

CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE
REINSERTION SOCIALE
« STUART MILL »



RAPPORT D'ACTIVITE

2

0

0

9

C.H.R.S. STUART MILL

CONTACT :

31, rue de l'Orangerie
78000 VERSAILLES
Téléphone : 01 30 84 11 80
Télécopie : 01 30 84 11 83

ACCES :

SNCF: Paris gare St Lazare Direction, Versailles Rive droite
Paris gare Montparnasse-Direction Rambouillet Plaisir Grignon ou Chartes ? Descendre « Versailles Chantiers »
RER C : Direction Versailles –Rive Gauche

A/ SERVICE D'ACCUEIL D'URGENCE

L'hébergement est réservé exclusivement aux femmes faisant l'objet de violences conjugales accompagnées de leurs enfants.
Le service est ouvert 24h/24 et 365 jours par an. Il dispose de trois studios pouvant accueillir 8 personnes, 3 mères et 5 enfants.

B/ APPARTEMENTS RELAIS

14 places réparties dans 5 appartements à Versailles et les communes environnantes afin d'offrir à des couples avec enfants ou familles monoparentales présentant des difficultés d'insertion par le logement et/ou par le travail, un hébergement provisoire de quelques mois dans l'attente de l'attribution d'un logement définitif.

C/ BOUTIQUE SOCIALE

Ouverture au public : le lundi de 11h30 à 18h – le mercredi de 9h à 16h – le vendredi de 9h à 16h.

Accueil, écoute, orientation et accompagnement des personnes présentant une situation de précarité et en grande difficulté sociale.

En attente du renouvellement de l'agrément pour réaliser l'instruction administrative et sociale du RMI devenu RSA.

Elle réalise des domiciliations qui permettent aux intéressés d'établir auprès des services compétents des cartes d'identité ou des cartes de séjour et de recevoir leur courrier.

AGRÉMENTS – HABILITATIONS

DDASS – Conseil Général – Préfecture

EQUIPE

Direction : **Jean Alexandre MADEJ**

1 chef de service, 9 éducateurs spécialisés, 1 psychologue, 1 comptable, 1 secrétaire, 1 agent administrative, 1 bénévole pour l'archivage, 1 maîtresse de maison ; 2 agents d'entretien.

C.H.R.S. STUART MILL

Cette année 2009 aura été jalonnée par son cortège d'évènements plus ou moins importants. Toutefois, deux évènements peuvent être qualifiés de majeurs voire historiques pour le fonctionnement et l'avenir de l'établissement. Nous y reviendrons.

Avant de poursuivre, je voudrais déplorer le décès de Rosa LESEURRE, survenu en septembre. Tout ceux qui l'ont connue, ont une pensée particulièrement émue. Elle fut la directrice du CHRS Stuart Mill de 2000 à 2003.

L'activité de la Boutique est en légère augmentation en termes de nombre d'actes par rapport à l'année précédente avec quelques variations liées à l'origine géographique des populations accueillies.

L'activité de l'internat est conforme aux prévisions. Les taux d'occupation du service d'accueil d'urgence et du service d'appartements relais sont légèrement supérieurs à ces prévisions. Nous avons eu quelques mouvements de personnel, à la Boutique, qui ont trouvé leurs successeurs.

Globalement, le bilan est positif.

D'un point de vue administratif, nous pourrions nous arrêter à ces quelques lignes, complétés par quelques tableaux statistiques venant détailler l'activité. Les aspects gestionnaires du travail pourraient suffire. Dans un contexte économique difficile ou la rationalité est de mise, convoquée, exigée, pour assurer la maîtrise de l'utilisation des fonds publics qui sont à notre disposition, il nous semble clairvoyant de nous acquitter, nous « débarrasser », dans les règles de l'art et avec la rigueur qui s'impose, de ces tâches afin de nous consacrer à l'essentiel de notre travail qui est fondé sur la relation humaine. Une gestion administrative et financière saine nous permet alors d'avoir l'esprit suffisamment libre pour penser, élaborer et construire ensemble.

Je voudrais souligner et saluer le travail de chaque salarié de l'établissement. En effet, l'engagement et l'énergie manifestés sont tout à fait remarquables.

Certes, le travail ne se réalise pas sans soucis, sans stress ou sans agacement. Mais il est réalisé au mieux dans un contexte qui ne facilite pas toujours les choses ; les délais administratifs qui sont parfois courts, la charge de travail qui augmente avec des temps partiels à des postes clés, des contraintes réglementaires qu'il faut intégrer quasiment instantanément et surtout la misère sociale qui se durcit et qui souvent nous renvoie à notre difficulté à agir et à avoir le sentiment d'être utile voire efficace.

Pendant cette année, notre travail a été agrémenté par le 20^{ème} séminaire de l'association en septembre dont le thème était : le collectif, l'individu, comment faire société ? Le personnel de l'établissement n'a pas fait d'intervention oratoire mais a marqué son intérêt par sa représentation en nombre. Près de 20% de l'effectif de l'établissement était présent. C'est un moment marquant, peut-être inoubliable, dans tous les cas qui laisse une trace par l'intérêt des thèmes abordés et par le fait d'être réuni pendant trois jours dans un lieu, à partager des idées, des moments plus oisifs et probablement à manifester, encore, le fait associatif.

Enfin, nous avons mené et abouti notre travail d'évaluation interne avec la participation précieuse d'un cabinet extérieur qui nous a guidés dans notre réflexion.

La boutique

Un évènement structurel est venu frapper, telle une collision, ce service. Depuis la création de la Boutique au début des années 1980, celle-ci a toujours été financée principalement par la DDASS 78 et, pour deux postes éducatifs, par le Conseil Général 78.

A la fin de l'année 2008, un poste éducatif était vacant suite au départ d'une éducatrice spécialisée. C'est seulement en juin 2009 que nous avons recruté une éducatrice spécialisée pouvant convenir. Quelques jours après son embauche, lors d'une réunion avec une responsable du Conseil Général, nous avons appris officieusement que notre demande de subvention, pour les deux postes éducatifs, subirait une réduction de plus de 50%. Nous avons été rassurés sur le fait que nous n'avions pas l'exclusivité de cette décision. Il est à souligner que cette décision ne repose sur aucun fait lié à l'activité de la Boutique mais uniquement sur des considérations financières engendrées par cette pandémie mondiale qu'est « LA CRISE ».

Cette décision a bien été confirmée par arrêté quelques semaines plus tard.

La réaction de l'Association s'est manifestée par un courrier pour déplorer l'évènement et alerter le Conseil Général sur les conséquences de cette décision.

Au niveau de la Boutique, la période d'essai de l'éducatrice nouvellement embauchée a été arrêtée et le fonctionnement s'est traduit par une journée de fermeture pour l'accueil des personnes.

A notre échelle, nous nous trouvons dans cette logique contradictoire mais tout à fait cohérente et légitime de la part des instigateurs de devoir réduire les moyens, pour faire notre travail, alors que les besoins augmentent. Ce rapport inversement proportionnel est étroitement interdépendant. Autrement dit, si aucune anticipation n'est réalisée, les mêmes causes entraînent les mêmes effets. Cela m'évoque la fable de Jean de la Fontaine, la cigale et la fourmi. Inlassablement et avec assiduité, les mêmes erreurs se répètent avec un talent toujours amélioré de la part des auteurs.

Mouvements de personnel

La psychologue embauchée depuis l'été 2006 a démissionné. Lui a succédé une psychologue dès septembre.

Dans le cadre du démarrage de l'extension de l'internat, une éducatrice spécialisée de la Boutique a posé sa candidature en décembre pour le service d'appartement relais. Celle-ci a été acceptée.

Cela a entraîné un appel à candidature pour la Boutique. Un éducateur spécialisé diplômé a été embauché. La transition s'est faite sans déstabiliser le fonctionnement du service. Pendant un mois, les deux éducateurs ont travaillé en binôme afin d'effectuer au mieux la passation.

Activité

Le nombre de visiteurs est sensiblement le même qu'en 2008, soit 7000 personnes. Par contre, le nombre d'actes a augmenté de près de 7%. Lorsqu'on fait le ratio visiteurs par nombre d'actes, on observe une augmentation des actes par personnes.

Les éducateurs ont davantage privilégié le travail au téléphone que les déplacements auprès des partenaires sociaux. C'est une des conséquences de la diminution des crédits du Conseil Général et de la suppression du poste éducatif.

Il n'a pas échappé au lecteur qu'avec un poste éducatif en moins l'activité est non seulement quantitativement identique mais le nombre d'actes a augmenté. Les personnes que nous accueillons sont venues massivement aux jours d'ouverture venant saturer la salle d'attente. Cela a entraîné un temps d'écoute par personne plus court et une tension plus vive dans la salle d'attente.

Malgré cela, les demandes administratives ont pu être dans l'ensemble satisfaites. Cela n'est pas pour autant satisfaisant car le principal pour bon nombre de personnes accueillies est de trouver l'écoute que nous leur accordons.

Les domiciliations occupent toujours une part importante de l'activité. Elles proviennent en majorité des demandeurs d'asile. Nous observons que les personnes qualifiées dans la grande exclusion fréquentent moins la Boutique. Lorsqu'elles pénètrent dans le service et qu'elles voient la salle d'attente saturée de monde, elles renoncent à rencontrer un éducateur.

Par ailleurs, nous sommes toujours en attente de l'agrément RSA. Nous ne pouvons pas engager un travail d'accompagnement social pour les bénéficiaires.

Notre mission première qui est l'accueil et l'accompagnement social des personnes se trouve sérieusement mise à mal par le contexte actuel qui se traduit de manière manifeste par une réduction massive de nos moyens de fonctionnement attribués par le Conseil Général.

Nous tenons à remercier la DDASS 78 de continuer à nous soutenir dans notre action en nous accordant de manière constante les crédits nécessaires au bon fonctionnement.

L'internat

Le deuxième fait majeur de cette année est le démarrage du projet d'extension.

Bref rappel. En juin 2008, à l'issue d'un long travail de réflexion, d'élaboration et d'écriture, les équipes du CHRS Stuart Mill ont produit un projet d'extension du service d'accueil d'urgence et du service d'appartement relais, faisant passer ainsi la capacité d'accueil de 22 lits à un total de 68 lits.

Ce projet a reçu un avis favorable pour l'intégralité de son contenu et à l'unanimité du jury en CROSMS.

C'est en décembre 2009 que la DDASS 78 a pu nous attribuer une première enveloppe financière nous permettant de démarrer.

Nous avons affecté les crédits au service d'appartements relais. La somme nous permet d'embaucher un éducateur spécialisé et la location de deux appartements. L'un pour accueillir une famille de quatre personnes et l'autre pour installer les bureaux.

Nous sommes confrontés à la difficulté de trouver des appartements dans le secteur public.

Néanmoins, l'éducatrice spécialisée a été embauchée. Elle vient de la Boutique et elle connaît parfaitement le fonctionnement du service d'appartement relais pour y avoir travaillé en binôme avec une collègue du service d'accueil d'urgence. Progressivement, elle aura à elle seule la charge d'assurer l'accompagnement social des famille. Elle sera en lien étroit avec la chef de service éducatif et le directeur pour la soutenir dans son travail.

Le service d'accueil d'urgence

Ce service maintient son niveau d'activité comparable à celui de l'année précédente. La durée de séjour est d'environ un mois. Nous regrettons devoir orienter, faute de places disponibles en CHRS sur l'Ile de France, les familles en province. C'est pourquoi, nous sommes impatient de démarrer le projet d'extension de ce service qui prévoit le maintien des familles sur le département.

Comme cela a été évoqué ci-dessus, une nouvelle psychologue a été embauchée en septembre. Un travail de réflexion plus approfondi sur les violences conjugales sera entamé. En effet, pour une meilleure compréhension de la problématique, il nous semble nécessaire d'aborder le phénomène d'un point de vue plus large que simplement de la place de « victime » de la femme et de ses enfants. Il est bien plus intéressant, à commencer pour les femmes que nous accueillons, d'envisager ce qui leur arrive d'un point de vue global c'est-à-dire en prenant en compte la situation de leur conjoint. De comprendre ce qui, l'un et l'autre, les a conduit à cette situation de violence. Chacun amenant son histoire personnelle et la mettant à nouveau en scène.

Appartements relais

Ce service également maintient son niveau d'activité comparable à celui de l'année précédente. La durée de séjour est d'environ un an et demi.

Le démarrage de l'extension de ce service conduit les éducatrices du SAU à terminer, en binôme avec les collègues de la Boutique, le travail engagé avec les familles. Cela demandera encore quelques mois avant que l'éducatrice affectée à ce service s'occupe à elle seule de ces familles.

Partenariats

Pour que le partenariat dure dans le temps, nous sommes particulièrement attentifs au fait qu'il serve les intérêts de tout le monde. A commencer par les personnes qui sont en droit de pouvoir en bénéficier puis l'intervenant extérieur et nous même.

Cap santé

Cette permanence est assurée par un psychologue ne faisant pas partie de l'effectif du CHRS Stuart Mill. Il rencontre les personnes qui viennent à la Boutique.

- Nombre de permanences tenues : 30
- Nombre d'entretiens prévus (accès par RDV fixés à l'avance) : 61
- Nombre d'entretiens non prévus (accès immédiat) : 3
- Nombre d'entretiens effectivement réalisés : 48
- Nombre de suivis : 5
- Nombre de femmes suivies : 2
- Nombre d'hommes suivis : 3

L'intervention de CAP SANTE à La Boutique est alimentée moins à partir du principe de permanence (accès spontané et immédiat des personnes : très rare) que par rendez-vous fixés à l'avance. Peut-être faudrait-il revoir le principe de la permanence, en lien aussi avec les modalités d'orientation vers CAP SANTE des personnes que l'équipe éducative reçoit. Orienter quelqu'un vers un psychologue dans le cadre d'un accompagnement social peut prendre du temps. Cela peut expliquer que peu de personnes se saisissent de l'aspect « spontané » de la permanence et préfèrent fixer un rendez-vous à l'avance.

A ce propos, début 2010 un temps de rencontre avec l'équipe de la Boutique sera programmé pour aborder :

- la question de l'orientation des personnes vers le psychologue / le maintien ou pas du principe de la permanence ou bien un fonctionnement par rendez-vous ;
- le travail du psychologue dans le cadre de CAP SANTE (pour les « nouveaux » de l'équipe) ;
- l'articulation du travail clinique avec le travail social (modalités d'échanges avec l'équipe).

Caplogy

Cette association reste un partenaire privilégié avec lequel nous travaillons étroitement pour faciliter l'accès des familles que nous accueillons dans le service d'appartement relais vers le logement.

CPAM

Tous les mardis matins, la CPAM des Yvelines assure une permanence dans nos locaux de la Boutique offrant ainsi la possibilité à beaucoup d'avoir une couverture sociale et de pouvoir se soigner. La fréquentation est importante à chaque permanence. Pour éviter l'engorgement, nous fonctionnons sur rendez-vous qui sont pris par les éducateurs.

Evaluation interne

Nous avons finalisé le travail d'évaluation interne du CHRS Stuart Mill en faisant intervenir au deuxième semestre un cabinet spécialisé sur cette question.

L'objectif était de nous guider dans l'identification précise des indicateurs pertinents de l'activité des trois services, de constituer un référentiel qualité, un plan d'amélioration des pratiques et un calendrier de réalisation pour la période 2010 / 2015.

Les résultats sont très majoritairement positifs. Un effort de concentration important a dû être mobilisé. En effet, il est souvent difficile de dire, nommer ce que l'on fait et encore davantage d'expliquer comment, de quelle manière chacun s'y prend pour mener à bien son travail. Chaque participant était invité à arrêter de faire, pour se consacrer davantage à penser, à mentaliser son travail.

Le bilan de cet exercice peut se résumer en une courte phrase, exprimée par l'animateur du cabinet :

Les pratiques professionnelles sont bonnes et conformes mais certaines sont à formaliser.

La lecture que nous en faisons est la suivante. Il s'agit de passer d'une tradition, d'une culture de la transmission orale à une culture de transmission écrite sous la forme de procédure voire de protocole à suivre quasiment à la lettre.

Nous comprenons qu'une personne étrangère au service, qui aurait besoin de s'informer précisément sur le fonctionnement de l'établissement, trouverait ses investigations facilitées par la lecture des documents tels que présentés. Ils sont synthétiques, rapides à lire et présentent les points d'amélioration à mettre en œuvre de manière très concrète.

Cependant, il est bien fondé de ne pas aller trop vite et de penser que quelques écarts à se qui

est écrit, prescrit, ne révéleraient pas forcément quelques dissidences à l'égard de ces feuilles de route répertoriées dans cette masse de documents.

Nous devons rester vigilants à ne pas glisser dans une facilité qui consisterait à réaliser exclusivement, en termes d'objectifs à atteindre, les indications portées sur les feuilles de route des uns et des autres. Certes, nous devons faire le nécessaire pour améliorer nos pratiques suivant les recommandations apparaissant dans ces documents. Mais il est important de rester attentif au fait que le résultat de ce travail ne peut être considéré comme un contrat d'objectifs avec le risque non négligeable de mettre les services voire les personnes en rivalité. C'est un guide à seule fin de nous aider à aller de là où nous sommes aujourd'hui vers une destination qui nous semble nécessaire et qui peut évoluer dans des directions pas encore envisagées actuellement.

Séminaire

Nous avons eu le plaisir d'assister au séminaire organisé par l'association dont le thème cette année était : l'individu, le collectif, comment faire société ?

Nous avons apprécié la qualité des interventions des orateurs et le côté convivial de ce rassemblement pendant trois jours.

Jean-Alexandre MADEJ

Directeur

Quelques réflexions d'une chef de service de CHRS.

Saïda CHOUAKI – Chef de service

En 2009, le fonctionnement du CHRS a été globalement bon avec quelques points qui méritent d'être mis en lumière.

Les trois services ont connu un accroissement du nombre de demandes et une complexité croissante des demandes concomitante, due à la rigueur des temps.

▪ **La « Boutique » sociale.**

Dans ce service les difficultés du public en besoin d'aide sont de plus en plus complexes. Les problèmes rencontrés se multiplient, avec toutes les problématiques de la désinsertion familiale et sociale de ce public souvent isolé. Le suivi et l'accompagnement nécessitent donc de plus en plus de temps et d'acteurs sociaux.

Malgré la suppression d'un poste, le service a pu mettre en place un fonctionnement. Toutefois, il est regrettable que la solution soit passée par un horaire allégé d'ouverture du service au public : trois jours au lieu de cinq. Seule la stabilité de l'équipe a permis de trouver une solution. Mais la nécessité d'un quatrième éducateur sur ce secteur se fait sentir de manière aiguë.

L'accroissement des tâches administratives, (prises de rendez-vous, établissement des dossiers, recherches pratiques de solutions, réunions, contacts avec nos partenaires) morcelle gravement le temps de travail de chacun au risque de porter préjudice à la mission fondamentale, qui est l'accompagnement et l'écoute d'une population en grande difficulté.

▪ **Le service d'accueil d'urgence.**

Une difficulté s'accroît nettement en ce qui concerne le nombre de femmes qui ne veulent pas quitter la région parisienne. Nous les avertissons dès le premier contact que les propositions d'hébergement et le suivi se trouvent essentiellement en province, compte tenu de la saturation des hébergements existant en région parisienne.

C'est pour cela que nous avons envisagé un projet d'extension SMS afin de permettre aux femmes concernées de rester plus longtemps en région parisienne..

Une partie des femmes concernées acceptent un hébergement n'importe où, vu l'urgence de leur situation. Une autre partie, plus restreinte, demande même un départ pour une destination plus lointaine, estimant qu'elles auront une meilleure protection, et enfin une partie refuse toute solution d'éloignement. Ce sont essentiellement des femmes qui ont une bonne intégration, professionnelle en particulier.

Ce refus de quitter la région parisienne peut se traduire par un retour en arrière, allant jusqu'au retour au domicile conjugal ou au choix d'un hébergement extrêmement précaire, famille ou amis.

Il ne peut y avoir de solution uniquement locale tant que le nombre d'hébergements sera aussi notoirement insuffisant.

▪ **Les appartements relais.**

Les places disponibles sont passées de 14 à 18, depuis décembre 2009, ce qui a apporté une bouffée d'air. En effet, dans ce service aussi, les difficultés sont accrues. Le logement n'est plus la seule problématique. Il est de plus en plus difficile de trouver une solution professionnelle, malgré la bonne volonté et la motivation des familles à s'insérer par un travail, les offres d'emploi stables se raréfiant.

Comme d'autre part, l'offre de logements est en constante diminution non seulement pour les familles en grandes difficultés, mais aussi pour les familles mieux préparées au retour au travail, la durée de séjour augmente sans cesse. Elle est actuellement en moyenne de dix-huit mois, mais ce délai augmente.

Enfin, même si la recherche d'un logement indépendant reste l'objectif prioritaire, ces familles nécessitent de plus en plus un accompagnement social avant toute reprise d'un emploi. La stabilisation des relations conjugales et parents-enfants demande du temps. La nomination d'une éducatrice à plein temps en décembre 2009 est un grand pas en avant pour l'accompagnement social de ces familles, mais un deuxième poste est nécessaire pour assurer la pérennité du suivi et donc un maximum d'efficacité.

En conclusion.

Les trois services fonctionnent actuellement de façon satisfaisante grâce au professionnalisme et à la motivation de l'ensemble du personnel ; mais les efforts consentis entraînent un climat de pression sur les salariés, nuisible pour tous à longue échéance.

Pour l'ensemble de tous les services, on peut constater en effet que les tâches administratives s'accumulent mais aussi le temps passé à chercher des solutions, y compris avec nos différents partenaires. Bien évidemment, plus le travail, l'hébergement, les logements... sont rares, plus le temps passé à leur recherche augmente.

Pour que l'écoute et l'accompagnement qui sont les conditions de la qualité des services soient optimisés, il faut aussi un temps de réflexion et d'échanges.

L'obligation pour la chef de service de se déplacer dans les différents services aboutit parfois à ce que les éducateurs ressentent une certaine solitude. Les familles présentant de plus en plus de difficultés associées, les éducateurs ont eux aussi plus besoin d'un soutien et d'un suivi de préférence sur place et en permanence. Ils sollicitent davantage la chef de service du fait que les attentes du public concerné se multiplient et s'aggravent. La part nécessaire de réflexion collective, qui est aussi une priorité afin que nous allions tous dans le même sens est compliquée pour la chef de service par la dispersion géographique. Celle-ci contribue à l'émiettement du temps de travail.

Pour que les trois mots clefs de notre travail, Écoute, Respect, Confiance, soient mis en pratique au quotidien, les conditions de travail de chacun doivent être optimisées.

Un deuxième poste de chef de service permettrait de ne pas toujours travailler dans l'urgence mais au contraire de se donner plus de temps pour la réflexion et la vision à plus long terme.

La Boutique STUART MILL ou un « Perpetuum Mobile » social de nos jours.

Juliana BRINZEI – Assistante sociale
Cathy PETITDEMANGE – Educatrice Spécialisée
Radoslav LAZOVIC - Educateur spécialisé
Sandrine FAUCONNET – Educatrice spécialisée

Issue de l'idée d'être un lieu d'accueil et d'écoute, la Boutique, a connu des transformations, en fonction du temps, des progrès techniques, des événements et de l'émancipation de l'homme.

Si au début les femmes constituaient la « matière » majoritaire en termes de public, actuellement, on se confronte à une « masse » désireuse d'accompagnement social très confondue :

- personnes isolées- hommes comme femmes,
- familles avec ou sans enfants,
- personnes françaises et étrangères,
- familles françaises ou étrangères,
- parent isolé avec enfant.

Ainsi, la Boutique se permet de proposer une palette très diverse de services d'accompagnement auprès de ces publics : aide dans les démarches d'accès à l'hébergement, la santé, l'insertion sociale et professionnelle, écoute, information, orientation et la possibilité de disposer d'une adresse postale (domiciliation) qui aide la personne à avoir un lieu pour récupérer son courrier.

Chaque catégorie de personne accueillie se présente à la Boutique pour une seule raison : être représentée et accompagnée dans le cadre d'un suivi social, être aidée.

Notre équipe se définit en tant que structure d'accompagnement social par des objectifs répartis en fonction de la situation et des besoins du public :

- Développer et protéger les droits des usagers,
- Diversifier la palette des établissements, services, interlocuteurs et partenaires,
- Améliorer les procédures techniques de mise en place des suivis,
- Instaurer une meilleure coordination entre les divers protagonistes : usager, travailleur social, partenaires, famille...

Toute personne accueillie ou suivie par notre service se voit reconnaître des droits respectueux des droits fondamentaux de l'homme :

- le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et sa sécurité,
- le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes,
- une prise en charge et un accompagnement de qualité, la confidentialité des informations la concernant,
- une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales ou contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que les voies de recours à sa disposition,
- la participation directe à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

En effet, au-delà de ces principes, notre service distingue plusieurs niveaux de précarité, réels et actuels : la pauvreté, la délinquance, l'échec familial, scolaire et éducationnel, l'instabilité familiale. Tout ça se traduit par une conséquence, l'exclusion. L'exclusion touchant plusieurs types de personnes, elles-mêmes confrontées à des situations diverses. La politique de lutte contre l'exclusion se conçoit comme une action transversale (prévention/réparation) touchant plusieurs domaines (la santé, l'accès aux droits, la lutte contre l'illettrisme, le traitement du surendettement, l'emploi...).

Le public accueilli à la Boutique ne vient pas nous interpeller seulement pour avoir de réponses

ponctuelles et précises, la plupart des personnes cherchent un diagnostic précis et surtout un « guérissement » social à leurs préoccupations et problèmes.

Nous constatons et vivons la crise économique mondiale qui se propage sur tous les niveaux, toutes les structures. Cet événement se concrétise par des conflits nationaux et internationaux, politiques d'où on observe des mouvements de masse de populations migratoires et de changement politiques au niveau du système politique interne et externe des pays.

Suite à des événements pareils on observe par exemple l'exode des demandeurs d'asile et de réfugiés, une catégorie qui fait l'effet d'une réorientation d'accompagnement social actuel sur la scène des certaines associations.

Nous organisons la qualité de l'accueil et du parcours des demandeurs d'asile. Cette évaluation, centrée sur la prise en charge sanitaire, sociale et l'insertion des demandeurs d'asile, est régulièrement réalisée par le partenariat mis en place avec la DDASS, OFII, Préfecture et d'autres associations.

A cette mission s'ajoute une intervention à l'échelle territoriale en vue d'assurer un service de premier accueil des demandeurs d'asile à leur arrivée (information et conseil relatifs aux droits sociaux, gestion locale des demandes d'hébergement) et dans l'attente d'une admission en CADA.

L'année 2009 a été un pur exemple qui a montré l'impacte de la crise économique au sein de notre service, au niveau du fonctionnement intérieur (suppression d'un poste d'éducateur spécialisé), sur le rythme et la diversité de l'activité, le grand nombre des personnes accueillies par notre équipe.

Nous avons mis en place un support de travail direct avec le public pendant les jours d'ouverture mais aussi réalisé un travail personnel, extrêmement important, peut-être « de repos » vu de l'extérieur, mais basé sur le lien avec les partenaires, avec les familles, sur la réalisation de rapports sociaux.

2009 se caractérise par des mots comme dynamisme, motivation, dévouement et continuité éducative, destinés aux usagers comme pour nous en tant qu'amélioration déontologique.

Voilà un aperçu sur l'activité de la Boutique vu et apprécié par une assistante sociale qui vient d'entamer une intéressante vie professionnelle au sein de STUART MILL.

L'année 2009, à la Boutique service d'accompagnement social, a connu du mouvement, du changement et de l'adaptation tant pour les personnes accueillies que pour son équipe.

Les départs de Cyril, Sabine, Annabelle et Sandrine. Les arrivées avec Iuliana, Lina, Marie et Radoslav.

A l'été nous avons appris la diminution de la subvention du conseil général qui s'est concrétisée par la perte d'un poste éducatif, nous sommes maintenant 3 travailleurs sociaux.

Après maintes réflexions, nous avons réorganisé les temps d'accueil et d'accompagnement des personnes, en supprimant une journée d'ouverture au public. Celle-ci s'est transformée en temps de travail personnel, ce qui me permet d'aller à l'extérieur vers les partenaires et au sein de leurs établissements ou services avec une meilleure connaissance de leur fonctionnement et de leur réalité, de faire des recherches sur les nouveaux dispositifs dans les divers secteurs et de préparer les entretiens avec les personnes dans les accompagnements à long terme qui sont de plus en plus nombreux à la Boutique.

Au bout de cinq mois d'application de cette nouvelle organisation, j'en ressens les effets bénéfiques.

Nous recevons les lundi mercredi et vendredi, dès l'ouverture de nos volets et jusqu'à leur fermeture, des entretiens se succèdent avec beaucoup, beaucoup de monde et des demandes très variées.

Le mardi matin et jeudi après-midi nous avons le temps de rédiger nos écrits, de répondre aux messages téléphoniques des usagers et des partenaires qui s'amoncellent, d'assurer à l'extérieur les suivis en tant que référent social, qui sont de plus en plus nombreux depuis les places de stabilisation, enfin de réaliser pour chacun un véritable accompagnement, l'augmentation de nos actes en 2009 en est la meilleure illustration.

Ces temps de fermeture au public sont aussi un moyen pour nous de prendre de la distance, de laisser aux personnes un temps d'appropriation, de différer l'urgence de nos réponses, lorsque les situations s'y prêtent.

Le mardi après-midi et jeudi matin, lors de nos deux temps de réunions, d'organisation et de synthèse et réflexion sur la pratique, nous approfondissons tous ces ressentis, vécus, événements avec les membres des équipes concernées afin de prendre des orientations, des décisions.

La réduction du temps d'ouverture a aussi ses effets négatifs. Nous refusons beaucoup de nouvelles situations que nous orientons vers d'autres services du 78, lorsque cela est possible, mais le plus souvent sur d'autres départements de l'Ile de France. Notre salle d'attente est toujours pleine, aux sièges permanents qui y sont présents nous rajoutons de plus en plus souvent des chaises pliantes et nous devons fermer notre porte d'entrée très régulièrement, durant les horaires d'ouvertures, afin de limiter le nombre de personnes et d'assurer un travail d'écoute et de suivi satisfaisant pour chacune d'entre elles.

Comme nous l'avons souligné, lors de l'évaluation interne, deux postes éducatifs supplémentaires seraient indispensables à la Boutique, pour reprendre des horaires d'ouvertures au quotidien et remplir notre mission de service d'accompagnement social auprès de personnes en grande précarité, dans un contexte où les entretiens pour évaluer la demande et la recherche de réponses adéquates associées à la charge de travail administratif demandée actuellement, exigent des compétences mais aussi beaucoup de temps.

A partir de l'agrément donné en 2001 par la préfecture des Yvelines, nous pouvons remettre une domiciliation aux personnes Sans Domicile Stable et aux personnes étrangères pour l'accès aux droits.

L'année 2009 a vu une augmentation des premières domiciliations pour des demandes de réfugiés politiques avec l'arrivée de personnes isolées ou de familles, originaires du Tibet, de Somalie, du Soudan et de nombreux pays de l'Est, qui ont rejoint les renouvellements de domiciliation des personnes en recours depuis de nombreuses années auprès des différentes instances.

Notre salle d'attente est devenue un lieu où se retrouvait et cohabitait, le temps d'être reçu et écouté, des hommes, des femmes de plus en plus nombreuses et des enfants venant de près de quarante pays du monde avec d'autres hommes, d'autres femmes vivant en grande précarité dans leur pays.

Au cours de ces années de travail, j'ai pu constater que l'exclusion est un long processus. Elle ne touche pas les personnes du jour au lendemain, à les écouter c'est plutôt une succession de mauvaises expériences souvent collectives ou de groupes qui les ont conduites à des ruptures (scolaires, professionnelles, familiales) puis à quitter « la communauté humaine » et s'en retrouver à l'extérieur. Lorsqu'elles deviennent « HORS » c'est souvent qu'elles ont perdu un statut, un rôle, une place, elles vivent alors replier sur elles-mêmes, dans un grand isolement social, vivant dans l'instant présent, sans possibilité souvent de se projeter.

Les personnes qui demandent un statut de réfugié, pour la plupart, témoignent d'un désir de vivre très fort et se fixent une perspective d'avenir. Pour beaucoup, ils ne quittent pas leur pays d'origine pour des raisons économiques, ils fuient les maltraitances, les humiliations, la guerre et

ses violences, ils se fixent des objectifs pour eux-mêmes, pour les leurs aussi. Les nombreuses obligations administratives les amènent à garder cette volonté d'action, ils sont dans la démarche d'avancer et de mettre en place leur dossier et leur projet final.

La cohabitation est parfois difficile. L'impatience, le mécontentement, la hausse du ton, l'impossibilité d'attendre, les claquements de porte, les propos limites les uns vis à vis des autres. A d'autres moments, nous sentons, rien qu'en traversant la salle d'attente, comment côte à côte avec le silence chacun s'apprend, se rassure. Parfois la relation s'installe avec un enfant qui cherche un compagnon de jeu, un adulte l'aide, l'activité dessin qui a un franc succès et qui permet de s'exprimer autrement que par les mots même sous le regard des autres.

Au cours des entretiens, nous essayons de favoriser l'individualité, d'accepter chacun avec son histoire (à chaque premier entretien nous rencontrons un inconnu !) et de respecter son identité, c'est au cours de cet espace de parole préservé qu'ils peuvent exprimer leurs attentes, leurs désirs mais aussi leurs craintes et angoisses.

Je passe aussi beaucoup de temps, en ce moment, à expliquer aux personnes en grande précarité, que suivant nos origines nous n'avons pas forcément les mêmes « codes traditionnels » pour s'adresser à l'autre, pour se parler et se comprendre tant au niveau des mots que des comportements. C'est un apprentissage que nous devons faire aussi, nous les éducateurs, pour ne pas stigmatiser des attitudes avec nos représentations habituelles !

Il nous faut aussi reprendre les bases de la socialisation, expliquer que nous pouvons être dans la foule et rester avec soi-même, sans se sentir agressé, sans perdre sa place.

J'accepte aussi les stratégies nouvelles de Monsieur ou Madame T....., pour échapper à l'attente dans une salle remplie, à savoir tenter d'être reçu le mercredi entre deux rendez-vous même si là il faut aussi attendre longtemps mais le contexte n'est plus le même ! Venir pendant la permanence sécurité sociale rencontrer un éducateur alors que ce n'est pas le moment !.....

Je pense qu'un des meilleurs moyens pour favoriser l'unité entre toutes ces personnes d'horizons et de vécus si différents c'est de travailler avec eux sur ce qui les unies ou les ré-unies dans La Boutique STUART MILL et non pas sur ce qui les divisent.

Pour conclure, un moment d'émotion et d'illustration de cet écrit, lors de notre fête de Noël ! Un jeune tibétain, à notre premier entretien, m'avait confié, pour le lui garder son instrument à cordes traditionnel, craignant de le perdre dans ses parcours instables d'hébergement d'urgence. Lorsque la DDASS a pu lui proposer une place en hôtel avant son entrée en CADA, il a préféré le laisser encore quelques semaines, au chaud dans notre placard, le temps de s'assurer qu'il n'y avait pas de risque pour son précieux instrument. Le jour de la fête de Noël, à notre demande il l'apporta.

Après un moment où toutes les communautés avaient participé, avec plaisir, à un spectacle de magie, TENPA a commencé à jouer et a chanter un air traditionnel, d'autres tibétains présents se sont mis à l'accompagner par le chant, doucement, un silence s'est installé autour d'eux les laissant murmurer et chanter leur mélodie, puis d'autres personnes du Maghreb les ont rejoints et avec des instruments de fortune, bassines, seau, fourchettes et tout simplement leurs mains et leurs voix, ils se sont accordés au son des instruments et au murmure de leurs voix, donnant un ensemble musical harmonieux et très fort en émotions, pour eux et pour l'assemblée présente.

Thème : Accueil d'un nouveau salarié en lien avec l'accueil des personnes accompagnées par les éducateurs spécialisés à Stuart Mill.

Observation

Tout d'abord, il faut préciser que le service d'accompagnement social de Stuart Mill comporte trois postes d'éducateurs spécialisés. Ils ont pour missions, d'accueillir les personnes immigrées, demandeurs d'asile, SDF et personnes en grande précarité, ayant besoin d'un accompagnement social dans le cadre de leurs démarches (logement, formation, emploi, demande de titre de séjour...).

Lorsqu'un nouveau salarié est embauché, il lui est proposé de se mettre en doublon avec l'un des éducateurs spécialisés afin d'observer la façon dont ces derniers exercent leurs missions. Ce qui est observé par le nouveau salarié, s'est à la fois la façon d'être et la façon de faire des travailleurs sociaux. Ainsi, il peut se rendre compte de la manière d'accueillir la personne sollicitant une aide au sein de Stuart Mill.

On parle alors de rencontre éducative qui se crée avec la personne dans la mesure où il y a un échange entre la personne relatant son parcours de vie et ce qui la conduit vers Stuart Mill, et l'éducateur spécialisé qui est en phase d'écoute, d'analyse et d'évaluation des éléments qu'il reçoit de cette personne.

Ce temps d'observation du nouveau salarié me semble important et judicieux car cela lui permet d'appréhender le travail mis en place avec les personnes accueillies.

Il peut également être dans une phase de réflexion afin de comprendre le sens que peut prendre l'accompagnement mis en place par l'éducateur spécialisé.

A la fin de la période d'observation, c'est-à-dire au bout d'un mois environ, le nouveau salarié peut enfin se mettre en poste et commencer ces propres entretiens avec les personnes accueillies par Stuart Mill. A ce moment, le nouveau salarié s'approprie le poste d'éducateur spécialisé et prend ainsi toute sa légitimité face aux personnes qu'il reçoit en entretien car il n'est plus considéré comme simple nouveau salarié observant mais bien comme un professionnel exerçant ses missions éducatives.

Tout comme le nouveau salarié, les personnes prise en charge par le service d'accompagnement ont également un sens aigu de l'observation.

Cela se manifeste dès leur accueil lorsqu'elles observent la façon dont est organisé le service d'accompagnement. Ainsi, elles repèrent dès leur arrivée, les trois bureaux où chaque éducateur spécialisé mène leurs entretiens.

Puis, les personnes sont invitées à patienter en salle d'attente. De nouveau, elles repèrent la manière dont chaque personne patiente afin de comprendre le système d'ordre d'arrivée des personnes en fonction du moment de leur passage au bureau des éducateurs spécialisés.

Cette période d'observation de la part des personnes accueillies est primordiale pour le bon fonctionnement du système d'attente.

Il n'est pas toujours évident de faire respecter ce système car cela demande une grande patience, une grande vigilance envers les autres. Or, notre service accueille diverses nationalités et le fait de devoir attendre son tour n'est pas toujours ancré dans les esprits de chacun. La vigilance des travailleurs sociaux est alors recommandée afin de repérer tout dysfonctionnement éventuel de ce système d'attente.

Le rôle des éducateurs spécialisés prend alors tout son sens car ils se doivent de venir reprendre les règles et de prendre le temps de les expliquer aux personnes accueillies par Stuart Mill afin que le cadre en soit respecté.

La Boutique sociale est un service d'accompagnement social dédié à l'accès aux droits pour des personnes en grandes difficultés sociales. Les personnes viennent nous solliciter selon le principe de la libre adhésion. Le travail de l'équipe éducative, deux éducateurs spécialisés et une assistante sociale, est au cœur des politiques sociales et internationales actuelles. L'application des textes de loi agit sur nos pratiques. Je pense notamment à la loi sur le droit au logement opposable (DALO), le RSA, la politique d'immigration...

Nous constatons les points positifs de ces changements mais aussi leurs dérives. L'exemple le plus criant est celui de la loi DALO. Véritable avancée avec la création des places de stabilisation

et un accès facilité au logement HLM pour les personnes considérées comme prioritaires, cela a eu aussi pour effet de dénaturer le sens de la demande d'hébergement en urgence. En effet, il ne suffit plus de faire le 115 pour exprimer son besoin d'être mis à l'abri. Il faut remplir un dossier DAHO, à envoyer à la préfecture. La personne doit compter environ 2 mois (le temps d'enregistrer le dossier, de l'étudier) pour que sa situation soit jugée ou non urgente et prioritaire et pour qu'une proposition lui soit faite dans les six semaines. Si ce n'est pas le cas, elle doit faire une requête auprès du tribunal administratif.

Dans le cadre d'un travail en partenariat, nous pouvions appeler les centres d'hébergement d'urgence pour leur signaler une personne présentant une grande fragilité. Cela devient de plus en plus difficile étant donné que les places libres sont réquisitionnées par le 115 pour les dossiers DAHO. Une liste prioritaire (DAHO) est créée au sein de la liste des personnes qui ont appelé le 115. Remplir un dossier devient une nécessité pour être inscrit dans la « bonne » liste. Ce traitement administratif voire judiciaire de la demande d'hébergement en urgence a pour conséquence de produire de l'exclusion et notamment des personnes les plus démunies qui paradoxalement en ont le plus besoin...

De plus, les centres d'hébergement d'urgence exigent de plus en plus que la personne soit suivie par une assistante sociale et par l'équipe du centre. Ce double accompagnement pose de nombreux problèmes si aucun échange n'est prévu entre partenaires. La personne hébergée se retrouve face à une injonction d'avoir un projet et de partager les éléments de sa vie avec deux équipes. C'est un hébergement contre un projet individuel.

Mais les personnes en grandes difficultés attendent des centres d'être à l'abri, protéger pour pouvoir se reconstruire petit à petit. Ce n'est pas un hasard si les personnes vivant dans la rue préfèrent bénéficier des abris de nuit mis en place lors du plan grand froid. Ces lieux remplissent leur mission première, héberger sans exiger un projet, des démarches et d'en rendre compte régulièrement au centre.

L'équipe de la Boutique s'est aperçue de ce phénomène et tente de conserver ces principes dans un contexte plus que houleux. En effet, en juin 2009, nous apprenons que le Conseil Général diminue par 2 les subventions attribuées à la Boutique. La conséquence directe est la perte d'un membre de l'équipe (de 4, nous passons à 3) et la fermeture d'une journée en plus au public. La Boutique reçoit les personnes trois jours par semaine...

Avec cette contrainte de taille, l'équipe s'efforce de mettre en place une organisation qui conserve les principes du travail éducatif : la permanence de l'accueil, l'accueil au tout venant avec un temps d'écoute, la prise en charge de la situation des personnes dans leur globalité et prendre le temps de créer une relation de confiance. Mais cela s'avère une mission très délicate. Les jours d'ouverture, la Boutique est prise d'assaut. Il y a parfois une trentaine de personnes qui attendent l'ouverture depuis plus d'une heure. Lorsque la salle d'attente est complète, nous devons fermer la porte. Les personnes sont obligées de revenir plus tard.

L'équipe est attentive à la maltraitance de ces personnes notamment avec le traitement administratif de leur situation (retard des institutions, problèmes d'application des lois). C'est à nous d'être vigilants face à ces débordements qui peuvent empoisonner la vie des personnes et les conforter dans une dynamique de discrédit d'eux-mêmes. Notre mission d'écoute est essentielle car elle nous permet d'établir d'une part une relation de confiance mais aussi de reconnaître ces personnes en tant qu'êtres humains à part entière ayant des droits et une place dans notre société.

Mais avec ce contexte particulier, nous avons le sentiment de participer à une forme de maltraitance. Continuer à recevoir les personnes dans de bonnes conditions devient un véritable parcours du combattant. Et je n'évoque pas le fait que la Boutique est toujours dans l'attente de recevoir son agrément RSA, ce qui nous oblige à orienter les personnes vers le CCAS au lieu de tout faire au même endroit...

Cela m'amène à m'interroger sur le sens de notre travail. L'accompagnement d'une personne repose sur la création d'une relation entre une personne en demande et un professionnel. Dans ce cadre, les dossiers administratifs sont un outil de médiation. Mon impression est qu'on assiste

à un renversement comme si la raison d'être de l'accompagnement n'est plus la relation sur laquelle nous pouvons nous appuyer et travailler, mais l'établissement des bons dossiers administratifs au bon moment. Comme si nous étions devenus des agents experts de l'outil administratif.

Quel est le sens de notre action ? Comment le conserver dans ce contexte où l'essence même du travail réalisé à la Boutique, qui est reconnu par l'ensemble des partenaires, est mise en difficulté ?

La permanence de notre accueil est en danger. Or cette idée fait partie de notre mission de protection et permet d'amener les personnes les plus en difficulté à venir nous voir. Nous perdons le lien avec les personnes les plus désocialisées. Devons nous envisager des maraudes ? Repenser notre lien avec l'extérieur ?

Il me semble de plus en plus difficile de conserver une adéquation entre commande et demande sociale. L'équilibre entre les deux est précaire. La Boutique va-t-elle devenir un service social de droit commun ou va-t-elle réussir à conserver sa particularité de fonctionnement ?

Avec l'envahissement de l'administratif, la suppression du quatrième poste, notre fonctionnement participe à exclure les plus fragiles. Notre impuissance face à ce phénomène est insupportable. Pourtant, les personnes accompagnées font preuve d'une grande compréhension même si les tensions liées à leur accueil sont parfois palpables dans la salle d'attente.

Dans ce contexte, l'équipe en pleine reconstruction devra faire preuve d'un sacré esprit de création pour poursuivre et assurer une continuité des principes fondateurs de la Boutique.

Laissons parler les chiffres
Françoise Ignace - Secrétaire de Direction

Baisse d'une de nos subventions, entraînant la suppression d'un poste d'éducateur spécialisé, suivi d'une journée d'ouverture en moins au public !

2009 ne fut pas de tout repos pour Stuart Mill ! Malgré tous ces incidents inattendus et décourageants nous constatons que l'activité n'a pas freiné, grâce aux chiffres !

En effet le nombre de visiteurs n'ayant baissé que très légèrement (7000 en 2009 -7110 en 2008), le nombre d'actes est en hausse (63087 en 2009 et 58 717 en 2008), prouvant que l'équipe éducative n'a pas baissé les bras et a mis toute son efficacité et sa disponibilité à la disposition des visiteurs pour apporter un peu de bien être à ce public si démuné qui vient à nous.

Hélas, quand bien même, une subvention vient à diminuer, la misère ne recule guère et se fait sentir au quotidien dans notre service !

Des personnes ou des familles entières viennent de si loin pour échapper à la violence politique (Tibet – Somalie –Soudan – pays de l'est) ou de tout près, les sans abris de Versailles refusant les places dans les centres d'hébergement et préférant se réfugier dans l'abri bus ou la cabine téléphonique du coin, après une petite visite à la boutique, pour un colis alimentaire.

Encore cette année, le service a vu passer une grande diversité de nationalités venant de plus 40 pays différents, les chiffres nous confirment que presque tous les continents sont représentés, si bien que le français et l'anglais ne suffisent plus pour communiquer. L'appel aux interprètes devient nécessaire et primordial pour traduire les différents récits de vie des demandeurs d'asile politique.

Grâce aux chiffres, nous pouvons dire que même durant les jours de fermeture au public, l'activité continue en interne, entre éducateurs, partenaires et organismes, au téléphone et en déplacements extérieurs. Appels téléphoniques reçus et donnés en hausse (1440 appels reçus en 2008 et 4460 en 2009 - 16306 appels donnés en 2008 et 20728 appels donnés en 2009)

La domiciliation postale reste un atout principal et un besoin important pour les personnes accueillies (16052 actes courrier en 2008 et 19149 actes courrier en 2009).

Avoir une adresse postale a tellement d'importance pour ces personnes. Ceci leur permet d'entamer les démarches administratives et avoir l'espoir de se diriger vers une vie meilleure en leur donnant l'impression d'exister par leur courrier.

En outre les chiffres sont d'un grand secours pour renseigner les nombreuses enquêtes et statistiques qui nous sont demandées par la DDASS, DGAS, DAP, ou d'autres ministères, pour justifier, rendre compte, faire valoir notre activité au monde extérieur.

Le point d'orgue est mis sur le projet logement cette année, ce fut le thème prédominant des enquêtes ministérielles. Le chiffre des actes logement est de 763 en 2009 et 622 en 2008, nous suivons donc la vague générale à Stuart Mill.

Alors laissons parler les chiffres et sachons en découvrir les mille facettes en y consacrant juste un peu de temps, élément si précieux qui a tellement tendance à manquer à chacun d'entre nous.

1) Activité Boutique

MOIS	VISITES	Entretiens	APPELS	Appels téléphoniques donnés à l'extérieur pour ou par les personnes	Déplacement avec la personne	REUNIONS A l'extérieur	contact autre Partenaire	DEPANNAGE	Domiciliation	Actes RMI	Dossiers administratifs			Lett adm	Dossiers+ courriers	TOTAL Actes PAR MOIS
	Accueils		TELEPHONE RECUS ET REPERTORIES					Alim., hygiène transports timbres, enve			Logements	Santé	Empl			
			Educateurs													
JANVIER	421	372	211	1 732	1	1	312	112	55	19	48	22	3	30	1 492	4 831
FEVRIER	487	396	306	1 972	4	2	396	145	65	17	50	38	7	32	1 544	5 461
MARS	488	383	494	1 655	2	2	375	186	56	15	66	25	8	33	1 856	5 644
AVRIL	632	387	472	1 752	5	2	372	137	58	20	55	33	6	26	1 409	5 366
MAI	555	262	450	1 765	2	1	332	140	51	15	52	22	6	29	1 488	5 170
JUIN	549	373	467	1 699	2	2	337	204	58	10	63	25	3	31	1 502	5 325
1er semes	3 132	2 173	2 400	10 575	16	10	2 124	924	343	96	334	165	33	181	9 291	31 797
JUILLET	596	376	348	1 685	3	1	165	189	59	8	74	19	5	27	1 415	4 970
AOÛT	703	338	360	1 702	4	3	131	194	71	8	126	23	4	4	1 470	5 141
SEPTEMBRE	561	192	266	1 695	2	3	77	161	88	3	68	28	2	14	1 573	4 733
OCTOBRE	701	362	320	1 709	1	2	185	183	85	3	50	45	7	21	1 700	5 374
NOVEMBRE	727	376	385	1 703	3	3	438	209	50	5	56	41	16	39	1 880	5 931
DECEMBRE	580	318	381	1 659	3	2	100	139	40	3	45	14	6	31	1 820	5 141
2e semestr	3 868	1 962	2 060	10 153	16	14	1 096	1 075	393	30	419	170	40	136	9 858	31 290
Total 2009	7 000	4 135	4 460	20 728	32	24	3 220	1 999	736	126	753	335	73	317	19 149	63 087

Comparatif/Actes et visites

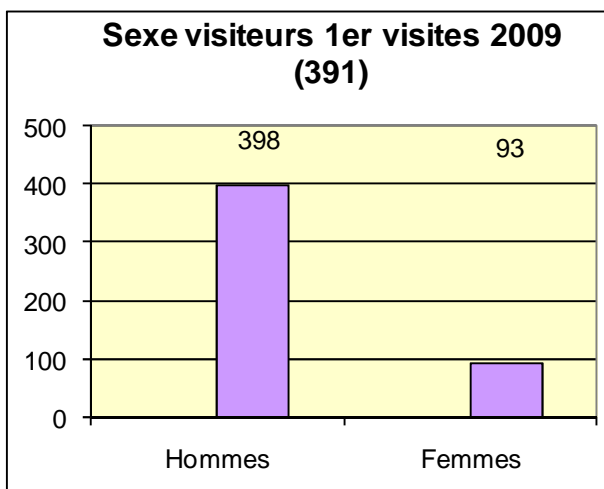
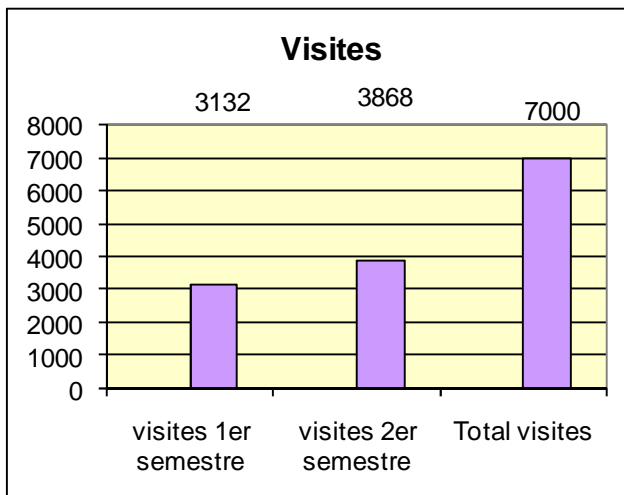
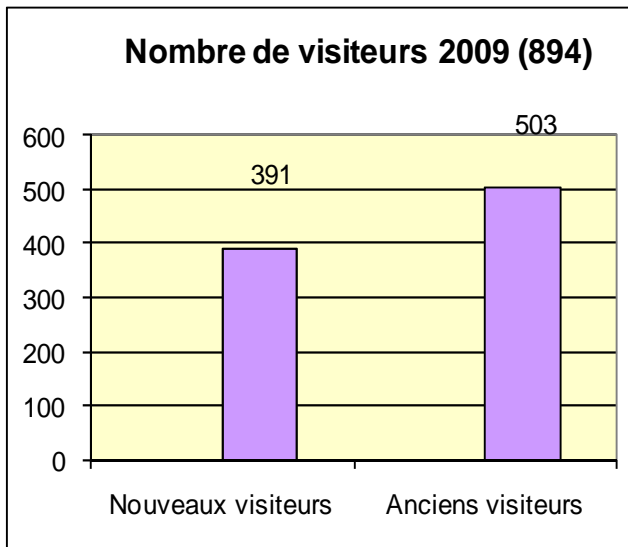
Année	Visites	Actes
2007	8277	58221
2008	7110	58717
2009	7000	67087

BOUTIQUE STUART MILL

VISITES ET VISITEURS : PERSONNES EN DIFFICULTES

2009

MOIS	Groupe 1 : Nombre de personnes venues pour la 1er fois en 2009						Groupe 2 : Nbre de personnes déjà connues et qui reviennent en 2009						Total 1 + 2 pers.	Nombre Visites mensuelles	MOIS
	HOM.	FEM.	Coupl	Enfants		Total	HOM.	FEM.	Coupl	Enfants		Total			
				G	F					G	F				
Jan.	27	5	0	0	0	32	162	43	20	0	0	225	257	421	Janv.
Fév.	25	5	0	0	0	30	62	11	14	0	0	87	117	487	Fév.
Mars	26	5	0	0	1	32	32	12	4	1	0	49	81	488	Mars
Avril	24	6	0	0	0	30	19	5	4	0	0	28	58	632	Avril
Mai	27	7	0	1	1	36	19	7	0	0	1	27	63	555	Mai
Juin	30	9	0	0	1	40	12	3	2	0	0	17	57	549	Juin
1e S.	159	37	0	1	3	200	306	81	44	1	1	433	633	3 132	1er Sem
Juil.	29	9	0	0	0	38	10	5	0	1	1	17	55	596	Juillet
Août	22	13	2	1	0	38	9	4	0	0	0	13	51	703	Août
Sept.	26	15	4	2	0	47	8	2	0	0	0	10	57	561	Sept.
Oct.	19	3	2	1	1	26	9	1	2	0	0	12	38	701	Oct.
Nov.	17	5	2	1	0	25	9	2	0	0	0	11	36	727	Nov.
Déc.	15	1	0	0	1	17	5	1	0	0	1	7	24	580	Déc.
2e S.	128	46	10	5	2	191	50	15	2	1	2	70	261	3 868	2e sem.
Total P	287	83	10	6	5	391	356	96	46	2	3	503	894	7 000	
	HOM nouv.	FEM nouv.	Coup nouv.	G Enfants	F Enfants	Pers. nouv.	HOM. anc.	FEM. anc.	Coup anc.	G Enfants	F Enfants	Pers. anciennes	Total 1+2 Pers. dif	Visites Total annuel	
2009	287	83	10	6	5	391	356	96	46	2	3	503	894	7000	
%	32%	9%	1%	1%	1%	44%	40%	11%	5%	0%	0%	56%			



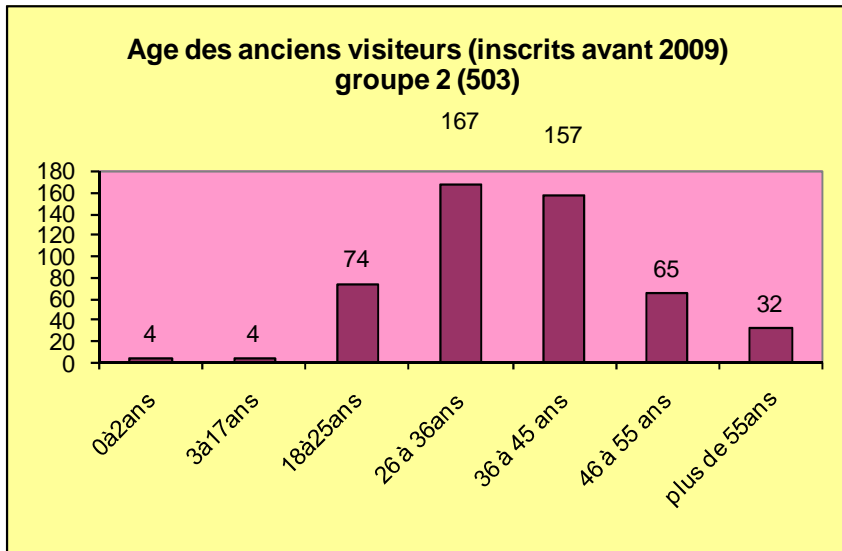
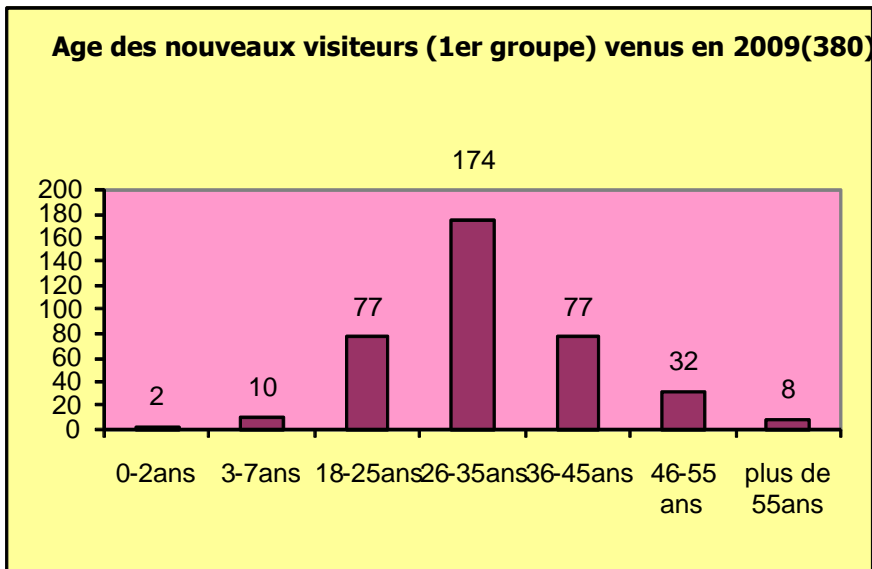
NATIONALITE : NOUVEAUX VISITEURS (1er groupe)

2009

Continents	Pays	Hommes	Femmes	Total
Afrique septentrionale	Algérie	64	6	70
	Tunisie	2	0	2
	Maroc	8	4	12
	Egypte	2	0	2
	Mauritanie	7	0	7
Total				93
Pays de l'Est	Russie	1	2	3
	Arménie	6	4	10
	Azerbaïdjan	2	0	2
	Géorgie	1	0	1
	Kazakstan	0	1	1
	Erythrée	8	1	1
	Lituanie	1	0	1
	Roumanie	6	0	6
Total				25
Europe	France	39	15	54
	Portugal	1	1	2
	Espagne	1	0	1
Total				57
Orient/Moyen Orient	Iran	1	0	1
	Turquie	1	0	1
Total				2
ASIE/Océan Indien	Inde (nord)	12	0	12
	Sri Lanka	11	4	15
	Pakistan	2	0	2
	Madagascar	0	2	2
	Comores	0	1	1
	Mongolie	1	0	1
	Tibet	55	8	63
Total				96
AFRIQUE noire	Congo	9	7	16
	Mali	5	3	8
	Somalie	14	5	19
	Soudan	20	0	20
	Sénégal	2	3	5
	Togo	2	0	2
	Cameroun	2	2	4
	Guinée	11	3	14
	Zaïre	1	1	2
	Côte d'Ivoire	4	4	8
	Niger	1	0	1
Angola	1	1	2	
Total				101
Amérique du nord	Haïti	1	0	1
Amérique du sud	Brésil	1	1	2
	Colombie	2	1	3
Total				6
Total Général				380

Remarque :

- 11 personnes sont inconnues, c'est-à-dire sans nationalité et date de naissance connues
- Le total général (380) correspond au nombre total des premières visites moins le nombre des inconnus. (391 -11 = 380 personnes)
- Des personnes de 40 pays différents sont arrivées en premières visites en 2008.



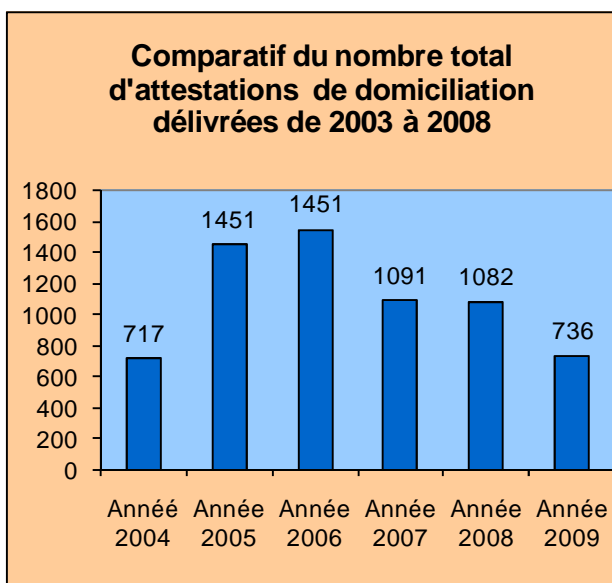
Nationalité Anciens visiteurs

**ANCIENS
VISITEURS
(2^{ème} groupe)**

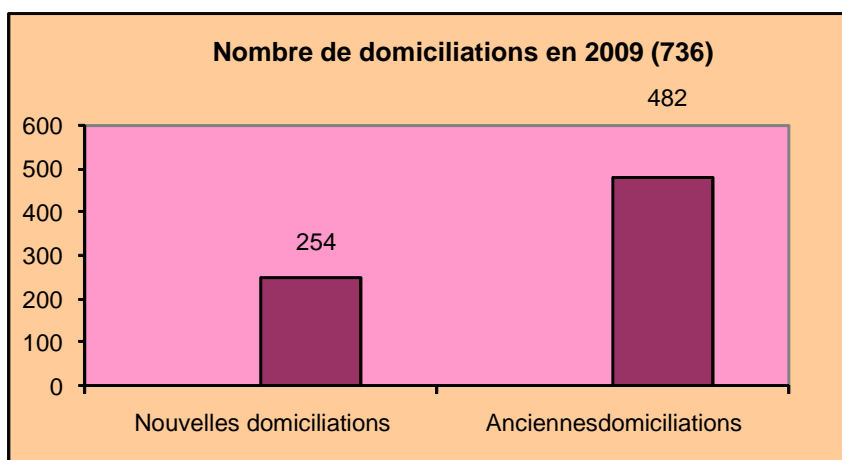
2009

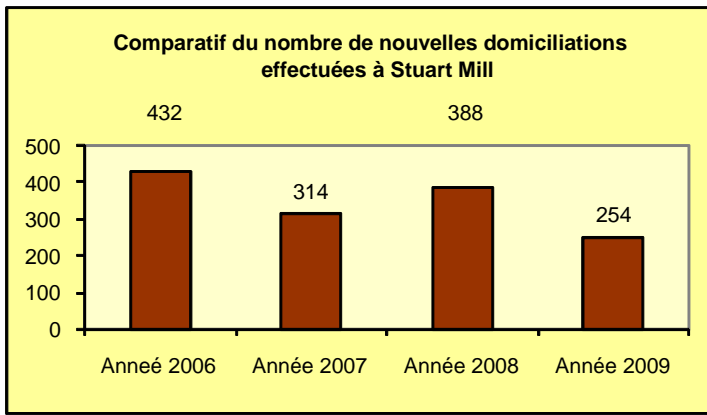
Continents	Pays	Hommes	Femmes	Total
Afrique septentrionale et Orient	Algérie	121	15	136
	Maroc	13	2	15
	Tunisie	1	0	1
	Mauritanie	6	1	7
Europe	France	112	31	143
	Grande Bretagne	1	0	1
	Pologne	1	0	1
	Portugal	0	2	2
ASIE	Pakistan	4	0	4
	Sri lanka	25	1	26
	Inde	17	1	18
	Tibet	3	2	5
Océanie	Afganisthan	2	0	2
	Madagascar	2	0	2
	Comores	1	0	1
	Moldavie	6	7	13
Pays de l'Est	Bielorussie	1	1	2
	Arménie	4	1	5
	Lituanie	3	0	3
	Roumanie	5	0	5
	Serbie	1	0	1
	Géorgie	0	1	1
	Ukraine	1	1	2
	Russie	10	3	13
AFRIQUE du sud	Congo	17	4	21
	Mali	13	11	24
	Cameroun	9	2	11
	Guinée	4	4	8
	Soudan	1	0	1
	Sénégal	6	3	9
	Centre afrique	1	1	2
	Soudan	1	0	1
	Niger	1	0	1
	Ethiopie	0	1	1
	Angola	3	0	3
	Ghana	1	1	2
	Côte d'Ivoire	4	4	8
Rwanda	1	1	2	
Caraïbes	Haïti	2	0	2
TOTAL				503

2) Domiciliations



	Nouvelles Domiciliations	Renouvellements	Total
Janvier	16	39	55
Février	23	42	65
Mars	10	46	56
Avril	12	46	58
Mai	20	31	51
Juin	25	33	58
Juillet	22	37	59
Août	40	31	71
Septembre	44	44	88
Octobre	19	66	85
Novembre	8	42	50
Décembre	15	25	40
Total	254	482	736





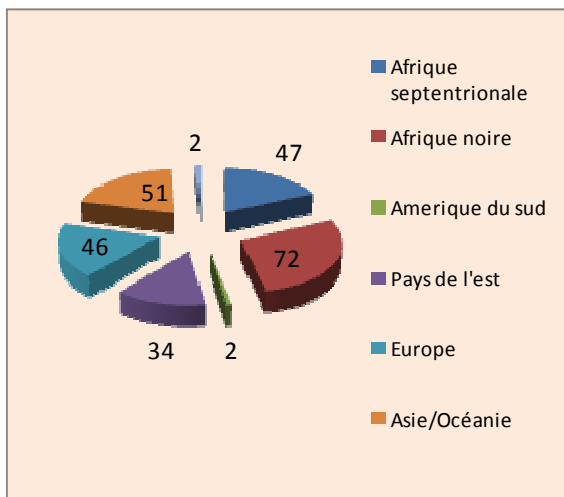
Sexe des personnes domiciliées en 2009

Hommes	190
Femmes	64
Total	254

Age des personnes domiciliées en 2009

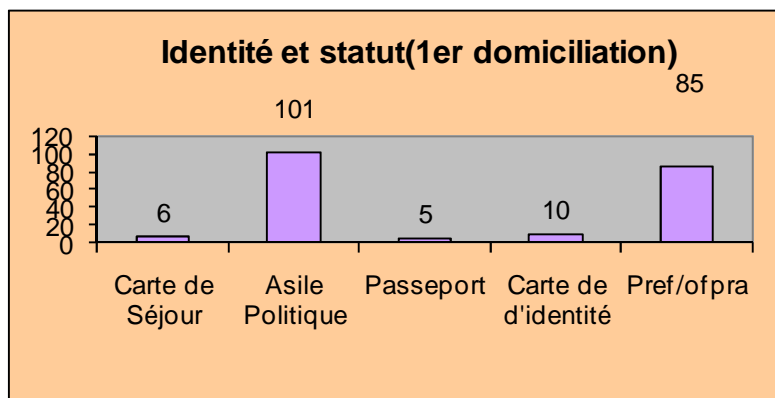
0-2ans	5
3-17ans	12
18-25ans	49
26-35ans	120
36-45ans	40
46-55ans	23
plus de 55ans	5
Total	254

Nationalité des personnes domiciliées en 2009

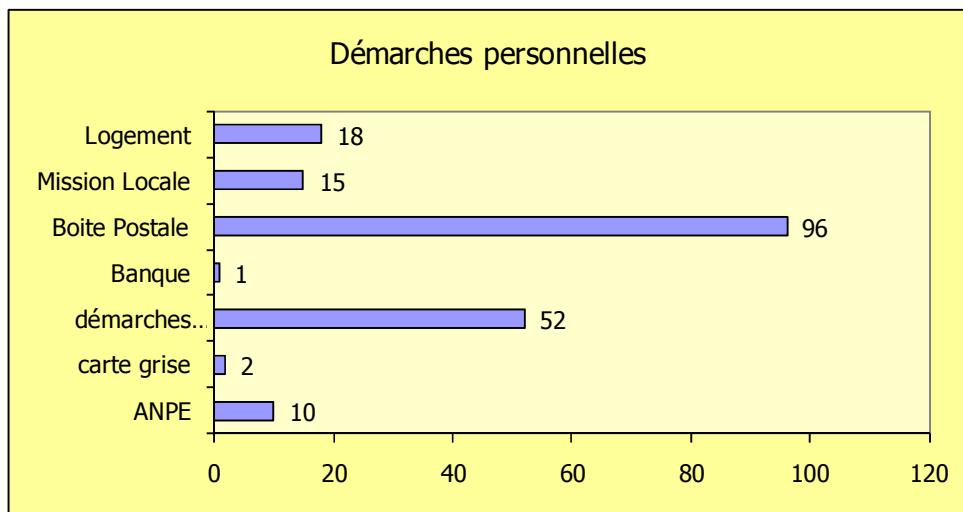


a) Motifs des premières domiciliations :

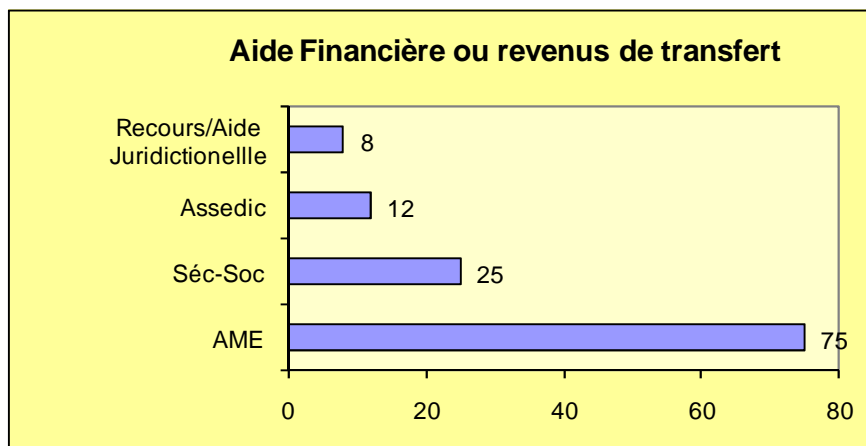
a-1.- Identité



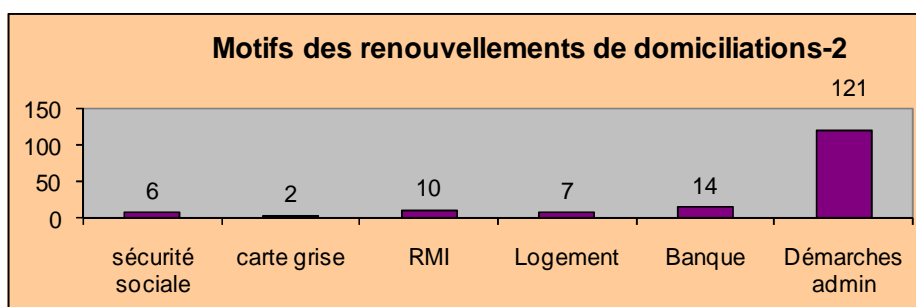
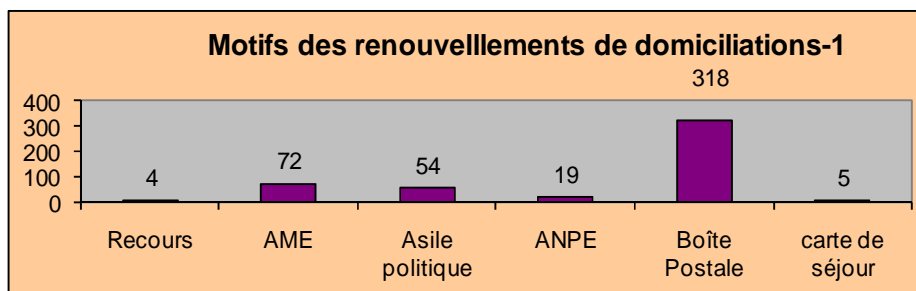
a.2. - Démarches personnelles



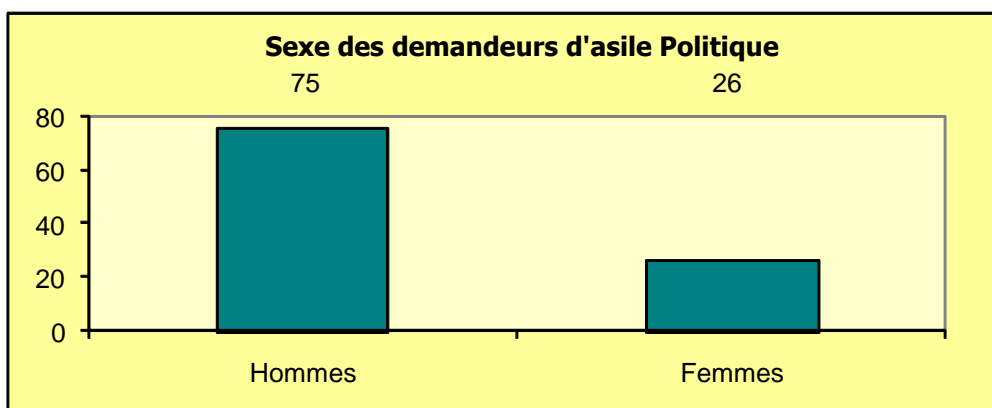
a.3 - Aide financière ou revenus de transfert



b) Motifs renouvellements de domiciliation



3) Demandeurs d'Asile en 2009



Nationalité des demandeurs d'asile politique en 2009

Asie	Nombre
Sri Lanka	5
Pakistan	1
Tibet	27
Total	33

Pays de l'Est	Nombre
Russe	5
Arménie	15
Géorgie	6
Total	26

Afrique Noire	Nombre
Congo	5
Soudan	13
Somalie	18
Erythrée	1
Guinée	4
Total	41

4) RMI

a) Nouveaux dossiers

-9 bénéficiaires dont les dossiers ont été instruits à Stuart Mill en 2009

1 dossier couple et 7 dossiers individuels (deux femmes et sept hommes)

Nationalité

-8 Français - 1 Sri-lankais

Age

- 25/ 35 ans = 5 personnes
- 36/45ans = 2 personnes
- 46/ et + = 2 personnes

Situation Familiale

- Célibataires = 6 personnes
- Divorcé = 1 personne
- Marié = 2 personnes

Niveau de Qualification

Niveau	Type	Nombre
4	BAC-Bac Pro	4
5	BEPC -BEP- CAP	5

Hébergement

- Sans Domicile Fixe = 1 personne
- Hébergé chez un ami = 2 personnes
- En Centres d'Hébergement d'urgence = 4 personnes
- Dans une caravane = 2 personnes

Origine Géographique

- Versailles = 6
- Guyancourt = 2
- Paris = 1

Problématique

Emploi - logement

Orientation

Pôle Emploi – CAF - CPAM

b) Anciens dossiers

26 dossiers individuels et 1 dossier couple suivis en 2009 et dont les dossiers ont été instruits avant 2009.

Nationalité

- Français = 25 – Algérien= 1 – Marocain = 1 – Camerounais = 1

Age

- 25/ 35 ans = 13 personnes
- 36/45ans = 8 personnes
- 46/ et + = 7 personnes

Situation Familiale

- Célibataires = 25 personnes
- Divorcé = 1 personne
- Marié = 2 personnes

Niveau de Qualification

Niveau	Type	Nombre
3	Bac+2 ou BTS	5
4	BAC-Bac Pro	3
5	BEPC -BEP- CAP	14
6	Certificat d'études	6

Hébergement

- Sans Domicile Fixe = 2 personnes
- Hébergé chez un ami = 14 personnes
- En Centres d'Hébergement d'urgence = 6 personnes
- Dans une caravane = 1 personne
- Hôtel = 1
- caravane = 1
- squat = 3

Origine Géographique

- Versailles = 22
- St Cyr = 1
- Poissy = 1
- Paris = 3
- Ussel(19) = 1

Problématique

Emploi - logement – santé

Orientation

Pôle emploi -Caf – Médecins

Durée d'inscription des nouveaux et anciens dossiers : 8 +28 =36
3 ans à 7 mois

Dossiers RMI instruits par d'autres partenaires et suivis par Stuart Mill : 43 personnes

Total Général des personnes au RMI à Stuart Mill et Ailleurs = 37 + 43 = 80 personnes

C/ Activité internat

1) Appartements relais

Entrées 2009

4 familles sont entrées en 2008 (3 couples et 1 femme seule et 6 enfants)=**13 personnes**

Sorties 2009

4 familles sont sorties en 2009 (3 couples et 1 femme seule et 9 enfants) =**16 personnes**

Présents au 31 décembre 2009

5 familles (3 couples – 2 femmes seules – 7 enfants) = **15 personnes**

Suivis 2009 : Présents au 31 décembre 2009 + Sorties en 2009=15+16 : **31 personnes**

Etude détaillée des familles suivies en 2009

9 familles (6 couples - 3 femmes seules et 16 enfants) = 31 personnes = 15 adultes et 16 enfants

1. Origine géographique des familles

6 familles du (78) – 1 famille du (28) -1 famille du (06)- 1 famille du (93)

2. Nationalité des adultes

Français : 6

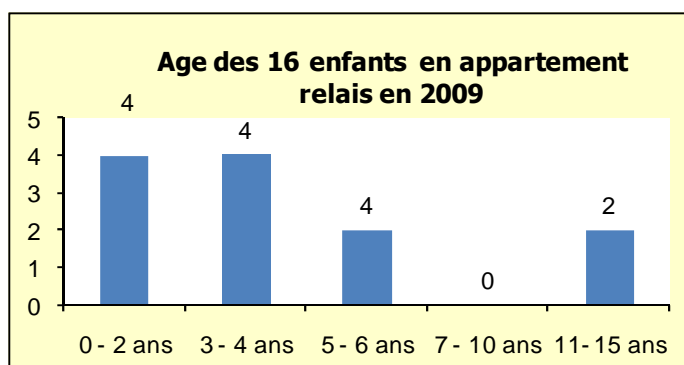
Etranger: 9 – Algérie (2) –Sénégal (1) – Burkina Fasso (1) – Cameroun (1) – Arménie (2)
Angola(2)

3. Situation Familiale

Mères célibataires : 3

Mariés : 12 (6 couples)

4. Enfants



5. Domicile précédent (9 familles)

CHRS : 5 amis/parents : 1
Public : 1 urgence : 2

6. Origine de la demande (9 familles)

E.T : 3 - Boutique : 1 - SAU : 1 - C.H.R.S : 3 - CCAS : 1

7. Procédure Judiciaire :

Aucun

8. ETUDE-FOMATION-EMPLOI

a) Niveau d'études

Primaire : 9 Secondaire : 4 Universitaire : 2

b) Travail

C.D.I : **11** – Recherche d'emploi : **2** – Sans : **2**

c) Type de ressource

Salaire : 11 – Assedic : 2 – RMI : 2 – Allocation Enfant Handicapé : 1 – A.P.I : 1 –
Allocation Familiale : 9

Remarque : Certaines familles perçoivent plusieurs types de revenus

d) Couverture Sociale

Sécurité Sociale : 11 -C.M.U : 4

9. L'Après hébergement (8 familles)

2 : Logement autonome - 2 : CHRS - 5 sont toujours en appartements relais

10. Temps de séjour des familles : 9 mois

2) Le service d'accueil d'urgence

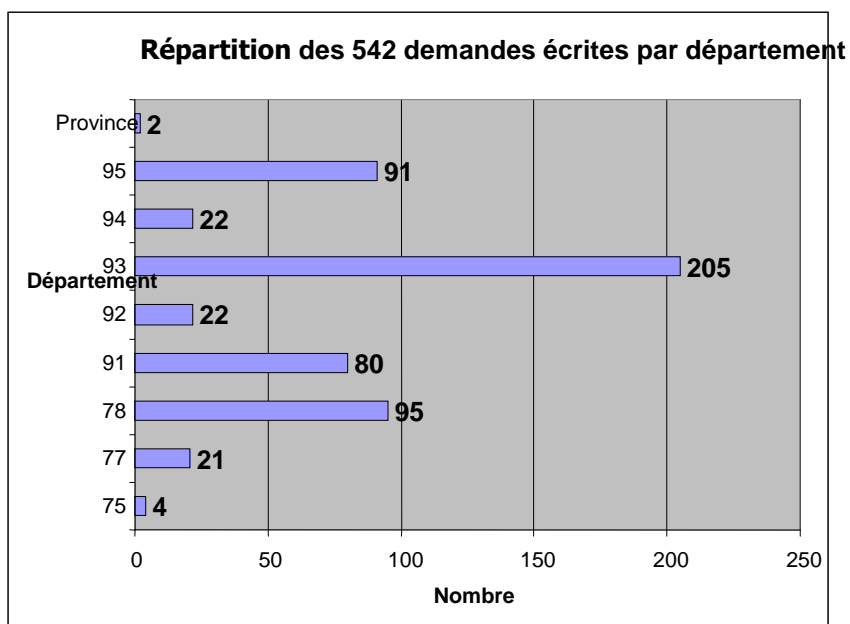
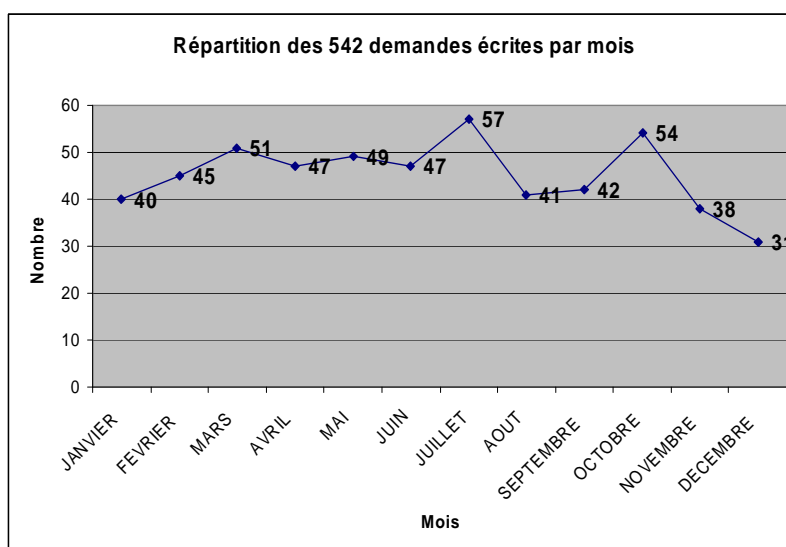
Le service d'Accueil d'urgence "Stuart Mill" situé au 6 rue Montbauron à Versailles a reçu :

389 appels téléphoniques dont 141 hors département :

- 66 appels (problèmes d'hébergement)
- -323 appels (violences conjugale)

TOTAL département	78	75	77	91	92	93	94	95	Province	inconnu
389	248	9	5	4	29	30	6	4	12	12

En 2009, le SAU a reçu **655** demandes écrites dont **542** demandes pour femmes avec ou sans enfant et **113** demandes pour couples et/ou hommes avec ou sans enfant.

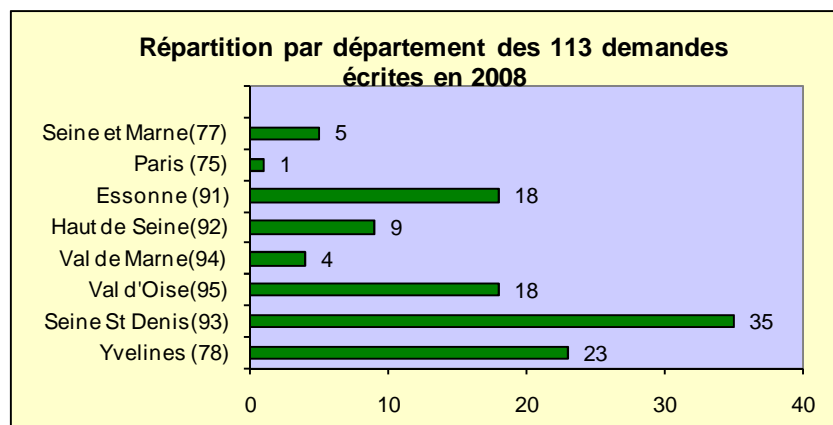
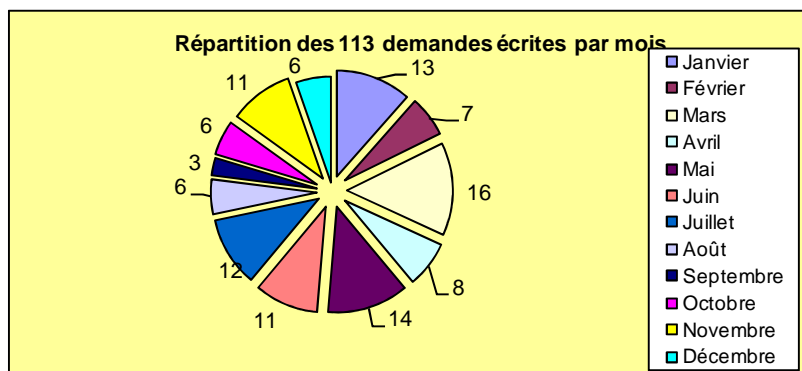


Provenance des 542 demandes

Type	Nombre
Conseil Général- Espace Territorial	363
CCAS	157
Hôpital	10
Associations	12

Destinataires des 542 demandes

Femmes avec enfants	475
Femmes seules	41
Femmes enceinte sans autres enfants	26



Type	Nombre
Conseil Général	81
Service social	28
autres structures	4

Type	Nombre
Homme seul	5
Homme avec 1 enfant	2
Homme avec 2 enfants	1
Homme avec 3 enfants	1
couple sans enfants	5
couple sans enfants dont femme enceinte	7
couple avec 1 enfant	45
couple avec 1 enfant dont femme enceinte	8
couple avec 2 enfants	21
couple avec 3 enfants	10
couple avec 4 enfants	7
couple avec 5 enfants	1

Du 1^{er} Janvier au 31 décembre 2009, le SAU a recueilli **93 personnes dont 31 femmes et 62 enfants.**

3 femmes et 8 enfants déjà présentes en décembre 2008 sortiront en janvier et février 2009

◆ **Provenance géographique**

- 13 des Yvelines
- 13 d'autres départements d'Ile de France
- 5 de la province ou DOM-TOM

Les Yvelines

La Verrière	2
Houilles	1
Sartrouville	2
Mantes	1
Maurepas	1
Carrières sous Poissy	1
Ecquevilly	1
Versailles	1
Mantes la Jolie	1
Chatou	1
Juziers	1

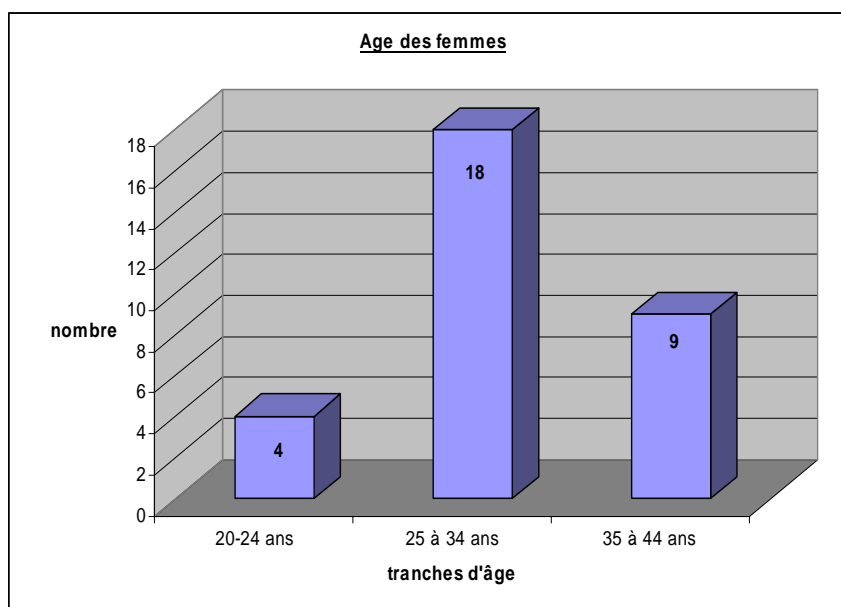
Ile de France

Noisy le Sec (93)	2
Chatenay Malabry (93)	1
Bourg la Reine (92)	1
Sevran (93)	1
Malakoff (92)	1
Argenteuil (95)	1
Roissy en Brie (77)	1
Villetaneuse (93)	1
Rosny sous Bois (93)	1
Paris 20 ^e (75)	1
Stains (93)	1
Evry (91)	1

Province / DOM TOM

Strasbourg (67)	1
Angoulême (16)	1
Marseille (13)	1
Colmar (68)	1
Pointe à Pitre (97)	1

◆ **Age des femmes accueillies**



La moyenne d'âge des femmes accueillies est de 31 ans

◆ **Temps de séjour**

Période	Nombre
1 à 10 jours	5
11 à 20 jours	7
21 à 30 jours	4
31 à 40 jours	5
41 à 50 jours	7
51 à 60 jours	2
61 à 70 jours	1

Moyenne de séjour : 29 jours

- séjour le plus court : 3 jours
- séjour le plus long : 66 jours

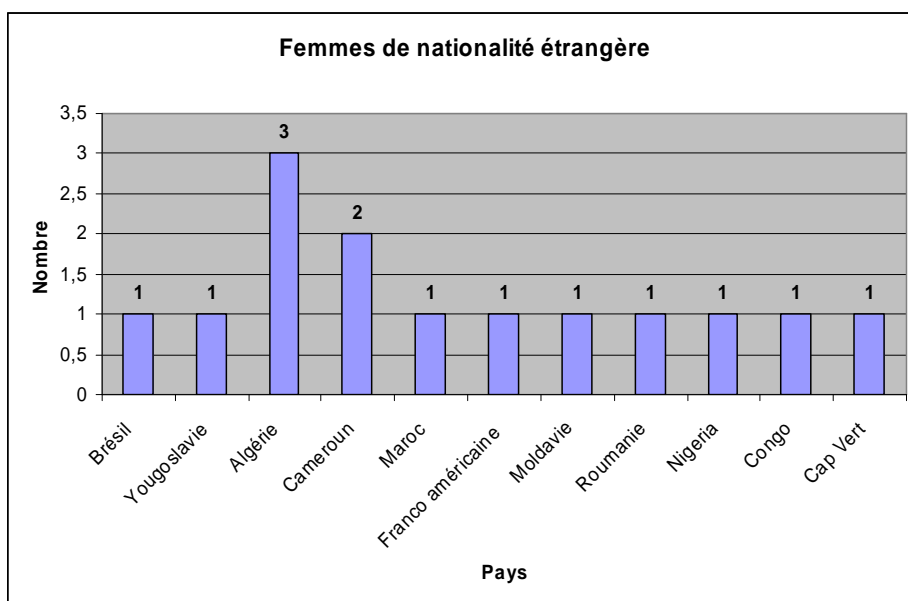
3 femmes accueillies fin 2009 étaient présentes début 2010.

◆ **Situation familiale**

- Mariées : 14
- Vie maritale : 13
- Divorcée : 0
- Séparée : 3
- Veuve : 1

◆ **Nationalité des femmes**

18 femmes étaient de nationalité française



◆ **Nationalité des conjoints**

- **Française** : 16
- **Etrangère** : 11 dont 1 du Cap Vert, 1 du Congo, 3 d'Algérie, 1 du Maroc, 1 du Nigeria, 1 de Roumanie, 1 du Sénégal, 1 de Turquie, 1 de Yougoslavie.

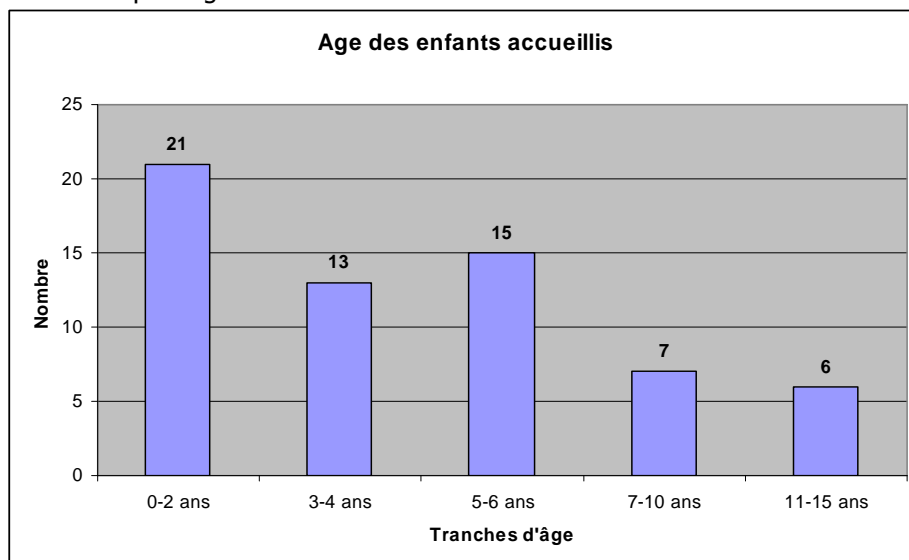
Couple

- 11 couples où les 2 sont français
- 6 couples où les 2 sont de nationalité étrangère
- 9 couples mixtes

◆ **Les enfants accueillis :**

62 enfants dont 32 filles et 30 garçons

- Moyenne d'âge des enfants accueillis : 4 ans et 7 mois
- Le plus jeune avait 7 jours
- Le plus âgé avait 15 ans



Petite enfance et scolarité

- 8 ont été scolarisés à l'école maternelle du quartier (Wapler)
- 1 est restée scolarisée dans son école maternelle à La Verrière

- 15 ont été scolarisés à l'école primaire du quartier (Wapler)
- 2 sont restées scolarisées dans leur école d'origine à

- 3 ont été scolarisés au collège

- 1 enfant chez une assistante maternelle

- 5 suivis en AEMO

- 2 suivis psychologiques

- 1 suivi en orthophonie

12 enfants ont continué à voir leur père durant leur séjour au SAU

◆ Domicile précédent des 31 femmes

- **22 femmes ont quittés le domicile conjugal**

Sur ces 22 femmes : 12 sont venues directement au SAU ; 10 ont séjourné, dans l'attente d'une place au SAU, soit à l'hôtel (5 femmes), soit dans leur famille (1 femme) soit en service d'accueil d'urgence de courte durée (4 femmes).

- **9 femmes avaient déjà quitté le domicile conjugal** plusieurs mois avant leur demande d'accueil au SAU.
 - 4 vivaient à l'hôtel
 - 4 vivaient chez de la famille
 - 1 vivait en centre d'hébergement

Origine de la demande:

Espaces territoriaux(16)	
Evry(91)	1
Seaux (92)	1
Paris (75)	1
Stains(93)	1
Noisy le sec(93)	1
Bagnolet (93)	1
Villetaneuse(93)	1
Roissy en Brie (77)	1
Mante la Jolie(78)	3
Versailles (78)	1
Chatou(78)	1
Elancourt(78)	1
La verrière (78)	1
Poissy(78)	1
115(2))	
Yvelines	2

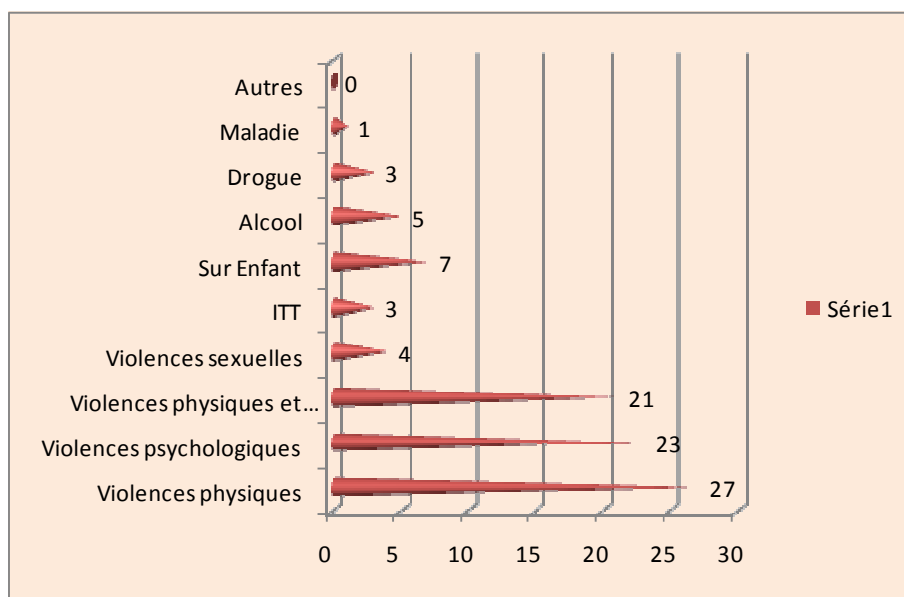
Structures(5)

CHRS Chat	1
Flora Tristan (Châtillon 92)	3
Arrimage	1

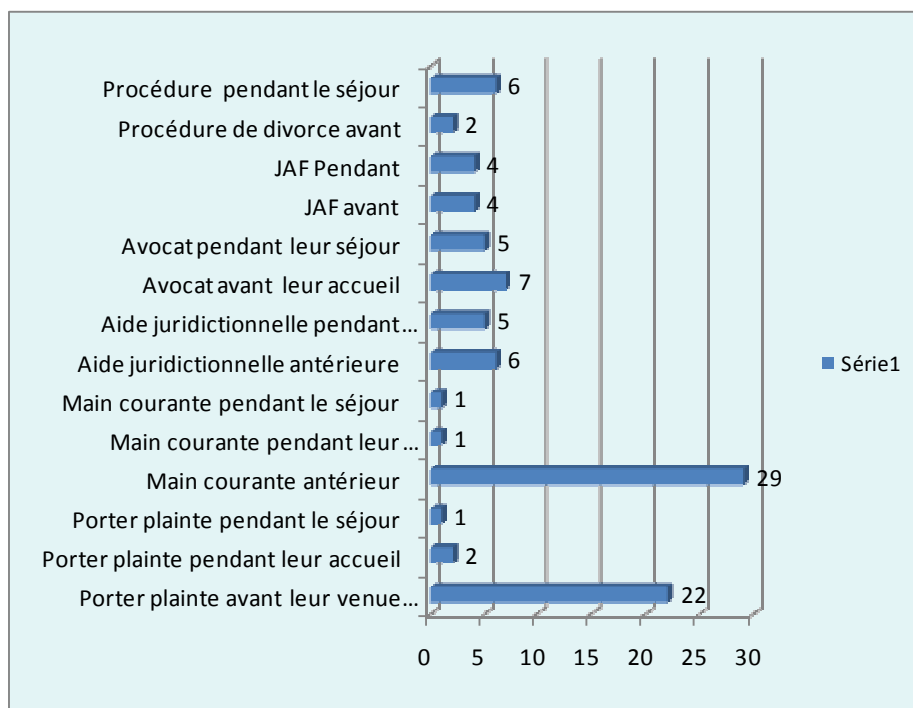
Autres (7)

comissariat	2
CCAS	1
elles même	2
amie	1
Hôpital	1

◆ **Raisons du départ du domicile: « La violence »**

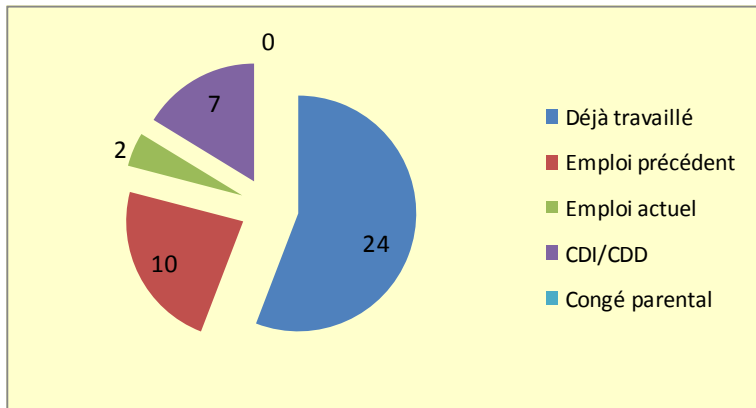


◆ **Démarches juridiques:**

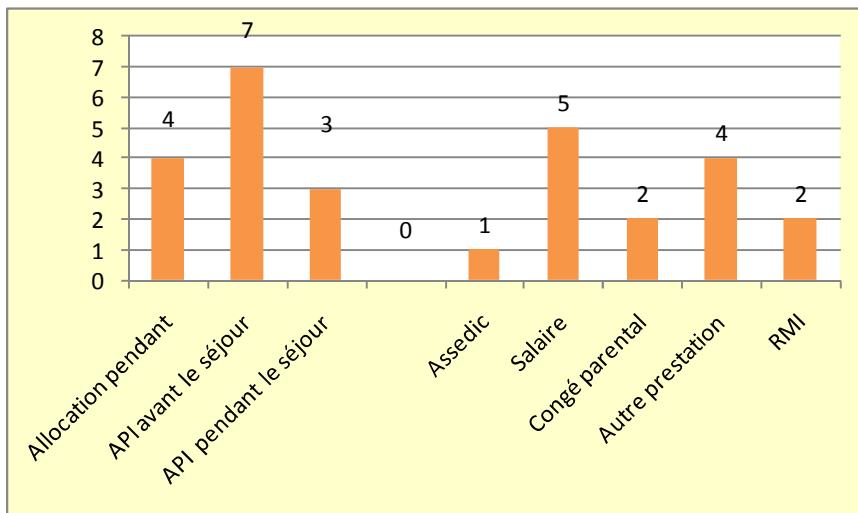


◆ **Emploi / Situation face à l'emploi / Ressources:**

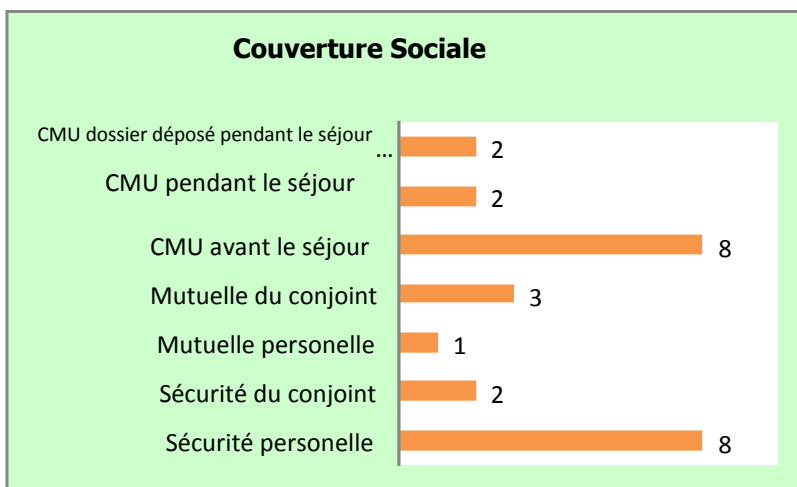
Emploi



◆ **Ressources/Prestations**



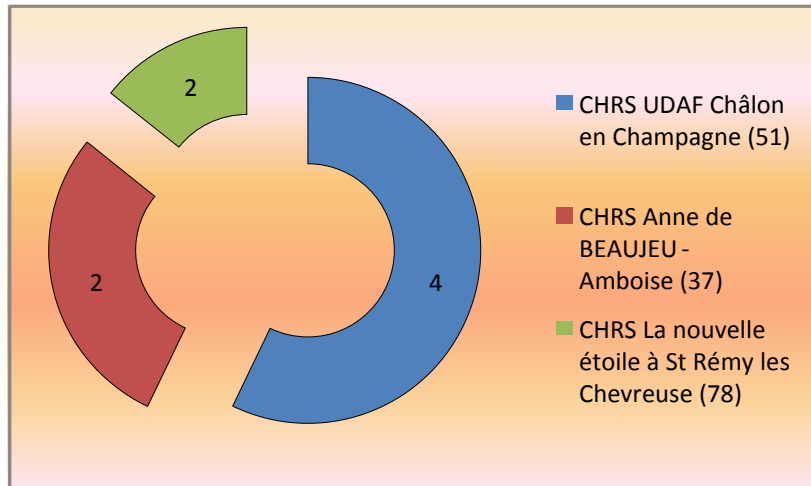
◆ **Couverture Sociale**



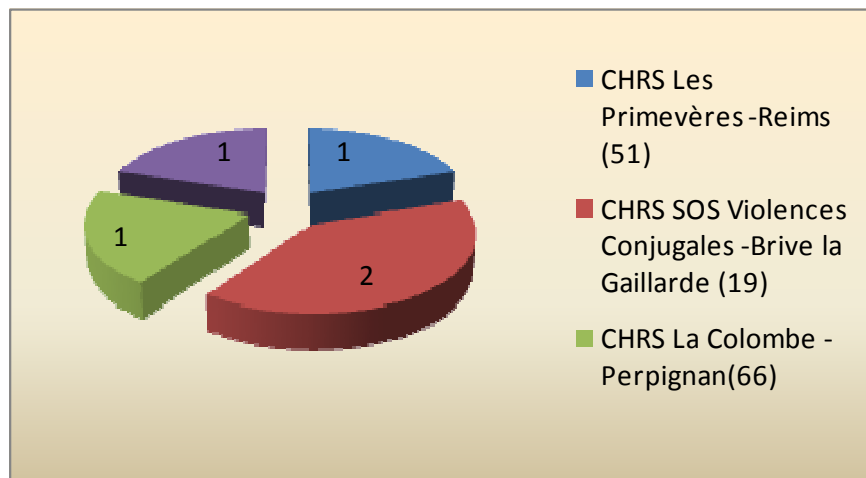
◆ **Destination des femmes à la sortie du S.A.U**

Structures éclatées : 8 – Structures collectives : 5 – famille : 5 – ami : 1
Retour au domicile : 5 - logement autonome : 2 – parties sans prévenir : 2

Structures éclatées



Structures collectives



3 femmes étaient présentes au 31 décembre 2009

