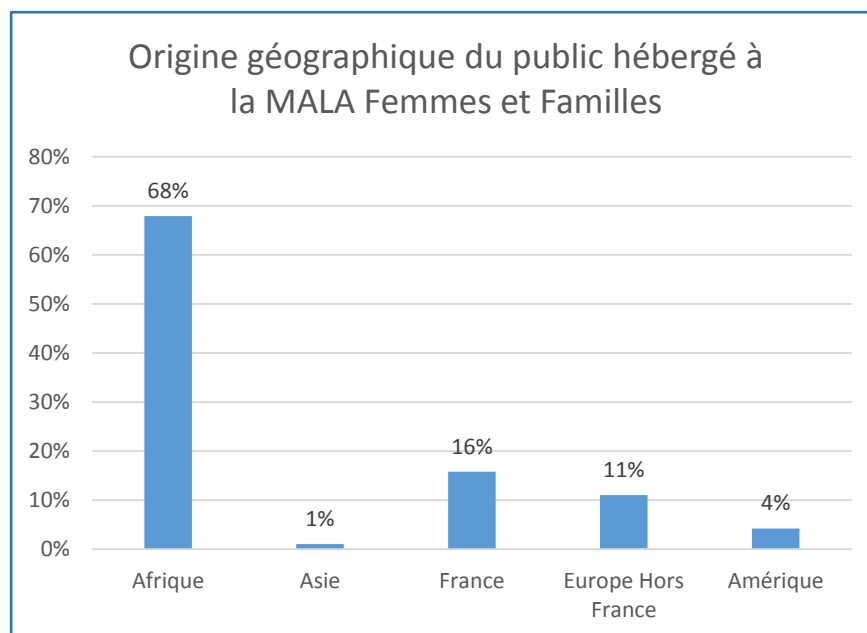
Profil du public accueilli

		AGE				
		< 18	18-25	26-35	36-50	51 et +
<b>Total</b>		70	31	29	46	14
Femmes		42	28	24	38	11
Hommes		28	3	5	8	3



L'âge moyen du public hébergé est de 25 ans.

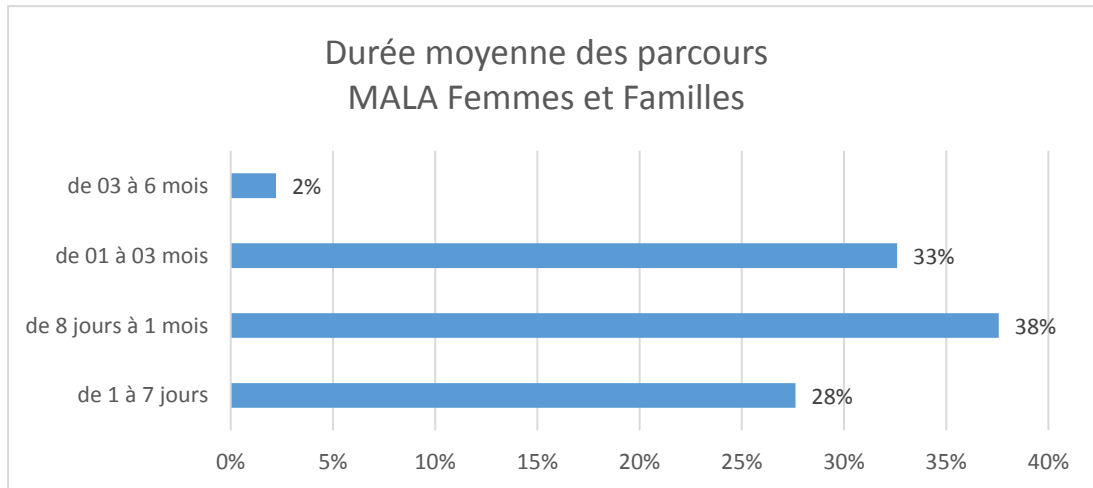
Le plus jeune d'entre eux avait 3 mois il était accompagné de sa mère, et l'hébergée la plus âgée était une femme isolée de 68 ans.



**Durée des parcours et situations à la sortie :**

La durée moyenne d'accueil est de 27 nuitées.

L'hébergement n'a pas duré plus de 7 jours pour près de 3 personnes sur 10 et il n'excède pas 1 mois pour près de 7 personnes sur 10.

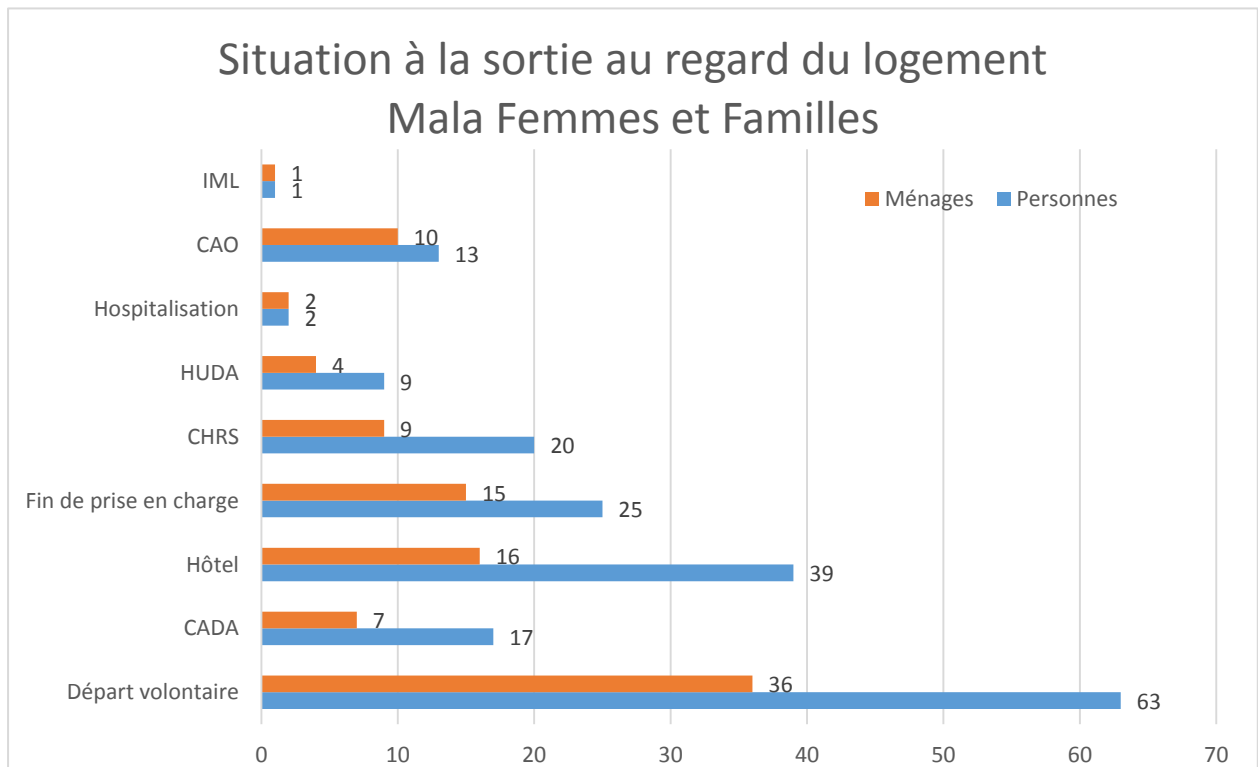


Aux deux extrêmes nous avons :

1 femme hébergée durant 128 nuitées, arrivée fin novembre, en demande d'asile, aucune proposition d'hébergement par l'OFII n'a pu lui être faite, elle a donc été accueillie jusqu'au 03 avril au matin.

9 personnes arrivées en soirée, (3 femmes isolées et 3 couples) ont été accueillies et installées par nos professionnels, mais ont décidé de partir le soir même après le repas.

**Situation à la sortie des 101 ménages accueillis (soit 190 personnes)**

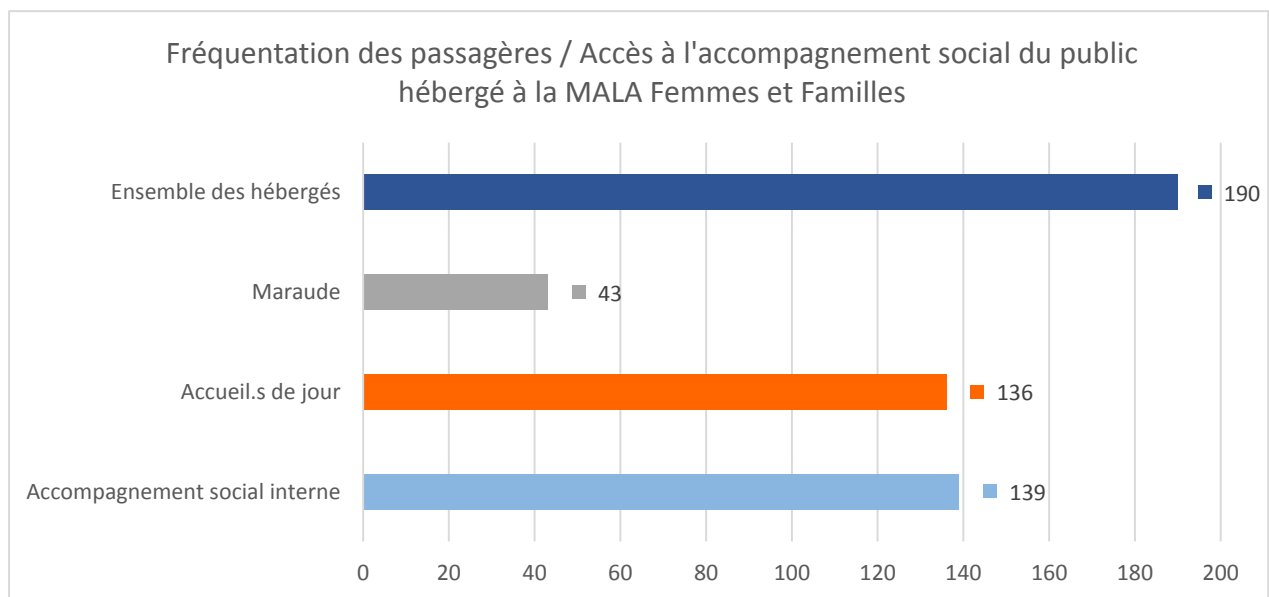


Lundi 03 avril 2023 à 08h00, jour de fermeture définitive de la MALA pour cette saison 2022-2023, les 20 personnes hébergées (10 ménages) encore hébergées pour cette dernière nuit ont été invitées à recontacter le 115 sans délai. Certaines se sont vues proposées une orientation vers l'hôtel Formule 1 d'Evreux ou St Marcel.

La fin de prise en charge et le départ volontaire sont les principaux motifs de sortie des ménages. Les ménages réorientés en hôtel étaient massivement des personnes avec enfants, qu'il s'agisse de femmes isolées ou de couples et pour lesquels la situation administrative le permettait.

Cette année très peu de familles ont pu être prises en charge en CADA ou en HUDA contrairement aux années précédentes.

### Aller-Vers, Accueillir, Héberger, Accompagner



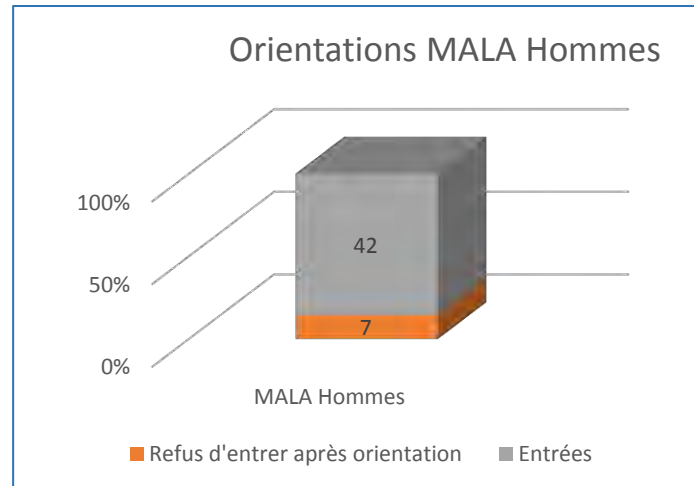
Le public hébergé à la MALA famille est souvent connu de la passagère au féminin, à minima le jour même de sa prise en charge en hébergement d'urgence. Les ménages continuent ensuite à solliciter régulièrement l'accueil de jour pour y bénéficier d'un accompagnement social, participer aux ateliers collectifs, ou maintenir le lien social.

D'autre part, cette année encore, la MALA a accueilli des femmes victimes de violences. Sur 26 femmes orientées 20 d'entre elles se sont présentées. La proximité géographique avec les passagères au féminin et FVV a été vécu comme sécurisant pour les femmes qui peuvent en journée être prises en charge et accompagnées et en fin d'après-midi rejoindre un lieu où elles peuvent partager et échanger avec d'autres femmes avec la sécurité d'une équipe de professionnels présents en journée et même durant la nuit.

MALA HOMMES

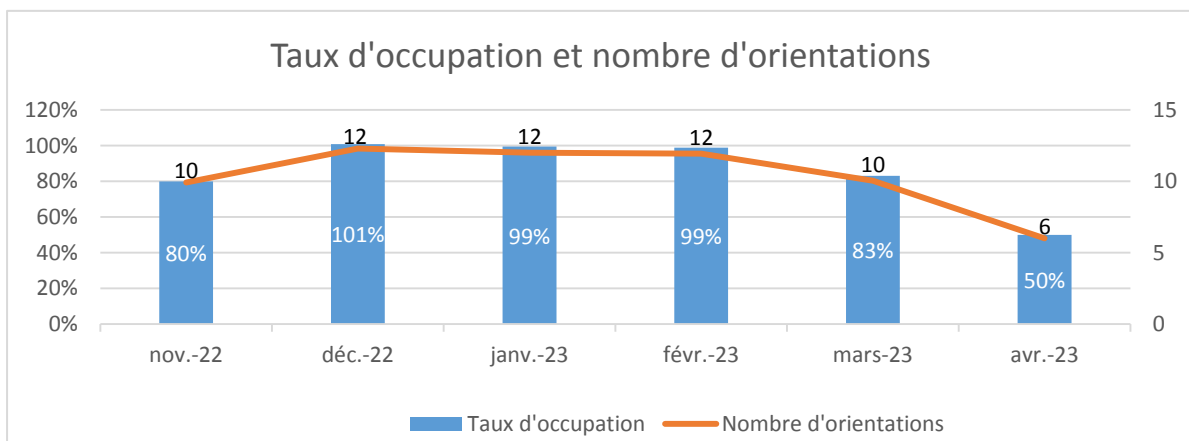
**Orientations**

Nous avons reçu 49 orientations, au bénéfice de 46 personnes. En effet, 03 hommes ont été orientés à deux reprises.



Nous dénombrons 42 entrées pour 40 personnes différentes ; l'écart entre entrées et nombre de personnes s'explique comme suit : 2 hommes ont bénéficié de deux périodes de prises en charge. Comparativement à l'exercice 2020 (nous écartons l'année 2021 durant laquelle l'activité a été maintenue durant 12 mois) le nombre d'orientations est de moitié inférieur et les refus d'entrer sont quant à eux 4 fois moins fréquents.

**Le taux moyen de d'occupation** s'élève à 85 % ; après neutralisation de la phase de « fermeture en sifflet » il s'élève à 96 %.

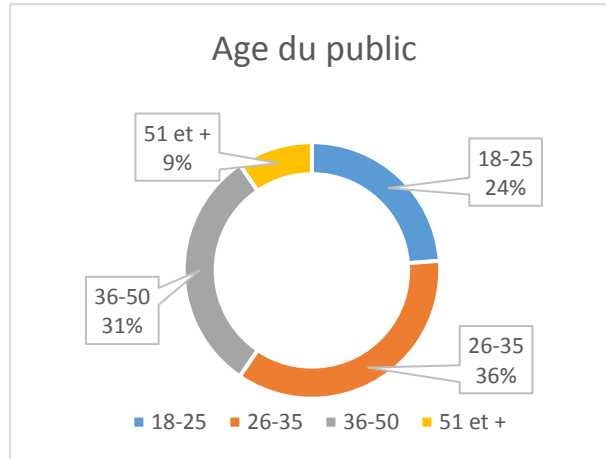


Entre mi-novembre et mi-mars, les 12 places ont été occupées quasi quotidiennement. C'est à partir du 18 mars que le nombre de personnes orientées et donc accueillies a commencé à décroître (principe de la fermeture en sifflet) pour arriver à 50% seulement 4 jours avant la fermeture

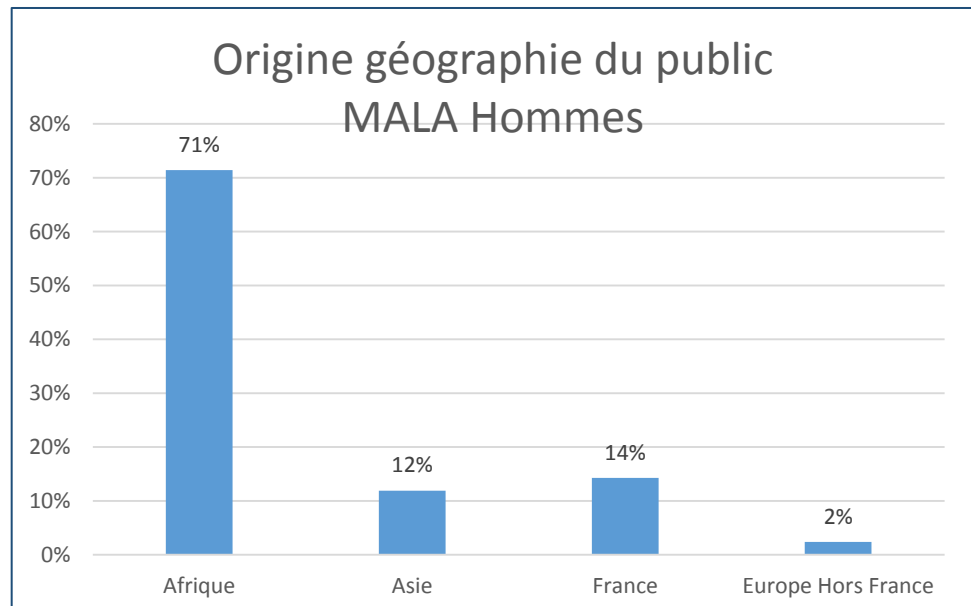
Profil du public accueilli

AGE				
< 18	18-25	26-35	36-50	51 et +

Hommes	0	10	15	13	4
--------	---	----	----	----	---



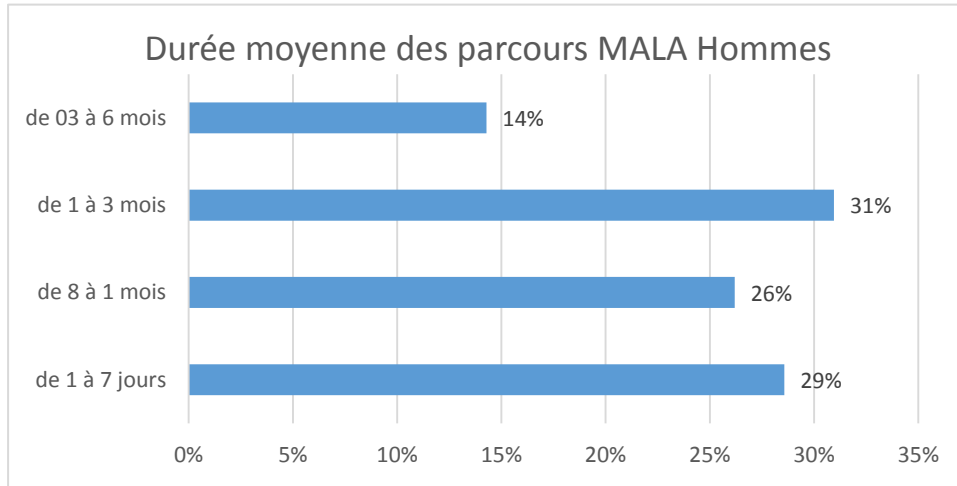
L'âge moyen du public hébergé est de 25 ans. Le plus jeune d'entre eux avait 18 ans et 5 jours, il s'agissait jeune à peine sorti du dispositif MNA et qui fut accompagné à l'entrée par un agent du Conseil Départemental. L'hébergé le plus âgé avait 81 ans, il a quitté volontairement la MALA après 4 nuits d'hébergement. L'écart d'âge est donc de 63 ans.



**Durée des parcours et situations à la sortie :**

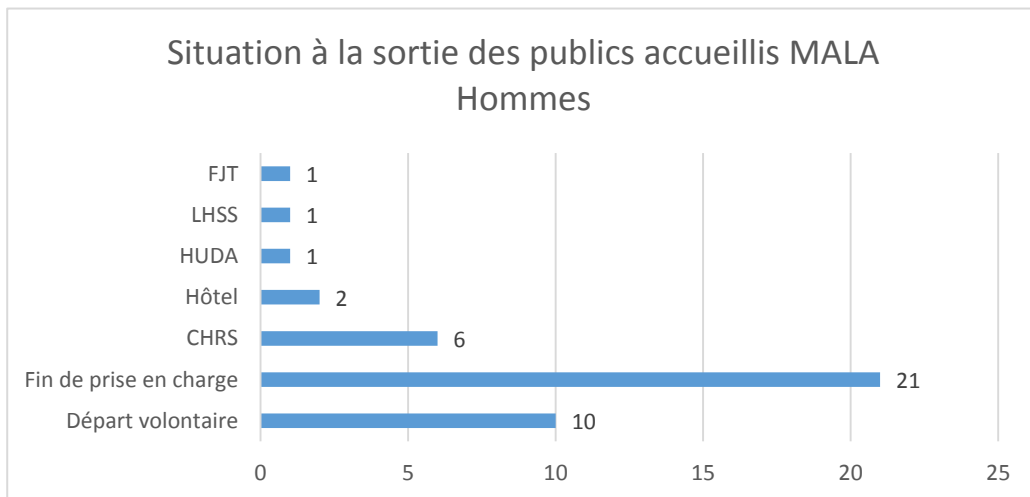
La durée moyenne d'accueil est de 33 nuitées.

L'hébergement n'a pas duré plus de 7 jours pour 3 personnes sur 10 et il n'excède pas 1 mois pour près de 6 personnes sur 10.



Aux deux extrêmes nous avons 2 hommes hébergés durant 147 nuitées donc durant la totalité de la période d'ouverture de la MALA et 3 sont restés une seule nuit et sont partis dès le lendemain matin.

**Situation à la sortie des 42 ménages accueillis**

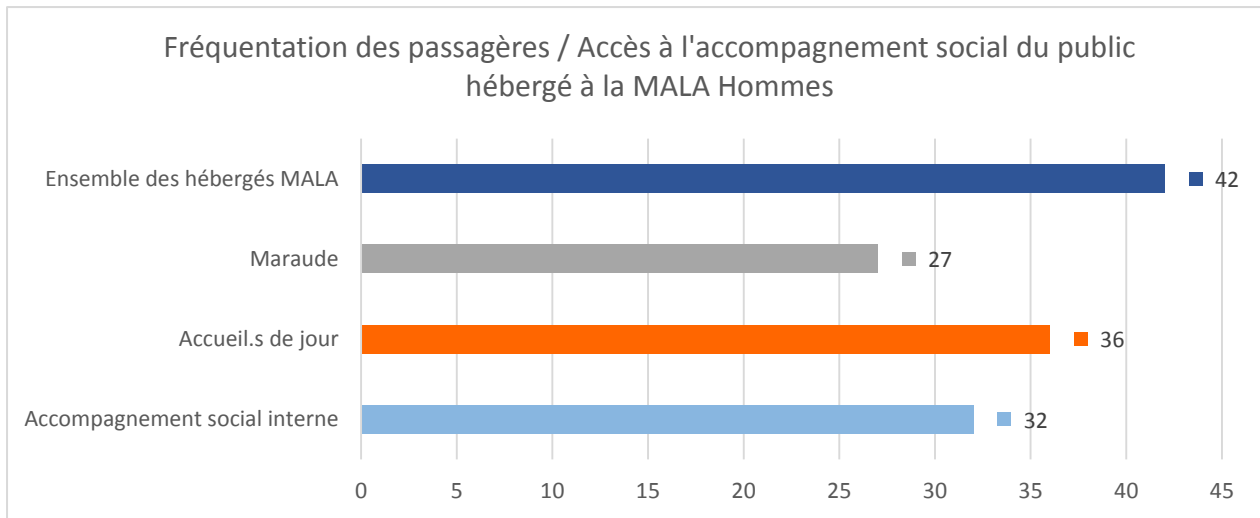


Lundi 03 avril 2023 à 08h00 ; la MALA a refermé ses portes, les 6 personnes hébergées cette dernière nuit ont été invitées à recontacter le 115 sans délai.

La fin de prise en charge et le départ volontaire sont les principaux motifs de sortie (2/3 des hébergés soit à l'issue d'une période de prise en charge ne reprennent pas contact avec le 115 pour une nouvelle orientation, soit partent sans nous informer d'une solution quelconque d'hébergement).

1/4 des hébergés a bénéficié d'une réorientation vers une autre structure d'hébergement

## Aller-Vers, Accueillir, Héberger, Accompagner



En règle générale, le public hébergé est déjà connu d'au moins un de nos services (Accueil de jour ou Maraude) et quand ce n'est pas le cas, ils seront amenés à fréquenter la passagère Evreux, ne serait-ce que pour y bénéficier d'un entretien avec l'intervenante sociale en charge de les recevoir.

Les quelques personnes qui n'ont pu bénéficier d'un entretien avec l'intervenante ont une durée moyenne d'hébergement de 4 jours.

**Accompagnement social des publics accueillis à la MALA Hommes et Femmes et Familles**

L'orientation vers la MALA est prononcée par le 115 pour une durée d'une semaine. Toute personne hébergée au sein de la MALA doit être reçue en entretien individuel par l'intervenante sociale de la Mala pour faire un point de situation et établir une note partagée avec les travailleurs sociaux des accueils de jour et permettant, aux participants de la réunion hebdomadaire de régulation d'avoir une connaissance des ménages en vue de statuer sur sa prise en charge.

Dès l'arrivée d'un nouveau passager au sein de la MALA, l'intervenante sociale, par le biais de l'équipe d'accueil, lui fixe un rendez-vous, ce dernier ayant lieu dans l'accueil de jour dédié.

Ces entretiens individuels avec l'intervenante sociale ont pour objectif de connaître la situation globale, administrative et financière, évoquer les problèmes de santé et questionner sur un éventuel réseau social que pourrait avoir le ménage sur le territoire. Toutes ces informations sont rédigées dans des notes sociales qui permettent de contribuer aux réorientations des usagers lors des réunions de régulation et pour l'association d'assurer au passager une aide et un accompagnement au quotidien pour l'ouverture de ses droits ou du moins recouvrer ses droits sociaux.

En fonction des besoins et des demandes des accueillis, l'intervenante sociale fait le lien pour assurer un accompagnement au sein de l'accueil de jour.

Le personnel accueillant de la MALA fait également le point très régulièrement avec les personnes hébergées sur leurs avancées administratives, leurs retours de documents suite à leurs rendez-vous dans différentes institutions comme la Préfecture, leurs éventuelles prises en charge santé, leur état émotionnel.

Le lien étroit entre différents acteurs internes contribue à une prise en charge globale et efficace des ménages.

Il est organisé tout au long de l'année des permanences du SIAO dans les locaux d'Accueil Service afin de rencontrer les ménages en demande d'hébergement. Ce regard croisé entre professionnels (SIAO, Accueil Service) facilite l'accompagnement du public.

Tout au long de la période d'ouverture de la MALA Accueil Service a participé à 13 réunions de régulation organisées par la DDETS. Les réunions de régulation sont menées sous l'autorité et dans les locaux de la DDETS à la cité administrative à Evreux. Au cours de ces dernières, les situations sont analysées afin de déterminer les actions nécessaires à une orientation vers un hébergement ou un logement.

Les observations faites dans les accueils de jour, la vie de l'utilisateur à la MALA (fréquentation des accueils de jour par les ménages, participation aux ateliers proposés, comportement au sein du collectif, respect du règlement, rôle et place dans la parentalité) ainsi que tout le suivi social travaillé lors des entretiens individuels (rendez-vous en cours, investissement de l'utilisateur dans les démarches) contribuent à prononcer des orientations adaptées aux besoins des ménages.

Pour la période hivernale 2022 – 2023, les ménages accueillis étaient majoritairement :

- des personnes en procédure de demande d'asile en attente d'une orientation d'hébergement par l'OFII,
- des ménages déboutés de leur demande d'asile ayant épuisé toutes les voies de recours pour une régularisation administrative et dont certains étaient sous Obligation de Quitter le Territoire Français (OQTF),
- des ménages en situation régulière, sans logement ni hébergement ; dont une vingtaine de femmes victimes de violences. Il est à noter que le dispositif Mala a permis de répondre à l'urgence de la prise en charge des femmes FVV qui avaient besoin d'un lieu convivial en toute sécurité et pour lesquelles le lien Mala – Accueil de jour FVV a répondu à leurs attentes tant pour l'écoute, la mise à l'abri et une rencontre avec l'équipe FVV moins de 24 heures après l'admission.



## Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile HUDA

### PUBLIC ACCUEILLI

- ✓ Hommes majeurs isolés en demande d'asile

#### Capacité d'accueil : 87 places

- ✓ 149 personnes accueillis
  - 39 nouvelles entrées
  - 67 sorties
    - 22 orientations vers le logement autonome ou d'insertion
    - 20 déboutés
    - 19 déclarations de fuite
    - 3 abandons
    - 2 fin de prise en charge
    - 1 réadmission Dublin

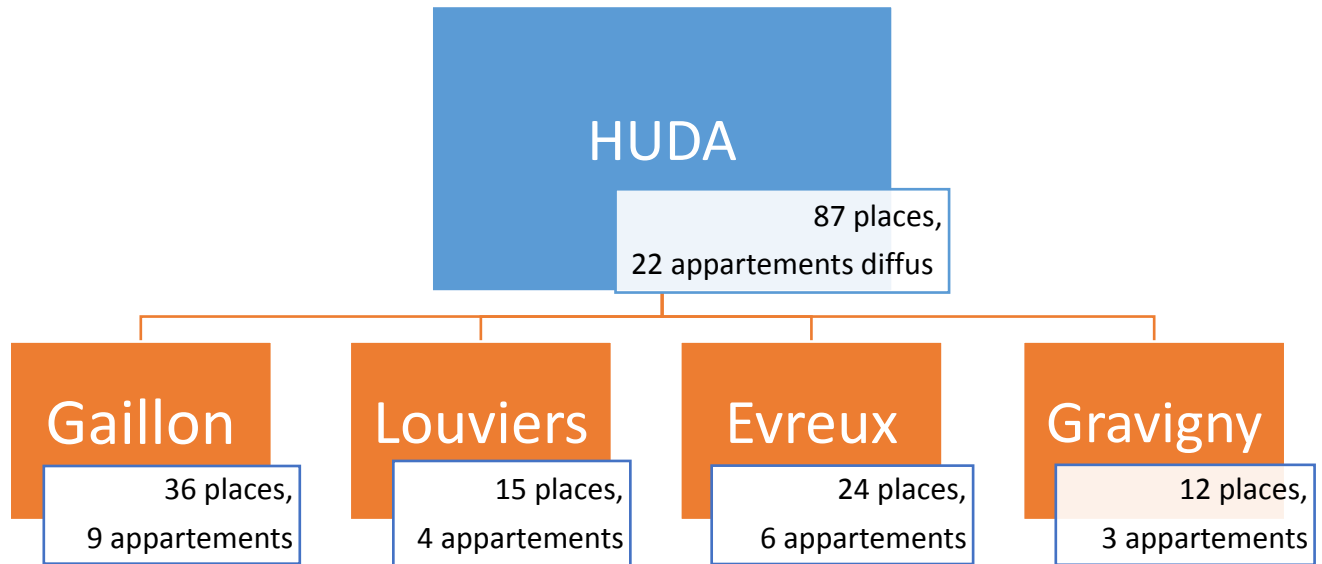
#### Type de procédure lors de l'entrée en HUDA :

✓ Normale	82
✓ Dublin	58
✓ Accélérée	9

#### Une équipe

- ✓ Intervenantes sociales
- ✓ Accompagnant socio-éducatif

L'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (HUDA) d'Accueil Service a une capacité d'hébergement de 87 places.



Le dispositif a accueilli en 2022, 149 migrants sur l'ensemble de ces communes.

Pour accompagner ces migrants, 2 intervenantes sociales et un accompagnant socio-éducatif se partagent les 4 secteurs.

Ils effectuent des visites à domicile, des accompagnements extérieurs en fonction des besoins et des accompagnements administratifs sur rendez-vous dans les locaux de la plateforme santé sociale de Gaillon et de la passagère Evreux. Des sorties sont aussi organisées afin de s'ouvrir vers l'extérieur, découvrir le patrimoine et la culture française. Elles permettent de créer des liens entre les usagers et entre les usagers et l'équipe d'accompagnement.

Au quotidien, les intervenants sociaux vont régulièrement dans les appartements et effectuent des accompagnements éducatifs en matière d'hygiène et de santé (exemple : Comment nettoyer et entretenir un logement). Ils agissent en matière de prévention en informant le public grâce à des affichages adaptés et traduits. Les visites sont un temps d'échanges permettant d'aborder des thématiques sanitaires telles que : l'hygiène alimentaire, la santé sexuelle et mentale, mais aussi le bien-être physique. C'est souvent lors de ces échanges que les usagers demandent de l'aide pour obtenir un rendez-vous médical.

L'équipe accompagne le public vers les partenaires ressources de secteurs en matière de santé et d'insertion ainsi elle effectue des accompagnements vers les partenaires médicaux (PASS, Centre hospitalier, médecine généraliste et spécifiques, CLAT ...), les partenaires institutionnels (CAF, CPAM, Pôle emploi, Mission Locale) mais aussi les partenaires associatifs (les restos du cœur, la croix rouge, le secours populaire, les centres sociaux ...).

Les passagers accompagnés au sein du dispositif sont orientés par l'OFII (Office Français de l'Immigration et de l'Intégration) et bénéficient d'un accompagnement tout au long de leur demande d'asile.

Les intervenants sociaux ont pour mission d'accueillir les demandeurs d'asile, d'effectuer un diagnostic de la situation pour chaque nouvelle personne selon le type de procédure engagée (Dublin, accélérée ou normale) et d'orienter vers les partenaires si besoin. Dans certaines situations, les intervenantes sociales avec l'accord des usagers font appel à d'anciens accueillis pour aider à la traduction.

Au cours de l'année 2022, sur les 149 accueillis, 82 personnes sont arrivées avec une procédure normale, 58 avec une procédure Dublin et 9 en procédure accélérée, à noter que lorsque les personnes sont en procédure Dublin celles-ci peuvent basculer vers une procédure normale ou accélérée.

Au quotidien, l'accompagnement consiste à faire le lien entre l'utilisateur et les institutions. Les intervenantes sociales ont donc une mission de coordination et d'information.

Elles veillent avec l'utilisateur au bon déroulement de sa demande d'asile (suivi des courriers, des convocations, préparation du dossier OFPRA, préparation de l'interview).

Lorsque l'utilisateur reçoit une décision négative de l'OFPRA, ils établissent ensemble des dossiers d'aide juridictionnelle et font le lien avec un avocat. L'utilisateur choisit alors s'il veut bénéficier d'un avocat commis d'office, d'un avocat de son choix ou de celui qui travaille conjointement avec notre service. Les rendez-vous avec Maître Boyle peuvent-être fixés à son cabinet d'Evreux. Cependant pour les usagers accueillis sur les communes de Louviers et de Gaillon, le problème de mobilité se pose, de ce fait, l'avocat se déplace au sein de la plateforme santé sociale de Gaillon et les reçoit sur rendez-vous.

Lorsque les usagers reçoivent une décision positive à leur demande d'asile, que ce soit par l'OFPRA ou la CNDA, les intervenantes sociales les accompagnent dans leurs démarches d'accès au logement et les orientent vers les professionnels de l'emploi et de l'insertion.

Lorsque la décision est négative, les intervenantes sociales font le lien avec le 115 et les accueils de jour lorsque la personne est déboutée.

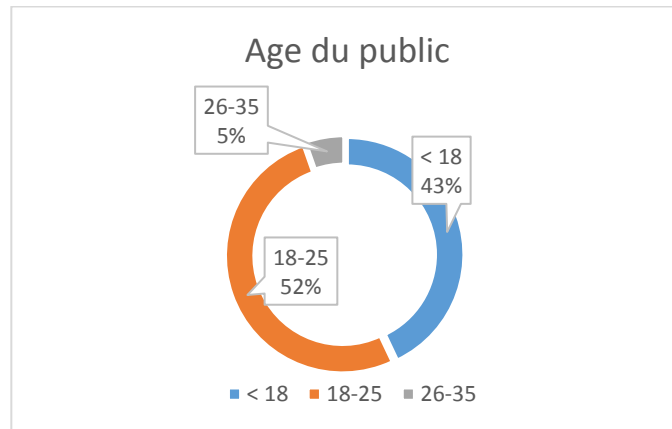
Ainsi sur l'année 2022, 67 accueillis ont quitté le dispositif dont 22 vers le logement (autonome, CHRS, CPH, IML ...), 20 ont été déboutés, 19 ont été déclarés en fuite, 3 personnes ont abandonné leur procédure, 1 personne a été réadmise en Dublin, 1 personne a été exclue et 1 autre a eu une fin de prise en charge.

La durée moyenne d'accompagnement est de 14 mois.

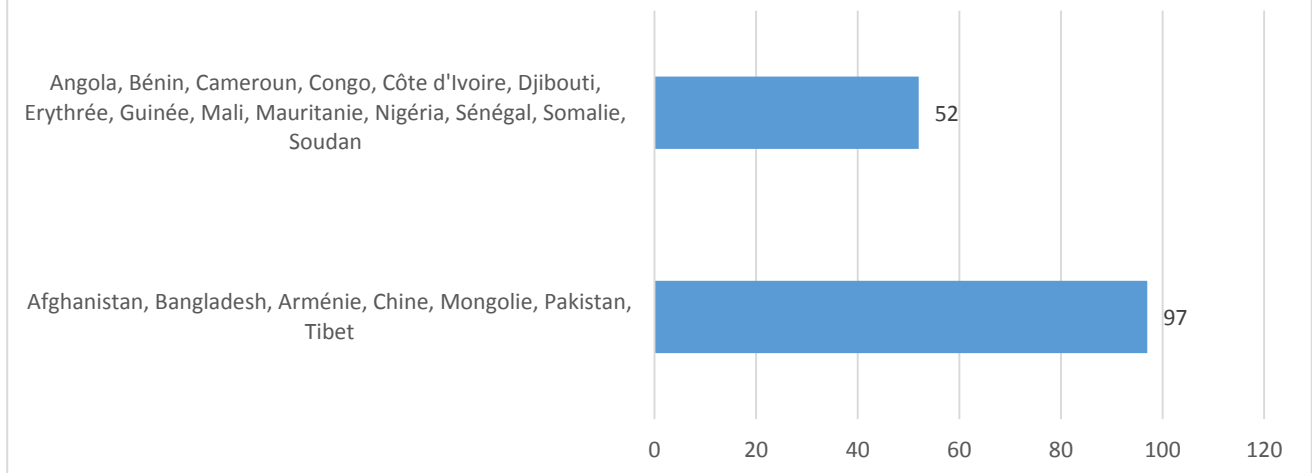
**Profil du public hébergé**

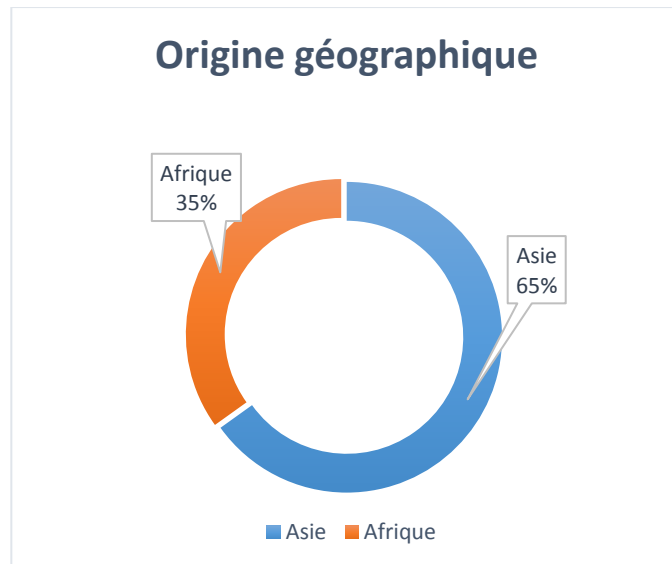
Durant l'année 2022, 149 hommes ont été accompagnés.

	AGE		
	18-25	26-35	36-50
H	64	77	8



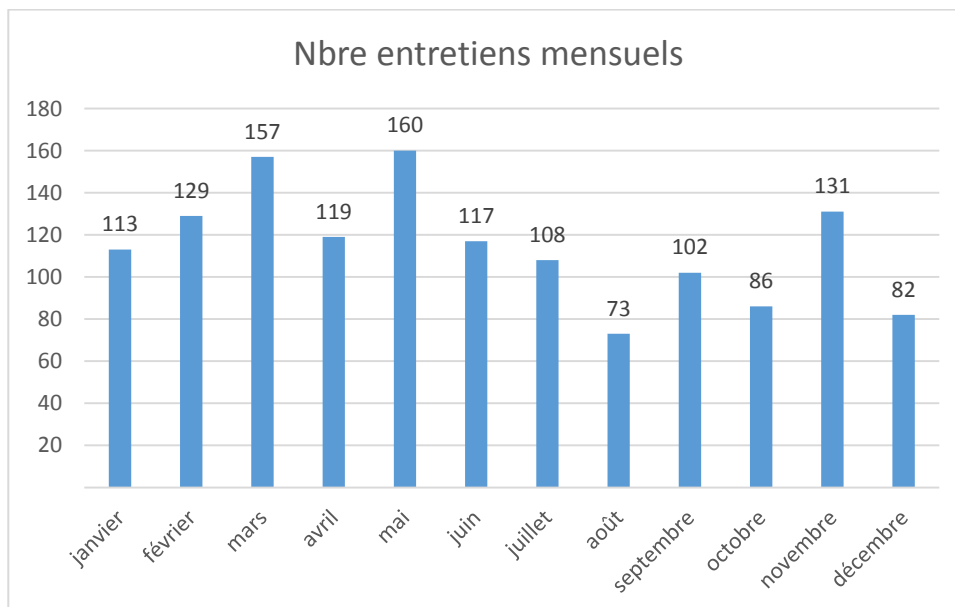
**Origine géographique**

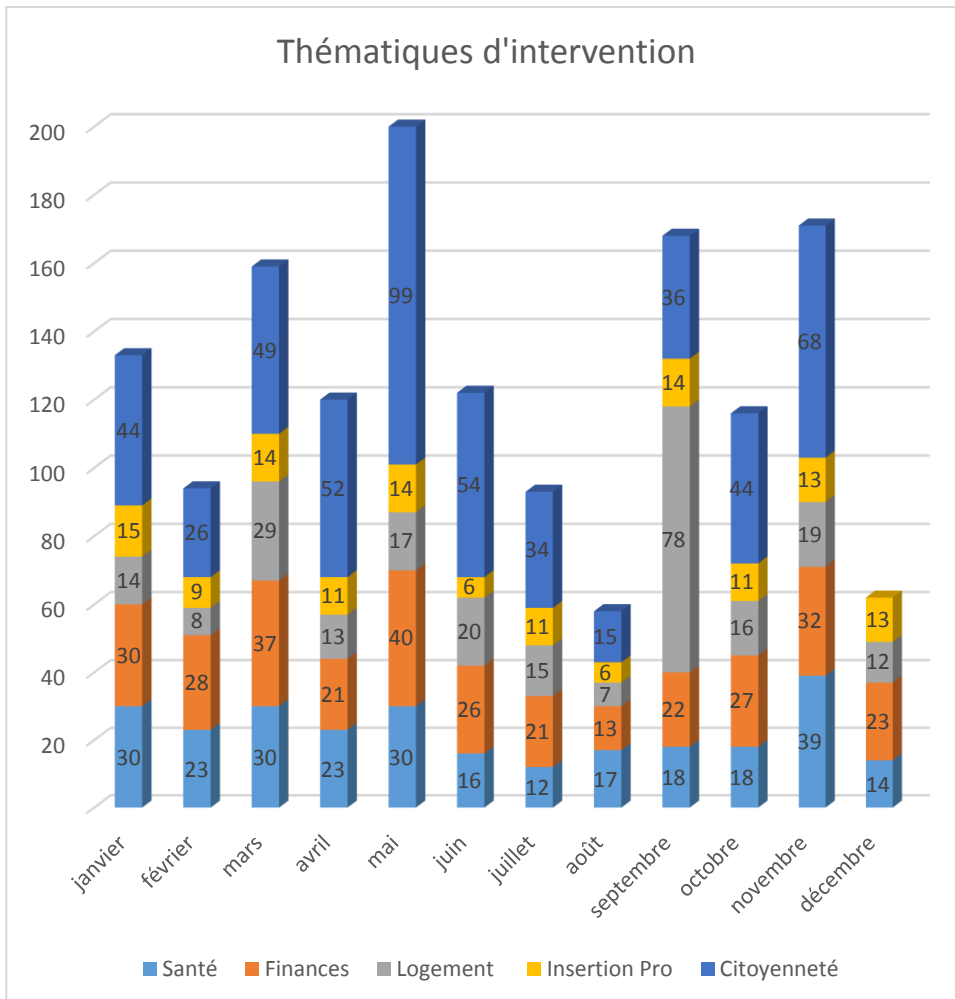
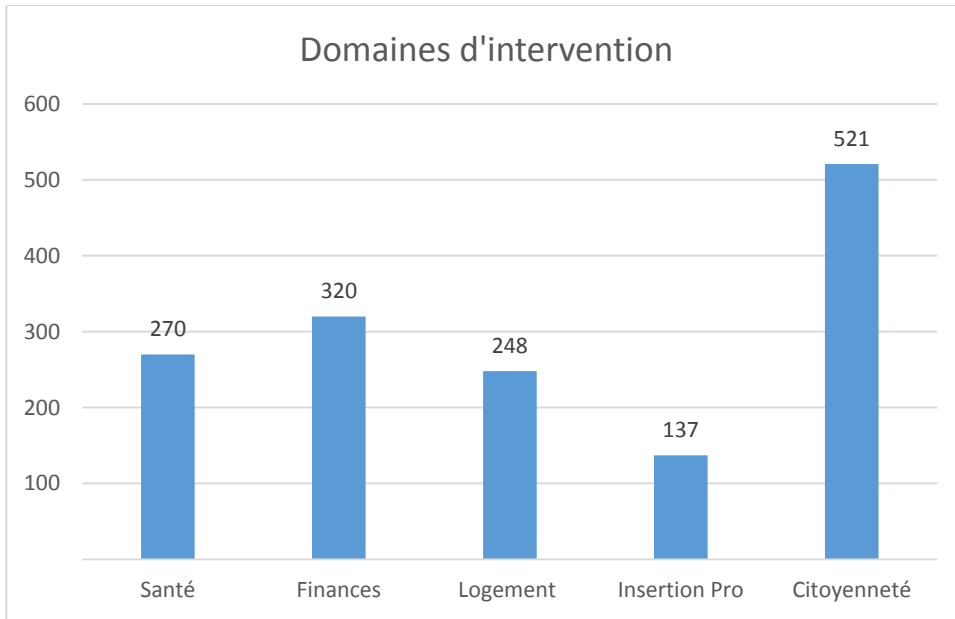




### Accompagnement social

L'accompagnement social au sein de l'HUDA représente 1 377 entretiens.





Sur l'année 2022 :

- **521 Actions et démarches en lien avec l'insertion citoyenne :**

L'insertion citoyenne englobe toutes les démarches citoyennes, les prises de rendez-vous ou les orientations vers les institutions de la République telles que :

- La préfecture,
- L'OFPPRA,
- L'OFII,
- Les centres des impôts,

Cet axe permet aussi l'orientation vers des partenaires pour l'accès à la mobilité, mais aussi pour l'obtention d'une aide juridique.

L'insertion citoyenne comprend également l'accès et la maîtrise de l'outil numérique nécessaire pour grand nombre de démarches aujourd'hui.

- **270 Actions et démarches en lien avec la santé :**

L'aspect santé consiste principalement à prendre des rendez-vous auprès de professionnels de santé ou d'orienter vers des partenaires de santé telles que la PASS, l'équipe mobile de précarité psychiatrique, RESPIRE. Il comprend aussi l'ouverture et le maintien de droits santé.

C'est aussi le lien vers la permanence de santé se déroulant bimensuellement au sein des locaux de la plateforme santé sociale de Gaillon, permettant aux usagers d'avoir un rendez-vous avec un médecin et d'assurer une continuité des soins.

L'accompagnement santé implique, les transports et accompagnement physique aux rendez-vous médicaux avec les usagers.

- **320 actions et démarches en lien avec les finances :**

L'aspect financier, comprend l'ouverture et le suivi de droits (comptes bancaires, droits minima sociaux tel que le RSA) mais aussi le suivi des dettes.

Ainsi, des liens avec les conseillers financiers des banques postales d'Évreux, Gaillon et Louviers se sont créés permettant la fluidité dans les prises de rendez-vous.

- **137 Actions et démarches en lien avec l'insertion professionnelle**

Cela correspond à l'orientation et la coordination avec les partenaires de l'emploi tels que Pôle Emploi et la Mission Locale mais aussi les agences d'intérim ou les entreprises. C'est aussi une aide à la réalisation de documents à des fins professionnelles (Curriculum Vitae, lettre de motivation ...). Elle comprend aussi l'orientation vers des partenaires associatifs pour l'accès à l'apprentissage de la langue, qui est le premier frein d'accès à l'emploi.

**1 201 actions de coordination** ont été nécessaires pour mener à bien les accompagnements, tous domaines confondus

La coordination permet le bon déroulement des démarches entre les différents services et partenaires, qu'ils soient internes (service de l'accueil de jour, maraude, ou la maintenance), institutionnels (CAF, CPAM, Préfecture, OFPRA ...) ou associatifs (PASS, croix rouge, restaurant du cœur, secours populaire, secours catholique ...).

Pour ce faire, les outils numériques sont essentiels au travail des intervenantes sociales car ils permettent d'effectuer un maillage autour du suivi d'un usager.

Le téléphone portable et l'application WhatsApp permettent de garder le lien avec les usagers et leur transmettre les coordonnées essentielles pour prendre des rendez-vous, s'y rendre, mais aussi pour gérer les aspects techniques concernant le quotidien sur les appartements, et de ce fait, être en lien avec les bailleurs.

Le suivi et la maintenance des appartements représentent une part importante au quotidien dans les actes de coordination afin de s'assurer du bon état général du logement (suivis de problème techniques, appel bailleur, envoi de mail, déplacement jusqu'au bailleur, ...).

45 demandeurs d'asile ont été bénéficiaires de la Protection Internationale

- ✓ 23 statut de réfugiés
- ✓ 22 statut de protection subsidiaire

Avec eux, les thématiques concernant le logement et l'insertion socio-professionnelle sont davantage abordées.

- **248 Actions et démarches en lien avec le logement :**

Cela se décline dans l'accompagnement de la demande de logement social locatif, la réalisation de note SIAO et SYPLO (le SYPLO est une application de l'État permettant, d'une part, la gestion des logements du contingent préfectoral ; d'autre part, elle constitue la liste des demandeurs de logement social prioritaires)...

A noter que pour les bénéficiaires de Protection Internationale (BPI) de -25ans, l'accès au logement peut s'avérer compliqué entraînant des délais d'accès au logement plus longs (stabilité des ressources et peu de places en Centre Provisoire d'Hébergement, CPH -25 ans).



## Situation de M. Y

J'ai pu accompagner au cours de l'année 2022 M. Y, accueilli depuis janvier 2021. Originaire de Côte d'Ivoire, M. a subi divers traumatismes dans son pays puis lors de son parcours vers la France. Conscient de ses difficultés psychologiques, M. consulte régulièrement le service de la Pass, puis de RESPIRE. Une infirmière venait à raison d'une fois par semaine au sein de l'HUDA afin de s'assurer du bien-être de celui-ci et de la bonne prise de ses médicaments. Un travail partenarial a alors été mis en place pour que l'accompagnement de M. soit le plus optimal.

Dans un premier temps, mon accompagnement s'est articulé autour des diverses démarches administratives. En effet, M. a obtenu un titre de séjour pour raison sanitaire cependant, il a poursuivi sa demande d'asile et l'a obtenu en tant que réfugié le 31 mai 2022.

Suite à l'obtention de la protection internationale par M., nous nous sommes conjointement répartis les démarches administratives avec l'équipe de RESPIRE afin de l'orienter au mieux. Ainsi, nous avons fait les premières démarches administratives à destination de l'OFPRA. Cependant cela a entraîné une réminiscence traumatique freinant les démarches durant quelque temps, mais, nous avons pu effectuer les démarches financières avec l'ouverture de compte bancaire afin que l'assistant social de la PASS puisse effectuer les demandes d'AAH et de RSA. En ce qui concerne le logement, nous nous sommes concertés afin que le logement proposé soit adapté aux besoins de l'utilisateur. C'est pourquoi nous avons effectué une demande de logement auprès de la résidence accueil de l'association l'Abri. Pour ce faire, nous avons réalisé conjointement une note sociale relatant de nos connaissances sur M. Après que le dossier de M. soit étudié en commission, celui-ci a pu visiter le logement. Il y est allé avec l'infirmière de la PASS. Lors des visites à domicile, j'ai pu travailler l'entretien du logement tandis que l'infirmière à travailler le budget, elle a d'ailleurs accompagné M. pour effectuer les achats pour la literie du futur logement. J'ai accompagné M. lors de son déménagement, ce qui lui a permis d'être rassuré. A ce jour, M. est toujours dans l'hébergement et l'accompagnement est effectué avec l'équipe de la résidence Accueil et Respire.

## Situation de M S

M. S est originaire du Bangladesh et a obtenu le statut de réfugié en août 2022. M. a commencé les cours de français lors de sa demande d'asile et a pu gagner en autonomie très rapidement. Informaticien au Bangladesh, M. projette de se remettre à niveau pour reprendre cette activité en France.

M. a un large réseau amical en région parisienne et souhaiterait poursuivre ses démarches d'insertion en région parisienne.

M. est hébergé chez un ami et préfère avoir une domiciliation pour effectuer ses démarches administratives. Nous avons contacté Dom' Asile qui propose des services de domiciliation pour les personnes BPI sur le secteur île de France.

M. a pu être domicilié et a entamé toutes ses démarches administratives (ouverture compte CAF, Pôle Emploi, suivi RSA...).

Un transfert de dossier OFII a été fait et M. a poursuivi le CIR en région parisienne.

Afin que M. puisse être accompagné dans ses démarches d'insertion sociale et professionnelle, un rendez a pu être pris dans le centre social de son quartier.

Suite à l'obtention de la protection internationale, certaines personnes sollicitent des mises en contact et orientations vers d'autres départements ou d'autres régions.

Avec la personne, nous essayons de préparer l'arrivée dans une autre région (mise en relations avec les institutions et associations ressources, instruction de demande de logement social, SIAO, changement d'adresse).

*Ateliers collectifs*

Au cours de l'année 2022, des activités ont été menées auprès du public de l'HUDA.

En effet les hommes accueillis ont pu participer à diverses sorties culturelles mais aussi récréatives, avec notamment une visite du musée d'Evreux, une journée en bord de mer et une matinée à Rouen lors des fêtes de fin d'année.

Ces activités ayant pour objectifs de faire découvrir la culture et le patrimoine français et aussi de permettre de s'évader du quotidien le temps d'un moment.

C'est aussi le moment de rassembler les usagers et d'établir un lien autre qu'intervenant/ usagers.

Ils ont pu participer à des actions de sensibilisations avec l'intervention des étudiantes en santé sur la plateforme Santé sociale de Gaillon, où ils ont pu participer à une action de prévention et à un moment d'échanges autour de la vie affective et sexuelle.

Une action à destination des statutaires a été effectuée concernant le logement.

**Inter Médiation Locative Grands précaires (IML)**  
46 Rue de la Verderie à Evreux

PUBLIC ACCUEILLI
✓ Hommes isolés sans enfant
<p style="text-align: center;"><b>Capacité d'accueil : 10 places</b></p> <p>✓ 7 personnes accueillies dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 nouvelles entrées</li> <li>• 5 sorties               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 3 orientations en logement autonome</li> <li>○ 2 fin de prise en charge</li> </ul> </li> </ul>

<p>Une équipe</p> <p>✓ Intervenante sociale</p>
---

Une maison située 46 rue de la Verderie à Evreux, a été aménagée afin d'accueillir 5 personnes en colocation. La maison dispose de 5 chambres individuelles meublées d'un lit, d'une armoire, de table et chaise et d'un frigo ainsi que de deux salles de bains et d'une cuisine commune.

Fin 2022, l'IML Grands Précaires s'est doté de 5 places supplémentaires augmentant la capacité d'accueil à 10 places. L'acquisition d'appartements pour ces 5 nouvelles places doit se faire auprès de bailleurs privés.

Les personnes, exclusivement des hommes sont admises à l'IML par le biais d'un dossier SIAO. Lorsque le dossier a reçu un avis favorable de la commission d'attribution, les usagers signent un contrat de sous location pour une chambre meublée pour une durée de 6 mois renouvelable 2 fois sous réserve du respect du règlement et d'un investissement dans leurs démarches administratives et d'insertion.

En effet, l'IML n'est pas qu'un simple contrat permettant de bénéficier d'un hébergement, l'usager doit être actif et volontaire dans ses démarches, cela passe par entretenir son logement et payer son loyer afin de pouvoir accéder à la sortie à un logement de droit commun.

Au sein de l'IML, chaque personne est responsable de l'entretien de sa chambre et de l'ensemble des parties communes.

L'intervenante sociale programme des visites une fois par mois pour constater l'entretien des locaux et l'ambiance entre les colocataires.

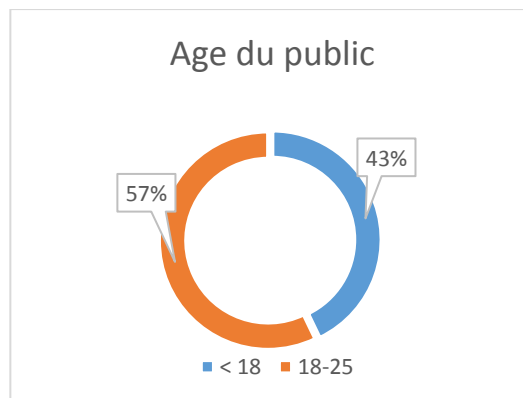
Elle reçoit en entretien chaque locataire 2 fois par mois à l'accueil de jour pour faire le point sur leurs démarches, les orienter, les aider, l'objectif de l'IML étant d'orienter les usagers vers le droit commun à leur sortie.

Toutes les semaines, la maintenance passe à l'IML distribuer le courrier et faire les menus travaux d'entretien.

**Profil du public hébergé**

Durant l'année 2022, 7 hommes ont été accompagnés.

AGE		
	36-50	51 et +
Total	3	4
Hommes	3	4



Au cours de l'année 2022, 4 personnes ont été orientées par le SIAO vers l'IML.

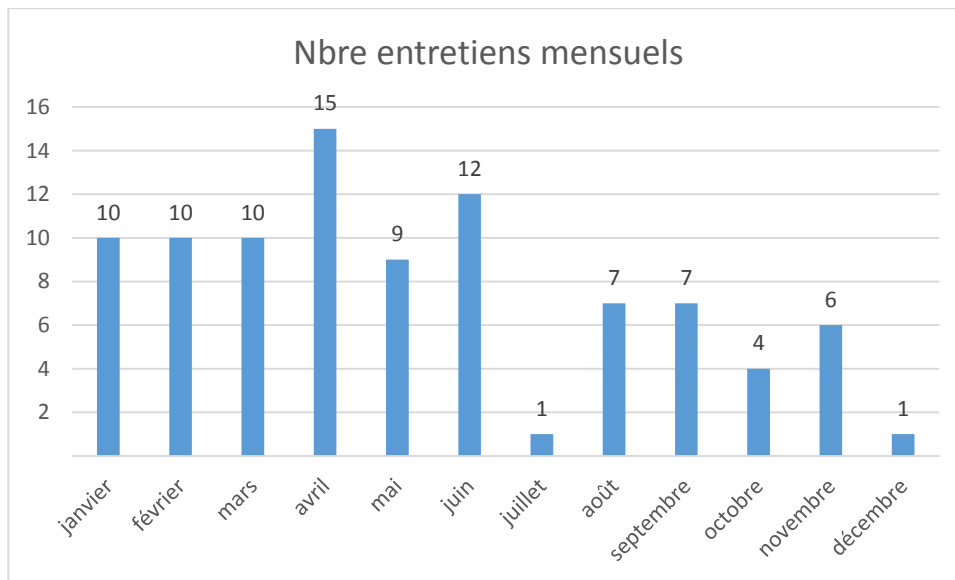
Les publics orientés cette année sont surtout des bénéficiaires des minima sociaux connaissant un long parcours d'errance ou ayant déjà connu un parcours au sein de structures d'hébergement.

Leurs addictions peuvent parfois compliquer leur insertion professionnelle et pour certains, avoir des conséquences judiciaires.

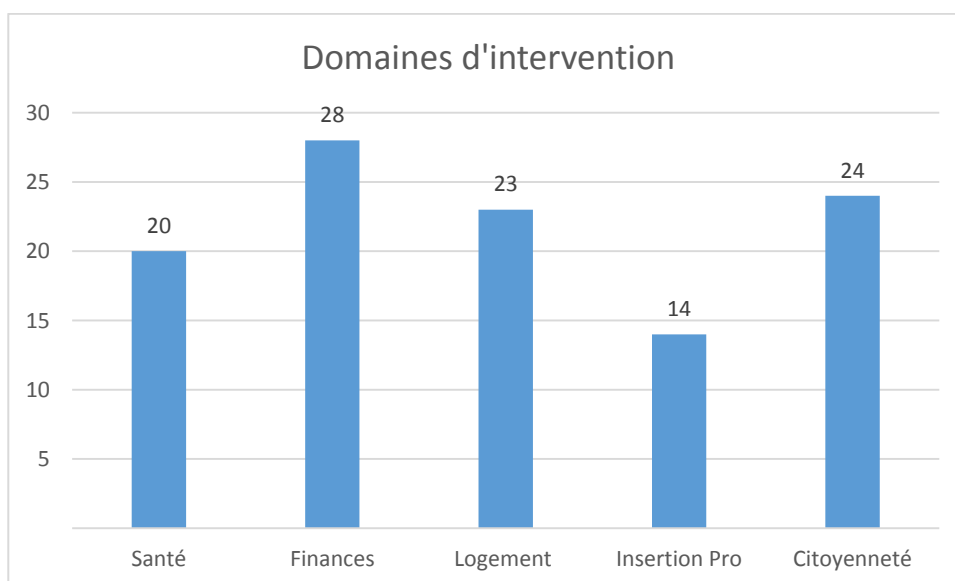
**ACCOMPAGNEMENT SOCIAL**

L'intervenante sociale a mené 91 entretiens

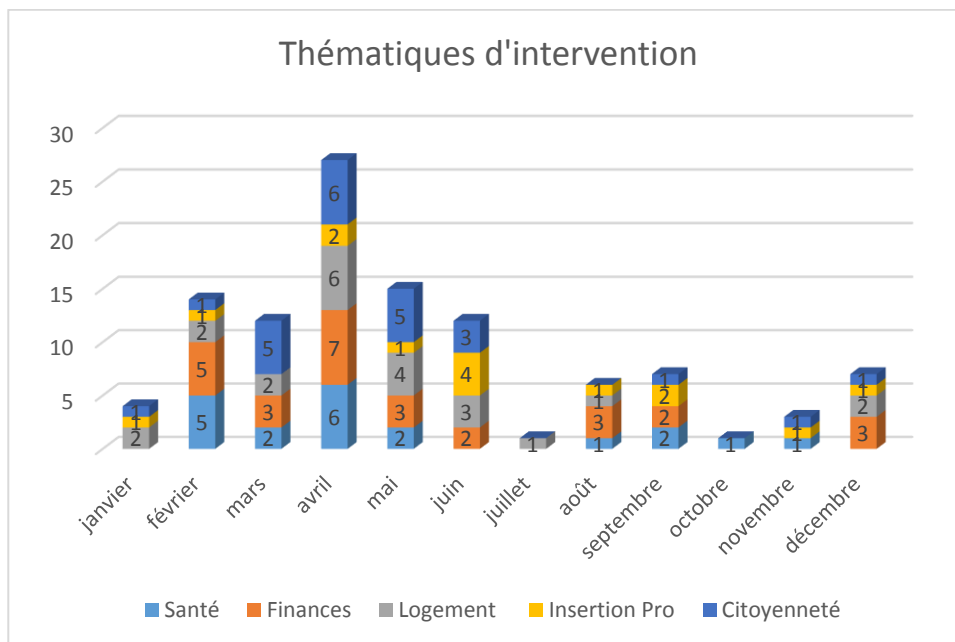
Le travail de l'intervenante sociale a essentiellement consisté cette année à évaluer la capacité à entretenir un logement ainsi qu'à faire le lien avec les référents RSA ou pôle emploi et les structures de soin.



Au cours de l'année, 130 actes de coordination avec les différents partenaires ont été menés.



Les thématiques d'interventions sont surtout les finances (28 entretiens), la citoyenneté (essentiellement des démarches auprès de la préfecture et des impôts), le logement (pour des demandes de logement sociaux et des aides à l'accès au logement), la santé (ouverture de droits et prise de rendez-vous médicaux) et l'insertion professionnelle (orientation vers des partenaires emploi).



## SORTIES DE L'IML

Au cours de l'année 2022,

- ✓ 3 personnes entrées à l'IML en 2021 en sont sorties par un accès au logement social de droit commun :
  - 1 personne vient toujours régulièrement fréquenter l'accueil de jour permettant ainsi le lien social et la rencontre avec d'autres personnes.
  - 2 personnes n'éprouvent plus le besoin de fréquenter l'accueil
- ✓ 2 personnes sont sorties prématurément de l'IML :
  - suite à une mise en détention
  - et à une exclusion, survenue après de multiples rappels au règlement non respecté

Lorsque les usagers sortent du dispositif IML, l'intervenante sociale veille à ce que chacun maintienne ses droits CPAM et ses impôts à jour ainsi que des demandes de logement en cours.

Quelques situations de personnes hébergées en IML :

Concernant la période de Janvier à Août 2022 le travail effectué avec les personnes logées à l'IML s'est tourné vers l'accès à l'emploi, aux droits, à la formation et au logement.

## Situation de M. G

Monsieur G. a intégré l'IML le 14 Avril 2021, suite à quelques temps d'errance et d'hébergement 115. Monsieur est très introverti et à peur de se lancer vers de nouvelles choses. Monsieur vit dans un monde « imaginaire » et ne souhaite pas être orienté vers un professionnel de santé. Monsieur a un permis de conduire mais ne sait plus s'il a eu un retrait ou s'il l'a perdu. Une orientation vers le partenaire Wimoov a été faite afin d'effectuer une remise à niveau du code de la route et en parallèle via l'ANTS nous avons pu effectuer une déclaration de perte de permis et monsieur l'a reçu quelques jours après. Son objectif est de pouvoir retravailler mais il ne sait pas réellement dans quel domaine, Il dit vouloir effectuer une formation de chauffeur routier ou livreur, une orientation vers un référent RSA est effectuée. Nous avons également créé une demande de logement social, à la suite de laquelle un logement a été proposé à monsieur. Nous l'avons visité ensemble mais monsieur disait avoir peur de se retrouver tout seul et avoir du mal à gérer son quotidien. Nous avons établi un budget ensemble et au fil du temps monsieur s'est dit rassuré et a accepté le logement qui lui a été attribué et a quitté l'IML le 18.08.2022. Une demande AFU a été faite afin de l'aider à se meubler et pour son dépôt de garantie ainsi que son premier mois de loyer.

## Situation M. B

Monsieur est d'origine italienne. Il est arrivé en France en 2014 sans objectif précis. Du fait de son statut de personne « européenne », Monsieur aurait pu bénéficier des droits sociaux pendant 3 mois, lui laissant ainsi le temps de rechercher un travail sur le territoire français. Cependant, il a choisi de rester sans engager aucune démarche ni auprès de la préfecture ni auprès d'aucune administration. Monsieur n'a jamais eu de logement en France. A l'hiver 2021, lors de la maraude médiatisée grâce à la venue du Préfet, il a pu exposer sa situation.

La préfecture s'est alors adressée à Accueil Service et son dispositif IML pour accueillir Monsieur et l'accompagner dans ses démarches administratives et ainsi lui permettre de stabiliser sa situation en France.

L'entrée en l'IML s'est faite le 4 janvier 2022. L'intervenante sociale a accompli avec Monsieur des démarches pour qu'il récupère son acte de naissance et renouvelle ses papiers d'identité italiens.

Monsieur a ensuite pu ouvrir un compte bancaire.

Des démarches ont ensuite été engagées auprès de la CAF en vue d'une demande de RSA mais cette dernière a été refusée.

Les démarches auprès de la CPAM en vue de l'obtention d'une couverture sociale ont également été engagées.

Monsieur relève de l'AME car il ne parvient pas à justifier de 5 ans de présence en France faute d'avoir déclaré ses impôts régulièrement.

Une inscription à Pôle Emploi a été faite, il a pu réaliser un CV et recherche actuellement un emploi et actualise son inscription chaque mois.

Monsieur a aussi pour la première fois déclaré ses impôts en France.

Il n'y a eu aucun problème d'intégration en IML, il montre sa capacité à gérer son logement.

Il ne lui manque que des ressources pour pouvoir accéder au logement de droit commun.

La colocation devenant compliqué à gérer pour Monsieur, il a choisi de donner son préavis mi-décembre afin de quitter l'IML mi-janvier.

## Situation de M. V

Monsieur V. est un passager de notre accueil depuis de nombreuses années.

Il était sans domicile fixe. Suite à quelques peines judiciaires, il vient de terminer une période de travaux d'intérêt général et semble vouloir reprendre une activité.

Monsieur a donc rencontré l'intervenante sociale de l'accueil de jour et ensemble un dossier SIAO a été constitué afin de pouvoir intégrer l'IML

L'entrée en IML s'est faite en juin 2022. Il a exprimé son soulagement d'avoir un endroit où se poser.

Le travail de l'intervenante sociale présente sur le dispositif IML a donc consisté à faire le lien avec le SPIP et les acteurs du soin et de mobiliser Monsieur pour ses démarches administratives et sa recherche d'emploi.

Cependant, rapidement, nouvelles infractions ont été commises pour lesquelles il risque la prison.

De plus, ses colocataires ont commencé à se plaindre du comportement de Monsieur notamment ses arrivées tardives et alcoolisées occasionnant des nuisances sonores perturbantes pour ses colocataires ainsi que pour le voisinage.

Ces manquements au règlement ont engendré des convocations pour lui faire des rappels à l'ordre et ceci en présence des partenaires œuvrant autour de Monsieur.

Cela lui a permis de prendre conscience de la nécessité de conserver son logement pour pouvoir bénéficier d'un aménagement de peine et de ce fait, Il semblait plus calme et investi plus dans ses démarches. Son changement de comportement a permis à Monsieur d'être soutenu dans ses démarches et ainsi ajuster sa peine par le Tribunal ;

Monsieur avance lentement dans ses démarches mais il avance, il finit par réunir les documents nécessaires à la demande de sa nouvelle carte d'identité et est régulier dans le paiement de sa part de loyer. Il se rend à ses rendez-vous SPIP et médicaux.

Les addictions de Monsieur étant toujours présentes, le travail reste compliqué dans la durée.

Monsieur est entré en détention le 01/12/22 et de ce fait, une fin de prise en charge a été actée au sein du dispositif IML.



Accueil d'urgence des ressortissants ukrainiens  
22-24 Route de Saint André à Evreux

Sur 180 jours

Ouvert entre le 07 Avril

et le 10 Octobre

Accueil Service a ouvert ses locaux situé au 22 route saint André à Evreux, immeuble Simplon pour accueillir 45 déplacés d'Ukraine à compter du 07 Avril pour une durée de 6 mois.

PUBLIC ACCUEILLI	
✓ Familles ukrainiennes	
<b>Capacité d'accueil : 45 places</b>	
✓ 91 personnes accueillies	
○ 20 Hommes	
○ 38 Femmes	
○ 33 Enfants	
✓ Soit 38 familles	
<b>Situation des ménages</b>	<b>En %</b>
Isolé	16%
Couples	18%
Isolé avec enfants	37%
Couples avec enfants	29%

Une équipe	
✓ Agents d'accueil	
✓ Intervenante sociale	
✓ Veilleur de nuit	

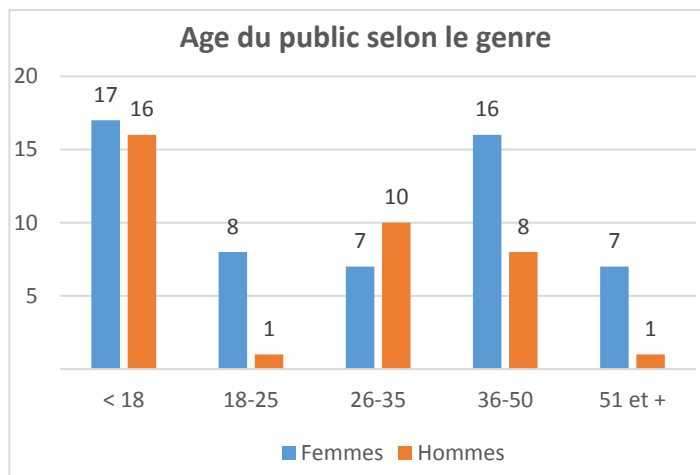
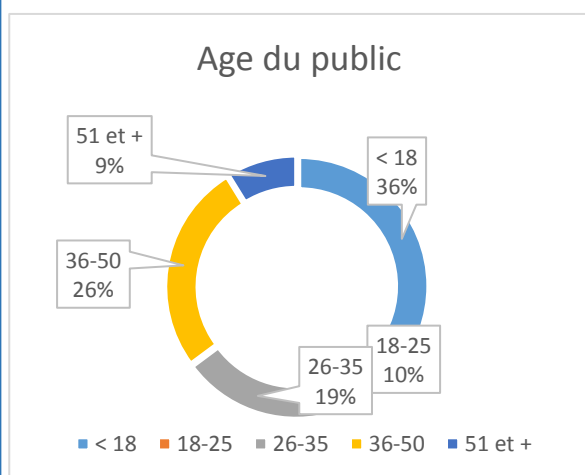
Pour accueillir et accompagner les usagers, il a fallu recruter 3 personnes. Une intervenante sociale et 2 agents d'accueil, permettant ainsi une présence de 9h à 20h sur le site. L'un des deux agents d'accueil parlait l'Ukrainien ce qui a permis de faciliter les échanges avec les hébergés et les partenaires administratifs.

Un veilleur de nuit était présent de 22h à 6h le matin afin de sécuriser les lieux.

**Profil du public accueilli**

Durant l'année 2022, 91 personnes ont été accompagnées.

	AGE				
	< 18	18-25	26-35	36-50	51 et +
Total	33	9	17	24	8
Femmes	17	8	7	16	7
Hommes	16	1	10	8	1

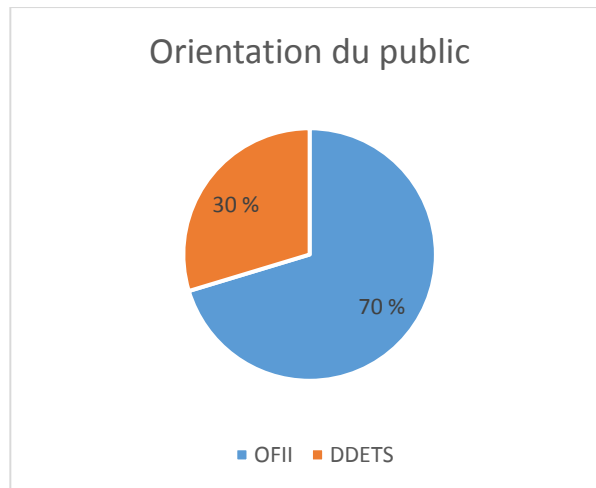


L'accueil d'urgence des ressortissants ukrainiens a ouvert le 7 Avril. 20 personnes en provenance de Paris devaient arriver ce jour. Pour des raisons qui sont indépendantes à l'association, l'accueil de ces premières personnes a été décalé et a eu lieu le 12 Avril. L'ouverture de cet accueil d'urgence s'est fait très rapidement. Il a fallu adapter les locaux destinés à la mise à l'abri hivernale pour l'accueil de ces familles. Le Pôle Maintenance et Logistique a réorganisé les chambres en installant de l'électroménager, de la vaisselle, pour que les familles puissent y vivre confortablement et sereinement.

Sur la période d'ouverture, 91 personnes ont été accueillies au sein de notre structure, soit 38 femmes, 20 hommes et 33 mineurs : 17 filles et 16 garçons, incluant la naissance d'un garçon en mai. Il est important de noter que certaines personnes ont fait le choix de ne pas rester sur place et sont reparties dès leur arrivée.

La majorité des familles accueillies étaient des femmes isolées avec un enfant représentant 37% des familles, puis des couples avec enfant pour 29%, des personnes isolées pour 16% et des couples isolés sans enfants pour 18%.

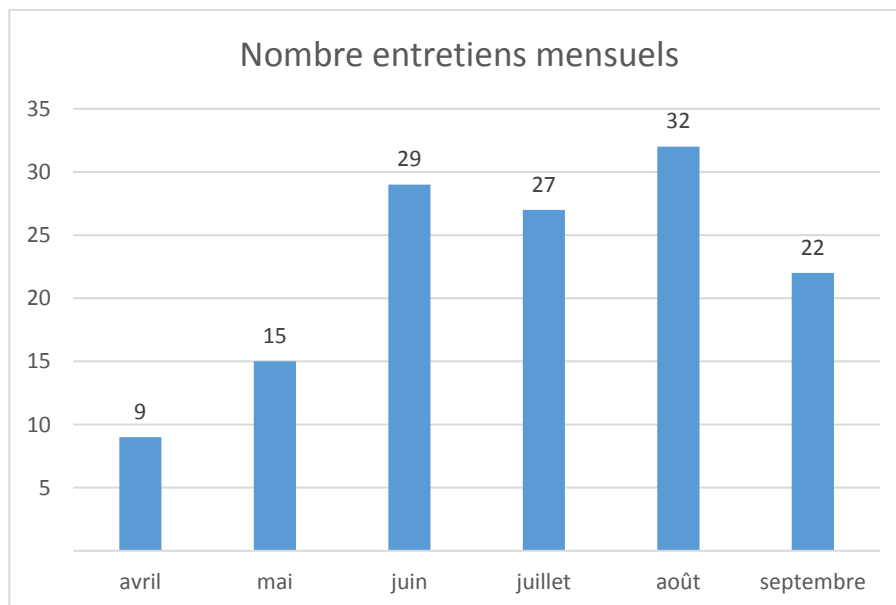
70% des orientations ont été faites par l'OFII de Paris et 30% par la DDETS de l'Eure.



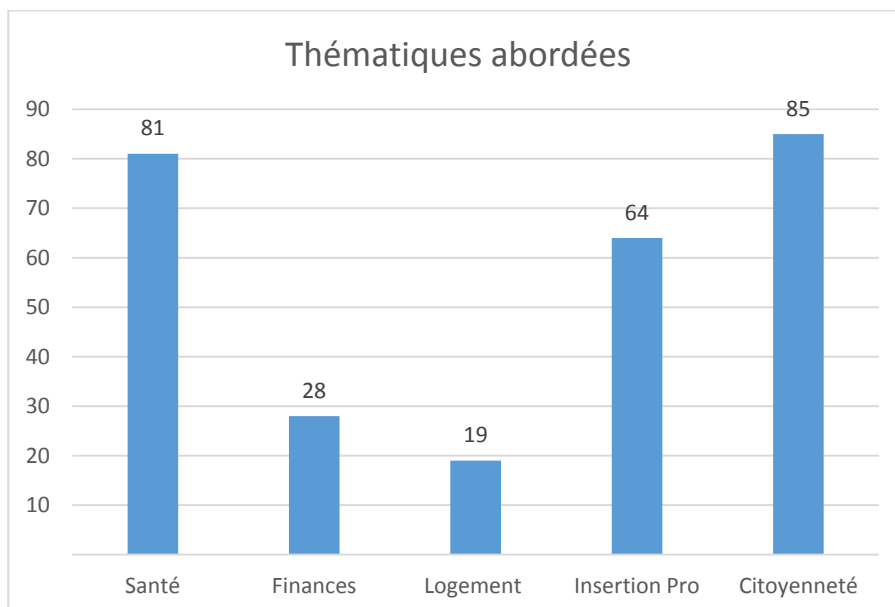
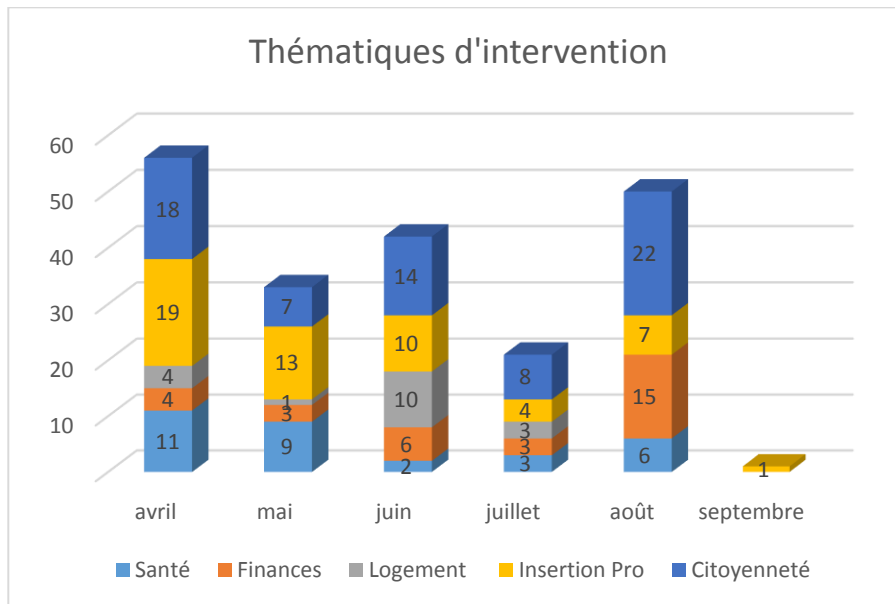
Les arrivées provenant de Paris ont parfois été difficiles autant pour les personnes accueillies que pour le personnel de l'association. Les familles ne souhaitaient pas cohabiter. En effet, les locaux d'accueil sont collectifs. Chaque chambre pouvait héberger jusqu'à 10 personnes maximum, les sanitaires et pièces de vie comme la cuisine étaient communes à tous.

Dans chaque chambre, un réfrigérateur et une armoire avaient été installés avant les premières arrivées.

### Accompagnement social



L'intervenante sociale a mené 134 entretiens.



A leur arrivée, la plupart des familles étaient sans ressource. En effet, certaines n'avaient pas encore entamé de démarches administratives auprès d'une préfecture afin d'obtenir une Autorisation Provisoire de Séjour (APS) valable 6 mois renouvelable 3 fois, ouvrant droit à l'Allocation de Demandeur d'Asile (ADA). Le montant de cette allocation délivrée par l'OFII est variable selon la composition familiale.

L'objectif premier lors des arrivées des usagers, était de faire le point avec eux, sur les papiers d'identité : passeports, acte de naissance et de mariage qu'ils avaient en leur possession, et ainsi faire le lien et coordonner leurs demandes avec la Préfecture, tout en procédant à des traductions quand cela était nécessaire.

Le délai entre leur arrivée, la prise de rendez-vous en Préfecture et le premier versement de l'ADA par l'OFII pouvait aller jusqu'à 8 semaines. Pendant cette période, l'association a fait le choix de distribuer des chèques services aux familles à raison d' 1 chèque de 5€/jour/personne.

Au total, Accueil Service a distribué 216 chéquiers, soit 2 160 chèques pour un montant total de 10 800 €.

Lors de cet hébergement, aucune participation financière n'a été demandée aux familles.

La DDETS et la Conseil Départemental ont organisé 2 forums, le 19 Mai et le 15 Septembre permettant ainsi aux familles ukrainiennes l'accès et la mise en lien direct avec certaines administrations comme la Préfecture pour leurs démarches administratives mais également la CAF, l'OFII et avec des entreprises favorisant ainsi la prise de contacts et d'échanges pour d'éventuels postes de travail. Lors du premier forum, la présence d'Education et Formation a permis l'inscription rapide de la majorité des personnes accueillies aux cours de français.

Les démarches administratives qui ont suivi ont été l'ouverture d'un compte bancaire puis des droits CAF pour les ménages ayant des enfants à charge. Un partenariat avec la CAF a été mis en place et a ainsi permis de faciliter les échanges concernant les dossiers des ménages accueillis.

Ont suivi les démarches d'insertion professionnelle. En premier lieu, l'apprentissage du français. Le partenariat et les nombreux contacts, physiques et téléphoniques, avec Education et Formation ont permis l'inscription de toutes les personnes hébergées au cours de français. Les inscriptions à Pôle Emploi ont également été faites avec la coordination du personnel en poste.

Sur l'ensemble des personnes accueillies, une femme est arrivée au sein de nos locaux ayant déjà un contrat de travail comme femme de ménage à Center Parcs à Verneuil d'Avre et d'Iton.

Sur le plan de la santé, la PASS d'Evreux est intervenue à plusieurs reprises au sein de nos locaux afin de faire des bilans et des premiers diagnostics avant d'orienter les personnes vers la PASS directement si besoin. Des orientations ont été faites vers des spécialistes, gynécologues pour les suivis de grossesse, mais aussi pour des enfants avec des prescriptions d'exams complémentaires à réaliser. Le suivi médical du patient se faisait ensuite avec le personnel de la PASS dans leurs locaux.

L'accompagnement des enfants s'est porté sur la scolarisation le plus rapidement possible après leur arrivée. L'intervenante sociale a pris contact avec la mairie d'Evreux et le CIO afin d'orienter les enfants vers les différentes écoles, collèges et lycées de la ville. La vie en collectivité étant difficile à gérer pour les familles, il était important que les enfants aillent à l'école rapidement et de ce fait, retrouvent un rythme de vie. Un agent d'accueil était présent le soir au retour de l'école des enfants, et pouvait ainsi accompagner les familles dans l'aide aux devoirs.

La présence d'un agent d'accueil parlant l'ukrainien a permis l'accompagnement physique des usagers et ainsi de pouvoir traduire de suite et expliquer au mieux les démarches et objectifs de ces démarches aux personnes.

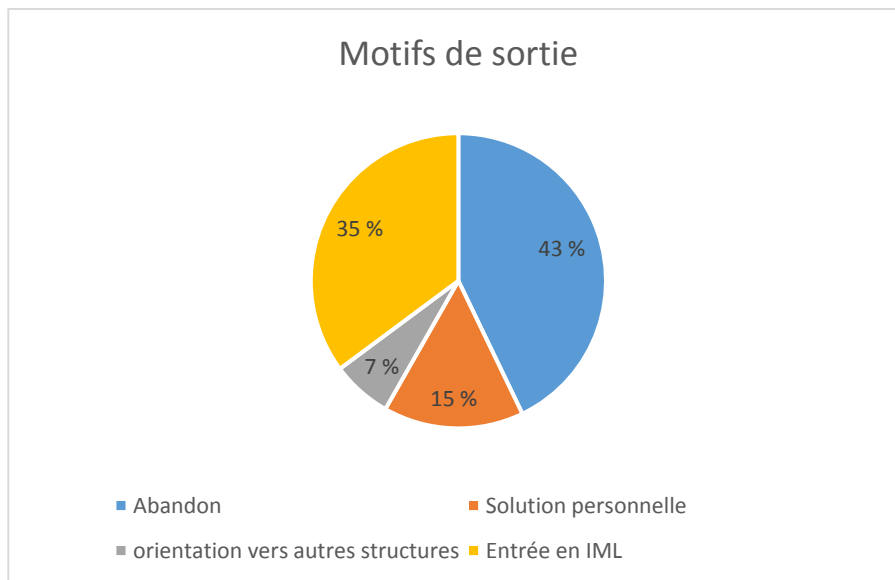
L'ensemble du personnel a permis de faire le lien entre les institutions et les familles accueillies à de nombreuses reprises.

Certaines des familles orientées et accueillies au sein de nos locaux ont fait le choix de repartir ; en Ukraine, dans un autre département français, ou dans un autre pays.

Suite à l'accueil d'urgence, un hébergement en IML a été proposé aux familles.

Le travail en collaboration avec les bailleurs sociaux et la DDETS a permis l'attribution rapide de logements.

De même pour le travail partenarial avec l'association l'Abri que nous avons sollicité pour l'ameublement de ces appartements. Des dons ont également été faits à l'Association pour installer l'électroménager dans les appartements par Electro Dépôt.



43% des familles ont fait le choix de repartir sans attendre une solution de relogement. 15% des familles ont quitté la structure nous informant avoir une solution d'hébergement personnelle.

Notre partenariat avec d'autres associations du secteur a permis à 2 familles d'être hébergées dans un lieu correspondant mieux à leur situation.

Sur la totalité des 38 familles accueillies, 35% ont intégré un logement en IML. Il s'agit de 4 couples avec 1 enfant, 3 femmes isolées avec 1 enfant, 1 couple, 1 femme isolée avec 3 enfants et 2 couples l'un avec 2 enfants et l'autre avec 3 enfants.

Un travail de coordination entre les bailleurs sociaux, les autres associations et la DDETS a permis à l'association d'agrandir son parc locatif de 10 logements supplémentaires pour héberger ces familles en IML. 11 familles sont hébergées au sein de ces appartements.

### *Ateliers collectifs*

Des ateliers collectifs ont été menés par les agents d'accueil afin de permettre tout d'abord l'utilisation et la pratique de langue française. Beaucoup d'enfants ont participé aux ateliers proposés, entraînant ainsi la curiosité de leurs parents puis finalement leur participation.

Un atelier « dessin » a permis aux enfants de mettre sur papier leurs émotions. Par le biais du dessin, les enfants ont retracé les événements qu'ils ont vécus dans leur pays. Etaient dessinés, des

bombes, des chars, des failles « entières » comme ils disaient. Cet atelier a permis d'échanger avec eux sur les évènements qu'ils vivaient et comment nous pouvions les aider dans cette période difficile.



L'utilisation des transports en commun étant gratuit pour les ressortissants ukrainiens en France, de ce fait, la mobilité n'est pas un problème. Il a donc été décidé de faire une sortie collective en utilisant les transports en commun. L'ensemble des personnes accueillies ont accepté avec grand plaisir de se rendre à Deauville découvrir la ville et surtout d'aller à la plage. Les enfants et les parents étaient ravis de cette sortie, parenthèse de joie et de bonheur dans cette période difficile, ont-ils pu exprimer.







## Hébergement des familles ukrainiennes Evreux

Sur 184 jours

Ouvert entre le 1<sup>er</sup> Juillet

Et le 31 Décembre

PUBLIC ACCUEILLI	
✓ Familles ukrainiennes	
✓ <b>38 personnes accueillies</b>	
○ 8 Hommes	
○ 16 Femmes	
○ 14 Enfants	
✓ 14 familles - 10 appartements	
<b>Situation des ménages</b>	<b>En %</b>
Femmes isolées sans enfant	14%
Femmes isolées avec enfant	22%
Couples sans enfants	14%
Couples avec enfants	50%

Une équipe
✓ Intervenante sociale

La situation d'accueil d'urgence des ressortissants ukrainiens perdurant, il a fallu trouver une solution d'hébergement pour les familles accueillies sur le territoire de l'Eure depuis le mois d'Avril.

Depuis le mois de Juillet au rythme de toutes les deux semaines, Accueil Service participe à une réunion réunissant la DDETS, les bailleurs sociaux et les associations porteuses de dispositifs IML, afin d'attribuer des logements à ces familles, en prenant en compte leurs besoins et leurs ressources. En effet, ces familles perçoivent l'Allocation de Demande d'Asile comme seule ressource, ce qui ne leur permet pas d'accéder à un logement seul.

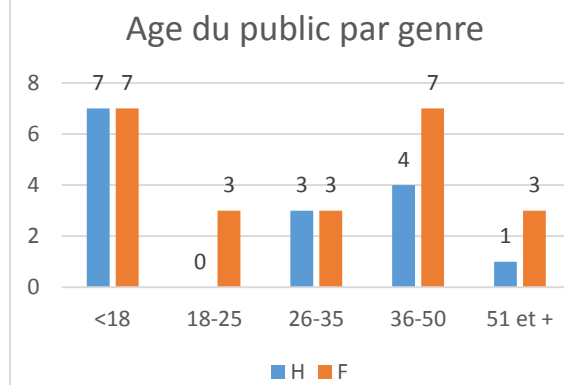
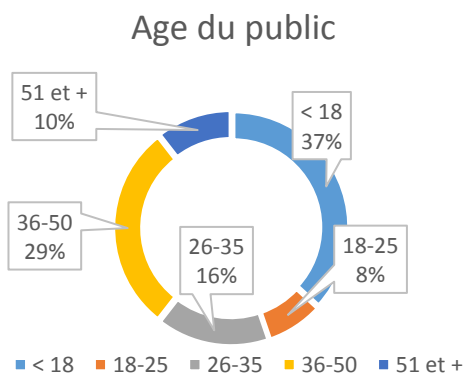
Au 31 Décembre, Accueil Service héberge et accompagne 14 familles ukrainiennes, dans 10 appartements. Tous les appartements du parc locatif du dispositif d'hébergement des Ukrainiens se situent sur la ville d'Evreux.

L'attribution de ces logements a nécessité un grand travail de coordination avec le service maintenance et logistique. Il a fallu meubler tous les appartements avant l'arrivée des familles. En amont, il a fallu visiter des appartements, réaliser des états des lieux en s'assurant que le logement proposé corresponde aux besoins de la famille positionnée sur ce dernier (problèmes de santé, de mobilité, composition familiale). L'achat d'un TPE a été nécessaire afin de refacturer le montant du loyer et des fluides aux familles hébergées.

### Profil du public hébergé

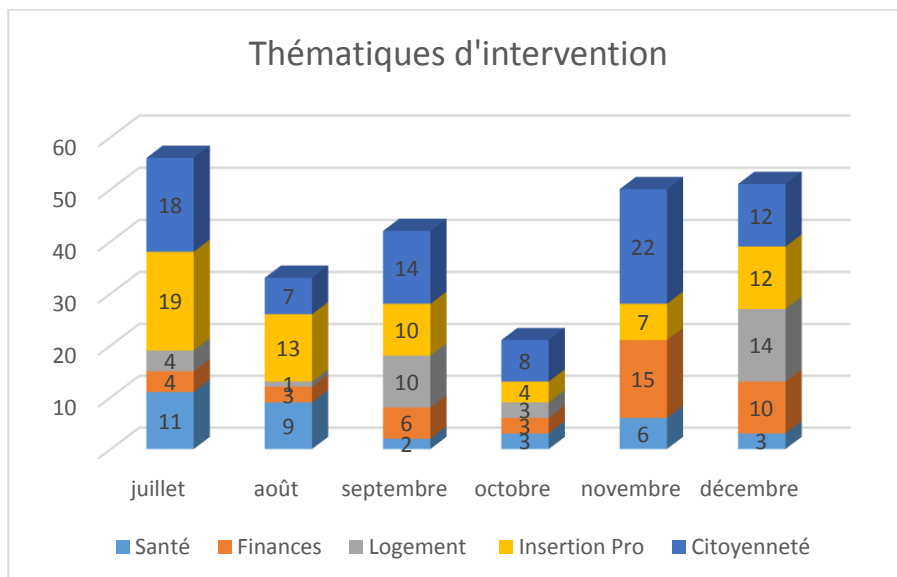
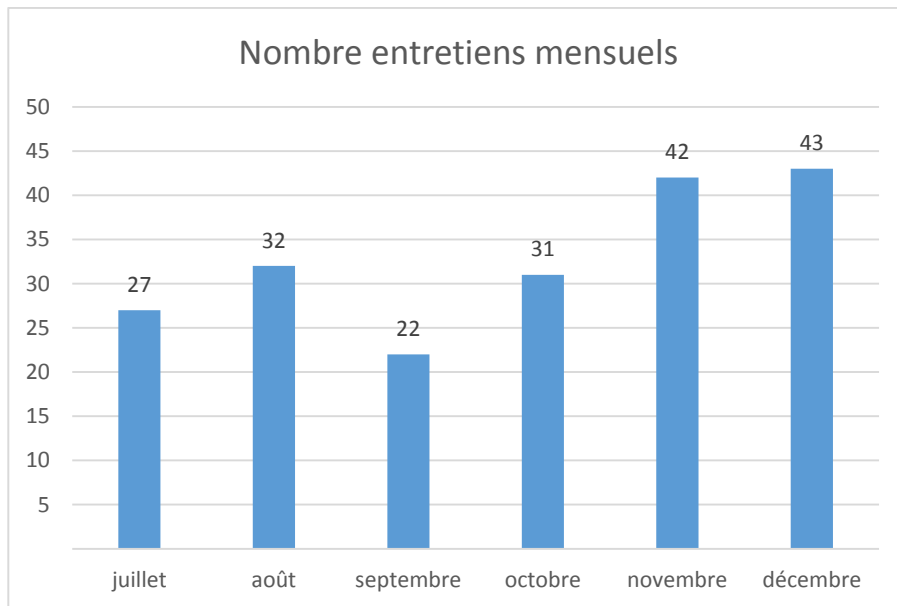
Durant l'année 2022, l'intervenante sociale a accompagné 38 personnes

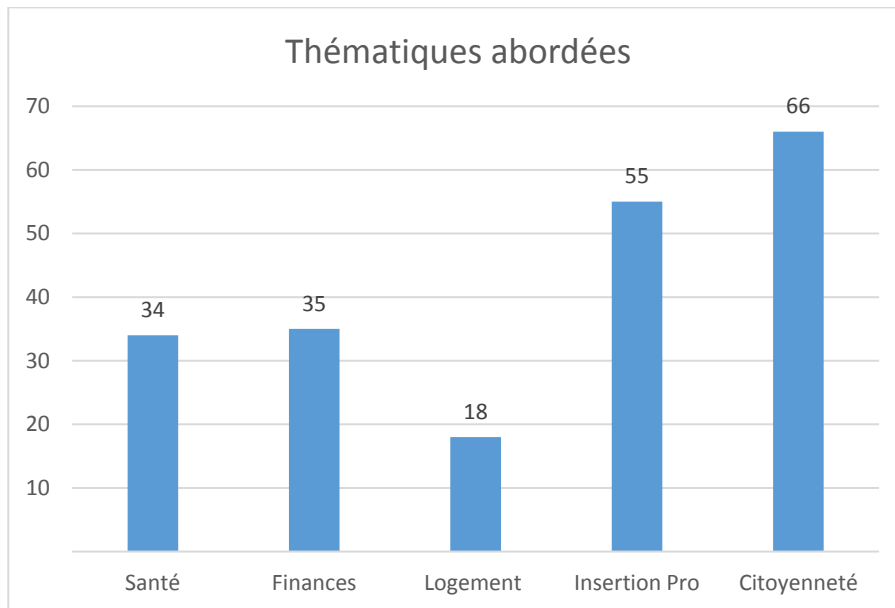
	AGE				
	< 18	18-25	26-35	36-50	51 et +
Total	14	3	6	11	4
Femmes	7	3	3	7	3
Hommes	7		3	4	1



## Accompagnement social

L'intervenante sociale a mené 213 entretiens.





Des passages réguliers de l'intervenante sociale au sein des appartements ainsi que des rendez-vous hebdomadaires permettent d'assurer un suivi (problèmes techniques, entretien...). Elle accompagne également les familles dans leurs démarches administratives et leur insertion sociale et professionnelle.

Les démarches effectuées lors des entretiens avec l'intervenante sociale sont :

- contacts avec la préfecture pour les renouvellements d'APS,
- échanges de mails et de contacts téléphoniques avec l'OFII concernant les droits ADA,
- les accompagnements à la poste pour les ouvertures de comptes bancaires
- les accompagnements dans les écoles, collèges et lycées pour les inscriptions et le suivi des enfants scolarisés,
- les accompagnements de la vie quotidienne-tel que les rendez-vous pour des ouvertures de contrat d'abonnement internet ou bien des accompagnements pour des réparations de véhicules.

Certains entretiens se déroulent lors de visite à domicile dans les logements IML. Ces entretiens permettent également de faire un point sur les parties techniques des logements. L'intervenante sociale peut être amenée à prendre contact avec des partenaires tels que les entreprises d'électricité ou de plomberies.

## Situation de Mme S.

Mme S est arrivé en France en Avril 2022 suite au début de la guerre en Ukraine.

Elle est arrivée seule avec trois de ses enfants âgés de 10 à 16 ans. Son mari et son fils aîné ont été réquisitionnés pour la guerre et ont dû rester sur place.

A son arrivée, Mme a su se montrer déterminée et autonome. Elle a souhaité accompagner l'intervenante sociale dans toutes ses démarches administratives afin de comprendre le fonctionnement de la France et d'avoir la possibilité par la suite de faire seule ses démarches.

L'intervenante sociale accompagne Mme lors de ses démarches administratives. En premier lieu, une ouverture de compte bancaire a été effectuée afin qu'elle ait la possibilité de recevoir des virements ainsi que des aides de l'état. L'inscription à Pôle Emploi a été ensuite faite afin que celle-ci puisse trouver un travail. Au vue de la barrière de la langue, Mme S a pris la décision de commencer une formation de français. Avec plusieurs diplômes de niveau supérieur tel qu'un doctorat dans l'urbanisme, elle travaillait en tant que professeur dans une Université et avait un poste au Ministère Ukrainien (secteur cadastre, urbanisme, pollution, écologie).

Madame a commencé une formation de 100h avec Education et Formation et a souhaité par la suite prolonger celle-ci. Une demande de formation a été effectuée avec Pôle emploi pour passer l'examen A1. Mme a obtenu son diplôme et a souhaité continuer la formation avec le niveau A2 qu'elle terminera en Avril 2023.

Les enfants prenant des cours en distanciel à leur arrivée, ont fait la demande d'intégrer une école française. L'intervenante sociale a accompagné la famille à la mairie afin de procéder à l'inscription de l'enfant âgé de 10 ans en école primaire puis a pris contact avec le CIO afin de faire passer une évaluation pour connaître le niveau scolaire de ses deux aînés.

Une orientation au collège et au lycée a pu être effectuée par la suite.

Mme S a fait la demande d'acheter un véhicule pour se déplacer plus facilement. Avec l'aide de l'intervenante sociale, elle a pu contribuer à assurer son véhicule et à faire les démarches pour l'obtention de la carte grise (ANTS). L'assurance souhaitant des documents dont Mme ne disposait pas (relevé d'information), l'intervenante sociale a dû s'entretenir avec celle-ci pour expliquer la situation et trouver un arrangement. Mme a actuellement son véhicule assuré et tous les documents nécessaires.

En Septembre, des logements en intermédiation locative ont été mis en place par l'association. La famille a pu bénéficier d'un appartement.

L'intervenante sociale a accompagné Mme dans ses démarches CAF (inscription, demande allocation, dossier APL). Celle-ci a également fait la demande pour que Mme puisse bénéficier d'une aide pour le financement d'électroménager. Elle a effectué des devis avec l'association Envie et après accord de la CAF, Mme S a bénéficié de l'électroménager nécessaire.

L'intervenante sociale avec appui de ses responsables a fait des demandes de mobilier auprès de la Ressourcerie afin de meubler l'appartement et a accompagné ceux-ci lors de l'aménagement. Celle-ci a dû intervenir à plusieurs reprises concernant des plaintes de voisinages, l'intervenante sociale a joué un rôle de médiateur entre les voisins et la famille afin de trouver un terrain d'entente et de cohésion au sein de l'immeuble.

Lors de l'entrée en IML de Mme et de ses enfants, l'intervenante sociale a accompagné ceux-ci pour les changements d'écoles, collèges et lycée. Elle a également accompagné la famille pour faire les changements d'adresse des organismes et administrations.

L'Intervenante sociale se rend dans le logement de la famille à raison de deux fois par mois afin de faire un point sur le logement (consommation énergie, propreté, courses...).

Les démarches administratives s'effectuant au bureau de l'Intervenante sociale, Mme S se rend régulièrement à des rendez-vous fixés par l'intervenante sociale afin de faire un point sur l'évolution et la situation de celle-ci.

L'intervenante sociale a accompagné les familles lors du Forum emploi qui a eu lieu à Evreux en Décembre. Cela a permis à plusieurs usagers de procéder à des inscriptions dans les agences d'intérim de la ville d'Evreux. L'intervenante sociale avait préparé l'évènement en accompagnant ceux-ci à la création de CV et de lettre de motivation.

En plus des visites à domicile réalisées toutes les semaines, l'intervenante sociale reçoit les familles deux jours par semaine pour des entretiens au bureau. Chaque rendez-vous permet de faire un point sur l'évolution de la situation des familles.

Accueil Service est en cours d'attribution de nouveaux logements permettant ainsi d'augmenter la capacité d'accueil de nouvelles familles pour l'année 2023.

**POLE ACCOMPAGNER**

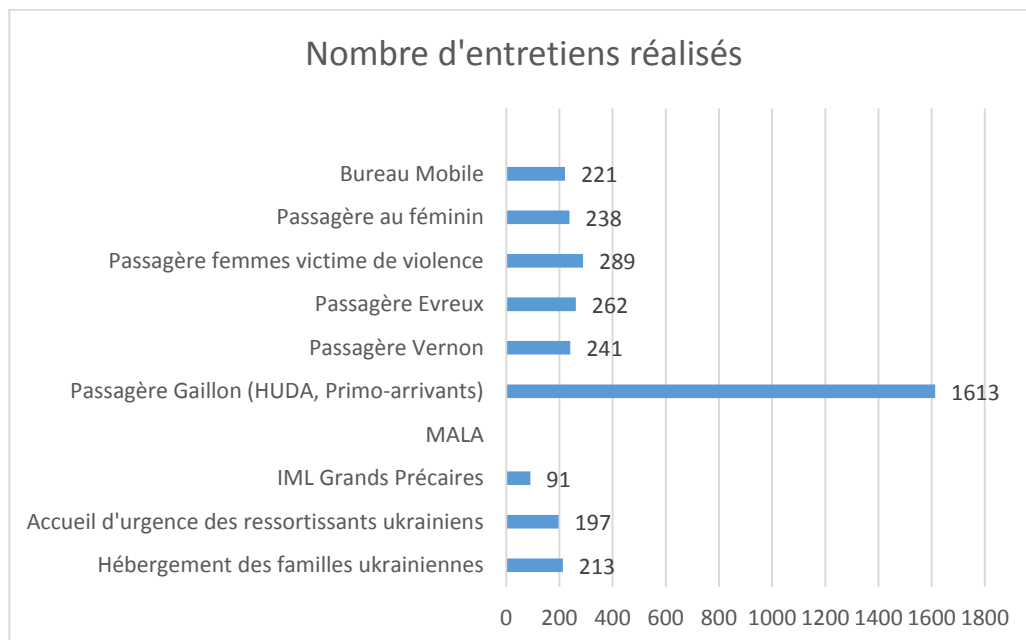
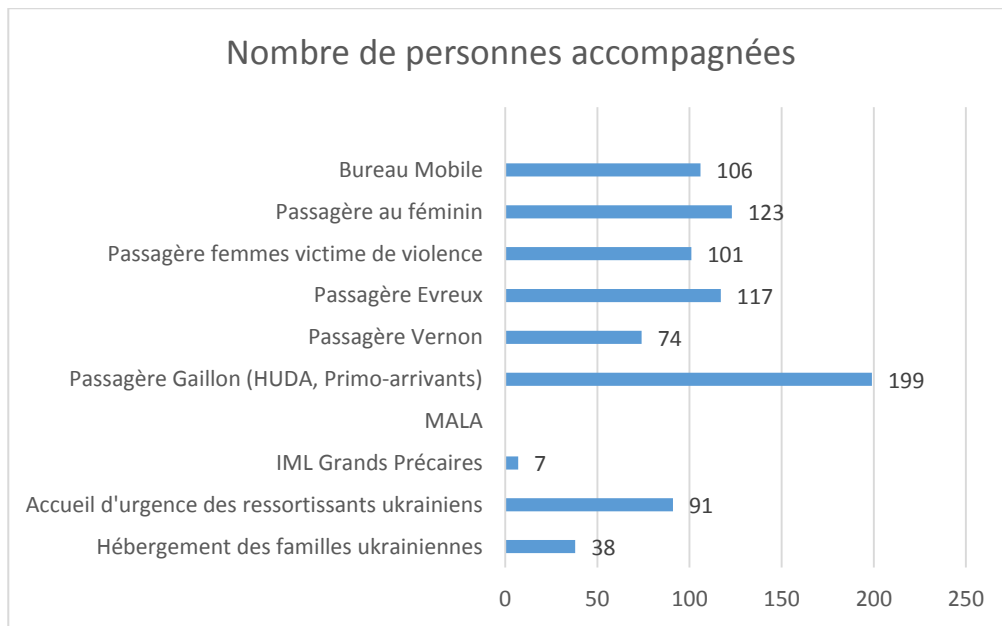
Une équipe

✓ Intervenantes sociales

Le pôle Accompagner a la particularité d'être présent dans chaque pôle de l'association. Une intervenante sociale est présente sur les différents services :

- Pôle Aller-Vers :
  - Bureau Mobile
- Pôle Accueillir
  - La passagère au féminin
  - La Passagère Femmes victimes de violence
  - La Passagère Evreux
  - La Passagère Vernon
  - La Passagère Gaillon (HUDA, Primo-arrivants)
- Pôle Héberger
  - HUDA
  - IML Grands précaires
  - Accueil d'urgence des ressortissants ukrainiens
  - Hébergement Ukrainiens
  - MALA

Au cours de l'année 2022, les intervenantes ont mené 3 365 entretiens avec 856 personnes sur l'ensemble des services de l'association.



L'intervenante sociale a pour mission d'accueillir, évaluer et présenter avec la personne le champ d'intervention dans lequel un travail va pouvoir être mené. L'objectif étant d'accompagner et valoriser la personne dans ses démarches visant à l'autonomie, à développer et valoriser ses compétences.

Les missions de l'intervenante sociale sont à la fois des missions d'accompagnement individuel mais aussi collectives.



Les missions sont multiples : aide administrative, orientations et accompagnements des personnes. C'est faciliter l'accès au droit, favoriser l'insertion, l'intégration, la mobilité, l'accès au logement, à l'emploi ... Les demandes sont, pour la majorité de l'ordre du logement, de la santé et des ressources.

Les actions collectives permettent à la fois de travailler sur des thèmes spécifiques pouvant être liées à la vie quotidienne mais aussi à l'ouverture sur la culture, l'activité physique, la découverte de métiers... Ces actions collectives permettent également aux personnes de se rencontrer, d'échanger et créer des liens.

L'intervenante sociale a un rôle de coordination très important. Elle permet les échanges et le suivi des dossiers par le lien constant avec les institutions telles que la CAF ou la CPAM, mais également l'OFII ou l'OFPPRA pour les personnes en hébergement.

L'intervenante sociale représente également l'association lors des différentes réunions partenariales sur le territoire :

- CTO Louviers, Evreux, Vernon
- Les réunions Mon Logement d'Abord
- Les réunions VIF
- Les synthèses avec les partenaires selon les situations

### **Travail partenarial avec le 115 : permanence SIAO**

La continuité des permanences du SIAO au sein des accueils de jour permet de renforcer le travail partenarial avec les intervenantes sociales du SIAO.

Ces permanences permettent à l'équipe du SIAO de rencontrer les personnes ayant sollicité le 115, les personnes dont le dossier SIAO est en cours et assurer un suivi avec les personnes hébergées à l'hôtel dans le cadre de l'hébergement d'urgence. Ces temps de rencontre qui ont lieu tous les 15 jours sur une matinée ont favorisé les échanges sur des situations rencontrées à l'accueil et lors des maraudes.

## LA DOMICILIATION

## Les adresses

## A Evreux

- ✓ 84 Avenue Foch
- ✓ 8 Place Alfred de Musset

## A Vernon

- ✓ 14 Rue de la renaissance

Dans ce cadre, Accueil Service a un agrément préfectoral dont la demande de renouvellement a été déposée et pour laquelle nous avons reçu un avis favorable en date du 28 avril 2022 dont la durée est de 5 ans

Les passagers sont orientés par les partenaires associatifs, les institutions, des hôpitaux pour bénéficier d'une première élection de domicile. Pour les renouvellements les usagers en font eux-mêmes la demande ou sont questionnés par notre personnel en charge de la remise du courrier.

Au cours de l'entretien ; l'accompagnatrice sociale présente au demandeur le dispositif départemental relevant du schéma départemental de la domiciliation et fait le point sur sa situation en vue de l'accompagner dans ses démarches administratives. Moins de 2 % des demandes se voient refusées notamment par absence de lien avec le territoire.

Ce service rendu aux publics est géré par trois accueils de jour : la passagère Vernon, La passagère Evreux et la passagère au féminin. Nos accompagnatrices sociales, nos maîtresses de maison et nos animateurs sont impliqués dans cette activité.

Dispositif généraliste	Année N-1	Année N Evreux	Année N Vernon	Année N Total 2022
Nombre d'élections de domicile en cours de validité au 31 décembre	581	366	151	517
Nombre de personnes domiciliées au 31 décembre	806	602	193	795
Nombre d'élections de domicile réalisés	623	412	159	571
- Dont premières élections	333	182	93	275
- Dont renouvellements	290	230	66	296
Nombre de radiations	110	123	54	177
Nombre de refus	10	2	4	6

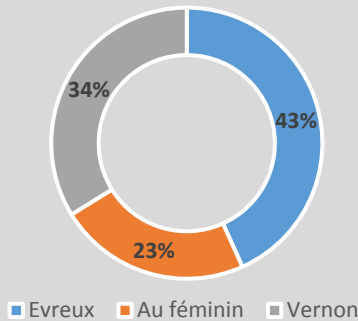
Des créneaux sont spécifiquement dédiés à la gestion de la domiciliation.

Le personnel de l'accueil de jour a la charge du suivi de la domiciliation, il informe le public et relance quand nécessaire (272 relances cette année), donne les rendez-vous avec l'accompagnatrice sociale qui prend la décision de la validation ou du refus de la demande de domiciliation (ou du renouvellement).

Les rendez-vous non honorés ont pour conséquence un allongement des délais d'attente qui en fin d'année avoisinent les 3 semaines.

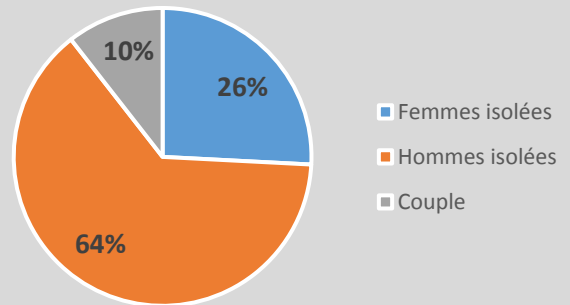
Le personnel répond aux sollicitations téléphoniques du public quant à une éventuelle arrivée de courriers les concernant (2 209 appels reçus en 2022) et remet le courrier sur les créneaux dédiés ou exceptionnellement sur un autre créneau lorsque la personne est en emploi ou en formation par exemple (7 657 passages en accueil pour le relevé de courrier).

Répartition en % des nouvelles domiciliation par passagère

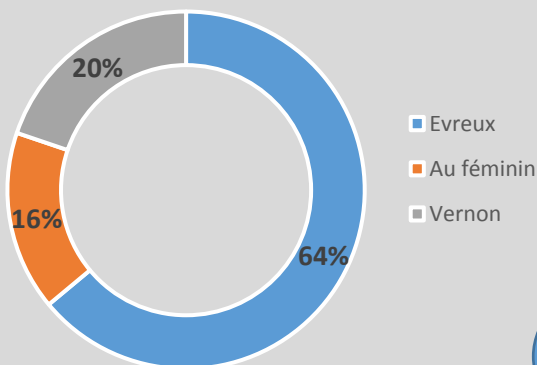


798 domiciliés  
dont 275 nouveaux  
Soit 1 159 bénéficiaires  
(ayant-droit inclus)

Situation matrimoniale des nouveaux domiciliés



Répartition en % des courriers reçus par passagère



12 402  
Courriers reçus

L'activité de domiciliation permet d'établir un premier lien favorisant la mise en place d'actions en accord avec la personne.

Avoir une adresse postale est souvent une étape importante pour les personnes accueillies.

Elle est souvent la première demande administrative des usagers ; en effet, avoir une adresse sûre et stable permet de recevoir son courrier et conditionne l'accès aux droits sociaux auprès des différentes administrations et peut même servir à prouver une date d'arrivée ou un temps de présence en France.

La domiciliation engage au respect des règles permettant le maintien de celle-ci (horaires de retrait, procuration, renouvellement...).

#### Situation de M. B

Monsieur B est un passager âgé de 61 ans connu de notre accueil depuis 2014 essentiellement pour la domiciliation et ponctuellement quelques colis alimentaires.

Monsieur est bénéficiaire de l'allocation adulte handicapé et a reçu de la CAF un courrier encourageant à faire liquider ses droits retraites au plus tôt sous peine de voir son AAH suspendue.

Il sollicite l'intervenante sociale d'abord pour comprendre le sens de ce courrier puis pour une aide dans cette démarche.

Les démarches de retraites se faisant maintenant en ligne, l'accompagnatrice sociale crée avec l'accord de Monsieur, une adresse mail afin de pouvoir créer un compte sur le site de l'assurance retraite.

Cela facilite l'accès à la totalité du relevé de carrière de Monsieur et une estimation de sa future pension.

La même démarche est effectuée sur le site de l'ARRCO pour la retraite complémentaire.

La retraite de Monsieur étant faible, un formulaire de demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées est mis à notre disposition par l'assurance retraite afin qu'il puisse bénéficier d'un complément pour atteindre la somme de 950 euros environ.

Etre domicilié, au-delà de pouvoir recevoir son courrier, c'est aussi obtenir un soutien à la compréhension du courrier reçu, pouvoir donner suite et enclencher des démarches pour faire valoir ses droits avec l'appui d'une intervenante sociale.

**LA PASSAGERE GAILLON**  
 Boulevard de la Vertebonne, Immeuble Roitelets à Gaillon

Les locaux sont ouverts du lundi au vendredi

PUBLIC ACCUEILLI	
✓ <b>Hommes isolés</b> en demande d'asile	
✓ <b>Familles primo-arrivantes</b>	
✓ <b>199 personnes accueillies</b>	
<b>Situation des ménages</b>	En %
Hommes isolés sans enfant	94%
Couples sans enfant	2%
Couples avec enfant	4%

Une équipe
✓ Intervenante sociale
✓ Animatrice
✓ Médecin bénévole

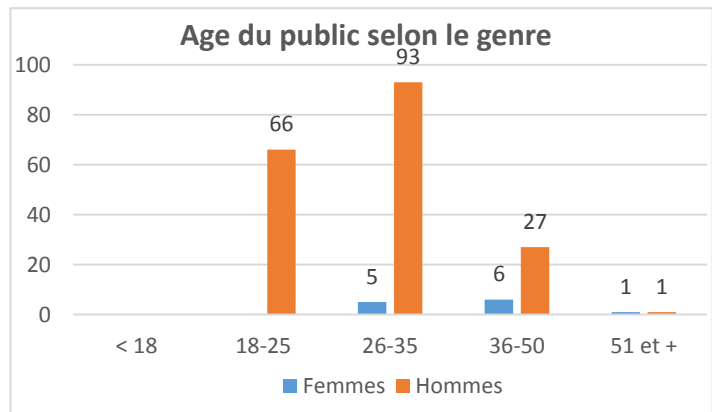
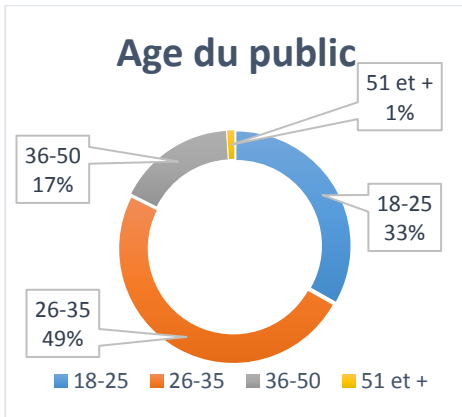
La plateforme a pour objectif d'accueillir, accompagner, réorienter et permettre un accès au soin. Le public accueilli au sein de la plateforme est majoritairement des demandeurs d'asile (75%) et primo arrivant (25%). Il comprend des hommes isolés (94%) ou des couples (6%). On constate que sur les 199 personnes accueillies en 2022, 98 d'entre elles ont entre 26 et 35 ans, 66 ont entre 18 et 25 ans tandis que 33 ont entre 36 et 50 ans et 2 personnes ont plus de 51 ans. On constate que les personnes accueillies sont en situation précaire concernant le logement. En effet, 152 des usagers sont bénéficiaires d'un hébergement d'urgence, 5 sont hébergés chez des tiers alors que 37 sont en logement autonome.

A la précarité du logement, on constate une précarité financière. En effet, au total, 176 personnes sont en situation précaire, 125 personnes sont bénéficiaires de l'Allocation Demandeurs d'Asile (ADA), 33 de minimas sociaux (28 minimas sociaux type Revenu de Solidarité Active, 2 Garantie Jeune, 2 Allocations Adulte Handicapé, 1 Allocation Formation, 2 Allocation de Retour à l'Emploi) et 16 personnes sont sans ressources alors que 23 des personnes accueillies ont un salaire.

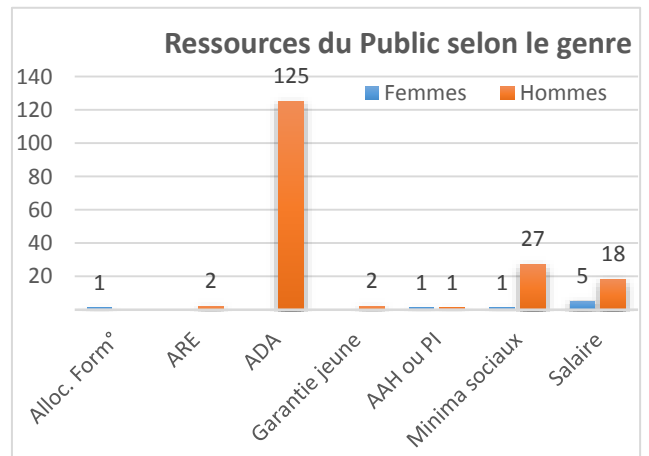
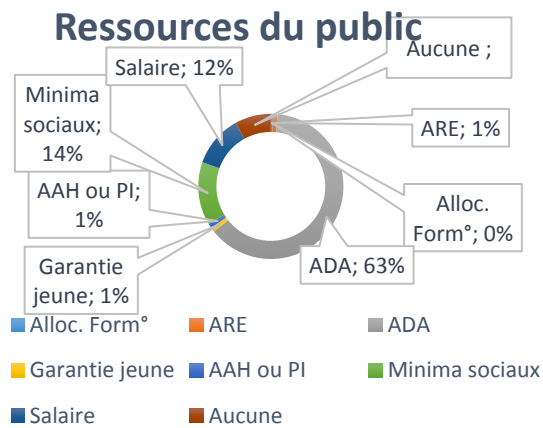
**Profil du public accueilli et accompagné**

Durant l'année 2022, l'intervenante sociale a rencontré 199 personnes.

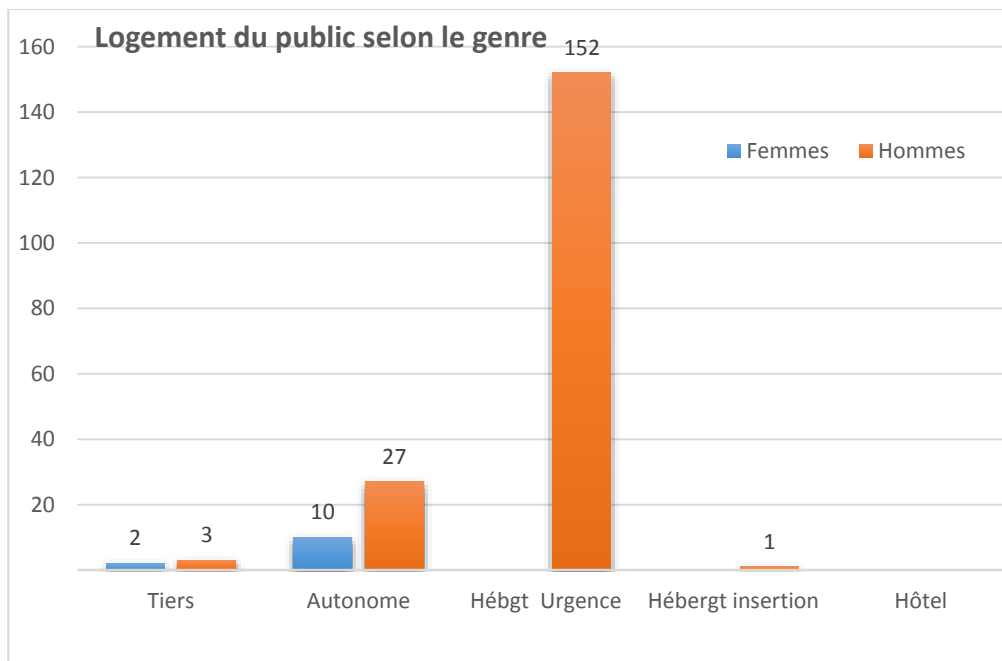
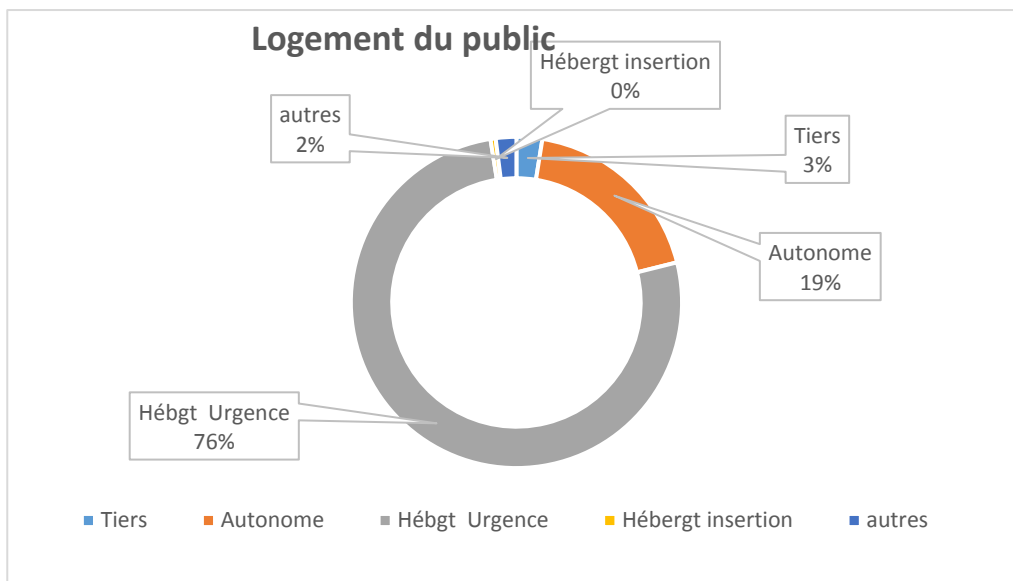
AGE					
	< 18	18-25	26-35	36-50	51 et +
Total		66	98	33	2
Femmes			5	6	1
Hommes		66	93	27	1



RESSOURCES								
	Alloc. Form°	ARE	ADA	Garantie jeune	AAH ou PI	Minima sociaux	Salaire	Aucune
Total	1	2	125	2	2	28	23	16
Femmes	1				1	1	5	4
Hommes		2	125	2	1	27	18	12

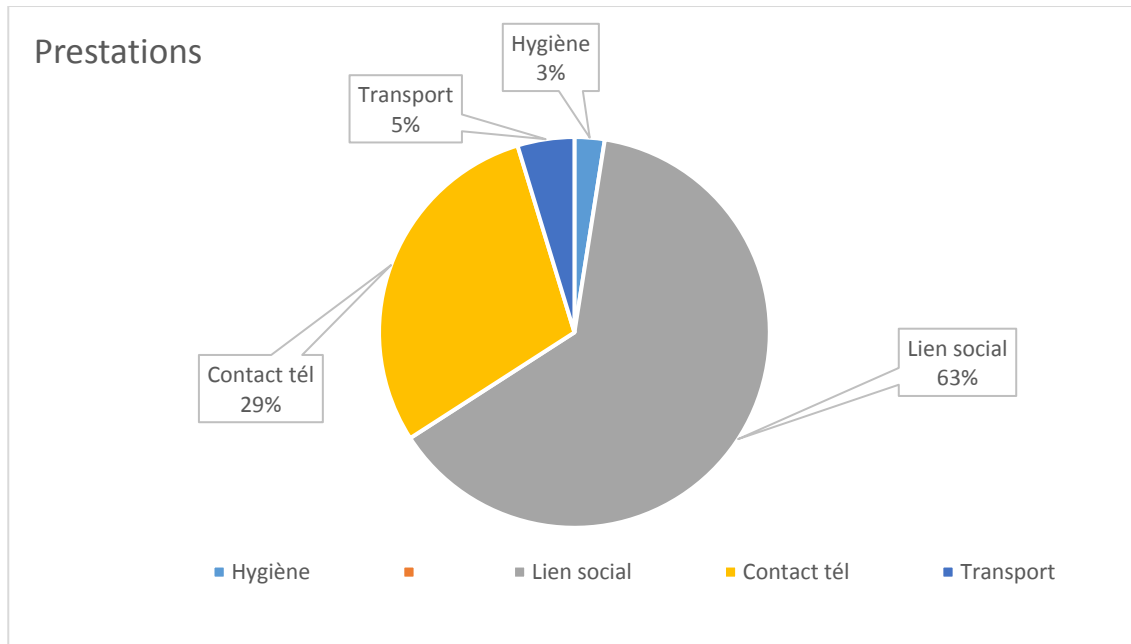


LOGEMENT							
	Sans	Tiers	Autonome	Hébg Urgence	Héberg insertion	Hôtel	autres
Total		5	37	152	1		4
Femmes		2	10				
Hommes		3	27	152	1		4



Prestations

Vie quotidienne	
Ecoute et lien social	2 062
Contacts téléphoniques	956
Transport	153
Hygiène	81
✓ Douche	4
✓ Linge	77



La majeure partie des prestations passe par un lien social physique ou téléphonique notamment avec les demandeurs d’asile par le biais de Whats’App, leur permettant la levée du frein de la barrière de la langue et d’échanger plus facilement avec l’intervenante sociale.

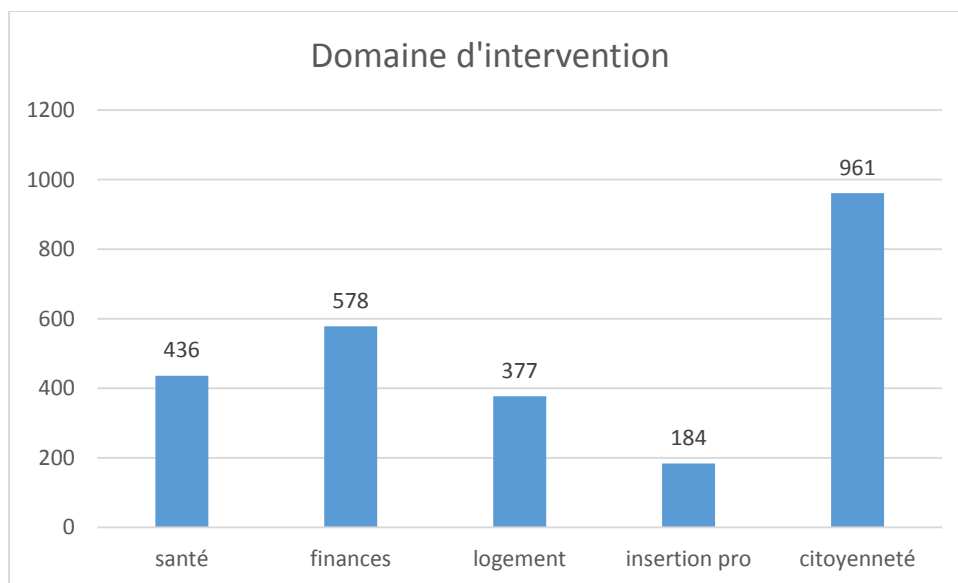
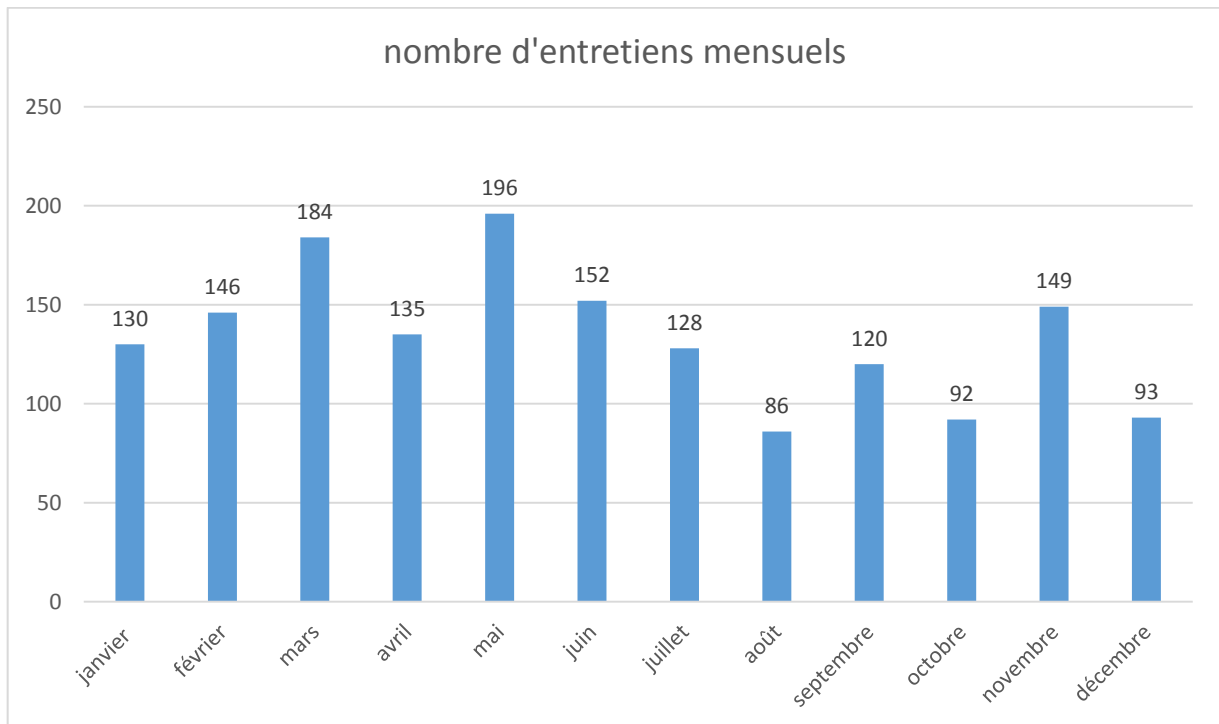
Le premier accueil des demandeurs d’asile s’effectue suite à une orientation par l’Office Français de l’Immigration et de l’Intégration (OFII) vers L’Hébergement d’Urgence pour Demandeur d’Asile (HUDA), les intervenantes sociales sont confrontés à plusieurs problématiques nécessitant d’accompagner la personne à des rendez-vous.

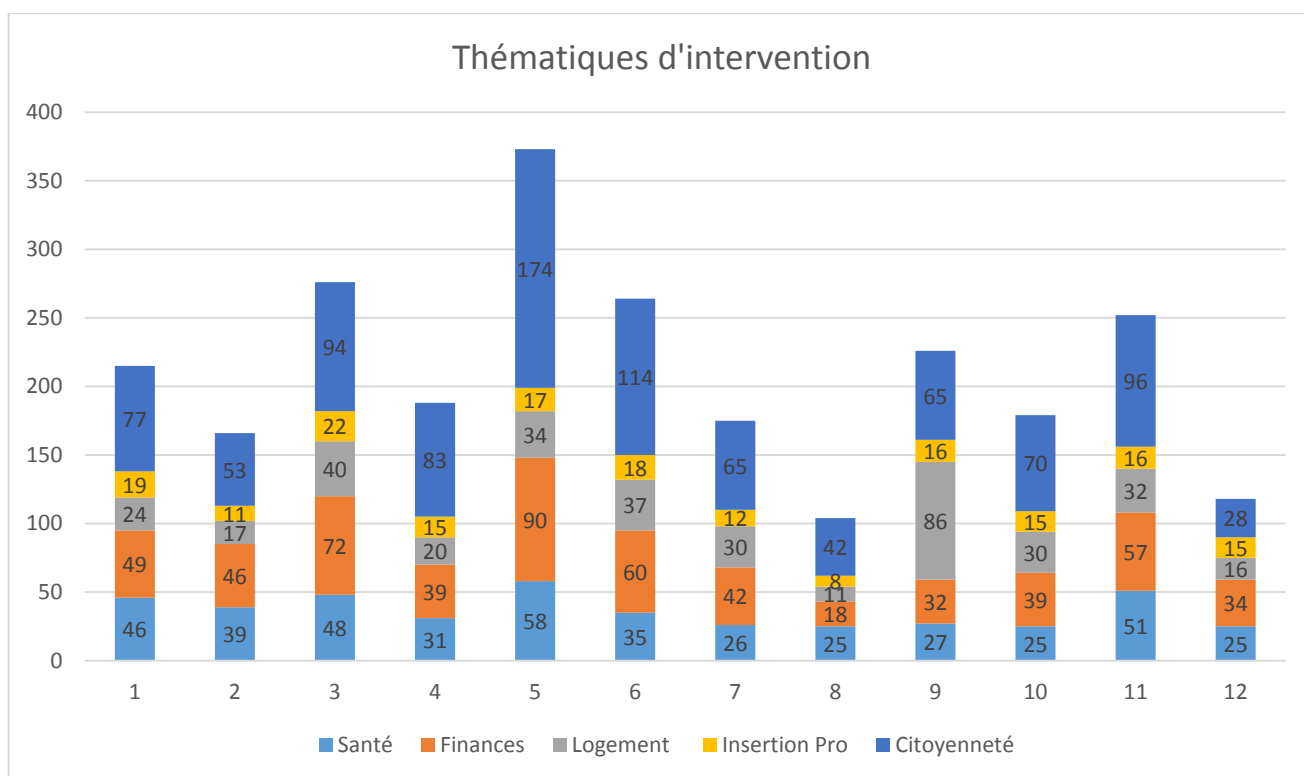
La plateforme santé sociale met au service des usagers une machine à laver et un sèche-linge ayant pour objectif de promouvoir l’hygiène et la santé des accueillis.



Accompagnement social

L'intervenante sociale a mené 1 613 entretiens.





### Accompagnement social

La plateforme propose un service d'accompagnement en santé sociale avec l'intervention d'intervenants sociaux.

Les intervenants sociaux ont plusieurs champs d'action :

La citoyenneté

Les finances

La santé

Le logement

L'insertion professionnelle

**La citoyenneté** englobe toutes les démarches citoyennes, les prises de rendez-vous, les déclarations d'impôts ou les orientations vers les institutions de la république telle que la préfecture, l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (Ofpra), l'Office Français d'insertion et d'immigration (Ofii). Ce champ d'action permet aussi l'orientation vers des partenaires qu'ils soient juridiques, sociaux ou permettant l'accession à la mobilité.

**Les finances** comprennent l'ouverture et le suivi de droits (comptes bancaires, droits minima sociaux tel que le RSA) mais aussi le suivi des dettes (transports, hospitalière).

**La santé** inclus la prise de rendez-vous et l'accompagnement auprès de professionnels de la santé, l'orientation vers des partenaires tels que la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS, PASS PSY RESPIRE, CMP, maison de la santé, centre hospitalier, CLAT, CASEVA, Centre de vaccination), l'ouverture de droit santé (tel que la Complémentaire Santé Solidaire, l'Aide Médical d'Etat) et au maintien de ce dernier, l'orientation pour la réalisation de bilan de santé (IRSA), l'accompagnement pour effectuer des devis de matériel de santé (lunettes, dentaire), le montage de dossier de demande d'aide financière auprès de la CPAM.

**L'hébergement** constitue un axe de travail auprès des Primo-arrivants et se décline dans l'accompagnement de la demande de logement social locatif, la réalisation de note SIAO et SYPLO pour les personnes sortant de dispositif HUDA à l'accompagnement vers le logement quel qu'il soit (autonome, IML, CPH, CHRS, RHJ ...).

**L'insertion professionnelle** correspond à l'orientation et la coordination avec les partenaires de l'emploi tel que Pôle Emploi et la Mission Locale mais aussi les agences d'intérim ou les entreprises. Une aide à la réalisation de documents à destination professionnelle (Curriculum Vitae, lettre de motivation...) a pu être effectuée avec certains passagers. Elle comprend aussi l'orientation vers des partenaires associatifs pour l'accès à l'apprentissage de la langue, qui est le premier frein d'accès à l'emploi.

L'ensemble de ces champs d'intervention sont abordés lors d'entretiens individuels dans nos locaux ou lors des visites à domicile pour les personnes hébergées au sein du dispositif HUDA.

Lors des entretiens des actions de coordination sont menées, ces actions comprennent tous les appels, mails, échanges avec les partenaires en lien avec le dossier de la personne suivie. Ces actions parfois chronophages sont indispensables pour le suivi des usagers. A titre d'exemple, par le passé, la prise de contact avec la Caisse Primaire d'Assurance Maladie s'effectuait uniquement par téléphone ce qui allongeait les délais de traitement des dossiers des usagers. Cependant depuis la mise en place d'une adresse mail partenaire, nous avons constaté une amélioration et une meilleure fluidité dans le suivi.

La part d'action en santé est moindre comparée à celle de la citoyenneté cependant elles sont liées. En effet, c'est après avoir des documents d'identité que les démarches en santé peuvent être entreprises.

*Ateliers collectifs*

Ainsi sur l'année 2022 plusieurs actions de santé ont été menées.

Des étudiantes en santé (infirmières, ...) sont venues dans le cadre de leur stage effectuer un atelier autour de la vie sexuelle et affective. Ce dernier a eu pour objectif d'informer et de promouvoir la santé sexuelle. Nous avons pu constater l'intérêt des participants, demandeurs d'asile, au vu de leur nombre (10). Ceux-ci ont pu échanger avec les étudiantes et faire bouger leur représentation mentale.

Au dernier trimestre 2022, des ateliers cuisine ont été mis en place à Gaillon.

Cette activité a été très appréciée et les personnes ont pu participer, échanger et partager un moment convivial.

Cet atelier permet aux personnes de se retrouver, échanger sur le thème universel de la cuisine avec les spécificités de chaque nationalité représentée.

Cet atelier permet également de travailler sur l'alimentation et la gestion du budget (optimisation des colis alimentaires distribués par les associations, les achats de denrées alimentaires, la conservation des produits...)



La permanence Santé Sociale

En matière de santé, la plateforme propose une permanence médicale aux personnes ayant des droits santé ouvert avec la venue d'un médecin bilingue à raison de deux fois par mois.

Sur l'année 2022, le médecin a assuré 19 permanences, effectué 78 consultations et rencontré 40 patients. Il s'agit majoritairement d'hommes orientés par l'HUDA ou de primo-arrivants.

La permanence santé sociale a cependant été le dernier recours pour un usager de l'accueil de jour de Vernon qui refusait tout rendez-vous médicaux.

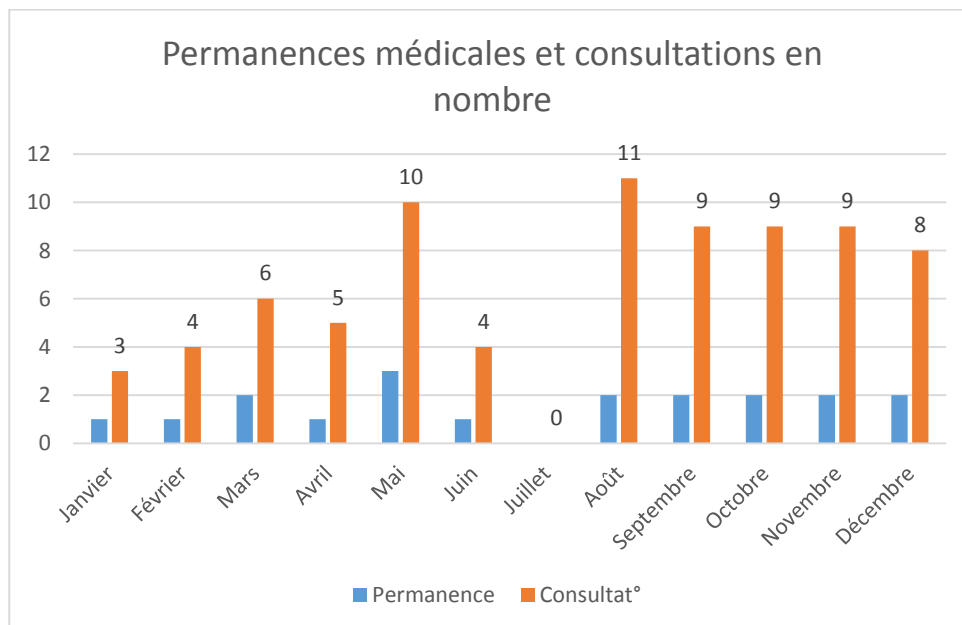
C'est grâce à un travail entre les intervenantes sociales, la Maraude et M. P que ce dernier a accepté de venir au sein des locaux de la plateforme afin d'y rencontrer le médecin.

La rupture de soin pour ce M. a pu être levée.

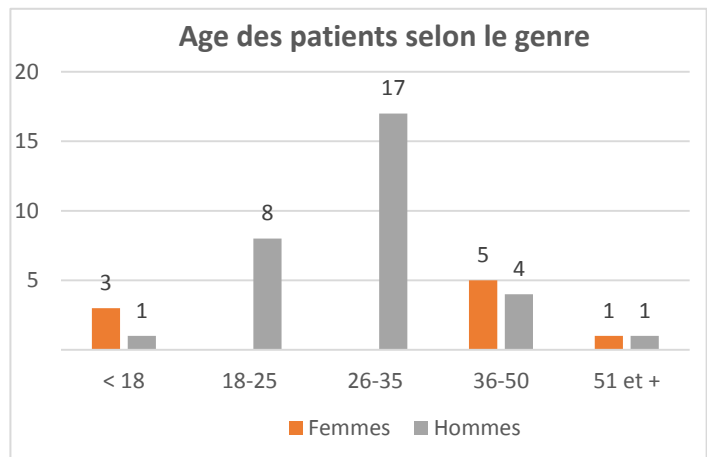
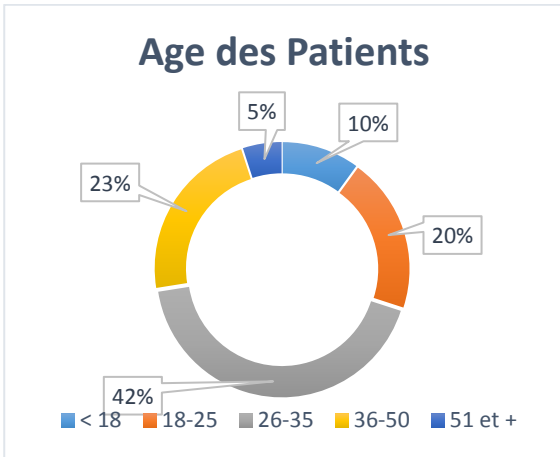
On constate qu'en grande partie les patients ayant consulté le médecin sont âgés de 26 et 35 ans pour les hommes et de 36 et 50 ans pour les femmes.

Permanences et Consultations en nombre

	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Permanence	1	1	2	1	3	1	0	2	2	2	2	2
Consultat°	3	4	6	5	10	4	0	11	9	9	9	8

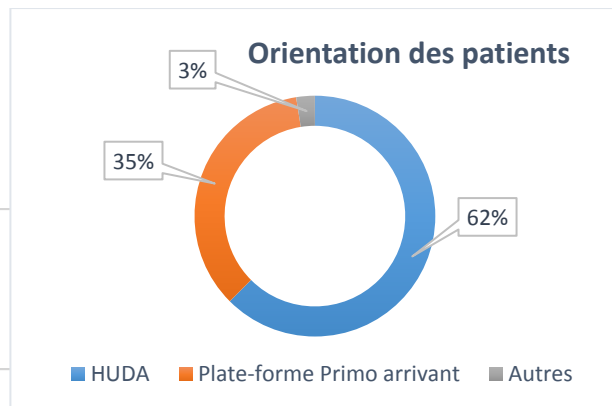


AGE des Patients					
	< 18	18-25	26-35	36-50	51 et +
Total	4	8	17	9	2
Femmes	3			5	1
Hommes	1	8	17	4	1



### Orientation des patients

HUDA	Plate-forme Primo arrivant	Autres
25	14	1



Au cours de l'année 2022, plusieurs problématiques de santé ont été rencontrées avec les usagers. Ainsi, on constate de manière récurrente, des douleurs dentaires, dorsales, des troubles du sommeil et des maux de tête.

La permanence médicale est un avantage car elle permet de pallier au manque de médecin généraliste. Cependant nous avons constaté la difficulté croissante de trouver des praticiens spécialistes. Il est parfois nécessaire de s'éloigner afin d'obtenir un rendez-vous avec un professionnel de santé. Mais cet éloignement géographique ajoute un frein supplémentaire à l'accès au soin.

Le besoin d'un suivi psychologique se fait sentir pour certains usagers. Cependant, l'orientation vers ce type de professionnel est extrêmement difficile. En effet, les représentations mentales sont des carcans solides qu'il faut déconstruire. Outre cette difficulté s'ajoute bien souvent la barrière de la langue qui empêche de comprendre et d'être compris.

#### Situation de M. H

C'est ainsi qu'avec M. H, demandeur d'asile, hébergé au sein du dispositif HUDA, une orientation vers la Permanence d'Accès aux Soins de Santé PSY a pu être effectuée. En effet, lors des visites à domicile, M. s'est confié sur ses difficultés à dormir et à mémoriser des informations. Dans un premier temps, l'intervenante sociale a demandé à M. s'il souhaitait consulter un médecin pour ses problèmes de sommeil.

M. n'a pas souhaité consulter. Il faisait état de cauchemars de manière récurrente et parlait parfois de son parcours traumatique, de la perte de ses parents, de son inquiétude concernant sa fratrie restée en Afghanistan.

L'ensemble de ces informations ont permis d'évaluer la nécessité d'une orientation vers un professionnel de santé mentale. Cependant en ayant connaissance des premières réticences de M., elle a dans un premier temps été une oreille attentive, puis a progressivement abordé la notion de psychologie, elle a dédramatisé l'accompagnement psychologique. Peu à peu, M. s'est laissé tenter par l'idée de consulter un médecin dans ce domaine. Un premier rendez-vous avec RESPIRE a alors été entrepris.

Monsieur, déçu, n'a pas souhaité y retourner. Cependant suite à des actions de coordination, l'intervenante sociale a pris attache avec l'infirmière qui a expliqué le déroulement d'un entretien et le suivi. Ce dernier a fini par accepter. A ce jour, M. continue de consulter.

### Situation de M. S.

Autre exemple, M. S est suivi au sein de la plate-forme primo arrivant dans le cadre de la réunification familiale depuis mars 2021.

M. est originaire d'Afghanistan et réside à Gaillon depuis 2019.

La famille de M. S est arrivée en novembre 2021 à Gaillon et dans l'attente de leur ouverture de droit CPAM, la famille a pu se rendre à la PASS à Vernon afin d'effectuer un bilan de santé.

M. S n'a pas de médecin traitant et évoque plusieurs problématiques santé au cours d'un entretien. Une orientation vers le centre de santé IRSA/ CPAM à Vernon a permis à M. d'effectuer un bilan de santé complet.

Suite à ce rendez- vous, M. a eu les résultats de ses examens et a pu être orienté vers le médecin de la plateforme santé et spécialistes de santé.

Aujourd'hui, l'ensemble de la famille est suivi par le médecin de la plateforme santé.

Ce lien de confiance avec le médecin traitant a permis d'assurer le suivi médical de l'ensemble de la famille et différentes thématiques de prévention santé ont pu être abordées dans la cadre de l'accompagnement social.

Au terme de cette année 2022, la plateforme santé sociale souhaite renforcer pour 2023 ses actions collectives axées sur la prévention santé. Les sujets que nous souhaiterions développer davantage sont les addictions, l'hygiène, la contraception et la sexualité ainsi que la santé mentale.



## La plateforme Primo-arrivants

PUBLIC ACCUEILLI	
✓ Familles primo-arrivants	
✓ 173 personnes accueillies	
<b>Situation des ménages</b>	En %
Hommes isolés sans enfant	65%
Femmes isolées sans enfant	10%
Hommes isolées avec enfant	2%
Femmes isolées avec enfant	10%
Couples sans enfant	4%
Couples sans enfant	9%

L'accompagnement proposé par la plateforme est un accompagnement global pour les primo arrivants : personnes étrangères en situation régulière vis-à-vis du droit au séjour et signature du CIR. A leur arrivée en France ; après l'obtention de la protection de l'OFPRA ils sont accueillis par les services de l'OFII.

Ils sont considérés comme primo arrivants durant les cinq premières années de leur installation en France.

Les personnes sont orientées par les partenaires (OFII, UTAS, Centre sociaux...) et sont également des personnes connues de l'association Accueil Service.

Des personnes sont arrivées en France et ont connu la maraude de Vernon ou Evreux, les accueils de jour, la MALA et une fois l'obtention de la protection de l'OFPRA, ou régularisation de leurs situation administrative, les personnes sont accompagnées dans le dispositif de la plateforme primo-arrivants.

### **L'accompagnement proposé regroupe plusieurs axes de travail :**

- Accompagnement dans les démarches d'insertion et d'intégration sociale, professionnelle et linguistique.
- Accompagnement dans les démarches d'accès aux dispositifs de droits commun (logement, travail, formation....)
- Accompagnement santé et prévention
- Informations et conseils relatifs aux droits et devoirs auxquels ils peuvent prétendre
- Orientation et aide à la mise en relation avec les partenaires institutionnels et associatifs
- Accompagnement dans les démarches de regroupement et réunification familiale
- Accompagnement lié à l'accès et gestion de l'outil informatique et démarches numériques

Pour certains la période de demande d'asile leur a permis d'accéder à un hébergement (HUDA, CADA, MALA, hébergement amical) et pour d'autres cela a été plus difficile et ponctuée de période de rue ou hébergement précaire.

Des personnes ayant obtenu la protection juridique de l'OFPPA au sein de l'HUDA Accueil Service ont pu bénéficier de cet accompagnement.

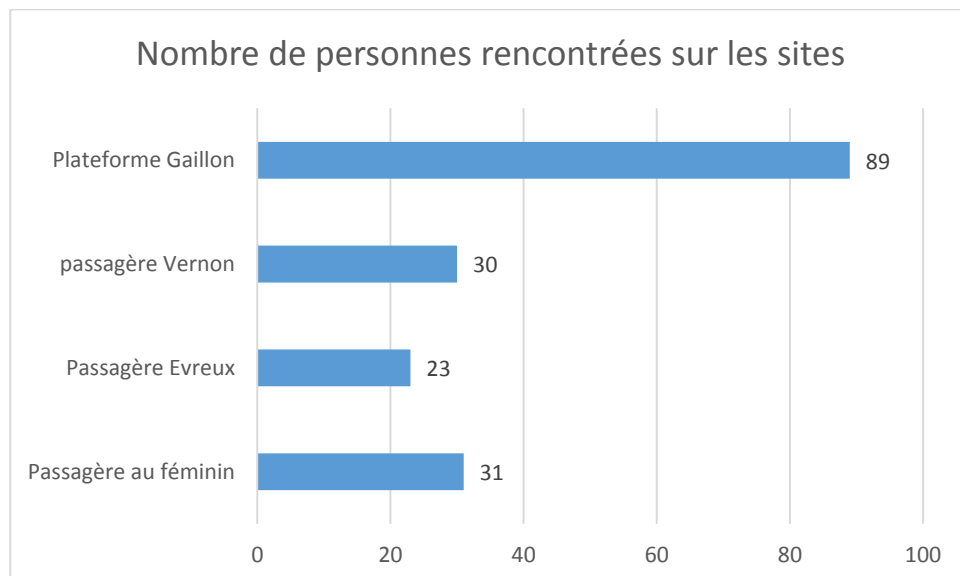
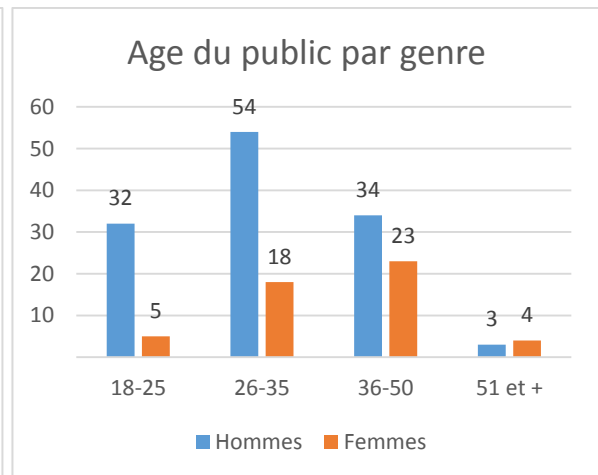
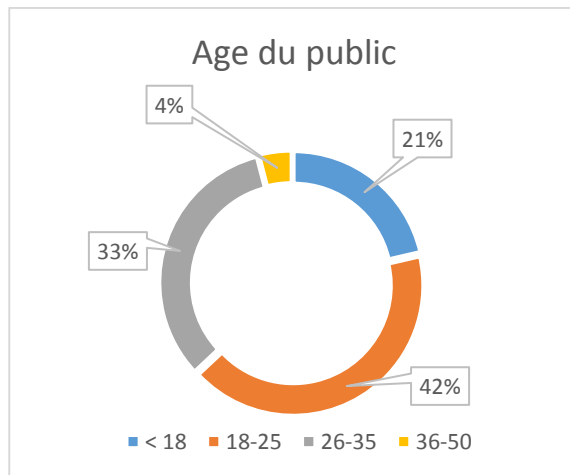
D'autres personnes ont également obtenu une régularisation de leur situation administrative et suite à leur entretien dans le cadre du CIR avec l'OFII, une orientation a pu être faite vers notre plateforme.

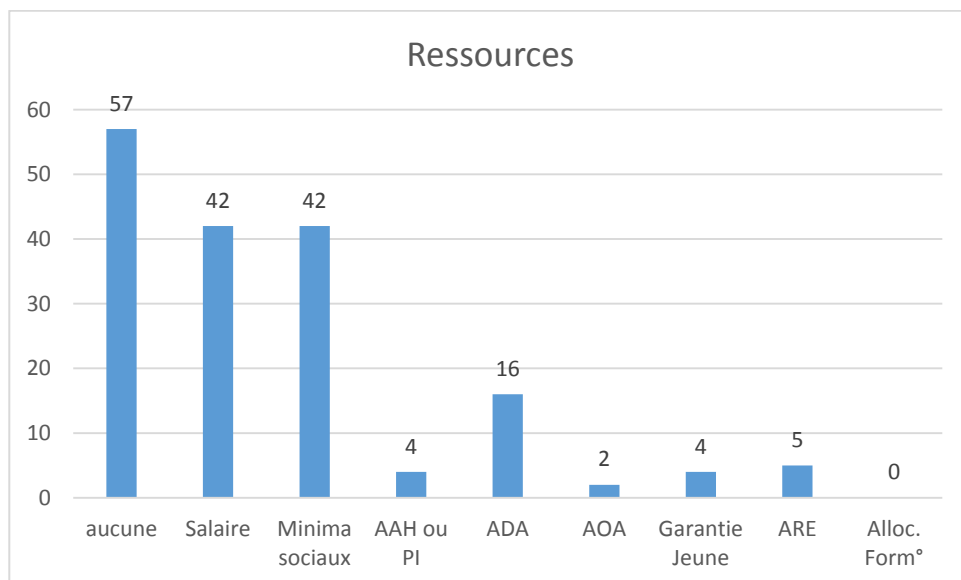
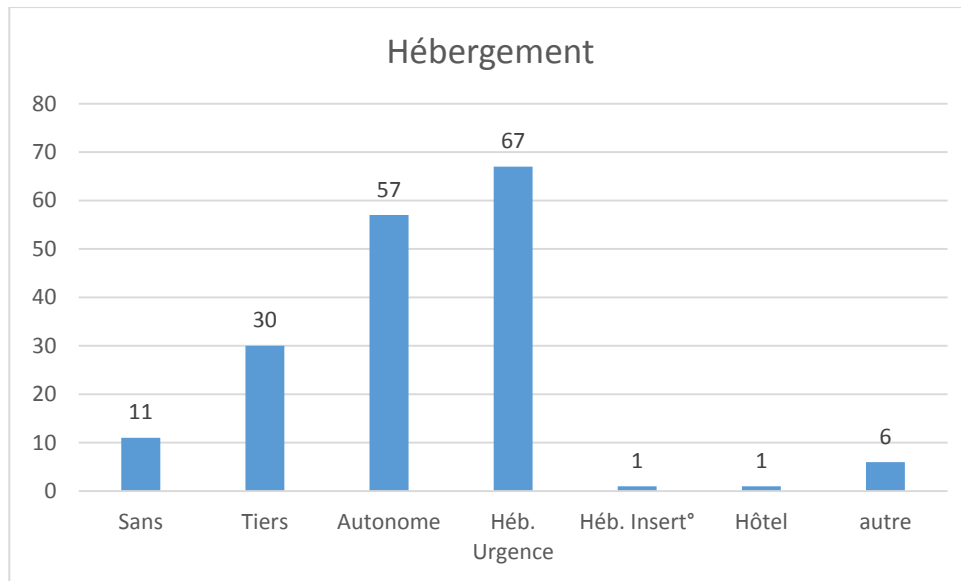
Les orientations vers notre plateforme permettent aux personnes de faire un point global et d'être orientées vers les partenaires adaptés à leur situation et lieu de résidence (Louviers, Evreux, Vernon, Gaillon, Val de Reuil, St Marcel...)

173 personnes ayant un statut Primo-arrivant ont été accueillies au sein de nos différents accueils de jour.

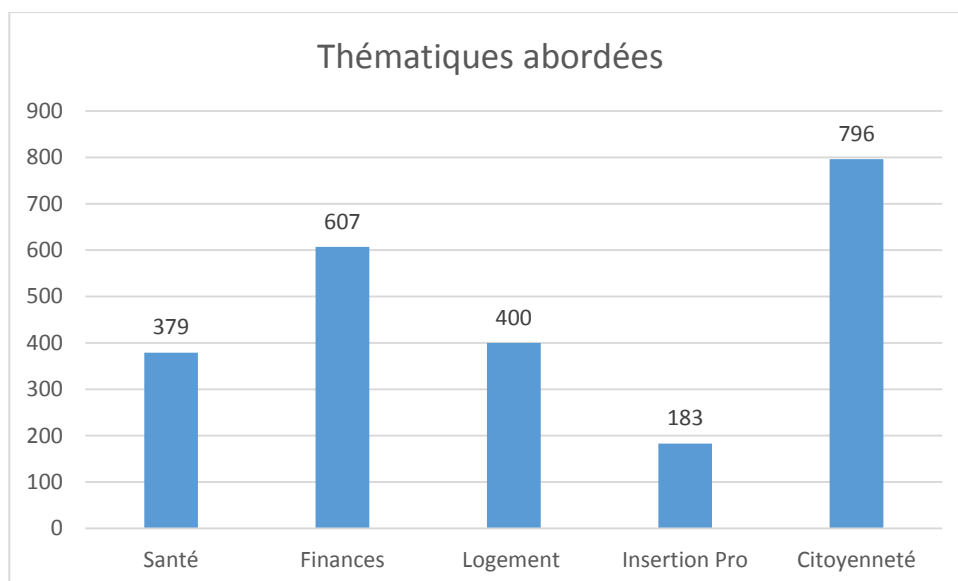
Profil des personnes accueillies

AGE				
	18-25	26-35	36-50	51 et +
Total	37	72	57	7
Hommes	32	54	34	3
Femmes	5	18	23	4





867 entretiens ont été menés par les intervenantes sociales



### 379 actions et démarches en lien avec la santé

Les démarches administratives sont en lien avec le maintien et suivi de droits ouverts (renouvellement CSS, demande carte vitale, ...)

Les personnes évoquent des situations de violence, de tensions, le parcours d'exil a également généré des traumatismes. Les personnes expriment souvent leur problème de sommeil, cauchemar. La difficulté actuelle est de pouvoir orienter les personnes vers des structures adaptées dans la prise en charge de psycho traumatisme en lien avec le public de réfugiés.

Des structures peuvent accueillir des personnes dans le département de l'Eure mais se pose le problème de la barrière de la langue (besoin d'un interprète).

De plus, l'orientation vers un psychologue ou psychiatre est parfois difficile car les représentations culturelles de la psychologie et du soin sont mal perçues par le public. L'adhésion prend parfois un peu de temps et pour certains cette orientation est bien accueillie.

### 607 actions et démarches en lien avec les finances :

Les ouvertures, maintiens et suivis de droits sont très régulièrement travaillé avec les usagers.

La gestion du budget est abordée lors des accompagnements afin d'évaluer la situation et orienter si besoin (ex : demande FSH, aide extra légale CCAS, secours catholique..)

Ces temps d'échange et d'information autour du budget permettent aux personnes de se préparer à une entrée dans un logement pour certains, gérer le quotidien, les droits et les devoirs du locataire, recherche d'équilibre avec budget et charge familiale au pays...

De nombreux échanges ont eu lieu autour de l'augmentation du prix du coût de l'énergie et de manière de faire des économies. Ce temps a également permis aux personnes de changer de fournisseur d'énergie de revoir leur mode de consommation.

**400 actions et démarches en lien avec l'accès au logement et à l'hébergement : Demandes, aide financières, maintien et suivis des droits**

L'année a été marquée par les délais assez longs pour l'accès à un premier logement de type studio ou F1. Les typologies d'appartements recherchés (studio, T1) sont sous tension dans le département tous secteurs confondus.

Les typologies d'appartement type T5/ T6/ T7 connaissent également une tension sur le secteur de Vernon et Gaillon.

Durant l'année, quatre familles ont instruit un dossier DALO et sont dans l'attente d'une attribution de logement adapté à la composition de leur famille.

Un couple originaire d'Albanie a pu accéder à la propriété sur le secteur de Vernon courant 2022. Après l'obtention de leur crédit immobilier.

Pour les personnes ayant déjà un logement autonome, l'accompagnement lié au logement vise à accompagner la personne dans l'ouverture, le maintien et le suivi de ses droits (APL, chèque énergie, attestation assurance, enquête bailleurs...)

La gestion du budget, les économies liées à l'énergie, recherche de meubles ou électroménagers sont également travaillés avec les personnes.

**183 démarches d'insertion professionnelle**

Ce champ d'intervention regroupe les actions en lien avec le CIR, les orientations et coordinations partenaires de l'insertion professionnelle, les démarches de demande d'équivalence de diplôme, l'aide à la création de CV et lettre de motivation, inscription en ligne agence d'intérim.

Une partie de cet accompagnement est également consacrée aux échanges et présentation du travail en France et droit du travail (contrat de travail).

En parallèle, le public a suivi des ateliers au sein des Missions Locales, centres de formation et Pôle Emploi sur cette thématique.

En lien avec l'insertion professionnelle des démarches d'aide à la mobilité ont été travaillées avec le public, demandes d'aide financière pour le permis de conduire, recherche de vélos via les partenaires associatifs et annonces en ligne (site « Le bon coin »), Recherches et achats de carte de transport (carte de train et bus), inscriptions au code de la route en ligne.

## Situation d'une famille Afghane

Une personne a pu créer son entreprise dans le secteur du bâtiment. M. a travaillé ce projet depuis de longs mois et a pu être suivi dans cette démarche par la Chambre de Commerce et d'Industrie d'Evreux et par un ami déjà entrepreneur.

Aujourd'hui, M. a des chantiers en cours dans le département de l'Eure.

M. a dû marquer un temps d'arrêt en début d'année 2022 afin de se consacrer pleinement aux démarches de réunification familiale et à l'accueil de sa famille à Vernon.

M. a souhaité accompagner sa famille auprès des administrations et être présent auprès de son épouse et son fils durant les premières semaines.

Son fils a intégré le lycée (classe UP2A avec cours de français) et son épouse a pu débiter les cours de français.

M. était inquiet car son épouse a connu une période de dépression et refusait de sortir de l'appartement. Nous avons pu échanger et M. a contacté le Centre Minkowska à Paris.

Ne maîtrisant pas encore la langue, l'orientation vers ce centre médico psychologique dédié aux personnes étrangères permet de lever la barrière de la langue et permet l'accès aux soins.

Aujourd'hui, l'état de santé de Mme s'est amélioré mais reste fragile. L'ouverture vers l'extérieur s'effectue via les cours de français dispensés dans le cadre du CIR et l'adaptation à une nouvelle culture, à nouveau mode de vie.

La famille a été séparée durant plus de 6 ans et son épouse et son fils sont restés enfermés très longuement dans leur village en Afghanistan.

Le départ vers la France a été préparé par le couple et a été source d'extrême anxiété pour l'épouse de M. qui partait seule avec son fils d'Afghanistan.

M. a dû trouver un « tuteur » pour que son épouse ne voyage pas seule vers l'Iran où son rendez-vous pour sa demande de Visa avait lieu.

L'époux de Mme est aujourd'hui plus serein d'avoir sa famille à ses côtés et voit l'état de santé de son épouse s'améliorer progressivement.

Aujourd'hui, M. a repris son activité à temps plein.

L'accès à un premier emploi a permis aux personnes accueillies de progresser rapidement dans la maîtrise de la langue française et plus globalement en termes d'autonomie au quotidien. L'accès à un premier emploi a également permis aux personnes de retrouver confiance en eux et se sentir utile. De plus, la majorité des personnes ont pu accéder à un premier emploi par le biais d'agences d'intérim et ont pu régulièrement solliciter pour des missions.

L'obtention du permis de conduire et l'achat d'une voiture d'occasion a permis à deux usagers de pouvoir répondre positivement à des offres d'emploi en intérim nécessitant un véhicule sur le secteur de Gaillon.

Le frein lié à la mobilité est souvent évoqué par les personnes (horaires de bus, absence de ligne de bus le dimanche, le coût des transports, le financement du permis de conduire..). La solution du co-voiturage a été développée, l'achat de trottinettes électriques a permis à deux personnes de pouvoir se rendre sur leur lieu de travail.

Plusieurs personnes ayant une formation et une expérience dans la restauration n'ont pas pu répondre favorablement à des annonces Pôle Emploi car les horaires ne permettaient pas d'avoir un transport de nuit. Dans l'attente du passage de leur examen de conduite, une personne travaille en intérim et l'autre personne, aujourd'hui en congé maternité va débiter les cours de code.

#### Situation de M. B

M. B est âgé de 42 ans et originaire du Congo. Mme vit en France depuis plusieurs années avec ses deux enfants.

Mme a été déboutée de la demande d'asile et a instruit une demande de régularisation auprès de la préfecture.

Sans ressource et sans logement, Mme a sollicité le 115, a été hébergée à la MALA, suivie dans le cadre de l'accompagnement FVV au sein de l'Accueil La Passagère au féminin à Evreux.

Mme a ensuite pu être hébergée sur le secteur de Vernon, ses deux enfants ont poursuivi leur scolarité à Vernon. Mme a été domiciliée à l'accueil de jour La Passagère Vernon puis plus de nouvelles pendant plusieurs mois.

Mme a été orienté en octobre 2022 vers la plateforme primo arrivant suite à la signature du CIR.

Mme a obtenu une régularisation de sa situation administrative et souhaiterait accéder à un logement.

Ce rendez-vous a permis de faire un point avec Mme et instruire sa demande de logement en ligne. Des démarches doivent être également engagées dans les recherches d'emploi.

Mme réside sur le secteur de Vernon et plusieurs orientations vers les partenaires vont permettre à Mme de poursuivre ses démarches (AS Secteur Vernon, Pôle Emploi, Agence Intérim, Centre de formation ALFA, Chantier Insertion secteur de Vernon, CAF ...)



### 796 démarches d'insertion sociale et citoyenneté

Les démarches en lien avec l'insertion et la citoyenneté représentent la part d'accompagnement la plus importante pour le public accueilli avec 673 actes de coordination. La majorité des démarches se font avec la Préfecture pour les prises de rendez-vous et les renouvellements de documents d'identité, mais également l'OFPRA et l'OFII pour le suivi des dossiers des usagers.

La coordination se fait également avec toutes les administrations telles que la Banque Postale et les centres des impôts pour l'ouverture et le maintien des droits des familles accompagnées.

Cette année 2022 a été marquée par l'arrivée de plusieurs familles nécessitant des ouvertures de droits, inscriptions à l'école, inscription aux cours de français, accompagnement physique vers les partenaires.

Ces accompagnements ont nécessité des suivis réguliers avec parfois des difficultés avec les administrations pour les ouvertures de droit nécessitant beaucoup d'actes de coordinations et des délais de traitement longs.

Les familles ont très rapidement pris leur marque et les enfants scolarisés dès leur arrivée ont progressé en français de façon remarquable.

L'accompagnement de la plateforme primo-arrivant a pris fin le 31 décembre 2022.

Les personnes ont pu être orientées vers les partenaires (UTAS, centre sociaux..) et pour certains des accompagnements sont déjà mis en place.

**1 401** actions de coordination ont été nécessaires pour mener à bien les accompagnements

### Les démarches de réunification familiale et regroupement familial

Durant l'année 2022, **12 personnes** ont été accompagnés dans leurs démarches de réunification familiale et regroupement familial.

Des nouvelles orientations en lien avec l'OFII et France Terre d'Asile a permis d'instruire des nouvelles demandes et 5 dossiers étaient déjà en cours en 2021.

- 5 regroupements familiaux
- 7 réunifications

La nationalité afghane est la principale concernée.

- 5 personnes de nationalité afghane
- 1 personne de nationalité congolaise
- 2 personnes de nationalité nigériane
- 1 personne de nationalité pakistanaise
- 1 personne de nationalité soudanaise
- 1 personne de nationalité somalienne
- 1 personne de nationalité érythréenne

Trois épouses afghanes et enfants sont arrivées en France suite à des démarches initiées depuis plusieurs mois.

Aujourd'hui, 5 familles sont arrivées en France dans le cadre du regroupement familial et 4 familles dans le cadre de la réunification familiale.

Trois familles ont leur rendez-vous consulaires en janvier 2023.

Le public primo arrivants dont les bénéficiaires de la protection internationale doivent à la fois mener un parcours d'insertion et d'intégration supposant dans un premier temps de maîtriser la langue française.

Ce temps d'apprentissage et de familiarisation avec la langue orale et écrite varie d'une personne à une autre. Ce temps d'apprentissage marque un premier temps d'intégration et surtout d'autonomie dans la vie quotidienne, en société et dans le milieu professionnel.

Au cours des dernières années (2019 à ce jour), j'ai pu remarquer que les bénéficiaires de la protection internationale au-delà de leur propre traumatisme lié au parcours d'exil, à leur histoire empreinte de violence évoquaient leur famille au pays avec de la culpabilité et un sens du devoir.

La réunification familiale est un droit pour toute personne ayant obtenu la protection internationale à pouvoir réunir sa famille.

Le parcours d'intégration et d'insertion doit prendre en compte cette dimension essentielle pour chaque personne.

Les entretiens menés sont à la fois marqués par un désir et une réelle motivation d'accéder à un logement, une formation, un emploi et de pouvoir mettre en œuvre des actions permettant de mener à bien leurs projets.

#### Situation de M. T

M. T est originaire du Tibet et suite à l'obtention du statut de réfugié, il est parti à Toulouse pour travailler. Les démarches administratives ont été mises en suspens et lorsque M. est revenu, nous avons évoqué l'apprentissage du français. Par ailleurs, nous avons également échangé sur les droits et les devoirs.

M. s'est rendu à l'OFII et a eu une orientation vers un centre de formation à Vernon avec une prescription de 600 heures de français.

Il m'explique vouloir apprendre le français mais doit en parallèle subvenir aux besoins de sa famille.

M. m'explique se sentir plus serein s'il parvient à aider sa famille.

Aujourd'hui, il travaille dans la restauration et en lien avec l'OFII ses cours de français ont pu être adaptés avec ses jours de repos.

M. a obtenu un contrat à durée déterminée et souhaite après le terme de son contrat poursuivre des cours de français.

A un temps donné qui diffère selon les personnes, les liens familiaux, les obligations de chargé de famille sont des dimensions à ne pas négliger car les personnes peuvent marquer des temps de blocage, de mal être dans leur parcours d'insertion. La temporalité, la gestion des droits et devoirs sont travaillés avec les personnes rencontrées et quand cela est possible un accompagnement et une orientation vers un suivi psychologique peut être mis en place. Cependant l'offre de soins pour le public BPI est difficile à mettre en place dans notre département (orientation vers Rouen et Paris)

#### Situation de M. T

M. T est originaire d'Erythrée et il est arrivé en France en 2017. Hébergé au sein de notre centre d'hébergement en appartement diffus (HUDA), il a obtenu de statut de réfugié.

Lors de nos premiers échanges, M. était ravi et motivé de pouvoir mettre en place des actions telles que l'apprentissage de la langue française (OFII/CIR), faire des démarches de recherche de logement...

Lors des entretiens, nous avons travaillé très rapidement sur son projet de réunification familiale.

M. est veuf et ses deux filles, sont partis d'Erythrée vers l'Ethiopie. Depuis l'obtention de son statut de réfugié, M. finance un petit logement à Addis-Abeba pour ses deux filles. Une compatriote veille sur les deux filles dans l'attente de leur arrivée en France.

Les démarches se sont avérées complexes car les filles de M. sont seules hors de leur pays d'origine. Des contacts avec le HCR de Paris et Addis-Abeba a permis d'enregistrer les filles de M. dans un camp de réfugiés et par la suite instruire une demande de Visa auprès du Consulat.

M. est arrivé plusieurs fois, très inquiet car l'instabilité du pays et les problèmes de communication ne lui permettaient pas d'avoir des nouvelles régulièrement.

Ses démarches ont pris des mois et en parallèle Mr a poursuivi ses démarches d'insertion sociale et professionnelle.

M. a pu accéder un logement autonome et un accompagnement social a pu être mis en place pour l'aide à l'installation (FSH, dons de meubles, vaisselle...).

L'accès à un chantier d'insertion et en parallèle des cours de français au sein du centre social de sa commune a permis à M. de pouvoir s'insérer professionnellement.

Au cours d'une période de stage en entreprise, il a montré ses preuves et a pu obtenir un contrat à durée indéterminée dans une entreprise de menuiserie.

Aujourd'hui, les filles de M. sont arrivées en France (novembre 2022) et vont commencer leur scolarité en janvier 2023.

M. avait en amont instruit une demande de logement afin d'anticiper et demander un nouveau logement adapté à sa famille.

Le dossier de M. est passé en commission d'attribution et il s'est vu attribuer un logement à Val d'hazey en décembre 2022.

## TRANSVERSALITE

*Aller-Vers* → *Accueillir* → *Héberger*  
*Accompagner*

### Transversalité service logistique :

Tout au long de l'année, le Pôle Héberger est en lien direct avec le Pôle maintenance/logistique. Lors des visites à domicile dans les différents appartements, les intervenantes sociales font remonter les problèmes d'ordre technique au responsable du pôle maintenance/logistique par le biais d'une fiche de demande d'intervention. Pour cela, les agents du Pôle maintenance/logistique se rendent sur place afin de faire l'évaluation technique, et décident si besoin de faire intervenir une entreprise extérieure selon la nature des réparations. L'achat et le renouvellement du mobilier et de l'électroménager installés dans les appartements (33 appartements tous dispositifs confondus) est également géré par ce pôle. Les visites hebdomadaires permettent de faire un point sur l'état du matériel et faire des demandes de renouvellement si besoin.

Le Pôle maintenance/logistique est également sollicité pour tous les achats de couvertures, draps, nécessaires de toilette, remis aux usagers de la MALA mais également de l'HUDA. Le turn-over important sur les dispositifs de la MALA et de l'HUDA nécessite une rigueur et un suivi régulier de la gestion des stocks.

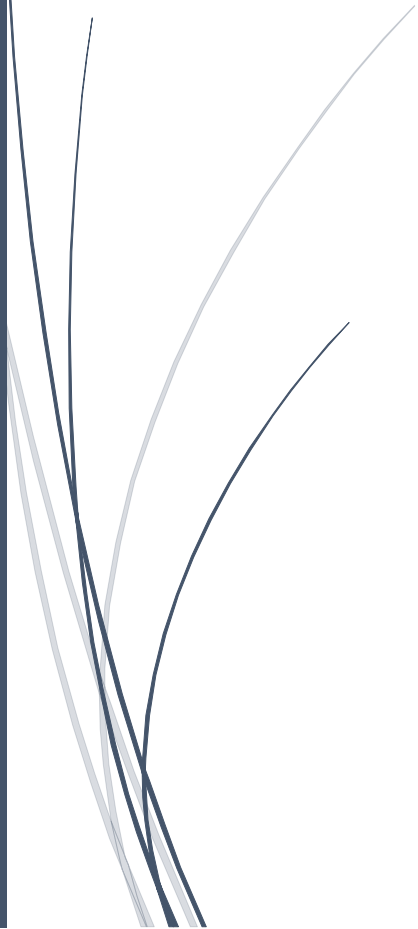
Le dispositif d'hébergement des ressortissants ukrainiens a pu être fonctionnel très rapidement grâce au travail fourni en étroite collaboration entre le Pôle Héberger et le Pôle Maintenance/Logistique. Plusieurs démarches ont dû se faire rapidement, telles que la visite de nouveaux logements, suivis par les états des lieux entrants et enfin l'aménagement des appartements.

L'intervenante sociale disposant des informations relatives aux familles qui allaient être accueillies, les communiquaient au service maintenance afin d'aménager les appartements en fonction des besoins exprimés.

Le Pôle Maintenance/Logistique a également été sollicité à plusieurs reprises pour l'intervention d'entreprises de désinsectisation. En effet, les intervenantes sociales ont fait remonter la présence de nuisibles au sein de plusieurs appartements (cafards, punaises de lit). Des contrats annuels ont alors été mis en place avec des entreprises spécialisées pour ces interventions.

Les intervenantes sociales sont également en lien direct avec le Pôle Maintenance/Logistique pour les véhicules. Tous les déplacements pour des visites à domicile, ou des accompagnements extérieurs ou encore des réunions ou rencontres partenariales, doivent se faire avec un véhicule de service. Pour cela, une demande est à faire en amont du rendez-vous auprès du service Maintenance/Logistique qui gère le parc automobile.

MAINTENANCE  
LOGISTIQUE



## PÔLE MAINTENANCE ET LOGISTIQUE

### Une équipe

- ✓ Agente d'entretien et de logistique
- ✓ Personnels des autres pôles

Ce pôle, sans être en lien direct avec le public, permet à chacun des autres (Aller-Vers, Accueillir, Héberger et Accompagner) par ses actions et ses interventions de fonctionner efficacement.

Le volet maintenance a pour vocation de gérer les locaux et le parc automobile de l'ensemble de la structure

Fin 2022, cela représente sur le **plan immobilier** :

- 4 lieux d'accueil du public en journée situés à Evreux, Vernon et Gaillon
- 35 lieux d'hébergement répartis sur Evreux / Gravigny, Gaillon et Louviers. (augmentation dans l'année au bénéfice des déplacés ukrainiens)
- 1 site administratif

Une part des hébergements est composé d'appartement IML (Ukrainiens et Grands Marginaux) et HUDA ; à cela s'ajoute le site d'hébergement collectif d'urgence (Mise à l'Abri).hivernale.

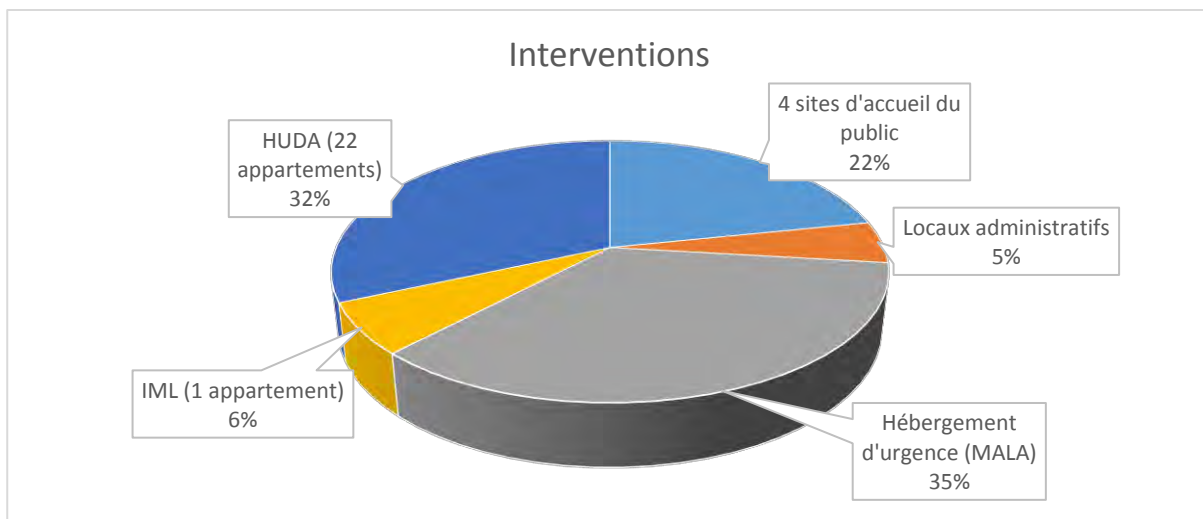
L'ensemble des appartements de type 3 à 5 et l'espace dédié aux MALA ont une capacité totale et maximum d'accueil de 190 personnes.

**La maintenance** répond aux sollicitations des personnels à réception de la fiche d'intervention

Selon les résultats du diagnostic qu'elle établit :

Soit elle fait intervenir une entreprise et se charge alors de la contacter, fixer un rendez-vous et l'accueillir sur site le jour J et suivre l'avancement des réparations jusqu'à résolution du problème ;

Soit elle effectue les réparations de premier niveau sur le plan électrique (changement d'interrupteur, prise de courant, éclairage), plomberie (interventions suite à des fuites d'eau). Elle effectue également des travaux de réfection des locaux.



Je constate que les interventions se concentrent sur les locaux situés dans l'immeuble Simplon route de Saint André à Evreux. Cela s'explique en partie du fait qu'au cours de cette année 2022, ces locaux ont eu pour vocation non seulement d'accueillir le dispositif d'hébergement d'urgence dit « MALA » durant la période hivernale mais aussi accueillir entre avril et octobre les réfugiés Ukrainiens ou j'ai eu un minimum de temps pour équiper les chambres et acheté le matériel adéquat pour les accueillir et ainsi les accueils de jour implantés sur Evreux durant la période de modernisation des locaux.

La maintenance a aussi en charge d'équiper les appartements en mobilier et électro-ménager et procéder à leur remplacement selon les besoins ; de procéder à l'état des lieux entrants et sortants des IML, effectuer les relevés de compteurs et du courrier de l'IML.

Son personnel fait l'interface avec les entreprises de contrôle des extincteurs, alarmes incendie / BAES / BAEH, et chaudières une fois par an.

Les professionnels d'accueil service font appel à la maintenance lors de dysfonctionnements de la téléphonie de l'accès Internet et des copieurs. Les interventions en lien avec ces sujets sont fréquents (problèmes de réseau, équipements de sites provisoires durant les travaux de rénovations).

En effet le service a été mobilisé pour intervenir sur les 4 accueils de jour au cours de la période de modernisation des locaux pour procéder aux déménagements /emménagements qui s'imposaient. Les travaux de la passagère Evreux prendront fin en 2023 nous interviendrons alors pour la phase de ré-  
emménagement et réinstallation.

L'ensemble des commandes passées par la maintenance représente près de 43 000 euros de dépenses directes.

**Le parc automobile** est composé de 10 véhicules dont un utilitaire qui permet le transport des denrées alimentaires et du mobilier destiné aux lieux d'accueil et d'hébergement, 8 voitures et 1 camping-car aménagé en bureau mobile. 5 véhicules sont utilisés par les personnels du pôle Aller-Vers et 4 à l'usage des intervenants du pôle Accompagner et Héberger et des chefs de service.

Le pôle maintenance et logistique a la responsabilité de gérer le suivi de tous les véhicules (prendre rendez-vous et gérer les contrôles techniques, effectuer l'entretien courant des véhicules, prendre les rendez-vous dans les garages pour les vidanges, les changements de pneumatiques et les réparations nécessaires ; parfois déposer les véhicules dans les garages.

Il gère la réservation des véhicules effectués par les professionnels qui en ont un usage ponctuel comme c'est le cas des accompagnatrices sociales qui effectuent des visites sur sites (en appartement) ou du transport de publics hébergés en HUDA.

Ce service met en place les outils de suivi et veille à l'instruction des documents par les utilisateurs, à la charge de ces derniers d'effectuer le plein de carburant et le nettoyage du véhicule.

**La logistique autour du parc automobile c'est :**

140 101 km ; l'acquisition de 3 véhicules, le changement de 14 pneus, 6 réparations de crevaisons, 4 vidanges, 4 accrochages au niveau carrosserie et plus de 18 références pour les pièces automobile a commandé en passant par les consommables.

Le volet logistique a pour vocation d'effectuer les commandes et d'approvisionner les sites

Pour ce faire, il recense et recueille l'ensemble des besoins en termes de mobilier, de matériels et de produits d'entretien des lieux d'accueil.

Les salariés portent un vêtement au logo de l'association (veste, chasuble, gilet). Ce dernier est commandé par le service logistique qui le remet aux nouveaux salariés ainsi que les clés et badges des locaux.

Il effectue ensuite des commandes de matériel tout au long de l'année, assure une présence et un contrôle à la livraison, organise le stockage et gère les stocks. Il approvisionne les sites à minima chaque début de mois.

Pour subvenir aux besoins des accueils de jour, de la MALA et de la Maraude, nous permettons aux plus démunis d'avoir la possibilité de déjeuner le matin, participer à des ateliers « repas » le midi, avoir une collation l'après-midi, avoir un pochon le soir dans le cadre des équipes mobiles du Pôle Aller-Vers, bénéficier des repas du soir en période hivernale, obtenir un colis d'urgence pour l'ensemble de nos usagers et d'étudiants.

Le service logistique est à cet endroit indispensable.

Il réceptionne les commandes alimentaires des pôles, et s'approvisionne soit auprès de la banque alimentaire soit auprès de nos fournisseurs.

Il se rend trois fois semaine à la banque alimentaire et livre les lieux d'accueil du public (MALA comprise).

Le temps accordé à l'approvisionnement alimentaire est de l'ordre de 22 h / semaine sans oublier une quinzaine d'heures trimestrielles pour la livraison du micro-lycée au bénéfice des lycéens qui ainsi peuvent prendre un petit-déjeuner tout au long de leur année scolaire dans un objectif de contribuer à la lutte contre le décrochage scolaire.

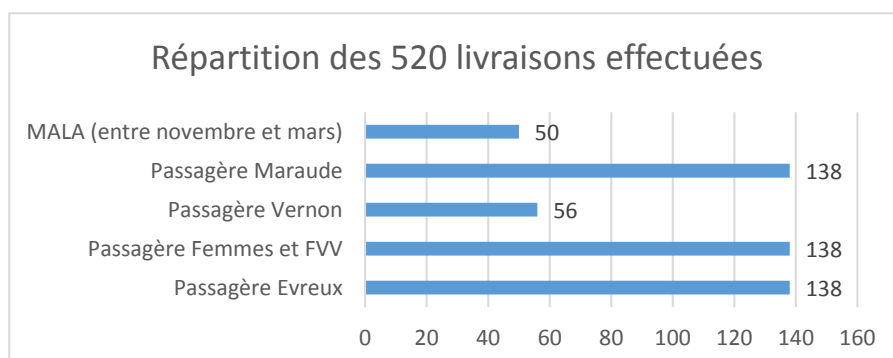
En contrepartie, élèves et enseignants participent à nos côtés aux collectes de la banque alimentaire que ces derniers organisent chaque année en avril et en novembre.

Nos professionnels accompagnés de passagers et passagères sont présents de 8h00 à 20h00 sur le point de collecte (Super U d'Evreux) et se voient rejoindre par le micro-lycée.

### Quelques chiffres clés

**près de 32 tonnes de denrées redistribuées  
Dont 28 issues de la banque alimentaire**

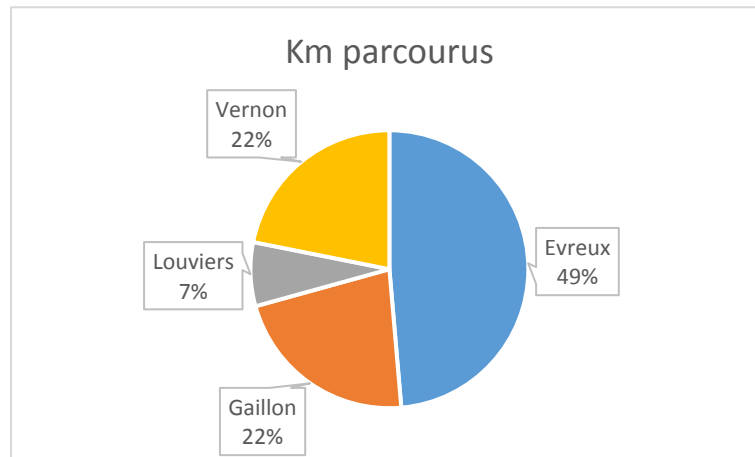
La banque alimentaire est notre partenaire principal auprès duquel nous nous approvisionnons pour répondre aux besoins de nos publics.





Afin d'effectuer les livraisons et les interventions, le nombre total de kilomètres parcourus

S'élève à 12 576 km



### Perspectives 2023

Afin de répondre à l'ensemble des sollicitations et pour garantir le bon fonctionnement des services nous procédons au renforcement de notre équipe. Ainsi elle sera composée d'une agente d'entretien et d'un agent de maintenance chacun à temps plein, à laquelle s'ajoutera le renfort d'agents des autres pôles sur l'aspect logistique.

Il est également prévu l'acquisition de deux véhicules dont un qui sera aménagé avec des espaces de rangement et équipé de caisse à outils, matériel de plomberie, de menuiserie, d'électricité, de sanitaire, outillage portatif et de quincaillerie et le second véhicule destiné à répondre aux besoins déplacements de la direction.

C'est aussi le rachat de 50% au niveau de l'électro-ménager pour renouveler les appartements HUDA que nous devons changer régulièrement, à raison d'une fois par an pour les cuisinières et le mobilier dès qu'il est endommagé par les utilisateurs. C'est aussi le rachat du linge de maison au regard du turn-over des accueillis et des hébergés sur l'ensemble de nos dispositifs.





# PROJETS ET PERSPECTIVES

## Le Bureau Mobile 2019 – 2022

L'appel à projets « Repérer et mobiliser les publics invisibles » a été initialement lancé en 2019 à la fois dans le cadre du Plan d'investissement dans les compétences et de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté.

Convention 2020 / 2022 (N° I.2020.102-3-10200002004-03) « Repérer et mobiliser les invisibles » signée avec la Direccte, dit « Bureau Mobile » de l'association Accueil Service, s'organise autour de deux grandes thématiques, dont une concernant les dits « invisibles » : Repérer et accompagner vers l'insertion sociale les jeunes de 16 à 29 ans en situation de NEETs, dits invisibles.

Cette action s'inscrit dans le dispositif AHI du Pôle Aller-Vers de l'association. Ce pôle comporte 5 équipes de maraude qui sillonnent les territoires eurois. Leur objectif : aller vers les personnes en grande précarité afin d'offrir les mêmes services que dans les accueils de jour de l'association et contribuer, ainsi, à une égalité de services et de prise en charge sur tout le département.

ANNEE	NOMBRE
2019	5
2020	9
2021	122
2022	46

### 182 jeunes « invisibles » repérés

Seuls 158 ont été effectivement accompagnés. L'une des raisons principales reste la non-adhésion à un parcours vers l'insertion. Le public que nous rencontrons en milieu rural dans l'Eure est composé de jeunes en errance, poly-addicte. Ils nous sollicitent pour avoir une réponse immédiate à un problème souvent lié aux ressources et finances. Nombre d'entre eux abandonnent dès le 4<sup>ème</sup> rendez-vous.

En sus des 158 personnes encore intégrées au parcours de mobilisation à fin 2022, Accueil Service accompagne à ce jour **379 passagers de moins de 29 ans**, qui pourraient potentiellement bénéficier de ce dispositif dans l'avenir.

Bénéficiaires AS de moins de 29 ans à fin 2022	Femmes	Hommes	Nationalité Française	Union Europ.	Titre de séjour	Protec° intern.
<b>379</b>	107	272	217	42	40	80

Le projet, financé dans le cadre du dispositif du Plan de relance (1<sup>ère</sup> vague), n'a pas été reconduit pour 2023. Cependant, nous comptons poursuivre notre action envers les plus précaires et particulièrement les plus jeunes. Pour ce faire plusieurs pistes d'évolution sont envisagées :

- En interne, les administrateurs ont décidé de réorganiser le Pôle Aller-Vers en mutualisant les interventions. Ainsi, dès 2022, le poste d'intervenante sociale couvre tout le service, notamment celui du Bureau Mobile. Ce qui, au-delà de l'économie, permet de centraliser autour d'une même équipe les dossiers des personnes accompagnées et ainsi, dans l'association, d'avoir une personne ressource.
- Le financement de la « maraude », par la DDETS, permet la poursuite de l'action qui s'inscrit dans le dispositif AHI, du Pôle Aller-Vers de l'association. Ce Pôle comporte 5 équipes de maraudes qui sillonnent les territoires du département de l'Eure. Leur objectif : Aller Vers les personnes en grande précarité afin d'offrir les mêmes services que dans les accueils de jour de l'association, contribuant, ainsi, à une égalité de services et de prise en charge sur tout le département. Comme par exemple, la mobilisation du Bureau Mobile pour les femmes victimes de violences en milieu rural.

## MNA : Les Mineurs Non Accompagnés 2017 - 2022

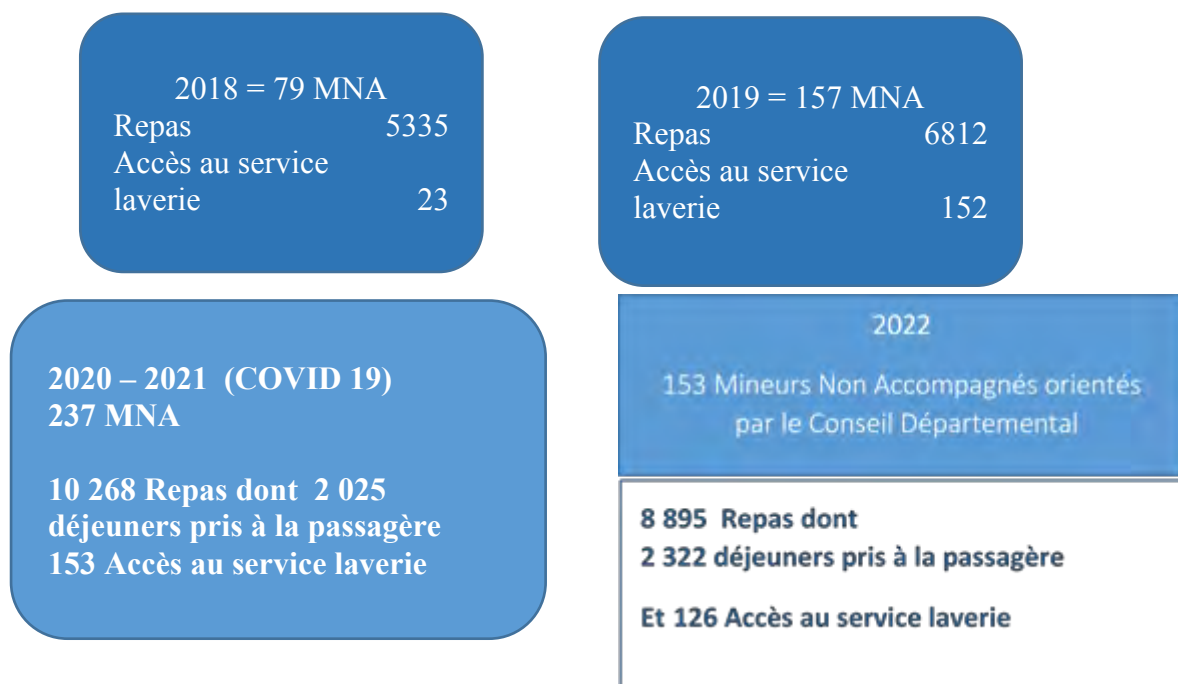
Dès 2017, les équipes de maraudeurs et les maîtresses de maison dans les accueils de jour font le constat d'une augmentation des sollicitations et fréquentations de ménages nouvellement arrivés en France. Les équipes faisaient part de leurs inquiétudes au sujet de mineurs qu'ils retrouvaient le soir autour de la gare d'Evreux. C'étaient des fréquentations ponctuelles et de courtes durées car ces jeunes hommes ne sollicitaient Accueil Service que pour les services du quotidien, ce le temps pour eux d'être pris en charge par le Conseil Départemental ou de trouver un hébergement par un tiers.

A partir de 2018 et jusqu'au 31/12/2022, la convention avec le Conseil Départemental prévoit un accueil de 16 jeunes, relevant du dispositif MNA. Ces derniers, hébergés à l'hôtel Formule 1 et viennent prendre leur repas le midi à l'Accueil de jour au féminin. Ils peuvent aussi y bénéficier du service laverie. Pour le repas du soir soit nous leur remettons un plat cuisiné soit c'est l'équipe de maraude qui livre les plateaux-repas directement à l'hôtel.

De 2017 à 2021, la durée moyenne d'orientation est de 26 jours, seul un jeune est resté durant plus de 3 mois. L'orientation pour 1/3 elle est de deux semaines et de 4 semaines pour un autre tiers.

En 2022, La durée moyenne d'orientation est de 35 jours (pour 23 d'entre eux, la durée d'orientation n'a pas excédé une semaine et pour 6 autres, elle a été supérieure à 3 mois).

### Récapitulatif des accueils par année.....



Au regard de l'activité et de la lourdeur de la gestion de l'accueil de ce public nous avons informé le Conseil Départemental, au cours du dernier trimestre 2022, de notre intention de ne pas renouveler notre convention. Les MNA qui sortiront du dispositif suite à un non-lieu à assistance éducative (décision prise par le juge des enfants) pourront toujours et comme par le passé, bénéficier de nos services à la passagère Evreux (qui accueille des hommes isolés) et à la maraude. Ils pourront également être orientés vers notre hébergement d'urgence hivernal comme ce fut le cas pour ce jeune que nous avons accueilli sur la passagère au féminin tout le mois de novembre et qui, sortant du dispositif MNA a été orienté par le 115 ; Il s'avère qu'il ne s'y est pas présenté.

## MESF 27 : « Maison Envol Solidarité Femmes 27 »

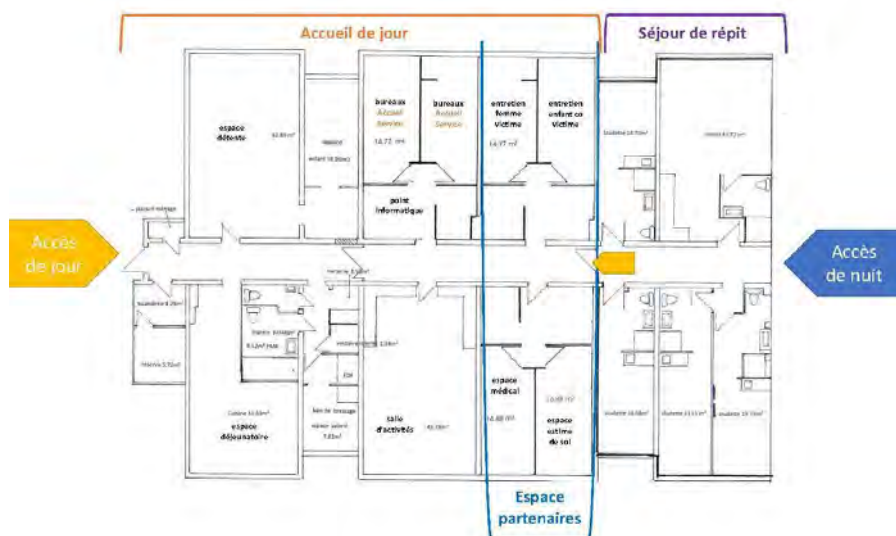
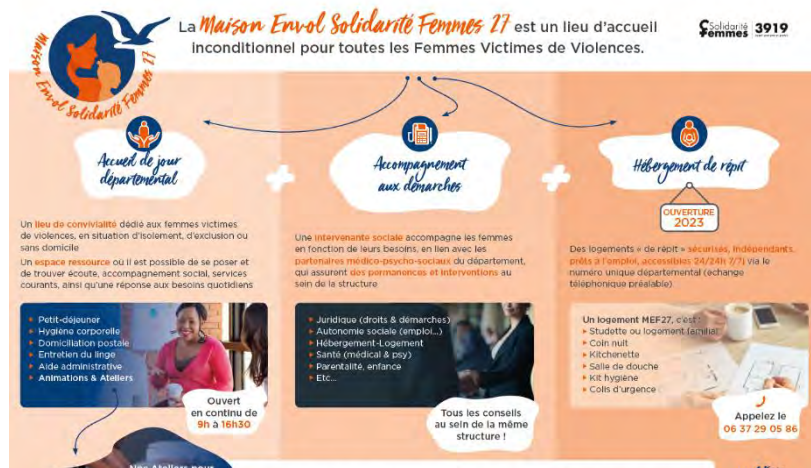
### Un lieu unique à l'échelle départementale, à la fois refuge et ressource

Face à des faits de violence à l'encontre des femmes qui ne reculent pas et pour pallier aux freins constatés lors de la prise en charge de ces dernières, détaillés dans le précédent rapport d'activité, Accueil Service a travaillé, au second semestre 2022, au montage technique et financier d'une Maison départementale pour Femmes victimes de violences, avec le soutien des Directions Régionale et Départementale aux Droits des Femmes et à l'Égalité entre les femmes et les hommes.

A la différence des Maisons pour Femmes victimes de violences proposant un accompagnement médico-social en journée au sein de Centres Hospitaliers, la Maison imaginée par Accueil Service, aura pour particularité de se positionner comme un lieu refuge. Il s'affranchira des situations d'urgence et des démarches judiciaires pour accompagner les Femmes victimes de violences dans leur cheminement personnel, en fonction de leurs besoins immédiats et sans pression ni obligation quant aux suites à donner. En un seul et même lieu, parfaitement sécurisé, la MESF27 mettra à disposition des femmes victimes tous les services et acteurs qui concourent à leur prise en charge.

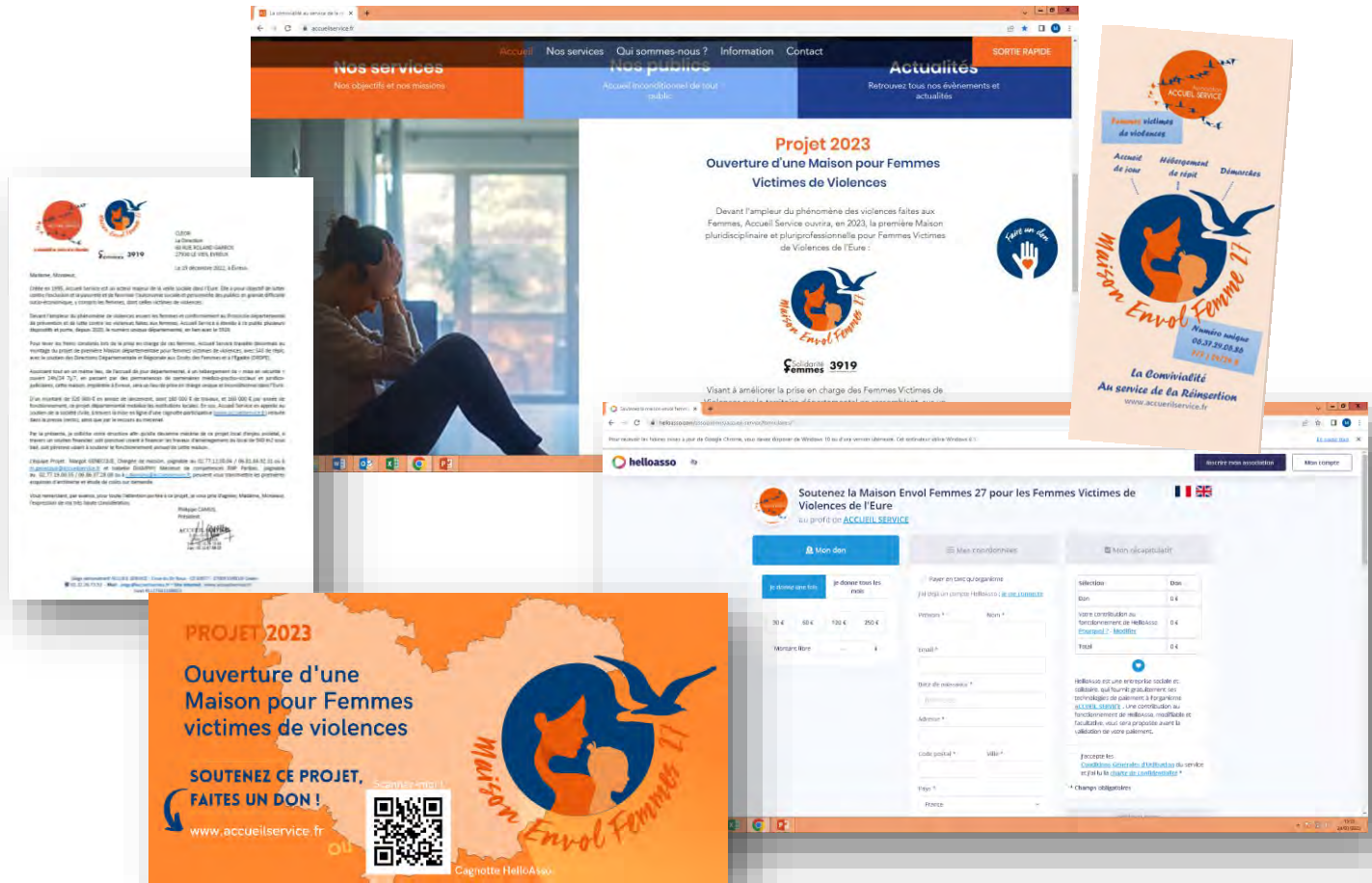
Pour affirmer l'unicité et l'ambition de ce lieu, Accueil Service a choisi de lui associer une identité visuelle et sémantique propre, en cohérence avec l'identité institutionnelle de l'association.

Le terme « Solidarité » vient quant à lui marquer l'adhésion de l'association, depuis juin 2022, à la Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF) en charge de l'écoute nationale des Femmes victimes de violences (3919) et qui soutient l'ouverture de cette nouvelle forme de Maisons pensées comme un « refuge » avant, pendant et après la violence.



**Prochaines étapes :** L'année 2023 sera consacrée aux investissements et travaux dans le local actuellement loué. L'aménagement prévoit un accueil de jour et un « sas répit » comprenant 5 logement autonomes. Afin de porter ce projet départemental, Accueil Service a sollicité, sur le second semestre 2022, l'ensemble des institutions et collectivités locales, dont les Préfectures de Région et de l'Eure, les Conseils Régional et Départemental, les Directions Départementales aux Droits des Femmes et à l'Égalité et de l'Emploi du Travail et des Solidarités, l'Association Régionale de Santé, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, la Caisse d'Allocation Familiale, l'Agglomération Evreux Portes de Normandie et la Ville d'Evreux. Afin de compléter ces fonds publics, Accueil Service a fait appel, pour la première fois, au soutien de la société civile via la création d'une cagnotte HelloAsso accessible depuis le site internet de l'Association.

Ce travail de montage technique et financier a été soutenu par la création de nombreux outils d'information et de communication :



**Projet « Séjour de répit départemental »**

Pour améliorer la prise en charge et faciliter le repérage des Femmes victimes de violences euroises, l'idée d'une nouvelle forme de lieu d'accueil et d'hébergement a émergé simultanément au sein de plusieurs institutions, collectivités et associations locales, à l'image de la mise à disposition de logements vacants par certaines communes elles-mêmes. Au dernier trimestre 2022, une réflexion globale a été lancée. Elle vise à départementaliser un « Séjour de répit » sur le territoire afin de prendre en charge les femmes où qu'elles soient et de faciliter leur mise en sécurité

## PROJET 2023 « MARAUDE ' IN »

L'association ACCUEIL SERVICE, afin d'adapter son action de lutte contre la traite des êtres humains par l'action du pôle Aller-Vers autour de la maraude « prostitution », a répondu à l'appel à projets AGRASC 2023 (En faveur de la prévention et de la lutte contre la prostitution).

C'est un projet régional porté par Accueil Service qui programme une coordination autour de 6 associations et structures :

- Le PRAPSP à Caen
- L'association Femmes et Familles en difficultés au Havre
- L'association Itinéraires à Caen
- L'association Femmes de Cherbourg
- Médecins du Monde à Rouen

Notre objectif général est de mettre en place des maraudes numériques sur le territoire normand, d'acquérir une culture commune de l'Aller-Vers afin d'établir une égalité de service auprès des personnes en situation de prostitution sur leur territoire.

Création d'un partenariat avec les diverses associations et organismes œuvrant déjà auprès des personnes en situation de prostitution, avec une proposition de formations mais aussi d'assurer un rayonnement normand de nos maraudes numériques, notamment par une cartographie régionale permettant de répondre aux besoins sociaux, sanitaires, d'hébergement ou encore juridiques des personnes en situations de prostitutions rencontrées.

Sur le terrain, chaque structure organise des maraudes numériques pour permettre aux personnes en situation de prostitution d'être informées et orientées auprès des structures du territoire en fonction de leurs besoins sanitaire, de santé, sociaux, juridique et leur demande ou non d'accès au Parcours de Sortie de Prostitution.

Relation de confiance entre les partenaires et les PSP rencontrées.

Culture commune de l'Aller-vers les personnes en situation de prostitution, Connaissance des structures et dispositifs de la région (territoire par territoire), Information et prévention d'un plus large public, Connaissance des personnes en situation de prostitution du panel de dispositifs existant sur chaque département de la région Normandie.



# La communication

En 2022, Accueil Service a finalisé et mis en ligne son site internet. Retrouver nous vite sur la page [www.accueilservice.fr](http://www.accueilservice.fr).



Accueil service a pour projet de monter une maison des femmes en 2024.  
Découvrez en avant-première le logo :



# ÉVREUX

LA DÉPÊCHE  
VENDREDI 14 JANVIER 2022  
actu.fr/LA-DEPECHE-EVREUX

3

AIDE ALIMENTAIRE.

## Les petites associations plus que jamais nécessaires

En plus des grosses structures de l'aide alimentaire, près d'une dizaine d'associations assure une distribution à Évreux. Plutôt qu'une concurrence, les unes et les autres évoquent une complémentarité, alors que les demandes ne cessent de croître.

Le 15 décembre dernier, sous le parrainage de Mathieu Bodmer, les dirigeants d'un atelier de vitrage automobile remettaient un chèque à quatre associations ébroïciennes œuvrant dans le domaine de la solidarité, dans les quartiers. Parmi elles, deux assurent régulièrement une aide alimentaire à Évreux et ses alentours. Les Manches retrouvées, le « bébé » de Christiane Murcia, et Solidarité citoyenne, présidée par Zakaria Bertoune, sont quelques-unes de ces « petites » structures venant en aide à des populations dans le besoin - « petites » en comparaison avec les grands noms de l'aide alimentaire, Secours populaire, Restos du cœur, Croix Rouge, Secours catholique, Banque alimentaire.

À Évreux, cinq étaient habilitées par l'État fin 2021 (lire ci-dessous), selon des données de la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités : Accueil Service, Association charitable d'Évreux, L'Abri, Ysos, Solidarité citoyenne (mais pas, ou plus, Les Manches retrouvées, qui l'était encore un an auparavant, lire encadré). Depuis, Évreux pour tous a lancé ses actions. L'Association des jeunes de la Madeleine propose, elle aussi, une distribution alimentaire, chaque fin de mois à 430 personnes.



En plus des grosses structures, de nombreuses petites associations locales assurent l'aide alimentaire à un public de plus en plus nombreux (photo d'illustration).

### « On ne se tire pas dans les pattes »

Alors, une dizaine de structures dédiées (en partie pour certaines) à l'aide alimentaire dans une ville de 50 000 habitants, n'est-ce pas un peu trop, au risque de déboussoler les bénéficiaires, ou de créer une concurrence entre les uns et les autres ? Non, répond Catherine Luffroy, la secrétaire départementale du Secours populaire de l'Eure. « On a un très bon contact avec ces associations. Nous ne sommes pas en concurrence. On ne se tire pas dans les pattes ! », souligne-t-elle.

Le Secours populaire n'accueille qu'une fois par mois pour de l'aide alimentaire (via

un libre-service de la solidarité, pour lequel une participation est demandée). Le reste du temps, les autres associations ont donc toute leur utilité. Car, qu'elles soient petites ou plus importantes, ces associations ont constaté la même chose : leurs chiffres de fréquentation ont augmenté depuis deux ans. « avec des personnes qu'on n'avait pas l'habitude de voir, des travailleurs pauvres, des seniors, des familles monoparentales, des jeunes ».

« On mène le même combat, estime de son côté Butuba Kialama, qui a créé en janvier 2021 Évreux pour tous avec Ahmed Châabi. Plus on est nombreux, mieux c'est.

Beaucoup de gens sont dans une situation financière compliquée. »

### Un rôle important dans les campagnes

À la Banque alimentaire, sorte de « plaque tournante » des denrées, toutes les associations - même les plus petites - viennent se fournir, moyennant une participation de 30 centimes par kilo de marchandises emportées. Sa nouvelle présidente dans l'Eure, Martine DeFrance, constate que cette multiplication « est un peu cafouillis, ça part un peu dans tous les sens. Certaines font un peu n'importe quoi, sont mal organisées ». Malgré tout, « celles-ci ont un

rôle important, surtout dans les campagnes. Elles touchent des gens qui hésitent à aller demander de l'aide alimentaire dans certains endroits. La Banque alimentaire est très utile pour ça : on alimente les petites structures ».

### La demande a explosé

Zakaria Bertoune considère lui aussi que les petites associations, comme celle qu'il préside, ont toute leur place dans le paysage de la distribution alimentaire. Solidarité citoyenne, qui s'est longtemps appelée Euro Maroc, depuis sa création en 1978, a démarré l'aide alimentaire en 2015. « La demande n'était pas aussi importante, se souvient Zakaria Bertoune. Plus les années passent, plus elle l'est. La demande a explosé depuis 2019. C'est une action qu'il faut développer sans entrer en concurrence ni en conflit avec une autre structure. On n'est pas là pour entrer en concurrence avec qui que ce soit. Tant qu'il y a du monde qui peut aider, tant mieux. » Zakaria Bertoune apporte une preuve de ces bonnes relations avec les associations nationales : « On essaye de s'entraider avec elles. Pendant le confinement, nous avons ainsi été sollicités par la Croix Rouge pour les aider dans leur distribution ».

Si elle répond ponctuellement

à des demandes extérieures, Solidarité citoyenne concentre malgré tout son action sur le quartier de La Madeleine, où elle est installée, aidant, trois fois par semaine, plus de 150 familles. « On n'a pas les moyens financiers et humains d'aller plus loin. »

### Au plus près des demandeurs

Soutien financier de ces associations, l'État voit également leur nombre comme une vertu. « Dans l'Eure, comme au plan national, ces associations ont vu leur fréquentation augmenter de manière importante dans ce contexte de crise sanitaire. Le maillage du territoire départemental par ces associations a permis d'éviter une rupture de l'accès à l'alimentation et aux biens de première nécessité. Leurs activités sont venues compléter celles des associations nationales dites « têtes de réseau » (Restos du Cœur, Secours populaire, Croix-Rouge, Banque Alimentaire), en agissant au plus près des personnes en demande dans leur territoire », notent les services de la préfecture.

Et sans être devin, on est sûr que les indispensables actions des unes et des autres ne s'arrêteront pas dès demain.

Florent Lemaire

## RÉINSERTION. Accueil Service constate au quotidien la montée de la précarité

Les nouveaux bénéficiaires ont représenté près de 50 % des usagers croisés par Accueil Service en 2021. L'association d'aide à la réinsertion y voit un signe de la montée de la précarité.

Forte d'une quarantaine de salariés et de nombreux bénévoles, l'association Accueil Service apporte une aide précieuse à un public précaire, tout au long de l'année.

Les chiffres livrés au cours de l'assemblée générale, vendredi 6 mai, sont éloquentes : 2 438 personnes (au sein d'Accueil Service, on les appelle des *passagers*) ont bénéficié des services et prestations d'Accueil Service en 2021 ; près de la moitié (1 279) ont été de nouveaux bénéficiaires inconnus de l'association. « Je l'explique par la montée de la précarité. Plus de personnes nous sollicitent comme personnes en grande précarité, moins comme SDF », avance la directrice, Pauline Deveaux.

Par ailleurs, 126 171 prestations ont été servies aux ménages (petit-déjeuner, hygiène

corporelle, domiciliation, entretien du linge, aide administrative, ateliers) et 77 916 km ont été parcourus, à une très grande majorité par le pôle *Aller vers*.

### Trois maraudes

Ce dernier se rend auprès des personnes démunies avec trois maraudes, une à Evreux, une autre à Vernon (les deux secteurs d'intervention principaux d'Accueil Service), une dernière à l'échelle du département, et le Bureau mobile, qui accompagne des personnes dans la réinsertion.

« Les chiffres de la maraude sont plutôt en baisse, mais 10 000 km ont été parcourus en plus », énonce Pauline Deveaux. Près de 750 personnes ont été rencontrées, aux deux tiers des hommes. Une maraude dédiée à la prostitution est également proposée ; 55 femmes

ont été rencontrées l'an passé dont 22 étaient nouvelles. L'association a recruté une maraudeuse experte, « afin de mieux appréhender la compréhension des besoins des femmes en situation de prostitution et faciliter l'accès aux services adaptés pour y répondre ».

### Accueil des populations

Accueil Service mène également un gros travail d'accueil des populations. Un peu moins de 1 800 personnes ont bénéficié de ses services en 2021. Plusieurs sites sont concernés. À Evreux, les locaux du 8, place Alfred de Musset accueillent les femmes, seules ou en couple, mais aussi les femmes victimes de violences. Les hommes isolés se retrouvent, eux, au 84, avenue Foch. D'autres adresses existent à Vernon et Gaillon. On y vient, en fonction des besoins, pour parler, y chercher un colis, trouver des services, participer à un atelier...

Accueil Service, c'est enfin de l'hébergement d'urgence, avec les MALA (Mises à l'Abri l'hiver) de la route de Saint-André à Evreux, pour les hommes isolés (94 personnes accueillies l'an passé) et les familles (194 accueillies soit 350 personnes), et l'hébergement d'urgence pour demandeur d'asile, à Louviers, Gaillon, Gravigny et Evreux.

### 80 % de subventions

Au chapitre des finances, « la crise sanitaire n'a pas eu d'impact significatif », relève le trésorier. Accueil Service fonctionne essentiellement avec des subventions (État, communes d'Evreux et de Vernon, etc.), à hauteur de 80 %. L'HUDA, la mise à l'abri, la maraude et l'accueil de jour étant les actions les plus subventionnées. « La maison est bien gardée, l'association dispose d'une bonne assise financière », a résumé l'expert-comptable, chargé de veiller à la bonne tenue des comptes, eux-mêmes approuvés sans réserve par le commissaire aux comptes.

De quoi mener sereinement ses projets pour 2022, parmi lesquels une Maison des femmes dans l'Eure.

Par Simon ZWIERNIAK Publié le 8 Août 22 à 8 :56 mis à jour le 8 Août 22 à 8 :56



°Ce mercredi 3 août.

À Evreux, les gens de la rue à l'épreuve de la canicule

Pour les personnes vivant dans la rue, ces vagues de chaleur, insoutenables et de plus en plus régulières, sont péniblement vécues. Témoignages.

Albert oscille entre le supermarché et une boulangerie pas très loin, toujours en plein soleil. ©Simon Zwierniak Place Clemenceau, Evreux, à 11 heures. Le soleil commence à taper fort sur cette place remplie de voitures, sans espaces verts, et sans ombre. Le thermomètre montra à 35,4

Accolé à la porte du Carrefour market, un homme, accroupi, a placé devant lui une barquette de camembert en bois. Quelques pièces gisent à l'intérieur. Les gouttelettes de sueur ruissellent sur le visage de l'homme au chapeau blanc – son seul rempart contre cette folie caniculaire.

« Ouais... Je bronze », dit-il en rigolant. Albert\* mendie pour se payer à manger. Il n'a pas de piscine, pas de climatiseur, pas de volets à fermer pour rester au frais. Seulement le bitume, brûlant et âpre. « On fait avec, c'est vrai que c'est pas évident. »

Il ne peut pas se permettre d'aller à l'ombre, « parce que c'est là que les gens passent, si je me mets dans la ruelle, là-bas, j'aurai rien », souffle-t-il.

La rue « comme dans le Sud »

Pour les plus démunis, les risques en été sont aussi graves qu'en hiver. Déshydratation et hyperthermie sont courantes en ces périodes de fortes chaleurs.

Les passants s'arrêtent et offrent quelques gouttes d'eau en complément du fond de poche. « Les gens sont assez sympas là-dessus, confie Albert. Ils ont le cœur sur la main. »

« Tu vois ma couleur de bras ? C'est juste en un mois. » Xavier, lui aussi, subit la canicule. Il est revenu à Évreux en 2017 depuis le sud de la France.

« J'ai l'impression d'être là-bas », désespère-t-il. Le réchauffement climatique, il le prend de plein fouet. « Je n'ai jamais fait de malaise avec le soleil, et hier je n'étais pas loin d'en faire un. J'avais l'impression d'avoir fait une insolation. C'était à 5 heures du soir. » Dans la débrouille, son constat rejoint celui d'Albert, et de ceux faisant la manche : « on s'adapte, pas le choix. »

« Je fais attention, je m'hydrate à fond. De toute façon, je ne bois pas d'alcool. Même s'il faisait 20 degrés, tu ne me verrais pas avec une bière », prévient Xavier. Malheureusement, ce n'est pas le cas de tous les autres dans la même situation. L'alcool est vivement déconseillé par ces températures.



La maraude d'Accueil Service

« De l'eau, il faut boire de l'eau ! », sourit Dieudonné TSHIBAMBA, responsable maraudes d'Accueil Service, à la vue d'Olivier\*, sans-abri, reprenant un café.

Apporter de l'eau à ceux dans le besoin, c'est une partie du travail d'Accueil Service. Tous les jours, été comme hiver, l'association organise des maraudes deux fois par jour. Une dans l'après-midi, à pieds, puis quatre points fixes à partir de 20 heures : l'église Saint Taurin, Nétreville, la place du cinéma et enfin la gare. Ils offrent une petite collation (pain, fromage,

yaourt, comporte, madeleine), du café, et surtout, de l'eau.

« Ils ont toujours tendance à nous dire : l'eau, ça ne passe pas », soupire Dieudonné TSHIBAMBA. Alors, le personnel doit se montrer créatif : « monsieur Bernard, et si on changeait de goût ? Un verre d'eau ? », demande Brigitte, la voix débordante de gentillesse.

« Quand ils sont alcoolisés, ce n'est pas facile. Il faut avoir la patience, prendre le temps, expliquer, détailler le responsable, surtout quand il fait très chaud, on leur dit qu'il faut boire pour eux, pour leur santé. »

La petite équipe, de deux ou trois bénévoles, doit y aller en douceur. « Ils ont leur droit de dire non, de dire qu'ils ne veulent pas. On ne les force pas », explique Dieudonné TSHIBAMBA. Si une personne refuse de l'eau, ils proposent le lendemain, le surlendemain...

Précarité et réchauffement climatique

Sur l'année 2021, la maraude d'Accueil Service a rencontré 427 personnes à Évreux, dont 206 nouvelles. « Ça varie, on fait ce qu'on peut. L'État aussi fait ce qu'il peut », déclare le responsable. Néanmoins, la situation ne va pas en s'arrangeant. « La précarité va encore augmenter », prévient-il.

Le rapport annuel de 2022 de la fondation Abbé Pierre estime à 4,1 millions le nombre de personnes mal logées en France (6 % de la population), dont 300 000, tous âges confondus, sans domicile fixe. C'est deux fois plus qu'en 2011.

Le climat, lui non plus, ne va pas en s'arrangeant. « Avec le réchauffement climatique, ce seuil de 35 °C est dépassé de plus en plus fréquemment ces derniers étés », nous confirme Météo France. La température à Évreux a déjà dépassé cinq fois la barre depuis le début de l'été.\* Les prénoms ont été changés.



Télécharger le fichier | Jouer dans une nouvelle fenêtre | Durée: 12:35

#### L'Association ACCUEIL SERVICE



*La convivialité au service de la réinsertion*

BPM reçoit L'Association Accueil Service. Retrouvez sa directrice **Pauline Devaux**. L'association Accueil Service vient tous les jours à la rencontre des plus démunis pour créer du lien et leur proposer des repas.

Source : [bpmlaradio.com](http://bpmlaradio.com)

EURE

# Des Sakado pour les sans-abri

Pour la deuxième année consécutive, la fédération ADMR (Aide à domicile en milieu rural) de l'Eure lance une collecte de sacs à dos garnis contenant des vêtements, produits d'hygiène, festifs et culturels. Ils seront remis aux sans domicile fixe cet hiver.

CATHERINE ROL

La Fédération de l'Eure des Associations d'aide à domicile en milieu rural (ADMR 27), basée à Évreux, vient de lancer la deuxième édition de l'opération Sakado. Elle consiste à offrir aux sans-abri, à l'approche des fêtes de fin d'année, un sac à dos contenant un ou plusieurs articles devant toutefois répondre à quatre critères : un kit chaleur, un kit hygiène, un kit communication et un kit festif.

## ÉVREUX. PREMIÈRE VILLE NORMANDE DU RÉSEAU SAKADO

L'opération Sakado est née à Montpellier en 2005. Évreux a été la première commune normande à rejoindre le réseau, en 2011. À l'époque, l'action caritative était portée par l'association Accueil service. Depuis, Sakado a su faire des émules dans toute la France.

*« S'il y a trop de sacs dans l'Eure, tant mieux. On les distribuera ailleurs, auprès d'autres structures, dans d'autres départements »*

Claire Mullot

L'ADMR de l'Eure a souhaité reprendre le concept en 2020, « mais nous n'avons pas donné suite à cause du confinement », rappelle Claire Mullot, la directrice de la fédération.

Cela n'avait pas empêché deux adolescents de La Haye-de-Routot de répondre à l'appel lancé. Ils avaient réussi à collecter pas moins de 300 sacs.

Cet dernier, l'ADMR a constaté un « engouement fantastique » pour l'opération Sakado puisque plus de 600 sacs ont été remplis dans tout le département et donné à Accueil service. Cette association assure notamment, en hiver, des maraudes auprès des sans domicile fixe. Les sacs à dos sont, pour l'essentiel, distribués à cette occasion.

## SENSIBILISER LA POPULATION

Cette année, l'ADMR espère bien réitérer l'exploit, voire le dépasser.

« La situation économique actuelle nous oblige à espérer encore plus. Vu le contexte, il n'y en aura jamais trop. Il n'y a pas de limite au social,

EURE



Depuis 2015, l'opération Sakado s'attache à collecter des sacs à dos garnis d'objets usuels et pratiques pour les offrir aux sans-abri (Foto d'illustration Aline Stock)

ni aux besoins. S'il y a trop de sacs dans l'Eure, tant mieux. On les distribuera ailleurs, auprès d'autres structures, dans d'autres départements », s'emballe Claire Mullot, très investie dans cette opération.

Si, idéalement, les produits doivent comprendre des produits répondant aux quatre kits, Claire Mullot insiste sur le fait que « chacun participe à la hauteur de ses moyens ou de ses envies. Il n'y a pas

de petite participation. » Au-delà de l'aide apportée aux sans-abri, la directrice de la fédération ADMR de l'Eure voit en cette action une véritable aubaine de « sensibiliser » la population, de

l'amener à se tourner vers le social. Sakado, c'est le prétexte pour que les gens se mobilisent, se rencontrent, échangent, aient envie de faire du bénévolat », s'enthousiasme Claire Mullot.

## « Il ne faut pas confondre hiver et Saint-Sylvestre »

L'association Accueil service, basée à Évreux, est partenaire de l'opération Sakado encore cette année. Pauline Deveaux, la directrice de la structure, salue l'initiative, en reconnaissant toutefois que « 600 sacs à dos en 2021, c'est beaucoup pour l'Eure. Il n'y a pas autant de personnes à la rue », souligne-t-elle. L'an dernier, environ la moitié des sacs à été distribuée lors des maraudes. Le reste, dans les accueils de jour aux familles en grande précarité.

## LOUABLE MAIS...

Sakado, belles de Noël, arbor salubre... Les actions se multiplient. Mais elles ont leurs limites. « L'engouement pendant les fêtes de fin d'année masque bien la générosité, le besoin et l'envie d'aider », apprécie Pauline Deveaux. Mais se pose la question du nombre et surtout des besoins de ceux que l'on veut aider. Est-il judicieux d'offrir des vêtements

chauds en grand nombre ? Les associations comme la nôtre répondent à la demande vestimentaire tout au long de l'année. Il ne faut pas confondre hiver et Saint-Sylvestre. »

Initiatrice de l'opération Sakado à Évreux en 2011, Pauline Deveaux estime que cette action a « l'intérêt de proposer plusieurs types de kits. Cependant, la majorité des dons sont des vêtements, ce dont nous avons le moins besoin. L'année dernière, nous avons eu, avec l'ADMR à Vernon, des sacs pour l'hygiène et la beauté des femmes qui ont bien été appréciés. »

Sur le terrain, les maraudeurs connaissent les besoins des sans-abri. « Ils rapportent qu'ils ont plus besoin de chaleur, d'un regard, d'un moment convivial que de matériels », assure Pauline Deveaux. Accueil Service propose cette année de les offrir, le soir de Noël ou du Nouvel an, à un repas.

*« Sakado, c'est le prétexte pour que les gens se mobilisent, se rencontrent, échangent, aient envie de faire du bénévolat »*

Claire Mullot

Les personnes souhaitant confecturer un sac à dos ont jusqu'au 31 décembre 2022 pour le faire. ☑

Pour tout renseignement, contacter la Fédération ADMR de l'Eure, rue du Luxembourg, à Évreux. Courriel : [accueiladm27.com](mailto:accueiladm27.com). Tél. 02 32 39 80 80.

## Ces deux lycéens, résidant dans un petit village de l'Eure, viennent en aide aux plus démunis

Avant l'hiver, deux adolescents collectent des vêtements chauds, des produits d'hygiène et culturels qui seront remis à des sans domicile fixe.



Depuis deux ans, Clara et Clément, résidant à La Haye-de-Routot se mobilisent pour celles et ceux qui vivent dans la rue. ©D.R

Par **Rédaction Pont-d'Audemer**  
Publié le **23 Nov 22 à 15:00**

L'Eveil de Pont-Audemer

Mon avis **Suivre**

Depuis 2020, deux adolescents de La Haye-de-Routot (Eure), près de Pont-Audemer ont mis en place une opération de solidarité dans la commune. Soutenus par l'Aide à domicile en milieu rural (ADMR) d'Evreux, Clara Lemarchand et Clément Deplanques, lycéens âgés de 17 ans, organisent une collecte de vêtements chauds, de produits d'hygiène, culturels et festifs. En 2021, ils étaient parvenus à collecter plus de 1 200 produits. Une fois triés par nature et par taille pour les vêtements, les produits ont été regroupés dans plus de 300 « Sakado » remis aux plus démunis, les sans domicile fixe.

Les besoins étant de plus en plus grands, nous aimerions pouvoir renouveler cette opération. Les sans-abris ne sont pas que des personnes sans travail. Certains ont un emploi et dorment dans leur voiture, tout cela est dû à une pénurie de logements.

Clara Lemarchand

« Comment pouvoir se laver, se vêtir convenablement, avoir chaud l'hiver pour dormir, dans de telles conditions ? », ajoute Clément. Pour la petite histoire, ces deux jeunes, camarades depuis la maternelle, sont nés en 2005, l'année où la première action « SAKADO » a été initiée par l'ADMR de Montpellier. Le besoin de s'investir leur est venu après avoir lu un article de presse sur les personnes qui vivaient dans la rue.

Depuis septembre, Clara et Clément sont déjà au travail. Ils prennent contact avec des entreprises et des organismes susceptibles de leur offrir des produits. Une centaine de sacs ont déjà été confectionnés. La commune met à leur disposition un local pour cette opération. « Le conseil municipal soutient notre projet », précisent les jeunes.

### Deux journées pour déposer ses dons

Clara et Clément lancent un **appel aux dons**. Toutes les personnes intéressées sont invitées à déposer des dons **les samedis 26 novembre et 3 décembre**, de 10 h à 12 h et de 14 h à 16 h, à la mairie de La Haye-de-Routot :

**Vous pouvez apporter un sac complet ou seulement quelques produits. Si vous n'avez pas de sac à dos, n'hésitez pas à utiliser tout autre contenant. Tout geste envers les plus démunis est très important pour eux.**

Clara Lemarchand

A la fin de la collecte, tous les sacs seront déposés à l'antenne de l'ADMR d'Evreux. « Ils seront, dès leur réception, mis à disposition de l'Association Accueil Service qui assure les maraudes et la distribution aux SDF tout au long de l'année et qui, depuis peu, a développé un service d'accueil pour femmes et enfants », informe Clément.

L'opération 2020 a été récompensée par le Préfet de l'Eure, en désignant Clara et Clément « Prodiges de la République 2021 ». L'opération 2021 a bénéficié du soutien des caisses locales du Crédit Agricole et de GROUPAMA, celles-ci ont fourni des produits d'hygiène et culturels à hauteur de 150 euros chacune. Cette année, l'action des deux lycéens obtient l'appui de Anne Terlez, vice-présidente du Conseil Départemental de l'Eure qui s'est engagée comme marraine de cette opération.

Source : L'Eveil de Pont-Audemer

## **VIOLENCES FAITES AUX FEMMES. Un appel aux dons pour ouvrir une maison**

Accueil service travaille à la création, à Évreux, d'une Maison pour Femmes victimes de violences.

Les chiffres, effrayants, sont là. En France, 1 221 femmes ont été victimes de féminicides en 2021 et 213 000 victimes de violences physiques ou sexuelles par leur (ex)conjoint. Dans l'Eure, on comptabilise 1 003 dossiers de violences sur femmes par an, dont 804 faits de violences conjugales en 2020. À l'échelle du 115 local, 143 appels pour violences ont été reçus en 2021. Un chiffre en augmentation de 31% depuis 2018. Alors que les places manquent pour accueillir les femmes victimes de violence, Accueil service réfléchit, depuis plusieurs années, à un lieu qui serait un refuge pour les femmes victimes de violences et leurs enfants le cas échéant.

Pensée pour être un lieu de répit, de conscientisation et de reconstruction, grâce à une triple offre - accueil et orientation de jour, accompagnement pluridisciplinaire et pluri professionnel, et hébergement de répit - cette Maison devrait voir le jour d'ici l'été 2023.

### **400 m<sup>2</sup>, 5 logements**

A vocation départementale, cette Maison sera installée à Évreux, préfecture de l'Eure, à proximité de l'Accueil de jour pour femmes *La Passagère au Féminin* sis 8 place Alfred-de Musset, afin de capitaliser sur les dispositifs existants et de favoriser le repérage des victimes, tout en bénéficiant de



le logo de cette future Maison baptisée « Maison Envol Femmes 27 » est déjà là. Reste à bouclier son financement.

la proximité des services.

Grâce à des locaux adaptés (400 m<sup>2</sup> d'accueil de jour et 5 logements attenants), des aménagements gages de confidentialité et de sécurité, un personnel dédié (maîtresse de maison, intervenante sociale) et des partenariats renforcés avec les acteurs médico-socio-judiciaires, ce lieu contribuera à une prise en charge de qualité.

Afin de porter ce projet départemental, d'un montant de 380 000 € en année de lancement et 160 000 € par année de fonctionnement, l'Association mobilise les ins-

titutions locales, dont la Région Normandie, le Département de l'Eure, l'ARS, la DDETS, la DRDFE, la CAF, la CPAM et les EPCI et les villes euroises.

Des soutiens financiers, pour certains existants, qu'il convient désormais de renforcer au niveau institutionnel et par le soutien de la société civile, par recours au mécénat (financier, de compétences...) dont un premier partenariat tissé avec la Fondation BNP Paribas, et d'une cagnotte en ligne accessible depuis le site internet de l'Association : [www.accueilservice.fr](http://www.accueilservice.fr)

Source : Eure Info



# GESTION ET RH

## Le Bilan Social

### Répartition des effectifs au 31/12/2022 :

Cadre : 6 Non cadre : 36

	CDI	CDD (Hors CAE)	CDD CAE	Apprentissage
<b>Hommes</b>	7	3	3	0
<b>Femmes</b>	14	13	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

### Répartition des effectifs en ETP au 31/12/2022 :

	ETP	HOMMES	FEMMES
<b>CDI</b>	18.89	5.95	12.94
<b>CDD</b>	7.79	1.28	6.51
<b>CAE</b>	4.57	2.77	1.80
<b>APPRENTI</b>	0.30	-	0.30
<b>TOTAL</b>	<b>31.55</b>	<b>10.00</b>	<b>21.55</b>

Le nombre de contrat en CDI progresse d'année en année à l'inverse des contrats CAE CUI-PEC. Les nouveaux contrats signés en 2022 l'ont été soit en CDD soit en CDI car les règles d'obtention d'un contrat aidé se sont considérablement durcies.

Le personnel féminin est toujours majoritaire dans nos effectifs. Notons que les femmes constituent 80% des candidatures lors des recrutements.

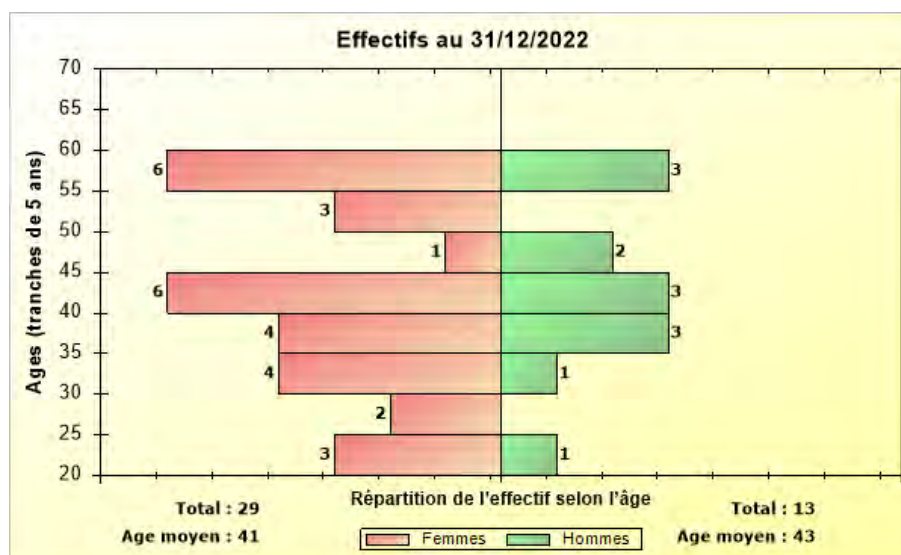
### Répartition du temps de travail :

6 personnes au forfait jour, 19 personnes à 35h et 23 personnes à temps partiel.

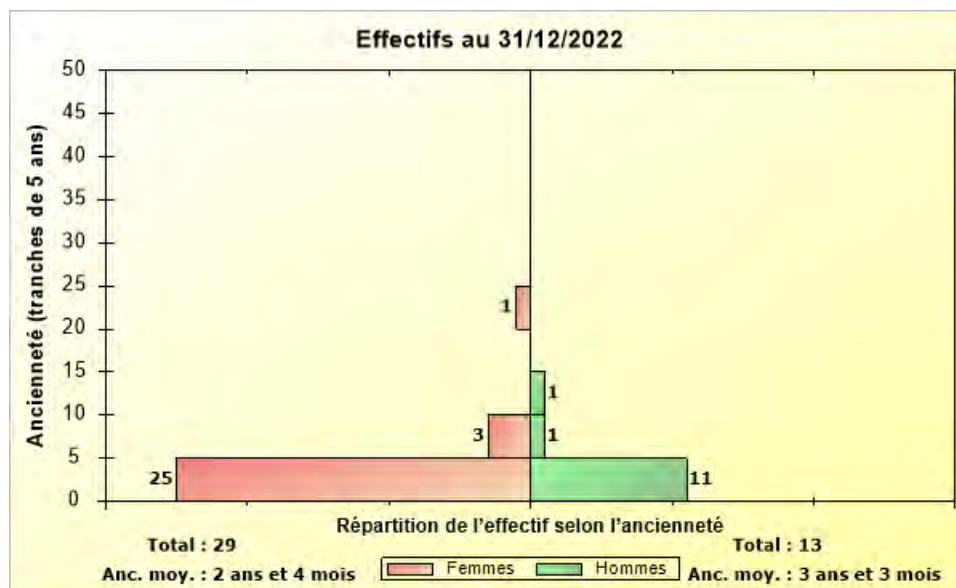
### Répartition des heures :

- Nombre heures travaillées : 56 994 (+ 1.17 % qu'en 2021)
- Nombre jours absences : 338 représentant 8859 heures (soit un taux absentéisme de 3.82 %, en baisse par rapport à 2021) dont 76% pour maladie, 12% pour maternité, 12% autres (non autorisées, évènement familial, jour repos cadre).

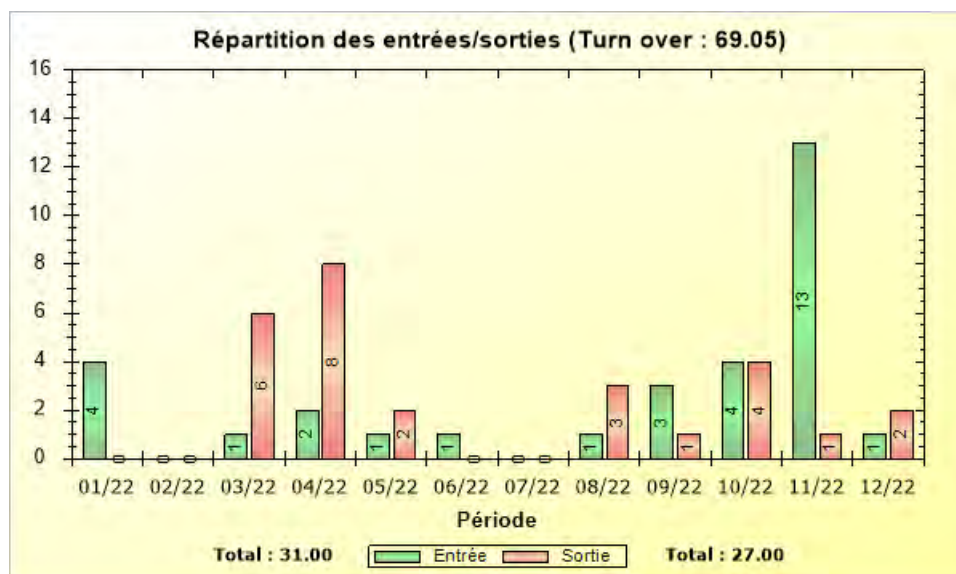
76% des arrêts de travail sont inférieurs à 7 jours.



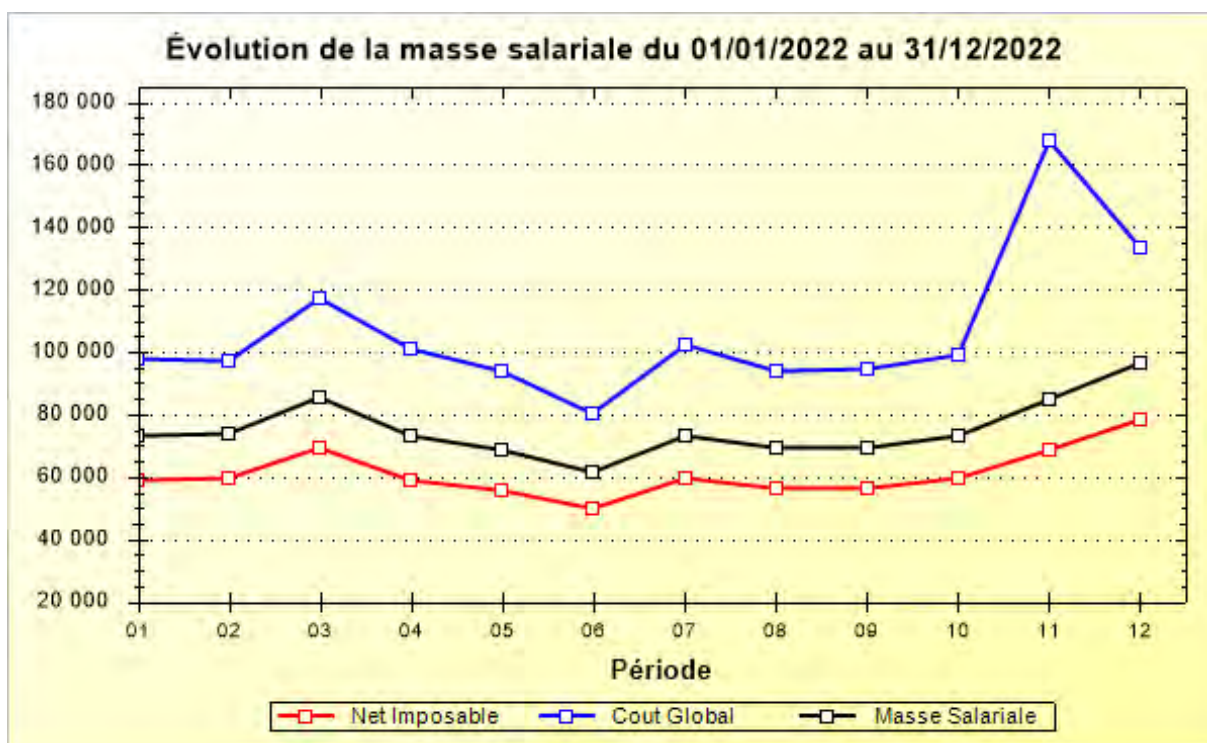
Dans les effectifs nous notons 50% de CDI (dont beaucoup signés en 2021 et 2022) et 50% de CDD (activité saisonnière), ce qui se traduit par un effectif « jeune » en termes d'ancienneté.



Toutes les tranches d'âges sont représentées au sein de l'association avec une moyenne autour de 42 ans. (Moyenne nationale = 43.30 ans). Lors des recrutements nous avons à la fois embauché des personnes en début de carrière professionnelle (Renfort hiver) comme des personnes en fin de carrière.



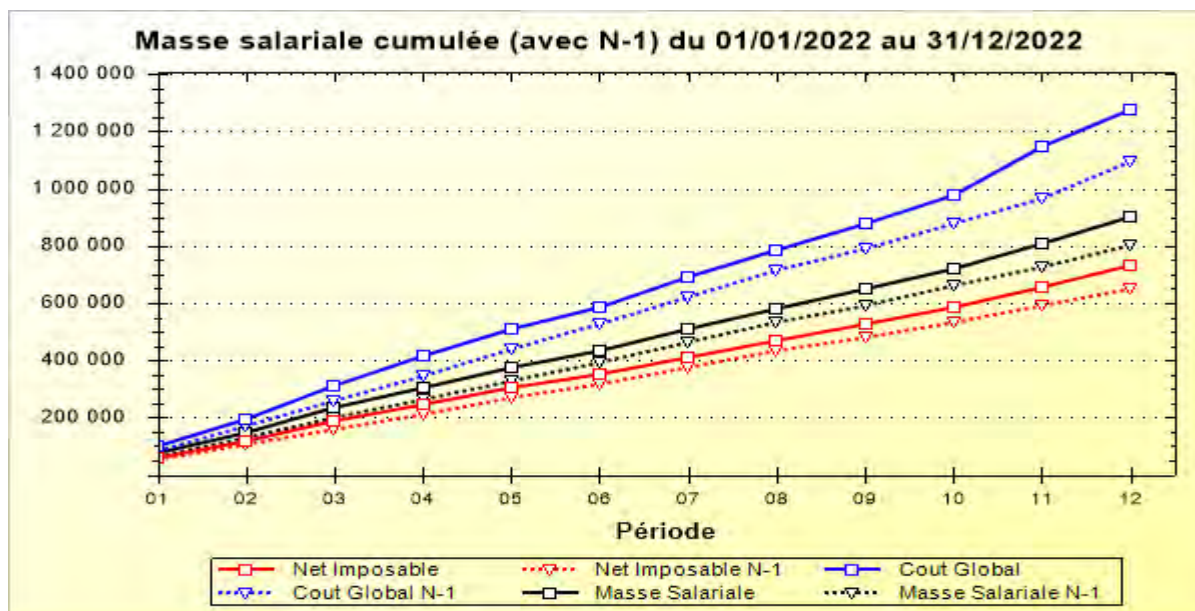
Le turn-over affiché (69.05%) est très élevé mais à nuancer en fonction de l'activité saisonnière (MALA et renfort hiver qui représentent 11 salariés). Par ailleurs avec 50% de CDD il est logique d'avoir une rotation du personnel. Les départs enregistrés sur mars et avril correspondent à la fermeture de la MALA et les entrées en novembre à l'ouverture de la période hivernale.



Le « pic » salarial se situe au mois de novembre suite à la décision du Conseil d'Administration du versement de la Prime de Partage de la Valeur.

Par ailleurs, en décembre, les administrateurs ont également voté une prime exceptionnelle pour les salariés non éligibles à la revalorisation Ségur, par exemple les contrats aidés tels que CUI-PEC, CDD.

Pour les contrats saisonniers d'hiver, cela s'est concrétisé à la fin de la campagne hivernale et la fermeture de la MALA et renfort des accueils de jour.



La masse salariale s'élève en 2022 à 894 928 € soit 12% de plus qu'en 2021.

**Augmentation due à la revalorisation salariale Ségur et des ajustements décidés par le Conseil d'Administration.**

## Formations

24 791 € sont consacrés à la formation des collaborateurs en 2022, +39% par rapport à 2021

FORMATION	Centre de formation
Cœur de métier : « Comment j'accompagne le public au quotidien »	Interne Accueil Service
Améliorer sa communication professionnelle	CCI EURE
Logiciel de comptabilité : CEGID	CHRISTAL EXPERTISE
Communication sur les réseaux sociaux	OPCO SANTE
Etre membre Comité sociale et économique	APAVE
Cadre légal des entretiens professionnels et annuels	Altitudes
Gestion des conflits	Altitudes
Le management au quotidien	Epson melia
L'entretien annuel d'évaluation	Altitudes
Organiser et mener les entretiens annuels	Altitudes
La juste place des émotions dans l'accompagnement	Altitudes
Utiliser des échelles et des escabeaux	APAVE
Accueillir et accompagner les femmes victimes de violences	Epson melia
Action de sensibilisation au risque professionnel	OPCO SANTE
Gagner du temps pour améliorer son efficacité	CCI EURE

## Conduite / Sécurité routière

Reconduction du partenariat avec l'entreprise « Nilton 27 » : Toute nouvelle embauche fait l'objet d'une observation / recommandation par l'auto-école. Mise en place d'une heure de conduite afin d'évaluer la conduite et la sécurité au volant.

## Supervision

2 groupes de supervision ont été reconduits en 2022 pour tous les collaborateurs salariés de l'association. Les séances de supervision ont lieu toutes les 6 semaines et les groupes définis afin que chaque corps de métier soit représenté dans chaque groupe.

## Journée Cœur de Métier 2022

Le mardi 27 septembre 2022 - La Maladrerie - 12, rue du Carmel 27930 GRAVIGNY

## « Comment j'accompagne au quotidien ? »

Interventions et co-animation avec l'équipe de direction et Alain JUVENON, administrateur et psychothérapeute. Après une présentation des objectifs de travail et les distinctions entre la notion de « métier » = accompagnement social, donc commune à tous les collaborateurs présents, et la « fonction » = poste et missions, donc variable en fonction des collaborateurs, la thématique 2022 « Comment j'accompagne au quotidien ? », cœur de notre métier d'accompagnement social ; à re-questionné l'évolution de l'association avec comme questions travaillées en sous-groupes :

- En quoi je contribue à l'accompagnement ?
- Quel accompagnement propose telle ou telle fonction ?
- Comment ma fonction accompagne toutes les autres ?
- Je me dois de faire ceci ou cela en matière d'accompagnement.
- Quelles sont les limites de mon champ d'intervention : ne pas être sauveur, ne pas faire à la place de,... ?
- Comment ne pas être porteur de violence ? Comment peut-on être porteur de violence ?
- Les valeurs de l'association : accueil inconditionnel, empathie, rigueur, efficacité pour plus d'autonomie des passagers et des intervenants,... sont-elles appliquées et comment ?

Notons l'importance de créer une conscience collective = ensemble de valeurs communes au sein du groupe social qu'est Accueil Service.

En fin de journée, chaque collaborateur est invité à trouver au fil de la journée 3 mots-clés pour définir l'association et ses valeurs, les noter sur les post-it distribués et venir les coller sur un support identifié d'ici la fin de journée. Ainsi la promesse d'Accueil Service passerait ainsi de « Le passager est le territoire d'accompagnement d'Accueil Service » à « Le passager est au cœur du métier d'accompagnement d'Accueil Service ».



## NOS FINANCEURS



**PRÉFET  
DE LA RÉGION  
NORMANDIE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Direction régionale  
de l'économie, de l'emploi,  
du travail et des solidarités (DREETS)

**STRATÉGIE  
DE PRÉVENTION ET  
DE LUTTE CONTRE  
LA PAUVRETÉ**



**PRÉFET  
DE L'EURE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Direction départementale  
de l'emploi, du travail  
et des solidarités

**dih**  **al**

délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement

DÉPARTEMENT DE  
**L'EURE**  
*en Normandie*

**ars**  
Agence Régionale de Santé



 **l'Assurance  
Maladie**  
Agir ensemble, protéger chacun



**EVREUX**



**Ville de Vernon  
EN NORMANDIE**

**Rotary** 

## NOS FEDERATIONS



Fédération  
des acteurs de  
la solidarité

 **Solidarité  
Femmes**  
Fédération Nationale

**3919**  
appel anonyme et gratuit

