

**Collectif
Chrétien
d'Action**

Fraternelle



Depuis 1984 au service des personnes sans-domicile et sans-emploi

ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE

Du 4 mars 2014

Exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013

○

- **Rapport moral**
- **Rapport d'activités**
- **Rapport financier**
- **Rapport du commissaire aux comptes**
- **Rapport d'orientation**

Servir la réinsertion sociale des plus démunis

SOMMAIRE

	Pages	
L'espoir des sans-abri	3	
Introduction : un CCAF fragile mais fraternel	4	
1/ Le contexte de notre action : la précarité	5	
2/ Rapport moral		
A - Vie et évolutions de l'association en 2013.	6	
Le travail du Conseil d'Administration et du bureau	6	
Les acteurs du CCAF : bénévoles, salariés, stagiaires, membres donateurs	7	
La communication et les diffusions.	8	
B - La mise en œuvre du projet associatif du CCAF et des priorités 2013	9	
Formation, méthodes, santé, hébergement, culture, emploi	9	
C - Les publics reçus par les services du CCAF	10	
La parole des usagers par l'enquête	10	
Les publics accueillis : essai de repérage	12	
3/ Rapport d'activités par service	14	
A - Accueil de jour	14	
Vie de l'équipe, public reçu, services proposés	14	
Cheminements et résultats	19	
Projet de santé	20	
B - Domiciliation	21	
C - Foyer André Roux	24	
D - Accompagnement vers l'emploi	27	
4/ Rapport sur la gestion et les finances du CCAF	40	
A - La maîtrise de la gestion		
La recherche de financements et de donateurs, les coûts évités	40	
B - Le Bilan financier 2013	41	
L'analyse du bilan général et par service	42	
C - Rapport du commissaire aux comptes	+ tiré à part encarté	
5/ Rapport d'orientation 2014	43	
A - Perspectives pour notre association	43	
B - Perspectives pour l'accueil	44	
C - Perspectives pour la domiciliation	44	
D - Perspectives pour le foyer	45	
E - Perspectives pour l'AVE	45	
	<i>et appel au bénévolat</i>	
6/ Budget prévisionnel 2014	46	
Remerciements à nos partenaires	47	
Conclusions du rapport	48	
Annexes :		
Composition du Conseil d'administration	Sigles utilisés dans ce rapport	49
Réponses à l'enquête auprès des usagers		50
Les dons en nature en 2013		58 - 59
Couverture : Merci à nos partenaires		60

L'espoir des sans-abri

Lors d'une enquête, des usagers du CCAF expriment leur « plus grand espoir » :

- « Je n'ai aucun espoir" / "Pas d'espoir significatif »
- « J'aimerais être en règle avec mes papiers »
- « Mon espoir c'est d'avoir des papiers, le reste suivra »
- « J'ai un dossier en préfecture et pas d'espoir pour l'instant »
- « Obtenir papiers et logement et le reste après »
- « Etre au calme en retraite, à la campagne car je suis un solitaire »
- « Rechercher du travail pour survivre » / « Recharger ma carte Navigo »
- « Chercher un travail et construire ma vie » / « Vivre et organiser ma vie ici »
- « J'espère trouver du travail, le reste suivra » / « Trouver du travail »
- « Le travail et un logement » / « J'aimerais trouver un appartement »
- « Avoir mon logement et récupérer mes enfants » / « Garder la santé »
- « Avoir un toit, travailler et construire une vie » / « Revenir chez moi »
- « Me réaliser à travers le travail, les amis, la littérature »
- « Refaire ma vie, me remarier et ouvrir un resto »
- « Je rêve de fonder une famille solide » / « Fonder une famille et être bien »
- « Etre au service des personnes âgées, faire du transport de colis alimentaire ».
- « Je veux sortir de la misère et aider d'autres si je peux »
- « Que ça reste comme ça au CCAF ».

Que ces espoirs guident l'action du CCAF en 2014 !



Barbecue juin 2013



Avec la chorale du CADA

INTRODUCTION

Un CCAF fragile mais fraternel

L'assemblée générale, comme dans toute association, est le moment privilégié pour s'arrêter sur l'année écoulée, prendre conscience de l'évolution des besoins, évaluer notre action, approfondir le sens de nos choix et discerner les orientations futures.

La précarité continue de toucher un grand nombre de personnes. Nous percevons les multiples conséquences des crises et des mutations de notre société et du monde, qui jettent sur les routes tant d'hommes, de femmes et d'enfants. Le contexte de notre action évolue et nous y sommes attentifs.

Les publics qui s'adressent au CCAF évoluent aussi. Dans ce rapport, chaque service a cherché à mieux connaître ces usagers et leurs attentes. Les statistiques, les observations et l'enquête permettent de cerner leurs profils et les freins à leur réinsertion pour mieux cheminer avec eux. Cette connaissance des usagers est essentielle car ce sont eux le centre du CCAF et non notre structure.

Le CCAF s'approche de son trentième anniversaire et bénéficie de l'engagement de tous ceux qui le font vivre : ses membres bénévoles et ses salariés, mais aussi ses membres donateurs et amis qui apportent leur contribution financière ou en nature si importante pour notre action.

Les paroisses catholique, protestante et orthodoxe et les mouvements qui constituent le CCAF en collectif sont attentifs à éveiller leurs membres à cette solidarité avec les sans-abri. Ceci permet que des nouveaux nous rejoignent.

Notre association a ses points forts mais aussi ses fragilités comme tout groupement humain, comme en témoigne ce rapport. C'est cependant tels que nous sommes que nous essayons d'être proches de ceux qui vivent dans la précarité extrême, pour tisser avec eux les liens de la **fraternité**.

Ensemble, tous les acteurs du CCAF continuent de se mobiliser pour l'insertion sociale selon les objectifs de notre **projet associatif**. L'accès aux droits humains, à la santé, à la formation, à l'emploi et au logement sont des préoccupations constantes de nos services pour aider ces personnes à réaliser **leurs espoirs** (exprimés en page 2 lors de l'enquête en cours).

Nos actions se renouvellent aussi dans leurs modalités et en **partenariat** constant avec de nombreux acteurs associatifs et des services publics. Que l'ensemble de ces acteurs en soit remercié par ce rapport.

Ci-après, le rapport moral 2013 explore les préoccupations transversales communes à l'ensemble de l'association. Puis nous détaillerons les rapports d'activités de nos quatre services et le rapport financier, avant de vous proposer des priorités et orientations pour 2014. Car 60 ans après l'appel de l'Abbé Pierre, il reste tant à faire !

Ce rapport annuel vous propose 7 regards complémentaires :

Situer le contexte socioéconomique actuel	(Chapitre 1)
Discerner les évolutions de notre vie associative.	(Rapport moral)
Evaluer l'action de nos 4 services	(Rapport d'activités)
Rendre compte de la gestion financière de l'association	(Rapport financier)
Entendre l'expertise du Commissaire aux comptes	(Rapport de Mr Briet)
Définir les perspectives futures et baliser nos priorités	(Rapport d'orientation)
Donner les moyens financiers pour agir	(Budget prévisionnel)

1 - Contexte de précarité

Chacun perçoit la situation nationale avec ses atouts et ses préoccupations. « Depuis 2008, la crise a créé près de 900 000 pauvres » titrait 20 Minutes du 13 sept 2013. « 14,3 % des français vivaient avec moins de 977€ par mois en 2011 ». Au niveau local qu'en est-il ?

Au plan **démographique**, la Seine et Marne, avec ses 1,3 million d'habitants connaît la plus forte croissance de l'Île de France. Elle a accueilli 650 000 habitants de plus en 40 ans nous apprend le Conseil Général. C'est particulièrement tangible dans nos secteurs de Chelles, Lagny, Chessy, Marne la Vallée. Ces nouveaux habitants arrivent de Paris, de la petite couronne et d'autres régions et pays.

Beaucoup espèrent trouver un logement plus accessible. Parmi eux des **personnes très démunies cherchent un toit**. Mais l'offre n'est pas à la hauteur des besoins malgré les efforts des pouvoirs publics. Une association de santé, l'AVIH, estime qu'il y a dans les bois autour de Marne-La-vallée et Chelles plus de 700 personnes dans des conditions sanitaires alarmantes. La préfecture observe qu'en un an, le nombre de personnes placées en hôtels par le 115 est passé de 400 à 1400. Mais la plupart des sans-abri nous disent que le 115 ne répond plus à leurs appels.

Pour faire face à la croissance de la population précaire et de sa demande sociale, **les moyens manquent**. Le Conseil général fait remarquer que la décentralisation lui a transféré de nouvelles charges de solidarité (son budget de fonctionnement est à 55% consacré à l'action sociale) mais pas toutes les recettes nécessaires correspondant à ces nouvelles charges. Par exemple le placement d'un enfant en établissement coûte selon le président du Conseil Général 50 000€ par an. De même le placement à court terme en hôtels par le Samu Social revient fort cher à la collectivité alors qu'il faudrait construire des solutions pérennes et plus confortables (pension de familles) comme le propose le CCAF et bien d'autres acteurs sociaux, pour offrir des logements « accompagnés ».

En ce qui concerne **l'emploi**, la Seine et Marne connaît un taux de chômage inférieur à l'ensemble de l'Île de France mais la situation se dégrade. La grande majorité de la population active est obligée d'aller travailler hors du département. Mais plusieurs bassins d'emploi se développent (Roissy CDG, Marne La Vallée Val d'Europe...) or, au sein de la population démunie on remarque un grand manque de formation professionnelle. Parmi les signes d'espoir on note le projet de Village nature sur MLV, et le développement d'associations ou entreprises d'insertion qui se dessinent sur Chelles. Et la synergie entre les acteurs de l'emploi. Pour souligner cette préoccupation, le Secours Catholique national a d'ailleurs axé son rapport statistique annuel sur « *L'emploi : Quelle place pour les plus pauvres* » et l'a présenté à Melun.

Au plan de la **Solidarité** on note plusieurs faits. La croissance du nombre de bénéficiaires du RSA en Seine et Marne (15416 en 2008, 29196 en 2012). Pourtant l'on constate à l'accueil de jour que beaucoup ne demandent pas les prestations de solidarité dont ils pourraient bénéficier.

Des chrétiens de Clichy-sous-Bois donnant des cours de français à des enfants roms, nous ont alertés sur une implantation à Chelles, nous avons organisé une collecte de vêtements mais ils ont été rapidement expulsés, dispersés entre autre à Mitry. Plus globalement, les « sans-papiers » vivent dans des conditions infra humaines, bloqués dans tous les domaines de l'insertion.

Enfin, au plan des **ressources financières**, le CCAF constate une stagnation des aides et une difficulté de mobilisation de nouveaux soutiens alors que le service rendu à la société est plus important.

De la demande de subvention, on est souvent passé à des « appels à projets », voire à des « appels d'offre », indiquant non seulement un changement culturel mais aussi du rapport des pouvoirs publics aux associations. La concurrence deviendrait-elle une règle dans le secteur social ?

Ces quelques remarques situent le contexte dans lequel s'exerce l'action du CCAF.

2/ Rapport moral

Le rapport de l'Assemblée Générale de début 2013 pointait des orientations, des priorités, ou points d'attention. Les équipes du CCAF les ont, pour la plupart, mis en œuvre dans le quotidien, tout en répondant aussi à de nouveaux problèmes. Ce rapport rend compte de la vie associative du CCAF, de la mise en œuvre de son projet associatif, puis de notre connaissance des publics usagers de nos services.

A - Vie et évolutions de l'association en 2013.

L'année a connue des avancées importantes et des fragilités qu'il ne faut pas nier. Tour d'horizon.

Le travail du Conseil d'Administration et du bureau

Le CA s'est réuni 6 fois en 2013 et le bureau 6 fois. Ainsi chaque mois la coordination du CCAF se réunit. De plus, entre nous, les communications téléphoniques et les mails sont fréquents pour s'informer, se concerter. A cela s'ajoutent des rencontres pour faciliter la mise en route des nouveaux bénévoles.

La composition du CA a bougé : La pasteur Laurence Berlot est maintenant remplacée par Annie Chapon. Le trésorier, Jean François Maurice n'ayant pu continuer, c'est le trésorier adjoint Jacques Morel qui a assumé ce poste de veille et le président pour le travail concret quotidien.

Le risque est que des travaux du bureau ne reposent que sur quelques membres, quand d'autres membres n'ont que peu de temps à donner au CCAF. D'où une recherche de candidats pour compléter les membres de droit dont la spécificité est d'apporter une ouverture indispensable à la réflexion.

Nos rencontres ont cherché à mettre en œuvre les priorités définies dans le rapport d'orientation 2013, elles ont porté principalement sur :

Info régulière sur la vie du CCAF et l'action de ses services. Echange sur les convictions du CCAF.

Contextes des Municipales : faut-il ou non questionner les candidats sur la prise en compte des plus démunis ?

Collaborations avec d'autres acteurs et représentations externes. La connaissance des fédérations d'associations, alliances et adhésions utiles. Préparation des comités de pilotage avec les services sociaux partenaires. Contacts pour la formation des bénévoles et salariés sur l'insertion.

La communication : L'éveil de nos communautés paroissiales et la présence dans les événements de la ville. Préparation de l'année du 30^{ème} anniversaire, un échange au CA, un questionnaire dans le bulletin aux amis et la rencontre des bénévoles en a parlé. Par là, une série d'idées ont été collectées.

Réflexion sur la participation des usagers : Conseil de vie sociale au foyer, leur écoute par la conception et organisation de l'enquête auprès des usagers...

CA : Le recrutement de nouveaux administrateurs, Le soutien financier du Secours Catholique pour l'accueil, lettre pour nous confier le vestiaire, augmentation du soutien de l'Association Familiale Protestante, sensibilisation dans la Société St Vincent de Paul. Préparation de l'Assemblée générale.

Foyer : le dialogue avec les résidents, la refonte des règles internes et titres d'occupation,

L'accompagnement des hébergés notamment pour faire face aux impayés.

Les projets d'extension de notre hébergement et besoins de locaux : recherche de site, rencontres des élus, Candidature au DLA pour étude de faisabilité du projet. Validation du CA à chaque étape.

Accueil : Croissance de la demande, suivi des accueillis, recrutement de bénévoles..

Des problèmes d'**incivilités** (lettres anonymes, squatter, vols) ont nécessité de réfléchir à l'attitude du CCAF.

AVE : échange sur les priorités d'accompagnement des personnes au RSA, préparation de la porte ouverte, réflexion sur l'appel à projet du Conseil général pour 3 ans.

Relation avec les salariés : politique sociale et salariale (tickets restaurant, mutuelle...), arrêts maladie, maternité, besoins d'embauches de salariés en CDD. Préparation des rencontres.

Finances, ressources du CCAF : mécénat : lettre aux entreprises du secteur, lancement souscription, bulletin aux donateurs, ARS, poste de chargé de mission pour rechercher des subventions.

Veille sur la gestion : loyers, les contrats d'assurance, de téléphonie, recherche de dons en nature....

Des commissions ont préparé certains sujets abordés en CA et porté des dossiers importants :

- **Santé** : cette commission trouve son rythme (voir chapitre du bilan de l'accueil)
- **Hébergement** : ce groupe a conduit plusieurs RDV importants (voir chapitre foyer)
- **Finances** : cette commission a besoin d'être étoffée avec des compétences externes (voir bilan financier).

Enfin signalons que nous avons maintenant installé un vrai **secrétariat du CCAF** à notre bureau des Tournelles, regroupant et classant les dossiers dispersés chez les membres du bureau. Et une politique d'achats en gros et de recherche de dons en nature a été mise en œuvre pour obtenir des économies.

Les acteurs du CCAF

Au cours de 2013 on note plusieurs évolutions des membres composant le CCAF et un approfondissement des complémentarités entre différents statuts : bénévoles, stagiaires, salariés, donateurs...

Les bénévoles :

Sans le **bénévolat**, pas de vie associative et les budgets ne pourraient tenir. Nous avons connu quelques départs et surtout plusieurs arrivées de nouvelles personnes qui s'intègrent vite aux équipes. Nous remercions tous ceux et celles qui donnent du temps et de la compétence pour les missions du CCAF. Sachant que beaucoup de bénévoles soutiennent aussi leurs enfants, petits-enfants et parfois des parents très âgés. On est là au cœur des solidarités intergénérationnelles.

On observe que la **continuité et la stabilité** de l'action est assurée par des bénévoles retraités et qu'autour d'eux des plus jeunes en recherche d'emploi, viennent pour une période offrir leurs forces. Ils disent que se sentir utile les aide dans leur recherche, puis ils nous quittent quand le travail reprend.

Des **rencontres régulières** par service permettent aux bénévoles de se coordonner pour les plannings et le travail du service. Chaque année le repas des bénévoles permet aux équipes de mieux se connaître par un temps de convivialité.

Les stagiaires :

Deux étudiantes de l'Institut Régional du Travail Social de Neuilly ont été intégrées à l'accueil et au foyer suite à leur demande de stage, pour connaître les publics accueillis et l'action de l'association. De fait elles ont fait de nombreuses découvertes de notre spécificité. En contre partie il leur a été demandé de réaliser les entretiens pour l'enquête auprès des usagers. Cette tâche a été plus difficile pour elles, craignant l'intrusion dans la vie des interviewés.

Une étudiante en Economie sociale à l'Université de Marne La Vallée s'est proposée pour faire un site Internet pour le CCAF comme exercice pour ses études en communication.

Les salariés

Plusieurs changements de personnes sont intervenus en 2013.

- Le rapport d'orientation pointait le besoin d'organiser un secrétariat du CCAF, de créer des ateliers interactifs à l'accueil et de développer la recherche de partenaires financiers. A cet effet un poste d'un an en CDD a été créé. Nous avons embauché une personne bénéficiant d'un contrat aidé par l'Etat et le Conseil Général
- A l'AVE, une conseillère, malade, a souhaité une rupture conventionnelle de son contrat de travail. Conseillé par notre avocat le CCAF a accepté cette rupture puis auditionné plusieurs candidats pour ce poste. Finalement nous avons recruté un nouveau conseiller en insertion professionnelle pour un CDD de 7 mois. Ceci permet d'attendre la réponse du Conseil général sur la nouvelle convention avec le CCAF.

- A l'accueil et au foyer, une travailleuse sociale a été en arrêt maladie puis en congé maternité. Nous avons sollicité et embauché en CDD une personne qui a déjà occupé ce poste.

Les rencontres avec les salariés ont permis de préparer le chemin vers un accord d'entreprise : inventaire des pratiques et acquis, la mise en place des tickets restaurant, sélection d'une mutuelle.

Mécénat de compétence.

Nous bénéficions d'une convention avec la Fondation France Télécom qui permet à un de ses salariés de travailler gratuitement 3 jours par semaine pour la domiciliation et la maintenance des sites du CCAF. Sa compétence nous est précieuse.

Les membres donateurs

Une association serait une coquille vide sans ses membres qui la font vivre par leurs avis, leur bénévolat, leurs cotisations et dons. Le CCAF a la chance de pouvoir compter sur des membres donateurs fidèles qui assurent la pérennité de notre action. Il faut continuer d'appeler d'autres personnes à nous soutenir pour tenter de compenser la stagnation des subventions, les décès ou les non renouvellements de dons. Ainsi une trentaine de donateurs des années précédentes, n'ont pas participé en 2013. Ils le feront peut être en 2014. Les initiatives de communication, notamment la diffusion de l'appel à souscription pour l'accueil, ont permis à 38 nouveaux donateurs de nous rejoindre et à d'autres de confirmer leur soutien. Qu'ils soient anciens ou nouveaux, tous nous les remercions chaleureusement. Ils ont permis de dépasser l'objectif que nous nous étions fixé au budget prévisionnel (8000€).

Fidèles au partage chaque année

Année :	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Donateurs :	51	59	55	58	55	27	50	78	87
Ont donné :	3 972€	4 367€	5 161€	6 350€	7 175€	3 375€	6 260€	7215€	10 624€

La communication et les diffusions

Pour le CCAF elle passe par de multiples **contacts humains**, le fait que ses responsables soient présents dans les événements de la ville, la diffusion de **moyens de communication** (dépliants, bulletins, lettres, mail...page Facebook) et la présence dans des événements.

Pour la première fois le CCAF a édité un appel à **souscription** pour tout public. Un tract tiré en 5000 exemplaires a été entièrement financé par notre banque Le Crédit Mutuel et distribué sur le marché, en sortie de gare, lors de la braderie et lors des messes. Ceci a permis à la fois d'améliorer notre visibilité et d'élargir le nombre de donateurs.

Le **Collège Gasnier Guy** nous a aussi invités dans 4 classes de 3^{ème} à faire une présentation des sans-abri et du CCAF. Une collecte a également été proposée au lycée saint Laurent de Lagny.

De même dans la **paroisse** catholique de Chelles lors des 4 messes du 7 et 8 déc. une communication du CCAF a été faite. Une invitation au partage a eu lieu aussi dans les assemblées protestantes.

Signalons notamment la **présence** active du CCAF dans plusieurs manifestations : le carrefour des associations, une après midi à la MDS de Lagny, le mois de l'Economie sociale et solidaire, la semaine de la laïcité (2 jours au centre culturel sur les discriminations où sont venus des élèves du primaire et des lycéens) et la participation au séminaire habitat à l'initiative de la Communauté d'Agglomération Marne et Chantierine.

Nous avons peu provoqué d'événements nous-mêmes. Mais deux de nos initiatives ont été particulièrement riches d'échanges avec nos partenaires et appréciées : l'après midi **porte ouverte à l'AVE le 7 novembre et les 2 jours de formation fin novembre.**

L'enquête commencée auprès des usagers permettra un autre type de communication sur les attentes des publics accueillis au CCAF.

Deux numéros du bulletin aux amis (avril et septembre) ont permis de faire circuler l'information entre tous les membres, de maintenir en éveil les amis et de susciter leurs dons.

Un premier **bulletin aux usagers** « Malins ensemble » a été distribué à tous les domiciliés, à l'accueil et au foyer. Il permet de communiquer des informations utiles que reçoit le CCAF et d'offrir une méthode pour faire son budget.

Concernant la **presse locale** cependant il faut reconnaître que nous n'avons pas cette année su provoquer d'article. Seul le magazine Chelles Contact a mis en valeur la création de la page Face book.

Plusieurs messages dans la feuille paroissiale catholique ont provoqué des dons de vêtements très vite redistribués aux sans abri.

Une étudiante de l'université de Marne la Vallée s'est proposée pour créer un **site Internet** du CCAF. Il nous permettra d'atteindre un plus large public. Qu'elle en soit remerciée.

B - Mise en œuvre du projet associatif CCAF

En 2012, le conseil d'administration a mis par écrit le projet social du CCAF, c'est-à-dire ses finalités. Notre objectif d'insertion des plus démunis est résumé dans nos statuts et développé dans le document « Projet associatif du CCAF » page 45 du rapport de l'AG du 25 février 2013. Il se décline en 6 chapitres :

1. Accueillir pour répondre aux besoins de première nécessité
2. Permettre d'accéder à la citoyenneté
3. Améliorer la santé et l'accès aux soins
4. Permettre de se loger décentement
5. Ouvrir à la culture et à la formation
6. Mettre en route vers l'emploi.

La méthode pour avancer vers ses objectifs est l'accompagnement individuel ou collectif des personnes pour que, dans le respect de leur autonomie, elles puissent cheminer dans leurs démarches vers de meilleures conditions de vie. Ceci nécessite aussi un intense travail en partenariat avec les services sociaux et associations spécialisées.

Outre le travail habituel de chaque service analysé ci-après, signalons plusieurs moyens pris pour la mise en œuvre de ce projet du CCAF :

La formation des bénévoles et salariés :

Les 21 et 28 novembre 35 bénévoles et salariés ont consacré 2 journées à se former sur l'insertion. Nos partenaires ont accepté gratuitement de venir présenter leur action et les méthodes à suivre dans quatre domaines : l'accès aux droits (les papiers administratifs), l'accompagnement vers la santé, vers l'emploi et vers le logement. Ces domaines sont vitaux pour les plus démunis que nous recevons. Pour mieux comprendre le travail des services sociaux et autres associations, et permettre de mieux orienter et conseiller nos usagers, nous avons donc donné la parole à plusieurs de nos partenaires, heureux de faire connaître leur action. (voir page 47 les remerciements).

Mise en mémoire de nos méthodes :

Il s'agit de mettre par écrit des savoir-faire et les bonnes adresses pour aider les accueillis. Des fiches ont été commencées à l'occasion de la préparation des ateliers « malins ensemble » et des journées de formation. Elles doivent être complétées avec toutes les données recueillies par les 2 jours avec les partenaires et la documentation qu'ils nous ont laissée. Ceci est capital pour la transmission aux nouveaux bénévoles ou salariés.

Notre projet santé devient effectif

Les rencontres avec les divers partenaires spécialisés dans ce secteur se sont approfondies par des réunions régulières pour échanger sur les pathologies de nos publics. Ces spécialistes ont participé à notre matinée de formation sur ce domaine. L'ARS a accepté de soutenir la présence d'une psychologue une fois par semaine lors de l'accueil des sans-abri. (Voir chapitre accueil p 20)

Vers l'extension de notre offre d'hébergement

La commission hébergement a poursuivi les rencontres avec les élus et collectivités locales pour faire connaître les besoins entendus à l'accueil de jour et présenter notre projet d'extension et de création d'une nouvelle pension de famille. La Communauté d'Agglomération Marne et Chantieraine nous a invités à participer au séminaire sur l'habitat en vue du prochain Plan local de l'Habitat (PLH). Résultats pour le moment, Marne et Chantieraine Habitat nous propose un pavillon pour compléter notre foyer André Roux.

La culture et la formation

Faute de bénévoles spécialisés sur « Culture du cœur » nous avons peu signalé aux usagers les possibilités de spectacles gratuits. Par contre l'orientation vers la Mission locale a permis à plusieurs jeunes de reprendre une formation professionnelle adéquate.

Emploi et insertion par l'activité économique

Outre le travail de l'AVE présenté ci après, cette année voit se développer en Seine et Marne et à Chelles deux notions importantes pour l'insertion :

- L'Economie sociale et solidaire (ESS) qui englobe les associations, les coopératives et le courant mutualiste. Les animations à Chelles lors du mois de l'ESS ont permis des contacts entre partenaires et de faire connaître la contribution du CCAF.
- Et l'insertion par l'activité économique (IAE) qui regroupe les associations intermédiaires (CARED) et les chantiers d'insertion animés par des entreprises ou des associations. Par exemple à l'AVE nous orientons des candidats vers Initiative 77. Plusieurs projets se dessinent à Chelles, nous commençons le dialogue avec ces acteurs (Chelles Insertion, Opti-vélo, Recyclerie, Envie...) pour y orienter des personnes reçues dans nos services. Il y a en effet une grande aspiration des accueillis à faire quelque chose de leurs mains. (voir enquête)

Sur tous ces domaines de l'insertion, on voit combien le travail **en réseau avec nos partenaires** est un gage d'efficacité. Que chacun soit remercié.

C -Les publics reçus au CCAF

Donner la parole aux usagers

Nos observations ne suffisent pas, il est essentiel, pour respecter les usagers, de leur offrir de s'exprimer eux-mêmes sur l'action du CCAF. C'est d'ailleurs une disposition prévue par la loi sociale du 2 janvier 2002 concernant les établissements sanitaires et sociaux. C'est pourquoi, **pour la première fois, le CCAF a lancé une enquête auprès de ses usagers**. Elle les invite à évaluer les services rendus et à nous faire connaître leurs conditions de vie et leurs attentes. **36 réponses ont été recueillies fin 2013 et dépouillées**. (Voir ce document en annexe). Ces réponses semblent assez représentatives de ce que disent généralement les accueillis. Mais nous voulons continuer pour donner la parole à d'autres usagers avant de dégager des conclusions et des appels pour nos services. Voici un essai de synthèse provisoire.

Que nous apprend cette enquête ?

C 1 : Sur le rapport des usagers avec le CCAF

Les usagers viennent principalement par le bouche à oreille. Entre eux ils se signalent l'Accueil notamment. Alors que l'orientation vers la domiciliation se fait surtout par le CCAS de la mairie.

Ils viennent pour la plupart chaque semaine. Un petit tiers récemment (entre 1 et 8 mois) 1/3 vient depuis 1 à 3 ans. Le dernier tiers depuis 5 ans ou plus. Ce qui signifie une longue durée dans la précarité.

Sur 36 entretiens, 25 personnes viennent de Seine et Marne, 9 de notre voisin la Seine St Denis, 3 de Paris. Cet encrage local est confirmé par le temps et le moyen de déplacement : 1/3 vient à pied, un autre tiers en bus, le reste en vélo et en train.

Tous viennent à l'accueil dont 14 aussi à la domiciliation, 1 est au foyer, aucun dans cet échantillon n'est passé par l'AVE.

Les services offerts sont presque tous très appréciés. La mention « beaucoup » est cochée 5,5 fois plus que « peu ». Chacun utilise par matinée plusieurs services. L'insatisfaction se porte surtout sur l'accès à Internet et nos problèmes techniques et révèle une soif d'apprendre.

En conséquence les usagers sont peu bavards sur ce qu'il faut améliorer au CCAF. Leur demande porte surtout sur l'augmentation des jours d'ouverture.

C'est sur la nourriture et l'hygiène que le CCAF les a le plus aidés, mais aussi à garder le moral et à se faire des amis. Un lieu anti déprime en quelque sorte. Viennent ensuite dans une moindre mesure l'aide sur les papiers administratifs, le logement et l'emploi.

C 2 : Les conditions de vie des usagers

Moins de la moitié a pu dormir dans un lit et plus de la moitié a passé la nuit dans un abri de fortune, voire insalubre. Les usagers expriment une expérience douloureuse avec le 115.

Refusant l'idée d'être à la rue par « choix de vie », 26 ont coché la case « par obligation ».

Autre constat alarmant, seulement 11 d'entre eux ont fait une demande de logement. 23 n'ont aucune démarche en cours. Donc ils ne sont pas connus comme tel par les études sur le logement. Certains savent qu'ils n'ont ni les revenus, ni les papiers à jour pour y prétendre. D'autres n'ont pas suivi les étapes de renouvellement ou ne savent pas comment faire.

Pour une population réputée peu qualifiée, plus de 26 métiers différents ont été exercés par ces usagers.

Mais seulement 4 travaillent actuellement. Et un seul a un salaire !

La moitié a un revenu (souvent le RSA) mais il leur est impossible de se loger avec si peu.

A la question « *depuis combien de temps êtes-vous en difficulté* », beaucoup répondent en années, confirmant l'observation de longue durée dans la précarité.

Leur perception des causes de leurs difficultés est importante car c'est leur propre parole. Ils sont experts en précarité selon la FNARS. Ils notent en premier le chômage et racontent leurs licenciements, ensuite ils évoquent le divorce, le manque de papiers, le décès d'un proche, puis viennent la migration, la maladie.

Les conséquences sur la santé sont importantes pour 21 d'entre eux sur 36.

Leurs aspirations

Au CCAF ils aimeraient faire quelque chose de leurs mains : bricolage, jardinage, rendre service...

Des groupes sur le logement, l'emploi, les droits les intéressent. C'est cohérent avec les aspirations indiquées plus loin.

Concernant le travail qu'ils aimeraient faire, on retrouve la gamme des métiers déjà exercés. De même pour la formation.

Leurs espoirs concernent le concret de la vie : les papiers en règle, le logement, l'emploi, la santé.

Mais aussi « fonder une famille » « refaire sa vie » et la solidarité n'est pas oubliée dans leurs projets. Ils ont soif d'être utiles.

C 3 : Accompagnement social et synergie des acteurs

Paradoxalement, seule la moitié de ces personnes semble bénéficier d'un accompagnement. Ils se sentent peu pris en compte. C'est une vraie interrogation à reprendre avec nos partenaires car on ne peut tout résoudre en interne.

Ils ont peu d'attente vis-à-vis des pouvoirs publics. Et sont peu inscrits sur les listes électorales.

Et par ailleurs ils ne peuvent compter sur leurs familles.

Ni sur un conjoint puisque la grand majorité vit seul et loin de ses enfants.

En plus du CCAF plus de la moitié compte sur la Croix Rouge de Chelles et un peu celle de Lagny et sur la boutique de Gagny et quelques autres associations peu citées.

Conclusion provisoire sur cette enquête :

Bref, ces réponses de nos usagers confirment qu'ils comptent sur le CCAF pour marcher avec eux sur leur chemin difficile de la réinsertion sociale. Ces réponses sur nos services sont encourageantes mais il ne faut pas s'endormir sur nos acquis. Aux équipes CCAF de débattre des suites à donner à ces attentes.

Ces réponses de nos usagers intéresseront aussi nos partenaires et doivent stimuler le travail avec eux.

Souhaitons que cette enquête permette à nos membres de mieux écouter et respecter ce que vivent ces personnes admirables qui tiennent malgré les difficultés. Ce ne sont pas d'abord des étiquettes : « SDF, des sans-abri, des malades », mais des hommes et des femmes porteurs d'aspirations qu'ils veulent faire reconnaître.

Les publics accueillis : essai de repérage

Il n'est pas besoin d'être grand sociologue pour observer que nous accueillons **des publics différents** qui ne peuvent être confondus car ils n'ont pas les mêmes parcours et caractéristiques ni les mêmes attentes. L'enquête éclaire aussi cette connaissance. Il semble que l'on peut distinguer plusieurs catégories mais qui se recouvrent en partie :

Les étrangers « sans papiers français »

Qu'ils soient récemment arrivés ou usés par de longues années d'attentes de documents en règle, ce sont les plus démunis des démunis. Alors que certains ont une réelle qualification obtenue dans leur pays d'origine. Ici ils n'ont pas le droit de travailler, ils s'entassent dans des abris ou à la Croix Rouge

Les malades

On observe de nombreuses pathologies tant les échecs et ruptures (familiales ou professionnelles), la vie à la rue, le froid, le manque de sommeil, la mauvaise alimentation altèrent la santé physique et mentale de beaucoup. Epilepsie, maladie de peau, handicap physique, alcoolisme, dépression, maladie mentale... se rencontrent fréquemment parmi les personnes reçues.

SDF vraiment à la rue

Ces sans-abri souffrent beaucoup du froid, pas seulement en hiver. Ils n'ont rien et dépendent beaucoup des aides des associations. Ils s'abritent sous des auvents de magasins, des cages d'escaliers, des voitures, des squats, des tentes dans les bois ou en bord de cours d'eau, les transports en commun. Ils souffrent de l'insécurité et parfois de la violence. (sur 29 enquêtes remplies, 19 personnes sont à la rue ou dans des squats de fortune).

Les hébergés chez un tiers

Pour ces personnes, vivant chez quelqu'un, tout dépend si la relation de confiance est établie durablement ou pas. Plusieurs nous disent être obligés de retourner à la rue.

Les personnes en résidence sociale

Elles ont franchi une étape vers le logement, mais pour faire face à leurs faibles revenus et à la solitude qui leur pèse, ils aiment le réconfort de l'accueil.

Les jeunes

Récemment arrivés à la rue, ils n'ont pas encore les habitudes des SDF plus anciens. Ils sont souvent réceptifs aux conseils donnés à l'accueil. Ils cherchent la confiance auprès de nos accompagnateurs.

Des familles vulnérables

De nombreuses mamans seules avec enfants n'ont que le RSA pour vivre. On les retrouve à l'AVE, au courrier, et quelques unes à l'accueil. Des femmes seules viennent aussi à l'accueil. Et quelques familles sans papiers comptent sur le CCAF et les autres associations.

Les gens du voyage

Quelques uns sont domiciliés au CCAF et en lien avec l'AVE. Mais le Conseil Général ne les situe pas dans les priorités, ils ont leurs rythmes et activités propres.

Les roms

Quelques uns sont passés à l'accueil, mais la barrière de la langue a été réelle.

Les « connectés » (catégorie transversale)

Ils n'ont pas de toit, ni de travail mais comme toute la population ils veulent rester dans le coup. Beaucoup s'équipent de téléphones portables et sont à la recherche de prise de courant pour les recharger. Quelques uns ont un ordinateur portable, et demandent le code Wifi. D'autres préfèrent demander nos ordinateurs pour consulter internet surtout pour du loisir. Très peu ont une boîte mail. Mais d'autres indiquent qu'ils aimeraient savoir s'en servir. Laisser libre accès à l'Internet ne suffit pas il faudrait aider à l'utiliser pour la réinsertion (l'accès aux droits, la recherche de sites utiles pour un toit et l'emploi..., l'usage d'une boîte mail personnelle...)

On le voit, ces publics évoluent, loin de clichés.

Certains ont accumulé des échecs successifs et ont le sentiment de ne pas être pris en compte par la société. Ce qui engendre parfois une colère et une violence prête à exploser.

Les plus démunis ne demandent pas que l'on pleure sur leur sort mais que leur soient donnés les moyens de s'en sortir. C'est ce qu'essaie de faire modestement le CCAF.

Les signalements révèlent de multiples attentes

Nous recevons beaucoup d'appels de particuliers, de paroisses et communes des alentours et de diverses institutions pour des personnes recherchant un hébergement, une domiciliation, un lieu d'accueil ou un dépannage... Par exemple :

- Une jeune femme du Pas de Calais nous signale que son père est à la rue dans les environs de Chelles. Nous lui indiquons notre accueil, maintenant il y vient de temps en temps.
- Une nièce recherchant son oncle disparu depuis des années, nous a demandé si on le connaissait. De fait il utilise l'accueil et la domiciliation. Nous lui avons signalé le souhait de sa nièce d'avoir de ses nouvelles. Ceci a permis que cette famille renoue des liens.
- Les services de la mairie recherchent un SDF pour lui permettre de recevoir un legs de sa parente décédée. Le contact est établi.
- Un prêtre demande la domiciliation pour des personnes « sans papiers ».
- Un autre signale un jeune en errance, maintenant suivi à l'accueil.
- Le soir tard, des SDF frappent à la porte du presbytère de la chapelle sainte Bathilde. Que leur offrir ?
- Une personne de Villeparisis signale un polonais dormant sous tente et demande quoi faire.
- Les services sociaux d'hôpitaux et de prison cherchent les hébergements pour des sortants de leurs structures. Ils semblent ignorer la coordination dont a maintenant la charge le SIAO « Service intégré d'accueil et d'orientation ».
- Le Conseil Général du Val d'Oise cherche un hébergement, l'UDAF du 94 écrit pour demander un logement pour une personne en mesure Curatelle.

Repas de Noel à la Roseraie



3/ Rapport d'activités

Le CCAF est structuré en quatre services, chacun d'eux présente sa vie et son travail de l'année.

A - Accueil de jour en 2013

La fonction d'accueil de jour

Le CCAF doit assurer aux personnes les plus fragiles et les moins autonomes un accueil inconditionnel et ouvert à tous, sous réserve des exigences de sécurité (prévention de la violence). L'accueil offert vise à créer des conditions de confort et de confiance préalables à tout travail de reconstruction personnelle et de resocialisation. A ce titre, l'ensemble de l'équipe est sensibilisé à la mission d'accueil pour contribuer à créer ces conditions de confiance. Nous avons continué d'ouvrir le lundi après-midi et les mardis et vendredis matins.

Vie de l'équipe accueil

Grâce à ses 26 bénévoles, ses deux salariées, éducatrices spécialisées, le CCAF a pu accueillir 665 personnes cette année et leur offrir une halte de tranquillité ainsi qu'un tremplin vers la réinsertion.

Tout au long de l'année, des bénévoles rejoignent le CCAF et il est important d'être suffisamment nombreux pour être disponible et prendre du temps avec les accueillis. Actuellement l'équipe compte 6 bénévoles de plus que l'an passé, ce qui permet de travailler en moyenne par équipe de 6 ou 7 par permanence. Ce qui est bien. Nous ont rejoints cette année : Albert Boyer, Mauricette Losson, Geneviève Gazagne, Marceline Vignacourt, Samira Majdoul, Gassien Tchuenteu, Mme Lefort... Merci aux anciens et aux nouveaux bénévoles.

Pour rendre ce service le plus efficace possible, deux éducatrices spécialisées, Naïma Cheffah et Dorothy Boudinet, ainsi qu'Edith MSabek durant le congé maternité de Dorothy, se relaient pour fournir toute l'information et l'aide la plus efficace possible aux accueillis selon leurs situations. Nous les en remercions.

Des réunions mensuelles soutiennent la vie de l'équipe d'Accueil :

12 fois par an, (le premier vendredi du mois) bénévoles et salariées se réunissent pour se tenir informés mutuellement de la vie de l'association, recueillir les faits marquants du mois dans les différentes permanences. Echanger et résoudre des difficultés. Assurer la mise à jour des plannings des permanences ainsi que la mise en place des événements du CCAF. Ces réunions permettent l'optimisation de nos ressources : chasse au gaspillage de nourriture, conseils pour la gestion des différentes tâches, l'attitude vis à vis des accueillis ...

Formation :

2 jours de rencontres avec les différents partenaires sociaux de la ville et du département nous ont permis de mieux comprendre leur travail et les dispositifs mis en place pour la réinsertion. Aux bénévoles d'être attentifs et vigilants afin de mieux aider les accueillis et de les diriger selon le cas vers les travailleurs sociaux.

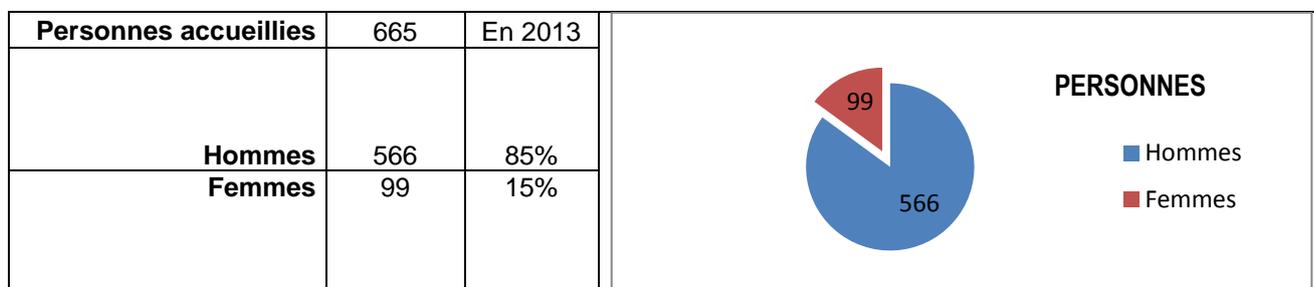
Le Public reçu en 2013 : une demande toujours croissante

Cet accueil de jour ne se réduit pas aux statistiques mais celles-ci sont significatives des attentes des personnes reçues et de nos réponses. La compilation des fichiers de l'accueil révèle l'ampleur de l'affluence enregistrée cette année encore : 665 personnes ont fréquenté l'accueil.

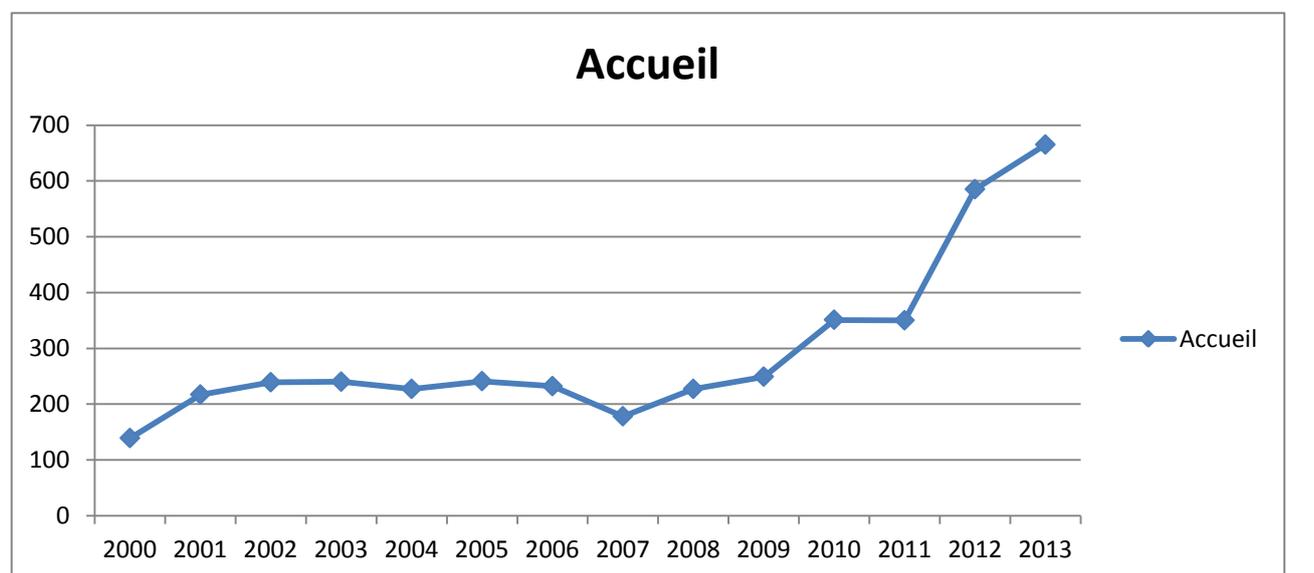
L'Accueil du CCAF s'adresse à des personnes de tous âges, en rupture plus ou moins grave avec la réalité sociale qui éprouvent un fort sentiment de dévalorisation et de solitude et sont souvent sans moyens de se protéger. Elles se trouvent souvent dans un état de santé très altéré, sans accès au système de soins, sans soutien convivial, ni psychologique et trop souvent sans ressources. Pour la majorité ce sont des hommes seuls. Quelques femmes, dont plusieurs enceintes, viennent régulièrement. Dans l'ensemble, les accueillis sont des personnes en grande précarité (chômeurs, travailleurs pauvres, handicapés, étrangers, sans papiers), avec des problèmes d'accès au français ; la majorité d'entre eux n'a pas d'hébergement.

La fréquentation de l'accueil en 2013 :

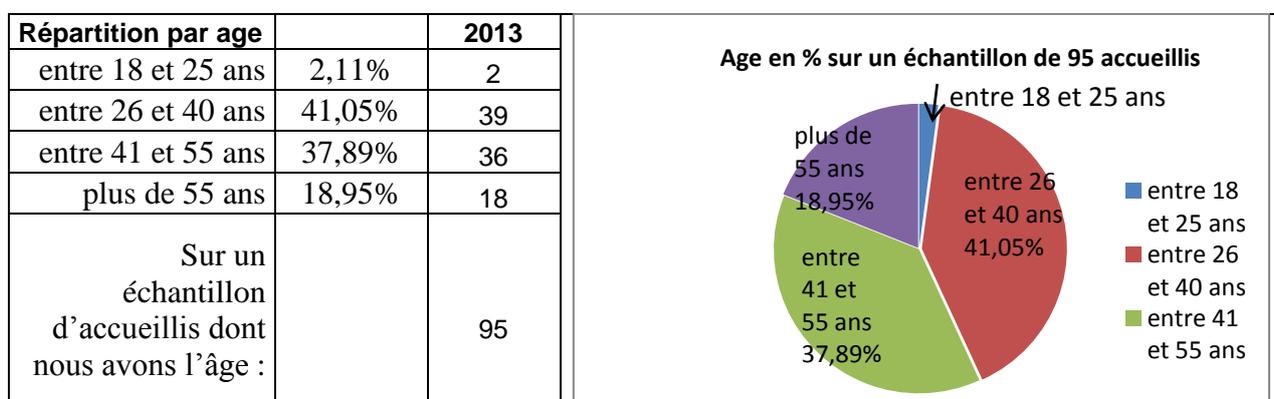
Par demi-journée, nous accueillons en moyenne entre 40 et 70 personnes par matinée et une trentaine dans l'après-midi du lundi. En 2013, le nombre des personnes accueillies s'est beaucoup accru et pourtant le climat de l'Accueil du CCAF est resté serein, paisible, sérénité remarquée par les visiteurs et appréciée par les personnes accueillies. Au total **665 personnes différentes ont été accueillies**. Ils étaient 585 au total en 2012, parmi lesquelles 566 hommes et 99 femmes.



Historique de la croissance de fréquentation à l'accueil de jour du CCAF



Cette croissance est continue depuis 6 ans



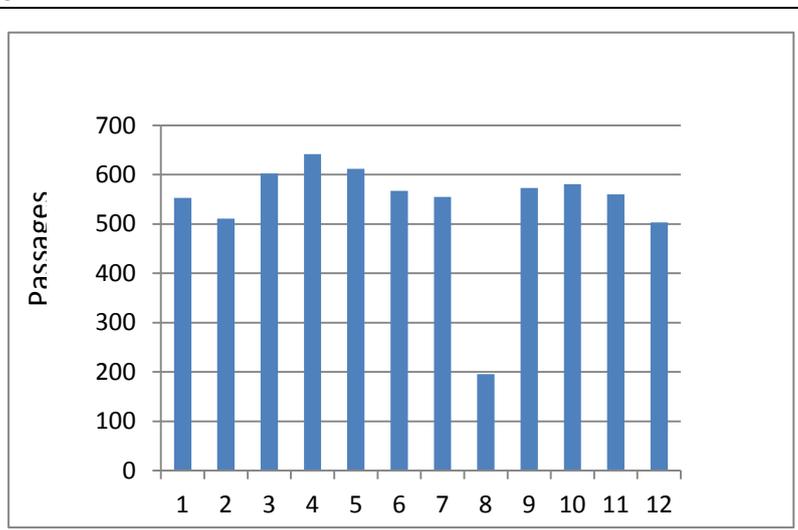
La grosse majorité est donc en âge de travailler et d'autant plus frustrée d'être obligée de venir à l'accueil.

6455 passages en 2013

Le nombre de passages a encore augmenté (rappel 5316 en 2012 et 3936 en 2011). On observe une baisse en août due aux 2 semaines de fermeture) et à nouveau un afflux en septembre. Le nombre de venues par personne est très variable, comme le montre le 2^{ème} graphique La très grande majorité effectue moins de 10 visites par an. **266 ne sont passés qu'une seule fois. Que cherchaient ils ? L'ont-ils trouvé ailleurs ?** Par contre d'autres viennent très régulièrement, ce qui permet avec eux une action dans la durée.

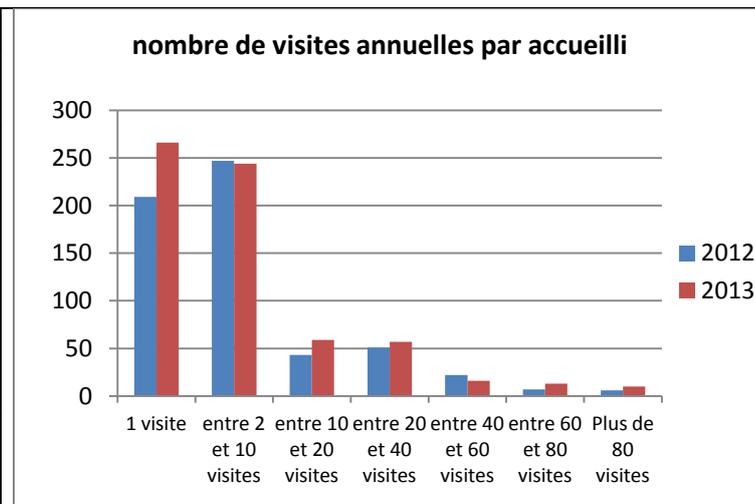
Nombre de passages par mois en 2013

	mois	
553	1	01-janv
511	2	02-févr
602	3	03-mars
642	4	04-avr
612	5	05-mai
567	6	06-juin
555	7	07-juil
196	8	08-Aout
573	9	09-sept
581	10	10-oct
560	11	11-nov
503	12	12-déc
6455	général	



Assiduité :

Nombre de visites par usager par an		
	2012	2013
1 visite	209	266
entre 2 et 10 visites	247	244
entre 10 et 20 visites	43	59
entre 20 et 40 visites	51	57
entre 40 et 60 visites	22	16
entre 60 et 80 visites	7	13
Plus de 80 visites	6	10
total	585	665



Une population en mouvement à la recherche d'un avenir

En comparant nos listes, nous observons un nombre important de **nouveaux** : 370, plus de la moitié des accueillis. Comment expliquer cette augmentation constante du nombre d'accueillis au CCAF au fil des années ? Force est de constater que le contexte économique et social fait que de plus en plus de personnes cherchent de l'aide et se tournent vers nous et d'autres associations. N'est ce pas un turnover important, on arrive et on repart de Chelles ? Comment interpréter cela : est ce signe de sorties de « galère » ou errance qui s'accroît ?

Les attentes des accueillis

Que le climat apaisant et familial de l'Accueil continue pour pouvoir être écouté et entendu ! Augmentation de la demande de lavage. Demandes d'emplois et de logements constantes. Plusieurs manifestent le désir de s'en sortir et d'améliorer leur santé en luttant pour sortir des addictions, des dépressions. Pour répondre aux demandes d'aide exprimées par les accueillis, le CCAF est aidé par une psychologue et une infirmière en psychiatrie.

Les services proposés à l'Accueil du CCAF (en nombre d'actes)

L'offre alimentaire :

Les passages indiquent aussi le nombre de **petits déjeuners ou goûters servis : 6455** cette année contre 5316 en 2012 soit **1139 de plus que l'an passé**. Chaque mardi et vendredi matin un copieux petit déjeuner, le plus complet possible (lait, fromage, fruits et confiture, pain à volonté) est servi à chaque personne accueillie. De même le lundi après-midi un goûter nourrissant est offert. Souvent des barquettes non consommées au foyer, des dons de l'épicerie sociale, du boulanger Mr Dias, de la communauté d'agglomération ou encore des pommes de l'abbaye de Jouarre ou des lycéens de Gasnier Guy viennent compléter ce menu.

Les prestations et service offerts au CCAF :

Les services Demandés	Nombre d'actes en 2011	Nombre d'actes en 2012	Nombre d'actes en 2013	Nombre d'utilisateurs 2012	Nombre d'utilisateurs 2013
Douches	518	923	1801	193	689
Lessives	75	229	389	75	253
Informatique	706	770	704	167	374
Entretiens accompagnement	262	610	770	174	501
Soins	168	219	129	?	103
Entretiens avec Psychologue			46		31

Prestations en matière d'hygiène et vestimentaire

- **1801 douches prises** (923 en 2012) Le CCAF propose l'accès à **trois douches** et nos bénévoles rivalisent d'attention pour que chacun puisse prendre une douche chaude. Le nombre de douches prises a doublé en raison de l'ouverture de deux douches supplémentaires l'an passé (grâce à l'Association sainte Bathilde) ce qui permet de répondre totalement aux besoins.
- **389 lessives effectuées** (229 en 2012) Possibilité également de **lessive** pour les vêtements. Toujours en augmentation, l'arrivée d'une 2^e machine devrait permettre de satisfaire complètement la demande.
- **25 bagages laissés** en sécurité. Cette année nous avons pu aménager un local avec des casiers pour servir de **bagagerie**. La demande est croissante pour ce service car il est pénible de se déplacer toute la journée et par tous les temps avec un sac à dos ou une valise. Encore plus de se présenter à un entretien d'embauche avec ses affaires.
- **Les demandes de vêtements**, couverture, chaussures (non comptabilisés mais environ 10 par demi-journée) En fin d'année nous manquons d'espace pour stocker et présenter les vêtements.

Le but de ces prestations est d'apporter des soins d'hygiène et de confort aux usagers et leur permettre de recouvrer l'image de soi et une reprise de contact avec la réalité sociale.

Prestation à caractère médical

Une infirmière bénévole diplômée en psychiatrie est présente aux permanences du lundi après-midi et mardi matin pour assurer les premiers soins simples. Les 129 soins infirmiers sont à la baisse par rapport à l'an passé (219 en 2012). Une des 2 infirmières a eu des problèmes de santé et n'a pu continuer. On recherche donc une ou deux infirmières.

Depuis le mois d'octobre, présence **d'une psychologue** chargée chaque mardi matin d'écouter et de repérer la souffrance des personnes et d'accompagner vers le soin. Une trentaine de personnes ont déjà pris contact avec elle. C'est la mise en place du projet de santé avec l'ARS depuis octobre. L'essai avec la SAJED n'a pu encore aboutir. (voir page 20)

Le CCAF voudrait faciliter l'accès aux soins des populations précarisées. C'est pourquoi il travaille à trouver des moyens adaptés pour assurer un accès aux soins rapides et effectifs aux usagers en respectant le degré d'urgence.

Accompagnement à caractère social

Les personnes accueillies à l'Accueil du CCAF bénéficient d'une écoute et d'un accompagnement social favorisant leur insertion et leur permettant d'amorcer, à leur rythme, un retour vers les dispositifs de suivi et d'insertion de droit commun.

En fonction de la situation de la personne, l'accueil et l'accompagnement social au CCAF vise à :

- la mise à jour des documents administratifs, indispensables aux personnes pour accéder à leurs droits humains (fonction de conseil et d'écrivains publics)
- une aide à la recherche d'un hébergement : les professionnels travaillent en lien avec les dispositifs d'hébergement locaux, pour que les demandes de logement soient faites plus systématiquement.

Là encore, nous constatons une **augmentation des entretiens réalisés par les travailleurs sociaux** : 770 ont été notés. Ils n'étaient que 610 en 2012. Evidemment ces entretiens sont d'inégales longueurs et de régularité variée selon les personnes, leurs situations et leur demande. Mais ils sont très appréciés (voir enquête).

Autres services rendus

L'informatique (704 consultations internet) en baisse en raison de la mauvaise réception. Les branchements ont été réduits pendant une période par les pompiers, qui ont demandé l'installation des prises aux normes mais dans le quartier de la Roseraie, il y a un faible débit de la connexion. Par contre le nombre de demandeurs passe de 167 en 2012 à 374 cette année.

Les ateliers sont toujours proposés les lundis après-midi : cartonnage, peinture et les **ateliers malins** commencent à être testés (papiers administratifs, feuilles d'impôt..) mais demandent d'être mieux communiqués aux usagers présents.

D'autres services fournis ne sont pas quantifiés tel le **prêt de téléphone** (environ 6 par permanence) ou encore les **branchements électriques**. En effet la population des sans-abris ou mal logés a soif d'être comme tout le monde. Les téléphones portables leur sont fort utiles pour appeler le 115 ou les administrations mais encore faut-il pouvoir les recharger. Quelques uns viennent aussi brancher leur ordinateur, signe que ce public ne passe pas à côté de la modernité.

Les animations et manifestations ponctuelles

- Le repas des bénévoles, en avril, permet un temps convivial entre nous
- Nous étions une centaine à notre barbecue du 21 juin avec les accueillis. La chorale du CADA nous a fait le plaisir d'animer notre déjeuner. Le traditionnel loto suivi très assidument et agrémenté de petits cadeaux clôture cette belle journée.
- Le repas de Noël a cette année réuni 90 convives avec remise de cadeaux très appréciés (notamment ceux confectionnés par les élèves du collège Gasnier-Guy et offerts par « Carrefour Solidarité ») suivi également d'un loto.

Merci à deux partenaires efficaces

Le Secours Catholique changeant de priorités, nous a confié l'animation du **vestiaire** début février. Une équipe se met en place aux mêmes horaires que l'accueil pour répondre aux besoins des SDF. Nous remercions le Secours Catholique de sa confiance et de son soutien financier. Merci également à Monika Presles pour son dévouement dans ce service pendant 8 ans.

L'Association Sainte Bathilde, sans bruit, assure la gestion de locaux de la Roseraie et permet que le CCAF puisse agir dans de bonnes conditions. C'est un gros travail pour mettre le bâtiment aux normes de sécurité a notamment été effectué. Nos conditions de location sont redéfinies (voir chapitre budget).

Des réalités pénibles : Lettres anonymes, squatter, vols

Des **incivilités** nous ont pris aussi du temps : série de lettres anonymes en début d'année, puis l'été la présence d'un squatter campant dans le jardin, les plaintes de voisins et autres usagers de la Roseraie. Le CA a décidé de l'attitude à tenir : appel à la police, à l'huissier, puis à notre avocat pour un jugement au tribunal de Meaux. Finalement à force de persuasion du CCAF et de l'association Sainte Bathilde il a libéré les lieux. On a aussi observé quelques vols qui nous ont obligés à changer des serrures et des saccages des boîtes aux lettres. Nous restons vigilants.

Des cheminements et des résultats encourageants

Un petit comité de suivi permet d'ajuster l'accompagnement des accueillis. Et de chercher comment les soutenir dans leurs cheminements. Pas à pas, plusieurs avancées ont été observées :

D : Jeune, mis en lien avec la Mission locale, a été accepté pour une formation d'un an. Il vient retirer son courrier à la domiciliation et suit ses démarches. Il est très motivé car dit-il : « *je deviens papa* ».

A D : 33 ans, né en France, en rupture avec ses parents, n'avait plus rien. On l'a encouragé à demander une domiciliation, grâce à cette démarche il a pu demander et obtenir le RSA mais il n'a toujours pas d'hébergement. Convoqué par l'accompagnement vers l'emploi de Seine St Denis, il prend peur : « *Comment travailler alors que je ne sais où dormir ?* ». Nous le rassurons et l'encourageons à y aller.

M A : était infographiste au Maroc. Nous l'avons aidé à faire un dossier DALO et une demande de logement à Coalia.

C N : l'accueil lui a permis d'obtenir le RSA. Mais il a de gros problèmes musculaires, et va partir en centre de santé. Nous sommes en lien avec le CCAS pour prévoir un logement à sa sortie, et un accompagnement à ce moment crucial.

S C : a été agressé. Il revient voir l'accueil pour une aide sur les papiers : la CMU, la CAF, la carte de transport. Comme il perd tout il demande que l'on garde copie de ses documents. Il ne sait pas bien lire. Il a aussi besoin d'une cure de désintoxication. Et a envie de s'en sortir.

G J : nouvelle domiciliée veut quitter son mari qui ouvre ses courriers. Elle demande quoi faire pour l'EDF. Nous l'avons mise en lien avec la psychologue qui a pu l'écouter.

A M : Elle dormait dans un squat à Paris. La maraude lui a obtenu une chambre d'hôtel. Elle a de gros problèmes de santé et du souci pour ses 3 enfants placés. La aussi la psychologue a pu l'écouter.

M D : à 63 ans, il était imprimeur et a perdu son travail au moment du passage au numérique. Il demande conseil pour constituer son dossier de retraite. Il a du mal à retrouver ses fiches de paie.

S : N'avait aucun papier. Nous l'avons aidé sur ce plan, à faire les démarches, maintenant il a une carte de 10 ans renouvelable. Il a pu aller quelques jours en Algérie voir sa famille pas vue depuis 14 ans. Il a commencé une formation de soudeur à Beauvais et nous remercie.

C N : Camerounaise, sourde depuis l'adolescence, nombreuses démarches d'une de nos travailleuses sociales pour obtenir qu'elle soit appareillée. L'opération lui permet maintenant d'entendre ses interlocuteurs. Qui va payer l'assurance de l'appareil auditif ? Avec le SIAO on a pu trouver un hébergement au Sentier à Melun. Maintenant elle souhaite avancer sur ses papiers.

Z A : Jeune maghrébin est actif dans ses démarches de régularisation. N'ayant pas de ressources, il a demandé au CCAF une aide pour les timbres fiscaux à mettre avec son dossier. Ceci lui a permis de prouver qu'il faisait des démarches.

F C : Jeune français de 22 ans, dormant dans un squat, a obtenu un rendez vous à l'Ecole de la 2^{ème} chance qui se met en place sur Chelles.

V B : Jeune maman, avec son enfant d'un an, va avoir un hébergement dans le 93 et un AVDL (accompagnement vers et dans le logement). Elle cherche maintenant des meubles pour emménager.

Résultats de l'enquête

Ces quelques exemples sont à mettre en relation avec **les réponses qu'ont fait les usagers eux-mêmes** par l'enquête à la question n°9 **Sur quoi le CCAF vous a t-il aidé le plus**. Les 36 répondants ont indiqué en premier la nourriture [20], puis l'hygiène [19], le moral [15], se faire des amis [14], les papiers [12], la recherche de logement [6], et en dernier : la recherche d'emploi [3].

La mise en œuvre du Projet Santé avec l'ARS

Il s'inscrit dans la dynamique globale du CCAF qui est de relancer les ressources et potentialités de chacun comme étant « acteur de sa vie » et de sa santé, ainsi que le prône la charte d'Ottawa 1986, par exemple (re)prendre soin de soi, ou reprise régulière de rendez-vous avec un travailleur social compétent et rendez-vous avec les soignants, ou encore l'insertion par le travail ou par l'inscription à une activité sociale ou culturelle.

Ce projet s'étale sur plusieurs années :

Dès 2011, l'Accueil de jour du CCAF constate des difficultés grandissantes à accompagner les personnes en grande précarité souffrant de troubles psychiques, dont le nombre augmente beaucoup. Il met en évidence les besoins suivants : Mieux connaître les différents partenaires, permettre le diagnostic, travailler en réseau, favoriser l'accès aux droits.

En 2012, pendant 9 mois Gisèle Labbé, Naïma Cheffah et Anne Buchsenschutz, ont rencontré la plupart des structures de la Communauté d'Agglomération Marne et Chantereine et des environs, désireuses de travailler ensemble.

En septembre 2012, à l'initiative du CCAF, la plupart ont décidé de créer ensemble un groupe d'inter vision pour une meilleure prise en compte de la souffrance psychique, groupe coordonné maintenant par la dynamique Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (La Rose des Vents, Meaux) ; les partenaires de ce groupe « intervision » sont à chaque réunion trimestrielle, plus nombreux.

En janvier 2013, le CCAF dépose un dossier de demande de subventions à l'Agence Régionale de la Santé Ile de France (ARS IDF) pour **repérer la souffrance psychique des personnes en grande précarité et accompagner vers le soin.**

Cet objectif général du projet auprès des personnes vulnérables reçues à l'Accueil de jour du CCAF est aussi d'améliorer l'accompagnement vers le soin par un travail en partenariat avec les structures concernées sur le territoire de la communauté d'agglomération. La subvention de 5000€ demandée sert à payer les vacations d'une psychologue chargée chaque mardi matin d'écouter, et de repérer la souffrance des personnes et d'accompagner vers le soin. Le dossier est intégralement accepté par l'ARS et les fonds dégagés durant l'été 2013.

La réalisation du projet a commencé en octobre 2013.

Après 2 mois de démarrage, **plus de 30 personnes lors de 46 entretiens**, ont déjà pris contact avec la psychologue dans le temps d'accueil du CCAF du mardi matin, et 7 ont pu aussi bénéficier d'orientations thérapeutiques, médicales ou sociales dans un premier temps. 18 personnes viennent régulièrement rencontrer la psychologue.

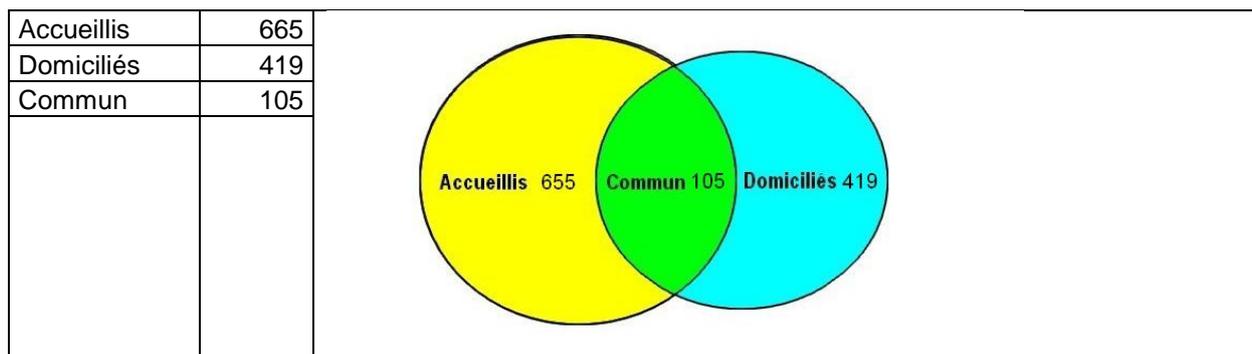
Le travail des éducateurs spécialisés et de la psychologue, montre que :

- La majorité des personnes rencontrées éprouvent un fort besoin de sortir de l'isolement et de pouvoir bénéficier d'un soutien affectif et relationnel, en disposant librement d'un espace d'écoute et de paroles dans le cadre d'un accompagnement psychologique.
- Le besoin de mettre des mots et d'exprimer des émotions sur diverses blessures liées à des événements de vie traumatiques passés, des expériences douloureuses ravivées par leur situation de précarité s'est donc fait sentir de manière régulière lors des permanences d'accueil du mardi matin du mois d'octobre et de novembre 2013.
- D'autres personnes ont besoin d'écoute pendant un certain temps pour faire face à une situation particulière, par exemple : la réponse négative à une demande de titre de séjour s'accompagne souvent d'un effondrement psychique amenant certaines personnes à renoncer à leur projet de vie.
- D'autres personnes encore demeurent dans la non demande voire le refus d'aide. Nous avons à respecter chez ces personnes la liberté de pouvoir parler quand elles seront prêtes (le temps psychique est différent du temps des démarches sociales par exemple), l'entretien pouvant réveiller chez elles, des épisodes douloureux de leur vie.

Il s'agit donc d'offrir à ces personnes, dans la continuité, une présence disponible et bienveillante, favorisant l'émergence de la demande d'aide.

La réalisation de ce projet qui améliore l'efficacité et la qualité des services proposés par l'Accueil est rendu possible **par le gros investissement du CCAF à travers ses travailleurs sociaux et ses bénévoles mobilisés.**

105 usagers utilisent à la fois les services de l'accueil et ceux de la domiciliation.



L'ensemble de ces 2 services du CCAF a donc reçu en 2013 : **979 usagers**.

B – Le service de Domiciliation du courrier

Le service de domiciliation permet aux personnes n'ayant pas d'adresse personnelle de recevoir leur courrier au CCAF 2 fois par semaine. L'enjeu est de rester en lien avec leurs familles et les administrations ou divers interlocuteurs par exemple pour demander un logement ou chercher un emploi.

Les demandeurs doivent d'abord passer par le CCAS de la mairie de Chelles ou la MDS pour être orientés chez nous. Ce passage permet un entretien avec un travailleur social.

A l'inscription au CCAF, la personne reçoit une carte avec un numéro qui sera présenté pour la réception du courrier.

L'équipe du courrier

Elle compte 7 bénévoles pour assurer l'ensemble de la domiciliation.

Ce service consiste à aller chercher le courrier au Centre de Tri, le compter, le trier et le ranger dans les dossiers, puis le distribuer et enregistrer sur ordinateur le nombre de lettres remises à chacun.

Il faut aussi faire les radiations. Et mettre à jour les ordinateurs, réaliser la sauvegarde des fichiers, et s'assurer que tout a été fait correctement, et, si besoin, corriger.

Compte tenu de l'activité et des indisponibilités de chacun, de nouveaux bénévoles seraient les bienvenus.

Le public des domiciliés en 2013

2013	DOMICILIES							
	inscrits	RSA/RMI	non RSA	CNI	CCAS	MDS	radiés	liens
total →	419	128	291	134	236	63	270	169
→	136	33	103	68	113	23	129	
Domiciliés de l'année	148	NB : A UNE DATE DONNEE, LE NOMBRE D'INSCRITS TIENT COMPTE DES RADIES						

Les domiciliés **bénéficiant du RSA** passent de 19% en 2012 à 24% en 2013.

Est-ce signe d'un accès aux droits ou au contraire d'un appauvrissement de cette population ?

Comment arrivent-ils au CCAF ?

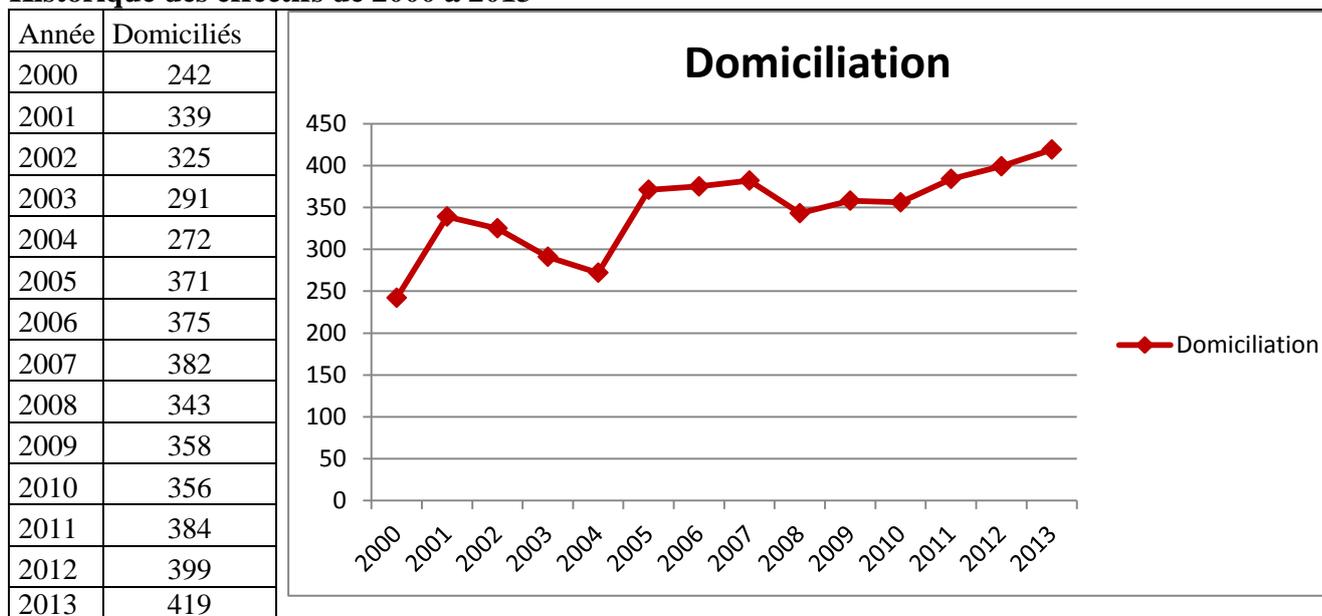
Les domiciliés sont pour plus des 2/3 envoyés par le CCAS de Chelles : 75% en 2012 et 83% en 2013. Les autres sont envoyés par les assistantes sociale de la Maison Des Solidarité du Conseil Général.

Mais il faut être conscient que des communes proches (Mitry, Vaires, Torcy) sont demandeuses de nos services. Nous avons signalé ce fait au CCAS de Chelles car une domiciliation entraine des responsabilités pour la commune concernée (demande de logement, scolarisation des enfants...) On veillera donc à une concertation sur ce sujet.

Evolutions par rapport à l'an passé		
	2012	2013
Nouveaux Inscrits	157	148
Radiés de l'année	142	129
Domiciliés en plus	15	19

Donc un peu moins d'inscrits mais surtout moins de radiés cette année font que finalement la liste s'allonge. C'est la 1^{ère} année où le total des inscrits dépasse 400 : 419

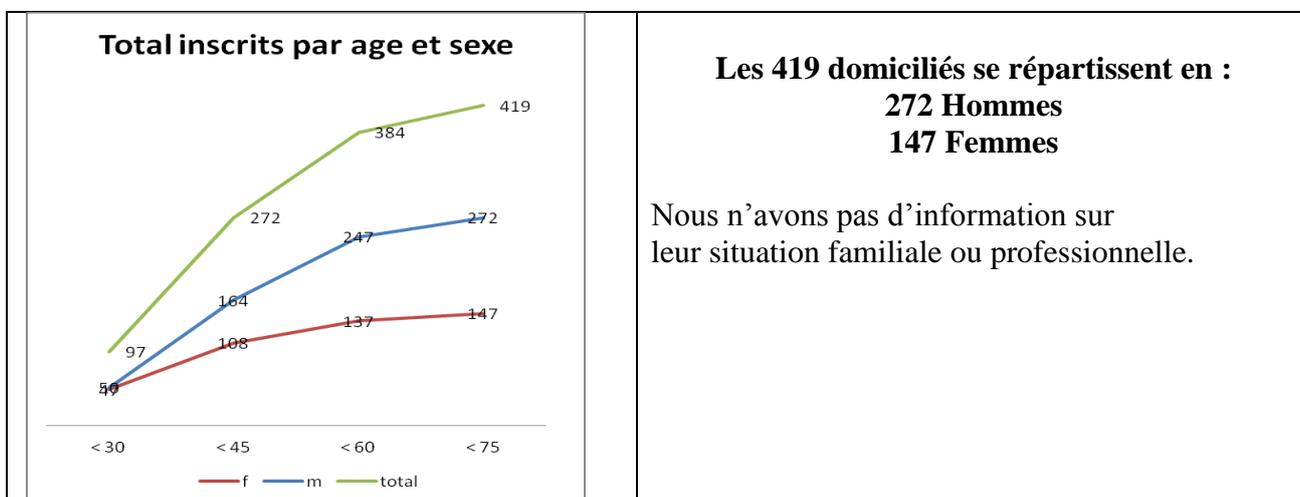
Historique des effectifs de 2000 à 2013



L'âge des domiciliés de 2013

La dernière ligne indique que ce public rajeunit.

Age	L'AGE DES INCRITS dans l'année				TOTAL DES INSCRITS			
	< 30	< 45	< 60	< 75	< 30	< 45	< 60	< 75
Femmes	23	18	8	0	47	61	29	10
Hommes	27	51	17	3	50	114	83	25
Total 147	50	69	25	3	97	175	112	35
%	34,01	46,94	17,01	2,04	23,15	41,77	26,73	8,35
Soit :	+ 2 %	+ 3 %	- 3 %					



Volume du travail du service

Nombre de LETTRES RECUES					NB de VISITES et LETTRES	
année	16 748	2038	82	703	8415	13 582
2013	reçues	retours	à suivre	divers	visites	distribuées

A remarquer qu'il y a **169 visites de plus** que l'an passé au service courrier. Ce qui indique un intérêt des usagers.

Mais **590 lettres reçues en moins**. Cette tendance est générale en France (montée du courrier électronique) mais cette population a encore besoin du courrier papier et les administrations également pour la joindre.

Attestations fournies aux domiciliés		
Nb usagers	Nb fois	Nb attestations
121	1	121
50	2	100
23	3	69
8	4	32
2	5	10
3	6	18
1	7	7
1	8	8
Total : 209		365

Cartes redemandées		
Nb usagers	Nb fois	Nb cartes
64	1	64
19	2	38
2	3	6
Total : 85		108

Deux remarques complémentaires :

On observe qu'une part du public de la domiciliation vient en voiture ce qui n'est pas du tout le cas de celui de l'accueil.

Nous sommes souvent questionnés par des huissiers qui cherchent à joindre des personnes pour des problèmes d'endettement. Et parfois par la police pour des convocations.

L'équipe de la domiciliation se concerte sur la gestion informatique du courrier



Le service domiciliation – courrier, cherche des bénévoles pour renforcer l'équipe.

C - Foyer André Roux en 2013

L'activité du foyer ne change guère d'une année à l'autre malgré notre souhait et notre volonté d'augmenter sa capacité d'accueil. Le foyer reste constitué de 4 appartements situés dans le quartier Gambetta et permettant de loger 17 personnes (hommes).

Ces logements sont destinés à accueillir des populations éprouvant des difficultés particulières d'accès à un logement autonome ou des difficultés à s'y maintenir, en raison de l'inadaptation de leurs ressources, ou de leur situation professionnelle, familiale ou sociale.

Les logements sont des chambres individuelles, à caractère provisoire, permettant aux résidents de se reconstruire et de se réinsérer dans la société bénéficiant de l'accompagnement des travailleurs sociaux du CCAF.

1- LA VIE DE L'EQUIPE

L'équipe est constituée de 2 salariées- éducatrices spécialisées pour 60% de leur temps, d'un responsable bénévole et d'une personne mise à disposition par la Fondation ORANGE en charge de la maintenance technique permettant d'effectuer des petits travaux d'entretien dans les appartements. Participe aussi une employée de la CARED qui assure, une fois par jour, la distribution des repas pour les résidents et le ménage des bureaux sur le site des Tournelles. L'équipe a accueilli au dernier trimestre deux stagiaires dans le cadre de leurs études.

Le responsable et les salariées se rencontrent tous les quinze jours (séances de deux heures) pour faire le point sur les problèmes de la vie du foyer (l'accompagnement social, la gestion des impayés, les difficultés du 'vivre ensemble' dans les appartements, l'entretien des équipements etc...).

L'équipe a aussi en charge l'établissement et la gestion des règles et procédures s'appliquant à la vie du foyer. Ainsi ont été réactualisés en fin d'année 2012 et début d'année 2013 le règlement intérieur du foyer et le titre d'occupation des logements.

2- LE PUBLIC LOGE

Effectif présent : tout au long de l'année 2013 l'effectif (17 hommes) est resté le même, pas de sortie donc pas d'admission. La durée moyenne des séjours, de fait, augmente pour atteindre maintenant 3,5 ans se répartissant de la façon suivante :

- entre 2 et 3 ans: 8 résidents
- entre 3 et 5 ans: 6 résidents
- entre 5 et 7 ans: 2 résidents
- au delà : 1 résident (10,25 ans)

Les dernières entrées (au nombre de trois) datent d'octobre 2011.

Nous constatons qu'il est difficile de faire vivre le passage du foyer vers d'autres types de logements plus pérennes. La situation socio-économique des résidents et pour certains leurs pathologies ne nous permettent pas de faire des orientations pour le moment. Et vers où ? Les types de logements à caractère très social (studio-T1) bénéficiant d'un loyer très modéré n'existent quasiment pas et très rares sont ceux qui se libèrent.

Nous faisons en sorte que les dossiers de demande de logement de chaque résident soient en permanence à jour de façon à ne 'rater' aucune offre de logement pouvant se présenter.

Catégories socioprofessionnelles

Salariés	3 résidents
Retraités	4 résidents
RSA	9 résidents
Autres	1 résident

Bénéficiaires d'APL et AL

Bénéficiaires de l'APL	4 personnes
Bénéficiaires de l'AL	8 personnes
Non bénéficiaires APL et AL	5 personnes

Les impayés

Chaque résident doit s'acquitter d'une redevance mensuelle de 220 euros. Le reste à charge, après encaissement de l'APL ou de l'AL varie entre 10 et 150 euros. Quelques résidents pour des raisons diverses ne s'acquittent pas régulièrement de leur contribution et accumulent ainsi des impayés. L'équipe avait mis en place une procédure permettant au résident de régler leur dette (entretien-moratoire/échancier contractualisé). Cette tentative est restée sans effet aussi une politique plus serrée pouvant aller jusqu'à l'exclusion a été décidée, les impayés pouvant mettre en cause la pérennité de l'activité et par ailleurs être incompris par les résidents s'acquittant régulièrement de leurs redevances.

La redevance n'ayant pas été actualisée depuis plusieurs années sera réévaluée au début du deuxième trimestre 2014.

3- L'ACTIVITE DU SERVICE

L'équipe a pour mission la gestion déléguée de toutes les activités du foyer à savoir :

- Gestion du budget qui implique la perception des participations des résidents ainsi que les différentes activités d'intendance et de surveillance relatives au bon entretien des appartements.
- Une attention permanente portée aux problèmes du "vivre ensemble", aux questions des addictions diverses et fréquentes.
- La gestion des situations administratives des résidents (constitution des dossiers individuels de chaque résident – veiller à leur mise à jour permanente – contacts avec les assistantes sociales et organismes sociaux tels que la CAF ou Pôle Emploi ainsi que les services fiscaux).
- Réunion une fois par semestre de l'ensemble des résidents
- Rencontre une fois par semestre des résidents appartement par appartement pour faire le point sur le "vivre ensemble" (la vie au quotidien dans chaque appartement). L'objectif de ces rencontres est de permettre l'expression de tous, de détendre les situations et d'apporter des réponses et des solutions aux problèmes du quotidien.
- En début d'année 2013 un travail de "toiletage" du règlement intérieur de la pension de famille et du titre d'occupation a été effectué et validé par le conseil d'administration.
La mise à jour de ces documents a été l'occasion de rencontrer de façon individuelle chaque résident , de leur faire signer ces documents et de redéfinir avec chacun un parcours résidentiel en se fixant des objectifs et des étapes. Ce travail est en cours et constitue le cœur de la mission de nos travailleurs sociaux.
- L'animation au sein du foyer : il est important pour nos résidents, dans leur processus de reconstruction et de réinsertion, de s'intégrer dans la vie sociale locale. Il faut les aider à sortir de leur marginalisation et les inciter à participer à la vie culturelle, associative, de quartier. Pour mettre en œuvre cet objectif un panneau d'affichage a été installé dans chaque appartement pour transmettre des informations sur la vie locale : les programmes des cinéma, des expositions, les coordonnées des bibliothèques, les plannings des principales rencontres sportives, les coordonnées d'un certain nombre d'associations.....
- La mise en place d'ateliers thématiques au niveau de l'accueil de jour s'est enclenché au dernier trimestre 2013 ; les résidents ont été informés de cette nouvelle activité et invités à y participer.

4- LES COLLABORATIONS EXTERIEURES

- Poursuites des collaborations institutionnelles habituelles et contractuelles : CCAS , CAF, municipalités, député, préfecture, MDS.....etc
- Contacts nouveaux et approfondis pour suivre différentes pistes pouvant permettre d'augmenter le capacité d'accueil du foyer : les bailleurs sociaux, Habitat et Humanisme, les compagnons d'Emmaüs.... Ces contacts et d'autres devront se poursuivre en 2014 pour finaliser l'augmentation de notre capacité d'accueil.

REMERCIEMENTS

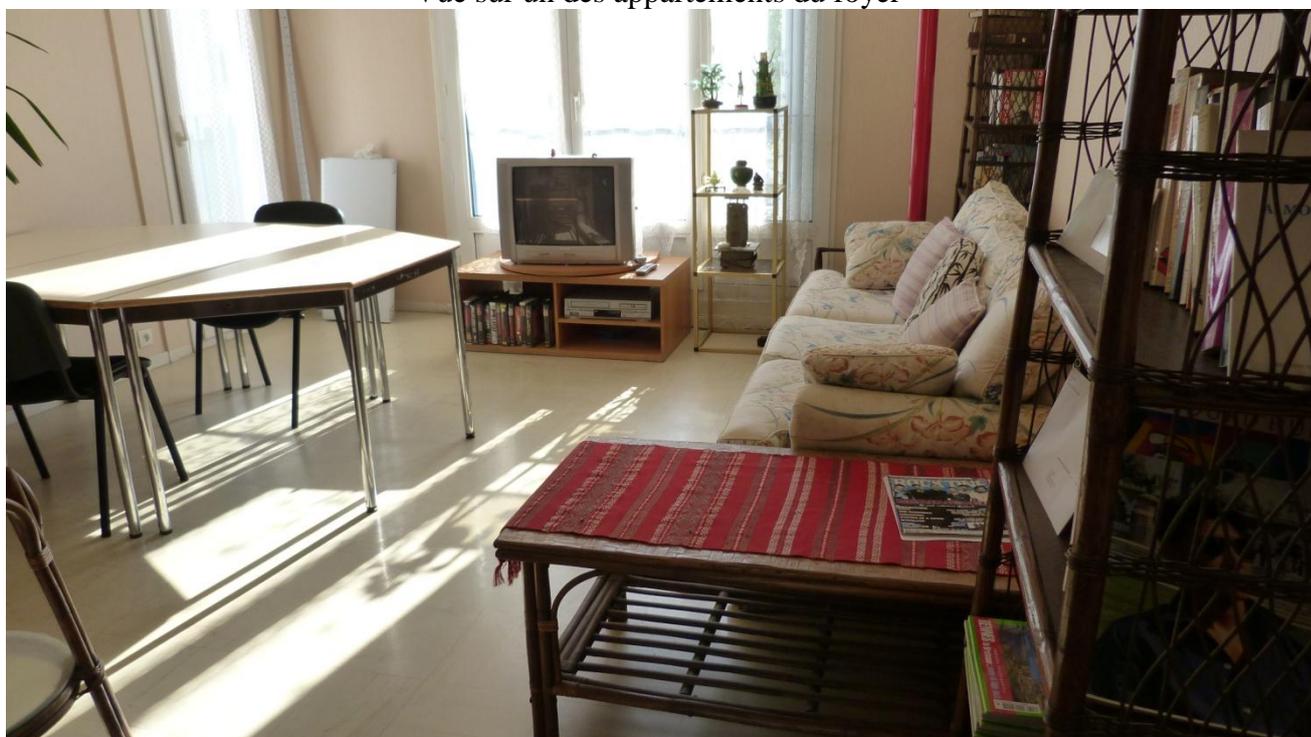
L'activité du foyer est conventionnée avec un service important de la préfecture : la Direction Départementale de la Cohésion Sociale. Cette convention confère à notre activité le statut de "Pension de famille" et en fixe les modalités de fonctionnement. Le CCAF bénéficie par cette convention d'une importante subvention de fonctionnement et en remercie la DDCS.

La municipalité de CHELLES continue à nous fournir quotidiennement et gratuitement 17 repas pour nos 17 résidents.

La Municipalité continue également à mettre à disposition du foyer et du CCAF dans sa totalité un comptable. Pour ces deux prestations (entre autres) le CCAF remercie la mairie de Chelles.

Le CCAF remercie également ses deux travailleurs sociaux pour leur travail et leur présence auprès des 17 résidents que nous logeons.

Vue sur un des appartements du foyer



D - Accompagnement vers l'emploi en 2013

Le Revenu de solidarité active

Le nombre de personnes en difficulté progresse d'année en année en France. Plus 7,4% entre septembre 2012 et septembre 2013 (selon les ASH du 10 janvier 2014). C'est également vrai en Seine et Marne qui frôle les 30 000 bénéficiaires du RSA (voir p 5). Mais on l'a vu beaucoup ne demandent pas le RSA. Selon des experts 5,7 milliards d'euros ne sont pas redistribués. (1)

L'AVE

Depuis presque ses débuts, le CCAF est reconnu sur Chelles et Lagny pour cette compétence. Des 1989 sa présidente siégeait à la Commission Locale d'insertion. En 1989 le CCAF a créé l'AVE pour accompagner les bénéficiaires du RMI. Suite à la transformation de ce dispositif en RSA, en 2010 une convention a été cosignée avec le Conseil général pour 3 ans. Le nombre de postes de conseillers en insertion professionnelle a été amplifié. La convention a été prolongée d'un an pour harmoniser des calendriers d'évaluation. 14 associations, dont le CCAF, sont ainsi responsables de l'AVE des 14 territoires du département, selon le découpage des communes couvertes par les Maisons départementales des solidarités (MDS).

L'équipe AVE est donc constituée actuellement de 5 conseillers en insertion professionnelle et d'une hôtesse assistante. Cette équipe coordonnée par Patricia Radic se réunit chaque semaine. Elle travaille sur Chelles, Lagny et Chessy et est en lien avec de nombreux partenaires. De nombreux contacts ont lieu avec le président, et les bénévoles chargés de la téléphonie et de l'informatique.

L'AVE a 2 missions distinctes dont nous rendons compte ci-dessous :

- L'accueil des personnes pour un diagnostic et une orientation vers un référent
- L'accompagnement proprement dit des personnes orientées vers nous.

BILAN DE LA MISSION D'ORIENTATION AU 31/12/2013

	TOTAL LISTE DIH 2013	Personnes Hors DSP	Contacts spontanés	Report	RDV de relance	ORIENTATIONS réalisées	Saisie EP
LAGNY	739	116 (16%)	289 (39%)	42 (6%)	451 (61%)	390 (63%)	191 (26%)
CHELLES	638	85 (13%)	265 (41%)	32 (6%)	392 (61.5%)	402(73%)	119 (19%)
TOTAL	1377	201	554	74	843	792 (67,5%)	310
N° colonne	1	2	3	4	5	6	7

Colonne 1 : Les listes envoyées chaque mois par le Conseil général représentent un total de 1377 bénéficiaires du RSA. Ce total des situations traitées dans le cadre de l'orientation est en **augmentation de 17%** par rapport à 2012 (1377 dossiers contre 1171 en 2012).

Colonne 3 : Depuis le début de cette mission, la part des personnes qui prennent **contact spontanément** suite au premier courrier du Conseil Général reste stable 40%.

Colonne 5 : En conséquence 60% des personnes doivent être **relancées**. 1/5^{ème} des bénéficiaires ne se manifeste pas à l'issue de la procédure de relance.

Colonne 7 : **L'Equipe pluridisciplinaire** présidée par Mr Marion, conseiller général, président de la communauté d'agglomération, est saisie, une suspension de l'allocation est envisagée.

(1) « L'envers de la fraude sociale. Le scandale du non-recours aux droits sociaux ». Odenore Edition la Découverte 2012.

Le premier contact se fait autour d'un questionnaire (DSP)

Le but est de savoir qui est le mieux qualifié pour être son organisme référent qui l'accompagnera

A l'issue du questionnaire la répartition des orientations se fait de la façon suivante 19% pour le Pôle Emploi, 19,5% pour la MDS et 43% pour l'AVE pour les pourcentages les plus importants.

BILAN DES ORIENTATIONS REALISEES AU 31/12/2013								
	POLE EMPLOI	MDS	AVE	CE	JD	TH	ML	Total
LAGNY	75 (19%)	76 (19,5%)	168 (43%)	27 (7%)	8 (2%)	7 (2%)	29 (7,5%)	390
CHELLES	75 (18,5%)	78 (19%)	167 (41,5%)	19 (5%)	19 (5%)	7 (2%)	37 (9%)	402
TOTAL	150 (18,5%)	153 (19,5%)	335 (42%)	46 (6%)	27 (3,5)	14 (2%)	66 (8,5%)	792

MDS : Maison des Solidarités (assistantes sociales du Conseil général)

AVE : c'est-à-dire nous même CCAF

CE : Créateurs d'entreprises accompagnés par l'Afile77.

JD : Jeunes diplômés (structure spéciale)

TH : Travailleurs handicapés (structure adaptée à leur recherche d'emploi) par Pro métiers.

ML : Mission locale compétente pour les jeunes.

Mais pour donner une photographie exacte des orientations sur le territoire il faut tenir compte des orientations directes vers **Pôle Emploi** en amont de la passation du questionnaire. Voir tableau ci-dessous :

BILAN DES ORIENTATIONS SUR LES TERRITOIRES AU 31/12/2013								
	POLE EMPLOI	MDS	AVE	CE	JD	TH	ML	Total
LAGNY	75+345= 420 (57%)	76 (10%)	168 (23%)	27 (4%)	8 (1%)	7 (1%)	29 (4%)	735
CHELLES	75+298= 373 (53%)	78 (11%)	167 (24%)	19 (3%)	19 (3%)	7 (1%)	37 (5%)	700
TOTAL	55%	10,5%	23,5%	3%	2%	1%	5%	1435

Pour 345 personnes sur le secteur de Lagny et 298 sur le secteur de Chelles, Pôle Emploi est désigné comme référent à l'entrée dans le dispositif RSA dans la mesure où celles-ci ont une inscription valide à Pole Emploi

Ceci modifie sensiblement la part de chaque référent sur les territoires.

Pôle Emploi devient le référent le plus important à savoir 57% sur Lagny et 53% sur Chelles.

Sachant que pour une part importante des bénéficiaires du RSA, leur inscription à Pole Emploi ne perdure pas faute d'actualisation, alors se pose le problème du nombre difficilement quantifiable (puisqu'il se modifie au gré des inscriptions/radiations) de **bénéficiaires sans accompagnement**.

A l'issue de cette étape d'orientation, la personne sait quelle structure l'accompagnera ensuite.

BILAN DE LA MISSION D'ACCOMPAGNEMENT

Ces accompagnements sont rythmés par des entretiens individuels réguliers des personnes au RSA avec un référent unique (nos conseillers en insertion professionnelle) et des actions collectives.

Au total, on comptabilise **882 accompagnements** au cours de l'année 2013 : **511 femmes et 371 hommes**. (Ils n'étaient que de 499 en 2010, 724 en 2011, 836 en 2012) Ils se répartissent ainsi entre nos 2 territoires :

517 accompagnements sur le secteur de la MDS de **Chelles**. Plus précisément :

Solde au 31/12/2012 : 300 personnes

Entrées pour la période (01/01/2012 au 31/12/2013) : 217

File active au 31/12/2013 : 361

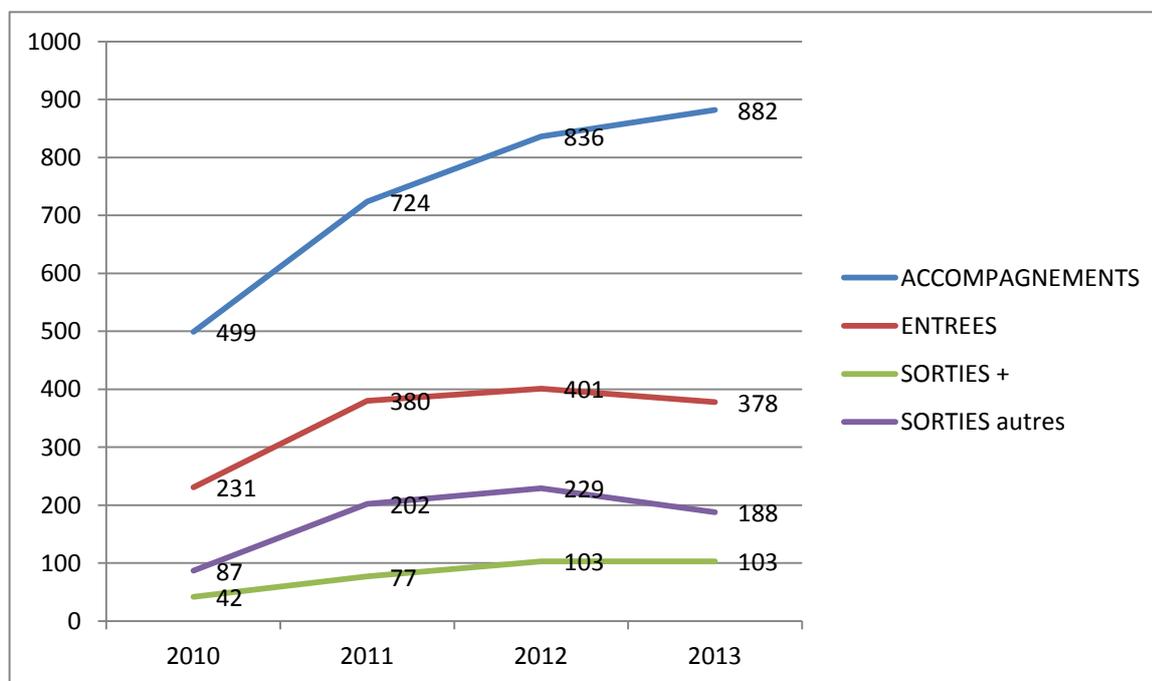
365 accompagnements sur le secteur de la MDS de **Lagny**. Plus précisément :

Solde au 31/12/2012 : 204 personnes

Entrées pour la période (01/01/2013 au 31/12/2013) : 161

File active au 31/12/2013 : 230

EVOLUTION DE LA FILE ACTIVE A L'AVE (liste des personnes suivies)



Au 31/12/2013, nous comptabilisons 581 personnes en file active, soit 116 accompagnements en moyenne par conseiller.

Nous constatons une disparité entre les 2 secteurs.

144 accompagnements par conseiller sur le secteur de Chelles (2,5 postes affectés).

92 accompagnements par conseiller sur le secteur de Lagny (2,5 postes affectés).

La présence aux entretiens individuels n'est pas gagnée d'avance :

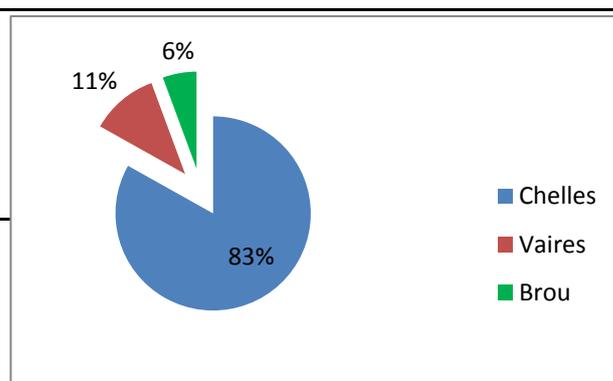
	Chelles	Lagny	Total
Entretiens Prévus	2220	1830	4050
Entretiens Réalisés	1267	1008	2275
Pourcentage de présence	57%	55%	

Il faut savoir recommencer.

PROFIL DES BENEFICIAIRES ACCOMPAGNES A CHELLES

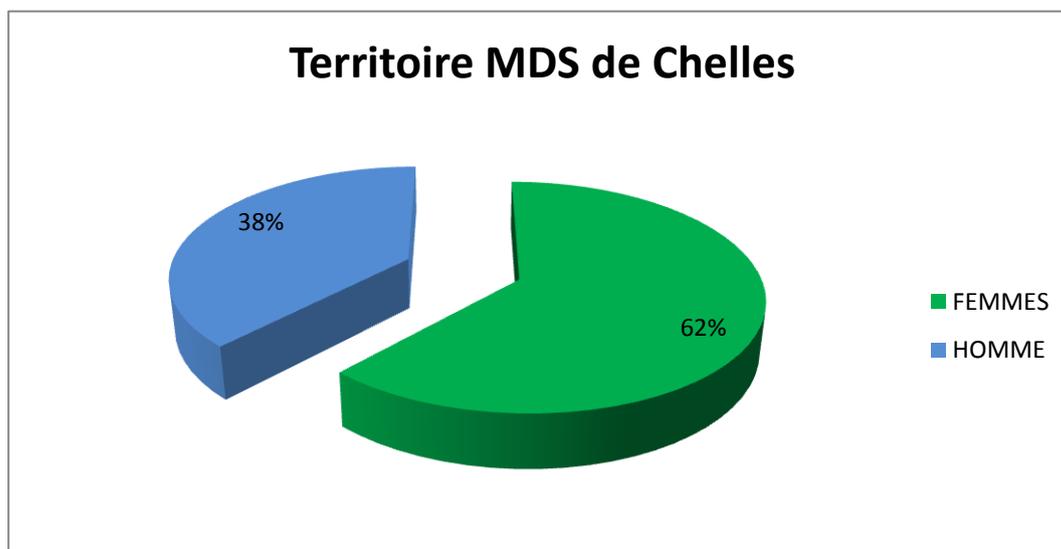
Répartition par commune

	2013	2013	2012	2011	2010
Chelles	430	83%	86%	86,5%	84%
Vaires	58	11%	9,5%	8%	10%
Brou	29	6%	4,5%	5,5%	6%
Total:	517				



Conformément à la configuration du territoire une large majorité des personnes accueillies habitent sur Chelles soit 83%.

Répartition homme femme sur le territoire

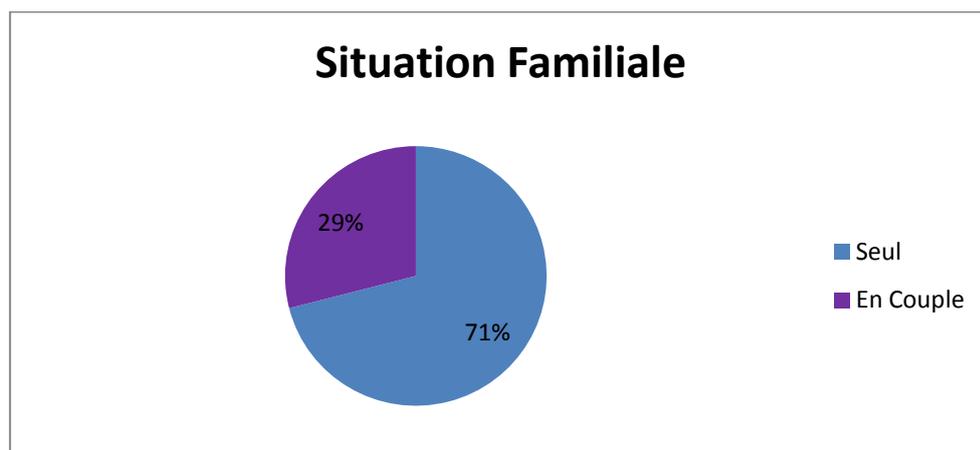


Concernant la situation familiale :

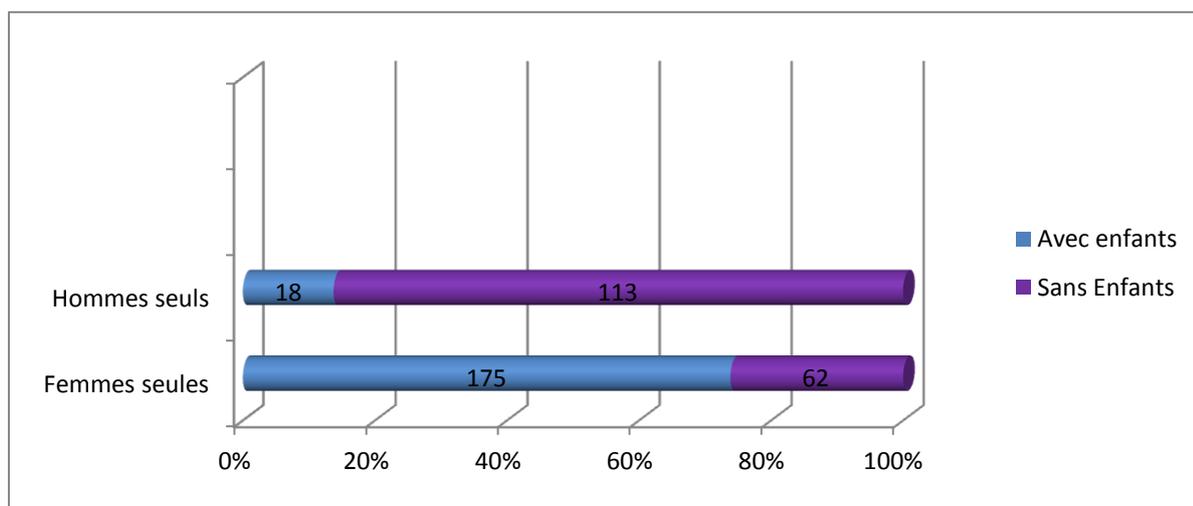
Situation Familiale	Seul(e)	Avec enfant	Sans enfant
Femmes	237	175	62
Hommes	131	18	113
	En couple	Avec enfant	Sans enfant
Femmes	82	75	7
Hommes	67	56	11

Il n'est pas simple de chercher un emploi quand on n'a pas de solution pour ses enfants.

71% des personnes accompagnées se déclarent seules .



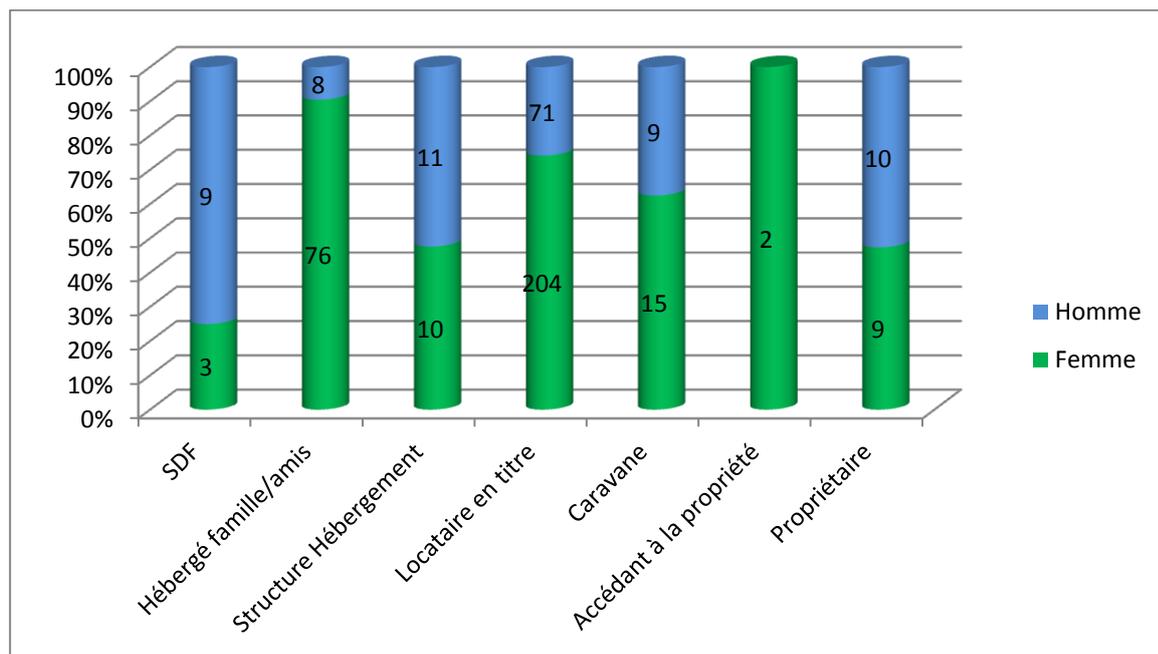
Parmi les femmes seules, 74% sont seules avec un ou plusieurs enfants à charge .Elles représentent 34% du public suivi par notre structure. Cette donnée constitue un des freins principal à la recherche d'emploi.Compte tenu des difficultés à d'une part, accepter de faire garder son ou ses enfants et, d'autre part, de la difficulté à mettre en place des modes de garde (manque de place, coût, difficultés à faire coïncider les places disponibles avec la reprise d'une activité). En début d'accompagnement, nous orientons les personnes concernées vers les structures susceptibles de les aider dans ces démarches (Relais Parents Enfants, RAM, La Balle au bond) . Les hommes seuls avec enfants représentent seulement 14% de leur catégorie.



La situation de logement :

	SDF	Hébergé famille/amis	Structure Hébergement	Locataire en titre	Caravane	Accédant à la Propriété	Propriétaire
Femmes	3	76	10	204	15	2	9
Hommes	9	88	11	71	9	0	10
517	12 (2%)	164 (32%)	21 (4%)	275 (53,5%)	24 (4,5%)	2 (0,5%)	19 (3,5%)

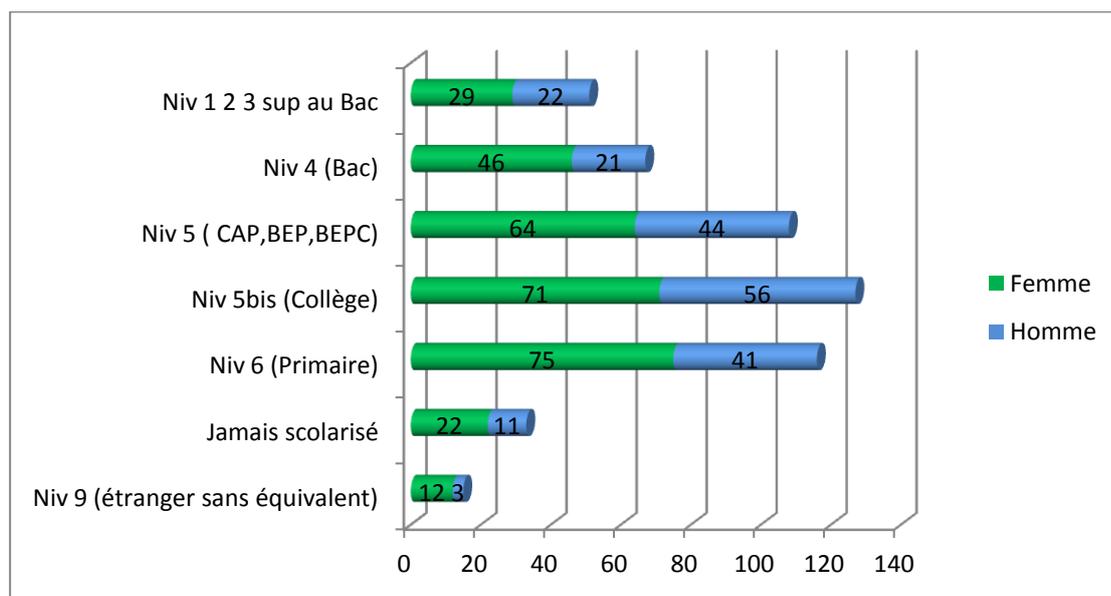
Une majorité des bénéficiaires suivis sont locataires en titre, ce qui exprime une situation plutôt stable. La part des hébergés (chez un tiers ou une structure) est néanmoins conséquente (36%) .



Le niveau scolaire :

niveau scolaire	Femme	Homme	2013	2012	2011	2010
Niv.9 (étranger sans eq)	12	3	3%	2,5%	6%	10%
Jamais scolarisé	22	11	6,5%	5,50%		
Niv.6 (Primaire)	75	41	22%	18%	10,5 %	12%
Niv.5bis Collège	71	56	24,5%	26%	26,5%	24%
Niv.5 (CAP, BEP, BEPC)	64	44	21%	22,5%	30%	30%
Niv.4 (Bac)	46	21	13%	12,5%	16%	15%
Niv.1,2,3 supérieur Bac	29	22	10%	13%	11%	9%
TOTAL:	319	198				

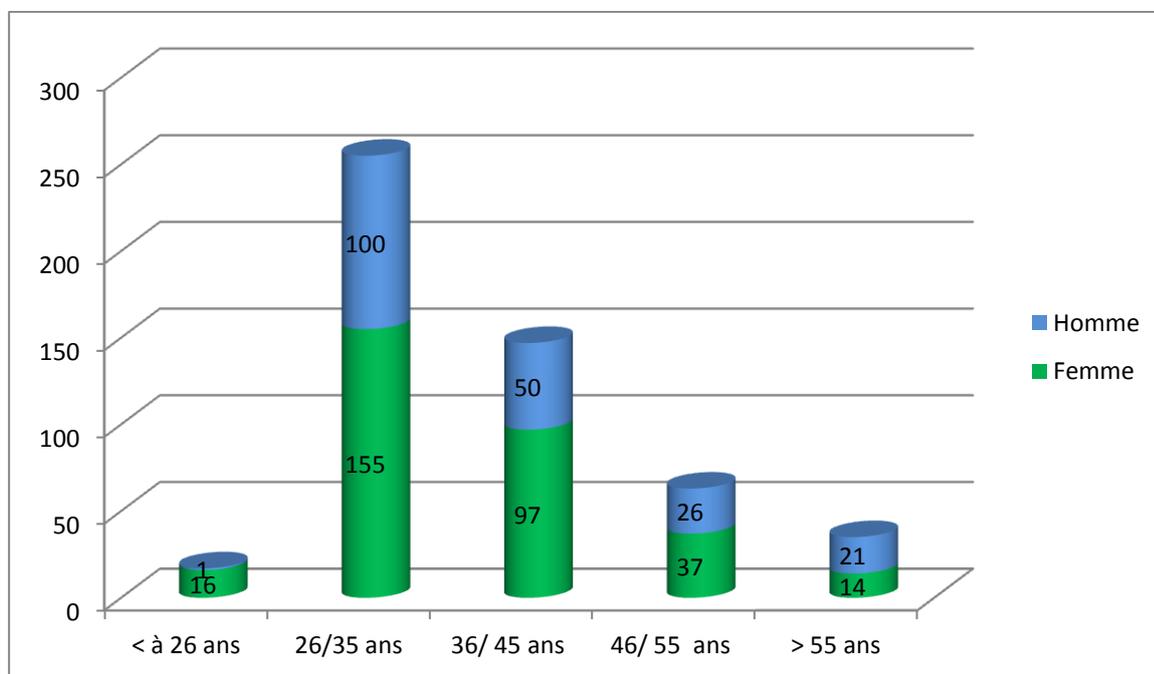
56 % ne sont pas allés au-delà du collège, et n'ont donc pas de qualification



Répartition par classe d'âge des bénéficiaires accompagnés:

Classe d'âge	Femme	Homme	2013	2012	2011	2010
< 26 ans	16	1	3%	5.5%	9%	6%
26/35 ans	155	100	49,5%	47%	45%	41%
36/45 ans	97	50	28,5%	29.5%	28%	32.5%
46/55 ans	37	26	12,5%	11,50%	10.5%	15%
> 55 ans	14	21	6,5%	6.5%	7.5%	5.5%
TOTAL:	319	198				

Au fil des années, on remarque nous baisse de la proportion de la population la plus jeune. **La classe d'âge la plus représentée demeure les 26/35 ans**, un public relativement jeune. Les bénéficiaires les plus de 55 ans constituent d'année en année une population stable.

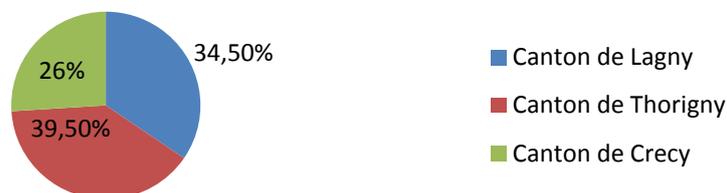


PROFIL DES BENEFICIAIRES ACCOMPAGNE , SECTEUR LAGNY

Canton		2013	2012	2011	2010
Canton de Lagny	125	34,5 %	37 %	35%	34,5%
Canton de Thorigny	145	39,5 %	39,5%	44%	41%
Canton de Crecy	95	26 %	23,5%	21%	24.5%
Total:	365				

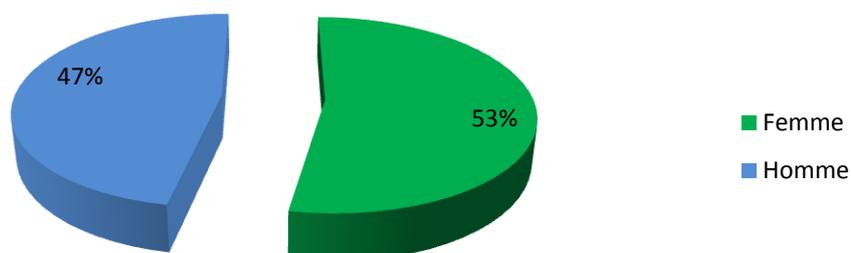
A l'opposé de Chelles, les personnes suivies par l'AVE sur le territoire de la MDS de Lagny sont largement réparties sur les 3 cantons. La proportion des cantons reste relativement stable au fil des années, on repère une légère augmentation de la part occupée par le canton de Crécy la Chapelle.

Répartition de la population sur les 3 cantons



Répartition homme femme sur le territoire de la MDS de Lagny :

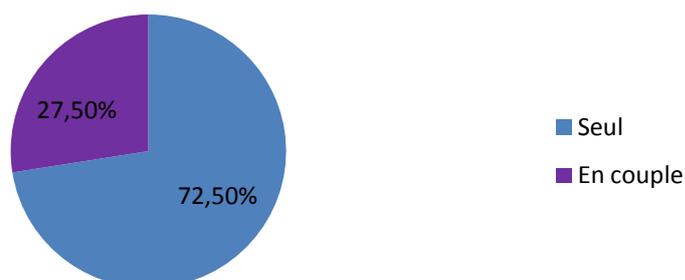
Territoire MDS de Lagny

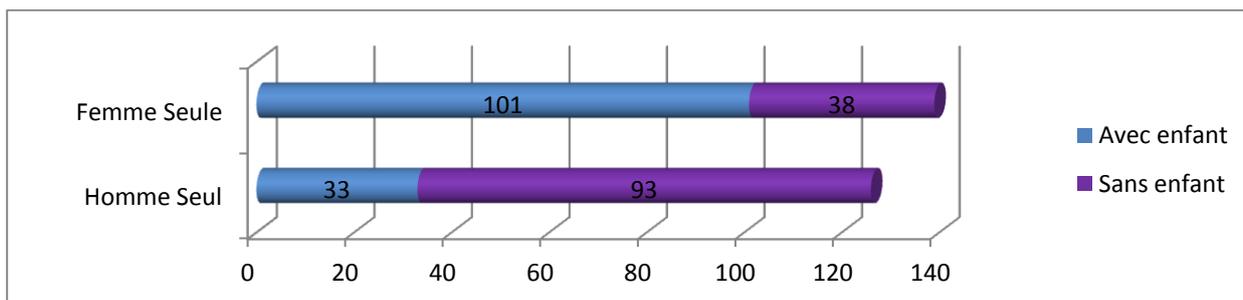


La situation familiale :

Situation Familiale	Seul(e)	Avec enfant	Sans enfant
Femmes	139	101	38
Hommes	126	33	93
	En couple	Avec enfant	Sans enfant
Femmes	53	50	3
Hommes	47	39	8

Situation familiale

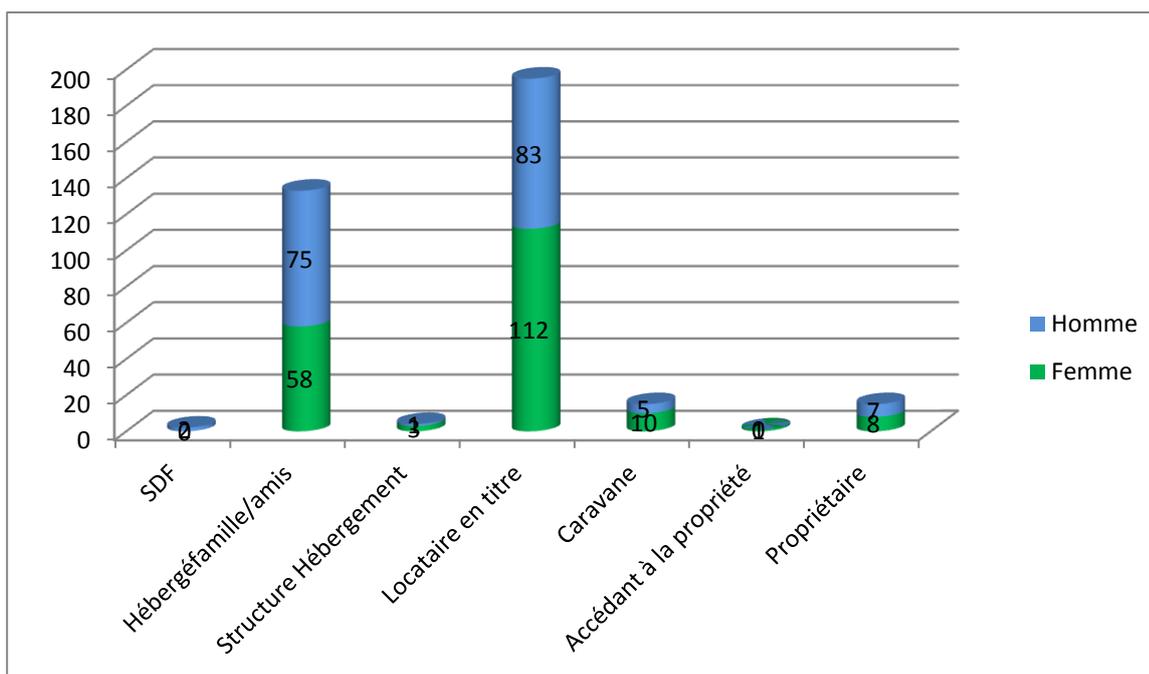




Comme sur le territoire de Chelles les **femmes seules avec enfant à charge** représentent **73%** de leur catégorie et 28 % du public suivi sur le territoire de Lagny S Marne.

Situation d'hébergement :

	SDF	Hébergé famille/amis	Structure Hébergement	Locataire en titre	Caravane	Accédant à la Propriété	Propriétaire
Femmes	0	58	3	112	10	1	8
Hommes	2	75	1	83	5	0	7
365	2 (0,5%)	133 (36,5%)	4 (1%)	195 (53,5%)	15 (4%)	1 (0,25%)	15 (4,25%)

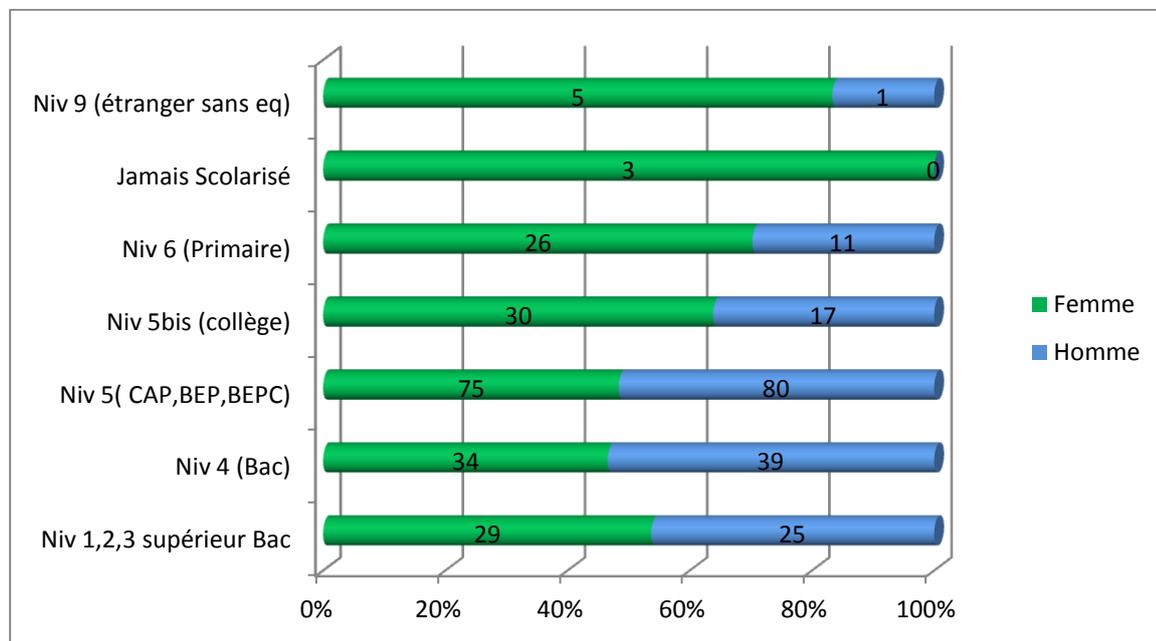


Le niveau scolaire :

Niveau scolaire	Femme	Homme	2013	2012	2011	2010
Niv.9 (étranger sans eq)	5	1	1,5%	1,5%	4 %	4%
Jamais scolarisé	3	0	0,5%	0,5%		
Niv.6 (Primaire)	26	11	10,25%	8,5%	10%	11%
Niv.5bis Collège	20	17	10,25%	11,5%	14%	14%
Niv.5 (CAP, BEP, BEPC)	75	80	42,5%	40%	38%	36%
Niv.4 (Bac)	34	39	20%	21%	18%	18%
Niv.1,2,3 supérieur Bac	29	25	15%	17%	16%	17%
TOTAL:	192	173				

A l'instar de Chelles, le niveau scolaire 5 /5 bis est majoritairement représenté (52,75%).
22,5% quittent le système scolaire sans diplôme et sans qualification.

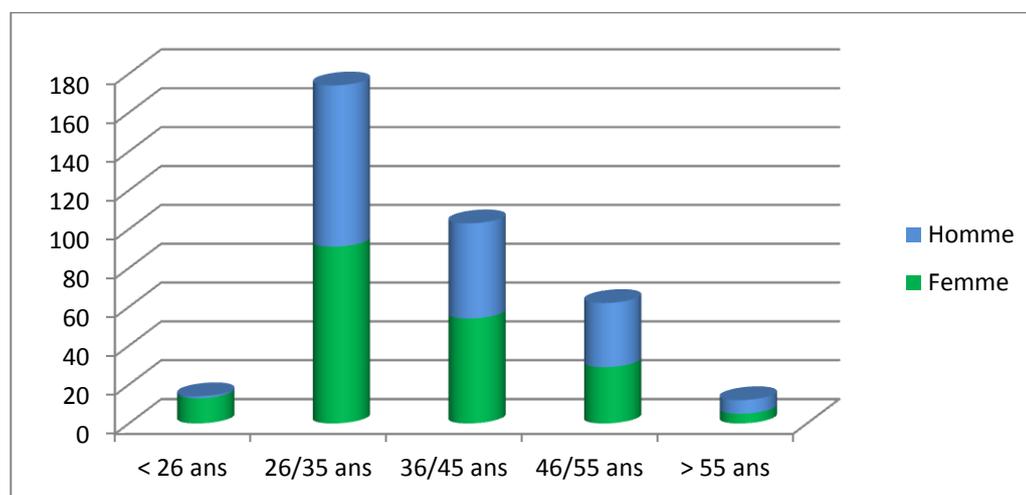
35% ont un niveau supérieur ou égal au Baccalauréat. Cet élément reste au fil des années une caractéristique propre au secteur de Lagny (seulement 23% de la population dans cette catégorie à Chelles).



L'âge des personnes accompagnées

Classes d'âge	Femme	Homme	2013	2012	2011	2010
< 26 ans	13	1	3,5%	6.5%	10.5%	6%
26/35 ans	91	83	48 %	47.5%	44,5%	43%
36/45 ans	54	49	28%	25.5%	23,5%	28%
46/55 ans	29	33	17%	16%	17%	19%
> 55 ans	5	7	3,5%	4.5%	4.5%	4%
TOTAL:	192	173				

Les classes d'âge 26/35 ans est majoritairement représentée (48% du public reçu), cette caractéristique est commune au secteur de Chelles.



Le travail d'accompagnement

On l'a vu ci-dessus, 882 personnes ont été accompagnées par les conseillers en insertion professionnelle. En dialogue avec les personnes ils mobilisent des dispositifs listés ci-dessous.

ETAPES DE PARCOURS REALISEES ENTRE LE 01/01/2013 ET LE 31/12/13

Classification /Action	Nb d'étapes Chelles	Nb d'étapes Lagny
CREATION d'ENTREPRISES		
Accompagnement post création	19	20
Accompagnement pré création	2	10
EMPLOI		
CDD temps complet	18	8
CDI temps complet	26	7
EMPLOI DE PARCOURS		
CDD temps partiel	28	21
CDI temps partiel	19	25
Contrat Unique d'Insertion Chantier	4	2
Contrat Unique d'Insertion Hors Chantier	17	2
Mission Association Intermédiaire	2	11
Mission Entreprise Travail Temporaire	23	19
AIDE MOBILISEE PAR LE REFERENT		
APRE	16	11
FORMATION		
Formation Initiale et Continue	4	3
Permis B et autres	3	4
Formation Artisanale ou industrielle	4	2
Services Administratifs & Commerciaux	3	5
Service aux personnes & collectivités	11	10
Passerelle Disney	1	
PACK INSERTION CG77		
Atelier Linguistique Nord Centre 2010-2014	2	2
En Mouvement vers l'emploi	4	
Coaching	3	
Bilan Médico socio professionnel	2	
Formation Bureautique	6	
Se sentir Mieux pour mieux agir	4	
Techniques de recherche d'emploi 2013 2014	8	5
Prestations AAVE (ateliers)	138	37
Ateliers Collectifs Co animés par l'AVE	25	13

TAUX D'ACTIVITE PROFESSIONNELLE

(Emploi - Emploi de parcours - création de son propre emploi)

A Chelles : 158 personnes ont occupé une activité professionnelle en 2013 soit 30%

A Lagny : 125 personnes ont occupé une activité professionnelle en 2013 soit 34%

Ces résultats modestes sont à resituer dans leur contexte où les offres d'emploi sont rares ou en inadéquation avec les profils des personnes au RSA, d'où l'importance des orientations vers des formations.

Nous remercions l'équipe des conseillers AVE pour tout ce travail de relations humaines qui est effectué.

CHELLES– VENTILATION PAR MOTIF DE SORTIES DU DISPOSITIF

Nature /Motif	2013	2012	2011	2010
Positives :	55	50	43	26
Création de son propre emploi	3	6		
AVE - CDD > = 25 heures hebdo et à 6 mois	12	6	16	12
AVE - CDI > = 25 heures hebdo	34	34	23	9
Intérim		1	2	5
AVE- CDD< 6mois	1			
CUI CAE	3			
AVE - Formation professionnelle, qualifiante ou diplômant	2	3	2	0
Autres :	101	100	90	44
AVE - Changement de Référent Emploi (hors AAVE)	11	13	17	3
AVE - Réorientation service social (santé etc.)	11	14	13	11
CG - Changement de droits (AAH, etc.)	8	3	2	6
CG - Décès		0	1	
CG- Mutation intra département	13			
CG- Mutation extra département	17	15	14	4
CG - Radiation RSA - Sortie RSA Socle	27	8	8	5
CG - Suspension EP (Equipe pluridisciplinaire)	13	47	35	15
CG –Fin de correspondance	1			
Total général	156	150	133	70

LAGNY– VENTILATION PAR MOTIF DE SORTIES

Nature /Motif	2013	2012	2011	2010
Positive :	48	53	34	16
Création de son propre emploi	4	4	3	1
AVE - CDD > = 25 heures hebdo et à 6 mois	16	21	16	10
AVE - CDI > = 25 heures hebdo	17	24	15	4
Intérim	5	1	0	0
AVE – CUI CAE	4	3	0	1
Autre :	87	129	112	43
AVE – Abandon-Fin de correspondance		2	1	0
AVE - Changement de Référent Emploi (hors AAVE)	24	41	30	9
AVE - Réorientation service social (santé etc.)	10	17	16	8
CG - Changement de droits (AAH, etc.)	3	2	3	0
CG - Décès		1	1	0
CG –Mutation intra département	7	20	27	3
CG- Mutation extra département	12			
CG - Radiation RSA - Sortie RSA Socle	18	5	22	13
CG - Suspension EP	13	41	12	10
Total général	135	182	146	60

Finalement, l'AVE réussi 35,5 % de sorties positives du dispositif RSA sur les deux territoires. Ceci est a situer dans le contexte du manque d'emploi correspondant au profil des inscrits au RSA.

Temps forts de l'année et collaborations

L'AVE a participé à une **journée organisée par la MDS de Lagny** afin d'expliquer son travail aux partenaires présents.

A Chelles, un an après l'emménagement de l'AVE à l'étage du 18 rue Gustave Nast, le CCAF avec l'association Phare qui utilise l'autre moitié de l'étage, a organisé une **après midi Porte ouverte le 7 novembre**. Pour l'occasion, les salariés avaient confectionné des expositions sur leur travail. Une soixantaine de partenaires et de bénévoles du CCAF ont pu ainsi visiter ces nouveaux locaux, connaître l'AVE et dialoguer avec les conseillers. C'était particulièrement réjouissant de voir des fonctionnaires municipaux qui inscrivent de s personnes au RSA, découvrir la suite du parcours proposé à ces mêmes bénéficiaires.

Tout au long de l'année, l'AVE est amenée à collaborer avec un grand nombre de **partenaires** acteurs dans le domaine de l'emploi. Que chacun d'eux soient remercié pour leur accueil.

L'AVE ne pourrait exister sans le soutien des **collectivités publiques** : le Conseil général et sa direction DIHCS, les Villes de Chelles, Lagny, Chessy pour les locaux mis à disposition (voir page 58) Merci à chacun.

L'avenir de l'AVE et candidature du CCAF

Fin 2013, début 2014, le Conseil général a relancé un appel à projet. Aux associations de dire si elles posent à nouveau leur candidature et les nouvelles propositions qu'elles font avant fin février. Puis en juillet le Conseil Général donnera sa réponse aux candidats.

Le Conseil d'Administration du CCAF en a donc débattu le 7 janvier 2014.

Pesant les enjeux et les contraintes, il a mis en évidence les motivations qui le poussent à continuer à porter le projet AVE:

Le champ de l'emploi est aujourd'hui stratégique dans notre pays. On ne peut opposer l'économique et le social. Le nombre de personnes au RSA en Seine et Marne est en forte croissance. L'allocation est assortie d'une condition d'accompagnement.

L'AVE est un vrai service aux plus démunis souvent peu qualifiés ou aux mamans seules avec enfants. L'AVE travaille avec le public le plus difficile à reclasser parmi les demandeurs d'emploi.

Porter l'AVE est cohérent avec le projet associatif du Collectif Chrétien d'Action Fraternelle et avec l'action de ses 3 autres services qui touchent en partie le même public. Se mobiliser sur ce domaine signifie que les chrétiens sont solidaires de ces personnes.

Nous soulignons la qualité du travail accompli par les salariés de l'AVE-CCAF, le bon niveau des résultats obtenus, les relations constructives qu'ils ont établies avec les instances de suivi du Conseil Général.

Nous apprécions le choix du Conseil Général d'une collaboration avec les associations. Nous acceptons les priorités définies par le Conseil Général suite aux concertations avec les AVE du département. Notamment nous sommes d'accord pour continuer de travailler en synergie avec les AVE voisines pour mutualiser des outils.

L'AVE nous situe dans un ensemble de collaborations avec plusieurs acteurs locaux et Seine et Marnais utiles pour les autres services. Enfin nous n'oublions pas que la ville de Chelles a investi dans les locaux pour soutenir cette action sur l'emploi.

En conséquence, le Conseil d'Administration a décidé à l'unanimité de présenter la candidature du CCAF pour répondre à l'appel du Conseil Général pour la poursuite de la prise en charge de l'AVE.

4/ Rapport gestion - finances

A - La maîtrise de la gestion

La commission finance

Lieu de réflexion sur les fournisseurs, les divers contrats à actualiser et les recherches de ressources pour proposer au Conseil d'administration des solutions. Elle a besoin de s'étoffer pour poursuivre cette mission.

Le nouveau trésorier Jean François Maurice que vous avez élu et qui avait pris sa tâche à cœur, pour des raisons personnelles n'a pu poursuivre son mandat. C'est donc le trésorier adjoint, Jacques Morel qui a veillé à ce domaine important dans le peu de temps dont il dispose.

La recherche de financements

Cet objectif s'est conduit en plusieurs domaines.

- D'abord par la communication intensifiant l'appel aux dons (voir p 8) par l'édition d'un feuillet sur la souscription pour l'accueil des sans-abri. Ce langage direct et sa diffusion dans des lieux publics (gare, rue...) a comme on l'a vu motivé des nouveaux donateurs.
- Par contre la lettre envoyée à 1700 entreprises, commerces et professions libérales pour solliciter du mécénat n'a rien donné (sauf quelques uns de nos fournisseurs qui ont fait de vrais gestes). Cet échec signifie-t-il que nous sommes encore trop peu connus ou que la cause des sans-abri n'intéresse pas ?
- D'autre part notre réflexion sur quoi vendre sur nos stands, n'a pas encore abouti.
- Nous avons aussi créé un poste pour la recherche de subventions. Et nous avons saisi les offres de formations gratuites en ce domaine (Afile77...)
- Un ensemble de dossiers a été réalisé pour nos partenaires habituels (Villes de Chelles, Vaires, Communauté d'agglomération, DDCS (préfecture) et Conseil Général).
- D'autres contacts n'ont pas abouti pour le moment : DHIL, CAF, ADP, WFS...

En fait, maintenant il est difficile de trouver des organismes prêts à soutenir du fonctionnement courant, notamment les salaires. Ils préfèrent financer de nouveaux projets, mais on ne peut en concevoir sans assurer la pérennité de nos services.

La recherche de dons en nature : des coûts évités

La diffusion de notre liste de besoins a permis de lancer des appels dans les paroisses, les collèges lycées, et après des membres et de leurs amis. Les réponses ont été nombreuses. Voir liste en fin de ce rapport.

Dans le même temps nous avons recherché des partenaires sur cet objectif : les travailleuses sociales ont tissé une relation avec **l'association des salariés de « Carrefour solidarité »**.

Marie Françoise d'Ornano a fait connaître le CCAF auprès de **l'Agence du don en nature (ADN)** qui collabore avec de grandes enseignes. Nous avons adhéré à cette association qui nous a acceptés, puis nous avons pu leur confier la liste de nos besoins matériels. Résultats, 2 palettes nous ont été livrées.

De même elle a contacté **l'association Lili Setton** qui nous a offert 50 duvets pour les sans-abri.

Notre banque le **Crédit Mutuel** nous a donné des gobelets et des serviettes pour l'accueil.

Autant de coûts évités dont nous remercions ces anciens et nouveaux partenaires.

Au plan de l'alimentation, saluons la nouvelle **épicerie sociale « Le Panier malin »** qui veille aux délais de conservation de ses produits et nous en donne avant leur expiration. Surtout, nous remercions **Monsieur Dias** (ex boulangerie Forgin) rue Gambetta qui nous offre plusieurs fois par semaine des surplus de pain pour l'accueil de jour. De même le contact est repris avec la Banque alimentaire.

Changement d'assureur

Des fin 2012, nous avons demandé à Groupama, notre assureur de longue date, le regroupement en un seul contrat des 10 petits contrats accumulés au fil des extensions d'activités du CCAF (nouveaux locaux AVE et nouveaux besoins pour l'accueil...) Un projet de contrat fut signé puis contesté par la hiérarchie de l'assureur, qui souhaitait augmenter notre cotisation puis hésitait à nous couvrir. Nous avons donc lancé un nouvel appel d'offre à plusieurs assureurs, certains n'ont pas répondu, d'autres n'acceptent pas les associations, notamment

à caractère religieux. Finalement la meilleure réponse est venue de la Mutuelle Saint Christophe avec qui nous avons signé en décembre 2013. Elle offre plus de garanties à un moindre coût.

Clarification des fournisseurs de téléphonie

Nous avons dénoncé la reconduction d'un crédit bail de 5 ans pour l'équipement téléphonique qui nous coûtait fort cher. Nos trois locaux AVE, la Roseraie, le bureau des Tournelles et les portables de quelques responsables demandent plusieurs moyens techniques et donc des fournisseurs. François Serrano a fait un gros travail d'analyse de nos consommations et des besoins. Et il a conduit un appel d'offre qui nous a permis de sélectionner des fournisseurs au moindre coût.

CCAF employeur de salariés :

La volonté du Conseil d'administration est d'offrir des conditions de travail correctes et d'instituer de bonnes relations avec les salariés. Dans ce but 2 rencontres par an ont été organisées. Celles-ci et la désignation d'un représentant du personnel ont permis d'avancer sur plusieurs chantiers coordonnés par Michel Gazagne :

- Définition de modalité de gestion des tickets restaurant. Ils sont maintenant fournis aux salariés qui en paient 40%, le CCAF prend 60% à sa charge.
- Sélection d'une mutuelle (complémentaire santé), accord avec les salariés sur la répartition du coût (60% CCAF, 40% salarié)
- Création d'un affichage légal (sécurité...) vérification des trousseaux de secours...
- Méthode convenue pour aller vers un accord d'entreprise récapitulatif.

B – Analyse du bilan financier 2013

La gestion décrite ci-dessus se reflète dans les comptes que nous publions si après.

Avant un regard service par service, **globalement** (colonnes blanches à droite) on constate que le total des comptes est proche du budget prévisionnel, avec cependant quelques points à observer :

Produits (recettes) :

Au plan des aides externes, nous n'avons pas atteint le niveau souhaité en mécénat et auprès de la CAF. Auprès du département c'est la continuité auquel s'ajoute le contrat aidé, par contre le soutien des collectivités locales progresse. Nous les remercions de cet encouragement.

Au plan interne, remarquons l'effort des donateurs, (nous dépassons nos espérances, il faut continuer d'appeler), ainsi que des paroisses orthodoxe et protestante. Saluons aussi le soutien essentiel du Secours catholique.

Charges de fonctionnement :

Le prévisionnel avait pris quelques sécurité. Il est au dessus du réel. Sauf sur l'électricité à analyser de près. Il faut lire ensemble le 2 lignes de « matériel ». De même pour les fournitures de bureau.

La ligne honoraire subit un décalage dans le temps puisque les vacances de la psychologue n'ont finalement démarré qu'en octobre. Par contre les frais d'avocat pour faire partir le squatteur de la Roseraie sont imputés ici. Et en dessous les frais d'huissier.

Pour notre formation les partenaires ont été sollicités à titre gracieux. Nous les remercions.

La communication et les affranchissements progressent. Les contrats de téléphone révisés produiront leurs effets l'an prochain.

Les frais de personnel :

Là aussi le prévisionnel était prudent en comptant 8,5 postes sur toute l'année. En fait des arrêts maladie et l'embauche de CDD en cours d'année ont décalé le planning. Nous avons eu moins de charges sociales mais décidé de servir aux salariés des tickets restaurants.

La ligne CAREED correspond aux 3 petits contrats conclus avec cette association d'insertion qui salarie les personnes qui effectuent le ménage et la distribution des repas au foyer.

Aides sociale

Ces dépenses d'alimentation et d'hygiène sont contenues grâce aux dons en nature (voir plus loin).

Conclusion générale

Le résultat d'exploitation est un peu moins déficitaire qu'envisagé : - 21 626€. Ceci est compensé par des reprises de provisions non dépensées (un procès en prudhomme clos au bout de plusieurs années de procédures).

Regard par colonne des services en résultat courant

AVE : pas de surprises, mais un léger déficit, moins important que prévu.

Foyer : on découvre un doublement de la ligne EDF qui est donc en cours d'analyse. Les dettes d'hébergés nous amènent à faire une provision pour créances. Le prévisionnel des frais de personnel incluait le CDD quand il n'y avait pas de colonne « services communs ».

Accueil et domiciliation : c'est là que nous n'avons pas su obtenir les recettes espérées. Il faut comprendre ensemble les 2 lignes matériel et celle de l'entretien. Pour les locaux 3000€ de loyer avaient été convenu avec l'association Ste Bathilde, plus 2000€ de charges qui n'avaient pas été inscrites au prévisionnel. La communication concerne en fait tout le CCAF dont la recherche de donateurs. Autre charge, provisions de 4100€ pour les vacances de la psychologue. Le constat est sévère, on ne couvre que la moitié des dépenses (pourtant modestes) de l'accueil pour davantage d'usagers.

Services communs : Le CDD pour la recherche de subvention, la création du secrétariat et l'animation des ateliers malins est en contrat aidé par le Conseil général et l'Etat.

Enfin, signalons aussi que le CCAF a bénéficié d'une **étude financière par l'Afile 77** qui constate la bonne santé de l'association, mais alerte sur notre modèle économique dépendant de subventions. Il faut chercher à créer de l'autofinancement. Par exemple des ventes en cours d'année à créer.

Voir le tableau tiré à part encarté, comprenant :

Le bilan financier du CCAF en 2013

Le budget prévisionnel 2014 (colonnes saumon)

Le rapport du commissaire aux comptes

5/ Rapport d'orientation 2014

A - Perspectives pour notre association

Précisons ici ce qui engage l'ensemble de l'association. Puis les différents services.

En cette année électorale nous souhaitons que les plus démunis ne soient pas oubliés dans les débats afin d'aboutir à des politiques publiques qui réduisent les inégalités et permettent des améliorations tangibles de leurs conditions de vie, notamment de logement.

La participation des accueillis

Nous souhaitons **poursuivre l'enquête** auprès des usagers pour recueillir leurs paroles sur les services offerts, mieux les connaître puis dégager les appels pour nos fonctionnements, discerner parmi leurs attentes celles auxquelles on pourra donner suite. A l'exemple du Conseil de vie sociale qui prend place au foyer, nous devrons explorer la **création d'un conseil des usagers** de la Roseraie pour les associer à l'animation de nos services et tester des responsabilités à confier.

Dans l'année, un ou deux bulletins « Malins ensemble » devra leur donner des informations utiles et un retour sur leur expression par l'enquête.

Mémoire des savoir-faire en matière d'insertion

Au sein du CCAF pour anticiper les changements de personnes, nous voulons continuer la mise en mémoire des méthodes d'accompagnement, afin de **faciliter la transmission** des savoir-faire au service des accueillis.

Dans le même objectif nous souhaitons continuer la **formation des bénévoles** et salariés sur les méthodes d'insertion, en lien avec nos partenaires.

Fêter les 30 ans du CCAF

Notre association est née l'hiver 1984 quand une poignée de chrétiens ont refusé de laisser des hommes au froid. Ce 30^{ème} anniversaire du CCAF s'étalera sur l'année 2014 / 2015 pour faire entendre les besoins des plus démunis d'aujourd'hui, l'action du CCAF et de ses partenaires. Nos événements habituels porteront cet objectif et l'on provoquera quelques autres occasions de visibilité (avec l'Université Inter Age, le Centre culturel...). Dans les mois qui viennent il nous faut **finaliser ce programme** pour associer tous ceux qui font le CCAF aujourd'hui et en premier lieu les accueillis. En effet nous voulons leur donner une place privilégiée ainsi qu'à tous les anciens qui l'on animé au cours de son histoire.

Elargir le partenariat

Comme association locale, le CCAF souhaite approfondir ses collaborations avec les partenaires locaux, et explorer davantage l'insertion par l'économique indispensable dans ce temps de crise.

Mais il a besoin aussi de s'adosser à des réseaux associatifs plus large pour bénéficier de leurs informations et réflexions pour nos différents métiers et services. C'est pourquoi le Conseil d'administration a décidé de **rencontrer certaines fédérations associatives** pour voir d'éventuelles collaborations et adhésions (RESO 77, Fondation Abbé Pierre, FNARS notamment, Codes, Banque alimentaire).

Elargir les ressources du CCAF

Au plan financier, nous souhaitons poursuivre la diversification des ressources financières. L'appel à souscription pour l'accueil sera reconduit pour susciter de nouveaux donateurs adhérents. Tout en approfondissant la relation avec les collectivités publiques qui nous soutiennent, il nous faut mieux **tisser des liens avec des fondations, des mécènes et des entreprises**. De même nous continuerons de faire connaître nos besoins matériels pour obtenir davantage de dons en nature, qui nous évitent des achats et améliorent les services offerts.

Relation avec les salariés

Après avoir avancé sur les tickets restaurant et la mutuelle, le CCAF souhaite avancer vers un accord d'entreprise avec les salariés, pour avoir une référence commune. Il récapitulera les pratiques actuelles en cohérence avec le code du travail. Comme nous l'avons fait pour le chantier de la mutuelle, un groupe de travail sera organisé avec la représentante désignée par les salariés et 2 rencontres par an se feront avec l'ensemble des salariés.

B - Perspectives pour l'accueil

- Continuer à **développer « les Ateliers »** pour aider les personnes à acquérir la confiance en soi, découvrir leurs potentialités tout en apprenant à travailler à plusieurs. Mise en place d'activités et d'animations contribuant à la socialisation des personnes accueillies : activités culturelles, manuelles, ludiques mais aussi les « **Ateliers malins ensemble** » spécialisés autour de l'emploi, de la recherche de logement, de l'apprentissage du français.
- Collaboration avec les associations **d'insertion par l'économique** : CARED, Opti vélo... pour voir comment offrir du travail aux accueillis.
- Continuer à chercher de **nouveaux bénévoles** pour continuer notre mission d'accueil et d'écoute dans les meilleures conditions. Echanger avec eux sur la charte du bénévole et le projet associatif du CCAF.
- **Le Vestiaire** : Dans la continuité du Secours Catholique et à l'exemple de ce qu'il a fait à Claye, les meubles ont été réaménagés pour permettre la circulation des personnes afin qu'elles choisissent selon leurs goûts. L'équipe doit être étoffée.
- **Continuer l'amélioration des locaux et de l'équipement matériel**
Installer une **borne électronique** (fondation Abbé Pierre) pour permettre d'assurer la sauvegarde numérique des documents administratifs (carte d'identité, attestations diverses) des sans-abris victimes de nombreux vols ou pertes.
Améliorer le bureau pour faciliter les entretiens des travailleuses sociales avec les personnes accompagnées.

Avec l'Association Sainte Bathilde, **rester attentif au devenir des locaux de la Roseraie** et rechercher si besoin un nouveau site. Plusieurs associations de solidarité, sont également en recherche de locaux pour développer ou pérenniser leurs activités avec l'aide de la Ville de Chelles et de la communauté d'agglomération Marne et Chantereine.

- **Projet de santé : Perspectives 2014 /2015**
La réalisation du projet continue en 2014 en intégrant davantage la sensibilisation et le soutien des bénévoles. **En tant qu'acteurs locaux, les bénévoles** (25 en roulement d'une dizaine par séances), éprouvent le besoin d'être régulièrement aidés, écoutés, formés pour travailler avec un public très déroutant pour eux. L'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité est d'accord pour nous aider dans cette voie, elle a d'ailleurs participé en se sens à la réunion des bénévoles du 14 janvier.

Par ailleurs un nouveau dossier de demande de subventions à l'ARS pour un renouvellement et une intensification du projet (création d'un groupe de paroles animé par la psychologue les lundis après-midi), a été déposé avec succès fin décembre 2013. L'ARS 77 le soutient et on attend les arbitrages régionaux en mars/avril. Réalisation prévue en 2014/2015.

C - Perspectives pour la domiciliation

Dans l'immédiat il s'agit de recruter et former de nouveaux bénévoles pour renforcer l'équipe.

Prévoir l'obtention d'un nouvel ordinateur car c'est un outil indispensable.

Poursuivre la distribution du bulletin « Malins ensemble » aux usagers pour leur donner des informations utiles 2 fois par an.

Poursuivre l'enquête pour connaître l'évaluation que font les usagers de ce service.

Poursuivre le dialogue avec les communes demandeuses. Pourquoi, comment, quel volume, quel soutien financier... En dialogue étroit avec notre ville de Chelles car une domiciliation engage sa responsabilité pour les demandes de logements ou la scolarisation des enfants.

D - Perspectives pour le foyer

Au plan de l'animation

Nous allons mettre en place un véritable **CVS-conseil de vie sociale- avec élection** de 2 représentants des résidents. Cette instance se réunira au moins une fois par trimestre et traitera des problèmes et questions rencontrés dans la vie quotidienne au sein du foyer. Cette instance aura aussi la vertu de responsabiliser les résidents sur leur condition d'existence et de participation au sein de l'association.

Au plan de la capacité d'accueil

- Dans la configuration du foyer actuel il faut absolument que nous arrivions à faire bouger l'effectif actuel , ceci veut dire que nous ayons pu trouver des solutions satisfaisantes permettant à des résidents d'avoir eu accès à un logement autonome de droit commun et ainsi libérer des places au profit de nouveaux bénéficiaires de notre accueil.

- Nous sommes dans l'attente d'une augmentation de notre capacité d'accueil par la mise à disposition d'un pavillon par notre bailleur MCH (Marne et Chantereine Habitat). Nous espérons que cette offre qui vient de nous être faite réunira toute les conditions nécessaires à sa réalisation et plus particulièrement qu'elle bénéficiera d'un conventionnement avec la DDCS. Si ce conventionnement ne pouvait être conclu cette extension de notre capacité d'accueil serait remis en cause.

- Poursuivre toutes les études d'opportunité pouvant aboutir à la création d'une deuxième pension de famille dont l'agglomération a tant besoin compte tenu de l'augmentation importante du nombre de sans-abri. Ces dossiers restent ouverts et continueront à être prioritaires jusqu'à leur réalisation.

E - Perspectives pour l'AVE

Le travail d'accompagnement continue avec les bénéficiaires du RSA.

En juillet seulement sera connue la réponse du Conseil général sur notre candidature à l'appel à projet.

L'AVE va mettre en œuvre les propositions faites dans cette réponse :

Développer les mutualisation avec les AVE voisine sur les ateliers notamment.

Chercher à mieux connaître les entreprises et les profils qu'elles recherchent.

Appel au bénévolat

Pour avancer, le CCAF cherche de nouveaux bénévoles pour renforcer ses équipes, particulièrement sur ces missions :

- Distribution du courrier des domiciliés,
- Distribution des petits déjeuners à l'accueil,
- Trie de vêtements et animation du vestiaire,
- Infirmière pour l'accueil,
- Ecrivain public pour aider sur les papiers administratifs,
- Recherche de subventions,
- Gestionnaire des stocks, des dons en nature et des achats,
- Conseiller juridique,
- animateurs d'atelier manuels....

Merci à chaque membre d'en parler autour de lui et de signaler les personnes susceptibles de nous rejoindre.

Le budget prévisionnel 2014

Son but est de rendre possible le travail du CCAF en 2014 afin notamment de pouvoir mettre en œuvre les orientations indiquées ci-dessus. Ce sera également notre garde fou tout au long de l'année.

- **La forme du tableau évolue** (nouvelle répartition analytique)

Nouveauté : ajout de colonnes pour ce qui est commun au CCAF et non imputable aux services tel que la vie associative, la recherche de subventions, la communication, le 30ème anniversaire notamment...

Quelques lignes nouvelles apparaissent pour prendre en compte ce qui est demandé par les services et accepté par le bureau après échange en CA.

- **Les ressources 2014**

Presque reconduites à l'identique, sans rêver de nouvelles ressources (mais y travailler).

Ventes : avancer sur cette réflexion pour générer des ressources : quoi et en quelles occasions ?

ARS : dossier avancé, une augmentation de la présence de la psychologue est acceptée à partir d'octobre 2014.

Le Conseil Général pour l'AVE nous demande de faire mieux avec moins de moyens (dotation réduite).

Dons des particuliers : l'appel à la souscription continue d'amener de nouveaux dons et donateurs. Appel à chacun des membres pour la proposer à ses amis plus largement encore.

Contrat CUI aidé par l'Etat et le Conseil Général pour le CDD jusqu'en juillet.

L'association Sainte Bathilde avec la paroisse apporte un don pour l'accueil du CCAF en échange d'une révision de la participation au loyer de la Roseraie.

Participation des hébergés : indique ce qui est attendu des hébergés eux-mêmes et avec l'aide de l'APL.

Apport du CCAF : Pour soutenir l'action des services déficitaires, il est proposé d'y affecter une part des fonds propres du CCAF. Et de chercher de nouveaux soutiens.

- **L'estimation des charges de fonctionnement**

Le matériel et les fournitures sont contenus grâce à la sollicitation de l'ADN, l'Agence du don en nature que nous remercions. Nous prévoyons le sol du bureau de Lagny, l'aménagement du vestiaire, l'acquisition de la borne électronique (Fondation Abbé Pierre).

Crédit bail téléphonie : le contrat de 5 ans arrivé à son terme a été dénoncé, reste un trimestre à payer en 2014

Loyer et charges : AVE les charges sont à prévoir, pour le foyer nous louons à MCH et pour la Roseraie, l'association Sainte Bathilde demande une part du coût réel mais compense par un don qui apparaît dans les ressources

Assurance : le nouveau contrat MSC est conclu.

Honoraires : l'incidence de la nouvelle convention ARS (oct 2014)

Cotisation : prévoir pour d'éventuelles adhésions à des fédérations (RESO77 et FNARS...)

Pour la maintenance informatique un contrat est en cours d'exploration.

Alimentation : nous continuerons les appels au don en nature auprès des commerçants, boulangers mais aussi des lycéens, des particuliers, l'association des salariés de Carrefour et nous sommes en train de renouer la collaboration avec la Banque alimentaire.

- **Frais de personnel**

La prévision est faite sur 8 salariés à l'année et un CDD jusqu'en juillet.

Sont pris en compte les 2 avantages accordés cette année : les tickets restaurant et la mutuelle pour tous.

Le Ministère de l'Economie et des Finances vient de nous apprendre la suppression de la taxe sur les salaires.

- **Au final :**

Les produits financiers viendront réduire le déficit d'exploitation. Ce budget est équilibré par un prélèvement sur les réserves du CCAF. Mais celles-ci sont destinées à l'extension de notre hébergement.

Ce budget prévisionnel nous engage donc tous pour trouver de nouveaux soutiens.

PS : **Nouvelle récente concernant le foyer** : MCH nous propose un pavillon pour un an car il n'y a pas d'appartement disponible nous ferons un budget annexe quand nous disposerons de toutes les données.

Remerciements à nos partenaires

On le voit tout au long de ces rapports, rien ne pourrait se faire sans de très nombreuses collaborations et partenariats avec une grande diversité d'acteurs qualifiés que nous remercions bien sincèrement.

Collectivités locales et Services publics

La Ville de Chelles pour les locaux de l'AVE, la collaboration avec le CCAS, le soutien efficace de Mr Smets pour la comptabilité, la subvention de soutien et l'accueil fait à notre projet d'extension d'hébergement.

La Ville de Vaires pour son soutien financier.

La Ville de Lagny pour le prêt des locaux de la maison des associations pour l'AVE.

Le SAN de Val d'Europe pour le prêt de locaux pour la permanence AVE à Chessy.

La Communauté d'Agglomération Marne et Chantereine pour son soutien financier, son aide sur le projet santé et l'accueil fait à notre projet d'extension de notre pension de famille...

Marne et Chantereine Habitat pour les locations d'appartements et bureaux et l'accueil fait à notre projet d'extension de notre pension de famille...

Pôle emploi et la Mission locale pour les collaborations pour la réinsertion de personnes accueillies

Département de Seine et Marne

La préfecture de Seine et Marne, particulièrement la DDCS, pour son soutien à notre pension de famille le Foyer André Roux... et le SIAO.

Le Conseil général de Seine et Marne, particulièrement la DIH, pour l'accompagnement de notre service AVE et la participation à un contrat aidé.

Les MDS (Maison des solidarités) de Chelles et Lagny pour les concertations permises et les nombreuses collaborations avec l'AVE, le Comité de pilotage...

La CAF pour son soutien aux hébergés (APL).

L'ARS, Agence régionale de la santé, pour la prise en charge de notre projet de santé (psychologue)...

L'Afile77 avec son dispositif d'accompagnement des associations (DLA) pour le chiffrage de notre projet d'hébergement et l'étude de nos budgets.

Nos paroisses et mouvements

Les paroisses catholique, protestante, orthodoxe pour les sensibilisations, les collectes efficaces, le soutien moral et le recrutement de bénévoles.

Les mouvements : Le Secours Catholique pour le soutien financier et la confiance pour le vestiaire, l'Association familiale protestante et la Société St Vincent de Paul pour leurs implications dans notre Conseil d'administration et leurs soutiens au budget.

L'Association Sainte Bathilde qui nous héberge à la Roseraie et entretient les locaux. Son soutien est déterminant pour l'accueil de nos usagers tant à l'accueil qu'à la domiciliation (voir chiffrage en annexe).

Associations, résidences sociales et Lycées

ADSEA, Phare, Croix Rouge, El Amel, Centre social de Vaires, Coalia, CADA, Maison du Pain, RESF, les autres associations d'AVE ... pour les multiples entraides pour les accueillis...

Lycée collège Gasnier Guy pour la sensibilisation des lycéens et la collecte généreuse organisée pour Noël.

Lycée collège Saint Laurent à Lagny pour la collecte organisée.

Du domaine de la santé : AVIH, EMPP (équipe mobile précarité psychiatrie de la Rose des Vents de Meaux).

Les acteurs de l'insertion par l'activité économique (IAE) et du mois de l'économie sociale et solidaire (ESS).

Nos fournisseurs

ADN Agence du don en nature qui nous a accepté dans ses rangs et nous fourni une aide précieuse.

L'association Lili Seiton qui nous a donné 50 duvets pour les sans-abri.

Notre avocat Maître Pierre Kuti et le Cabinet Briet notre expert comptable pour leurs compétences.

Voir aussi en annexe tous les dons en nature.

Nos membres

Tous les donateurs (parfois loin de Chelles, jusqu'en Suisse), les bénévoles et salariés qui se donnent pour la réussite du projet du CCAF. (voir annexe bénévolat). Merci à ceux qui arrêtent pour des raisons de santé ou pour celle de leurs proches. Enfin, nous tenons à remercier les administrateurs en fin de mandat : Laurence Berlot (pasteur), Bruno Charpy (responsable de la domiciliation), Jean Claude Tupinier (secrétaire).

Conclusions du rapport

Face aux énormes attentes des sans-abri et autres personnes vulnérables (voir leurs espoirs page 2), nous sommes bien démunis. « *De l'or de l'argent je n'en ai pas* » disait déjà l'apôtre Pierre. Nous pourrions ajouter : *des emplois et des logements, nous n'en avons pas, ou si peu à offrir*.

Par contre nous pouvons donner une vraie **qualité de relation**. Nous offrons à ceux qui le désirent de marcher avec eux, expérimentant la fraternité qui fait que le poids est moins lourd à porter. Cet accompagnement exprime la spécificité du CCAF :

- **Collectif** : c'est un jeu d'équipe, ou chacun apporte et reçoit des institutions qui composent le CCAF et des personnes membres donateurs, bénévoles, salariés et usagers.
- **Chrétien** : Les rejetés de la société comptent aux yeux de Dieu, Jésus nous montre le chemin. Il fonde notre espérance œcuménique que la fatalité ne l'emportera pas. Mais que la solidarité, y compris avec nos frères d'autres religions, triomphera de la misère.
- **Action** : Loin des discours, c'est les actes qui comptent au quotidien pour trouver des solutions adaptées (individuelles et collectives) avec et non à la place des sans-abri ou sans-emploi, car ils sont riches de potentialités humaines.
- **Fraternelle** : Dans notre société de ségrégation, les sans-abri, sans-emploi n'en sont pas moins des hommes. Egaux en humanité, nous expérimentons que nous recevons les uns des autres la joie de vivre et de lutter pour un monde meilleur.

En fin d'année 2014, le CCAF aura **30 ans**, une riche expérience qui nous enseigne la durée dans l'action. Et l'espérance pour continuer de servir nos frères. Un anniversaire stimulant pour innover.

Atelier d'art plastique à l'accueil de jour : Catherine, malentendante s'initie à la peinture



ANNEXES

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION en 2013

Membres	Fonctions	Mandats
Mr François ANGER,	Président :	Membres élus au bureau
Mme Anne BUCHSENSCHUTZ,	Vice-président :	"
Mr Jean-Claude TUPINIER,	Secrétaire :	"
Mme Anne BUCHSENSCHUTZ	Secrétaire Adjoint :	"
Mr J F Maurice (a démissionné)	Trésorier :	"
Mr Jacques MOREL,	Trésorier Adjoint :	"
Mr. Bruno Charpy	Responsable de la domiciliation	Elus au CA
Mr Michel Gazagne	Responsable du foyer André Roux	"
Mme Danielle Cordisco	Responsable de l'Accueil de Jour	"
Abbé Olivier Vatar	Curé de la Paroisse catholique de CHELLES	Membres de droit
Poste vacant	Paroisse orthodoxe ST SERAPHIM de SAROV	"
Pasteur Laurence Berlot	Église protestante unie de LAGNY-CHELLES	"
Mr Jacques Morel	Association familiale protestante	"
Mr Jacques Clouet	Secours Catholique de Seine et Marne	"
Mr Guy Leconte	Société St-Vincent de Paul de Seine et Marne	"

MEMBRES d'HONNEUR : Pasteur Jean BESSET, Père Bruno BELTRAMELLI, Mme Jeanne LEROY, Mme M.M. ROUX

SIGLES UTILISES DANS CE RAPPORT

AME : Aide médicale d'Etat
 ASH : revue d'Actualité sociale hebdomadaire
 DALO : loi instituant le droit au logement opposable
 RSA : Revenu de solidarité active
 APL : Aide personnalisée au logement , AL : aide au logement
 CNI : Carte nationale d'identité

Institutions

AAVE : Associations animant des services d'Accompagnement Vers l'Emploi
 ADSEA : Association de sauvegarde de l'enfance et de l'adolescence
 ARS : Agence Régionale de la Santé
 CAF : Caisse d'Allocations Familiales
 CADA : Centre d'accueil des demandeur d'asile
 CARED : cellule d'aide à la recherche d'emploi pour les personnes en difficulté
 CCAS : Centre communal d'action sociale
 DDCS : Direction départementale de la cohésion sociale de la Préfecture
 DIH : Direction de l'insertion et de l'habitat du Conseil général
 ESS : Economie sociale et solidaire
 FNARS :Fédération nationale des associations de réinsertion sociale
 IAE : Insertion par l'activité économique
 IRTS : Institut régional du travail social (école des travailleurs sociaux basée à Neuilly /Marne)
 MDS : Maison des solidarités du Conseil Général
 RAM : Relais des assistantes maternelles
 SAJED : Service d'aide aux jeunes en difficulté
 SIAO : Service intégré d'accueil et d'orientation

Paroles d'usagers du CCAF

1^{er} résultats de l'enquête de fin 2013

I / Le contexte

Dans notre société il est très rare de donner la parole aux plus démunis, pourtant ce sont des citoyens comme les autres. Il n'existe que très peu d'enquêtes sur les SDF, car ils échappent aux recensements basés sur le logement. Il est généralement admis (par l'INSEE et grandes associations) qu'il y a environ 130 000 sans abris en France. Mais combien en Seine et Marne et à Chelles et ses environs ? L'Observatoire départemental qui publie l'Atlas des solidarités nous a contacté pour recenser les résidences sociales. A cette occasion il s'est dit intéressé par notre projet d'enquête.

Le CCAF a déjà par le passé fait un gros travail pour collecter et publier les statistiques sur son public (voir Rapport 2012 et celui de 2013). Il a reçu 665 personnes à l'accueil de jour et 400 à la domiciliation en 2013. Mais ces données restent encore partielles. Cependant elles intéressent les partenaires que nous avons rencontré. Pour faire comprendre les besoins et être crédible sur nos projets nous manquons de données solides et quantitativement fiables, c'est pourquoi nous avons entrepris cette enquête. D'autre part la loi du 2 janvier 2002 invite les établissements sociaux sanitaires à développer des **enquêtes d'évaluation auprès des usagers**. C'est la première fois que le CCAF donne la parole à ses usagers de cette manière.

II / Forme de l'enquête

Nous avons opté pour 30 questions sollicitant des réponses à cocher (donc quantifiables), et des zones d'expression libre pour faire apparaître ce que nous ne soupçonnons pas. Compte tenu de la réalité de l'illettrisme et pour une expression des personnes, nous avons opté pour une enquête « accompagnée », c'est à dire remplie par une animatrice stagiaire ou un bénévole **au cours d'entretiens** lors des accueils, en prenant le temps et sans inquisition. Certaines questions peuvent paraître directes, nous n'avons pas voulu les éviter par respect pour les usagers.

III / Contenu de l'enquête

Globalement il s'agit d'apprécier nos offres de service et de renforcer notre connaissance des publics accueillis, de mieux les écouter et de nous évaluer. Les questions explorent donc plusieurs champs et enjeux complémentaires :

A. Le rapport des usagers au CCAF :

- Connaître les canaux de communication par lesquels le public arrive au CCAF, la fréquence et la durée de cette relation. (questions : 1 – 2- 3)
- Mesurer le rayon géographique d'où proviennent les usagers pour responsabiliser les communes concernées. (questions : 5 et 6 et l'adresse en bas)
- Evaluer notre offre de service et identifier les améliorations souhaitées dans la qualité de nos propositions. (questions : 4 – 7- 8- 9)

B. Les conditions de vie des usagers et leurs parcours

- Mesurer les difficultés de logement (questions : 14-15-16-17)
- Identifier leur manque de travail et de revenus, causes et conséquences. (questions : 18-19-20-22-23-24)
- Percevoir les aspirations de ces personnes pour elles-mêmes, le CCAF et la société. (questions : 10-11-19-21-27-30)

C. L'accompagnement social et la synergie des acteurs

- Cerner où en est l'accompagnement social par domaine et les souhaits des usagers (questions : 25-26-15)
- Arriver à mieux cerner les relations familiales (questions 28-29 +regard global, âge, H F...)
- Enrichir notre accompagnement individuel et collectif en lien avec les autres acteurs sociaux (questions : 1-9-10-11-12-13)

IV / Les entretiens réalisés

A ce jour (14 janvier 2014), **36 entretiens ont pu être réalisés**. Ces questionnaires ont été dépouillés. Ils permettent de voir une tendance mais c'est donc **un échantillon trop limité**, pour en dégager des conclusions définitives sérieuses. Néanmoins ceci permet de mieux connaître nos usagers et leur opinion sur nos services. D'autres entretiens sont à réaliser pour continuer de donner la parole aux usagers, ils viendront confirmer ou non ces premiers résultats.

V . Réponses des usagers et commentaires

Profil des répondants

Nombre d'entretiens réalisés : 36 (les chiffres ci-dessous sont donc sur 36 réponses)

Ceci concerne 31 Hommes et 5 Femmes (de fait elles sont peu nombreuses à l'accueil).

Tranches d'âge : la majorité est en âge d'être actifs.

Les moins de 25 ans : 1 ; 26 ans à 29ans : 4 ; 30 ans à 39 ans : 8 ; 40 ans à 44 ans 5 ; 54 ans à 59 ans : 4 ; 60 ans à 63 ans 2 ; 71 ans et 76 ans : 2 (l'âge n'est pas indiqué par les autres fiches).

Nationalités : française : 17 ; pays du Maghreb : 8 ; Afrique noire : 2 ; Roumain : 1 ; Tamoul : 1 ; un ukrainien

Ont un tél portable : 13 Ce qui indique une aspiration à être en lien avec d'autres et comme tout le monde. Un seul a une adresse e mail.

A la rubrique adresse seul 6 ont donné une indication : 2 foyer Aubervilliers, 2 à Coalia, 1 en hôtel (famille de Chelles placée par le 115), et un chez un tiers.

A. Le rapport des usagers au CCAF :

- **Connaitre les canaux de communication par lesquels le public arrive au CCAF, la fréquence et la durée de cette relation.**

1 Par quel canal avez-vous connu le CCAF :

-les copains , c'est surtout par le bouche à oreille que l'on arrive au CCAF

-assistante sociale ,

-mairie ,

-affichage , tract , convocation ,

-autre : 5 indiquent par la Croix Rouge

2 Venez vous ? 1, 2, 3 fois par semaine , ils connaissent donc bien le CCAF pour donner leur opinion ! une fois par mois , plus rarement . Pourquoi ?

3 Depuis combien de temps venez-vous au CCAF :

1 mois	2 à 3 mois	6 à 8 mois	1, 2, 3 an	5, 6 ans	7, 8 ans	9, 10 ans	13 ans	23 ans
1	2	7	13	2	3	4	1	1

Donc pour plus des 2/3 leurs difficultés durent depuis plus d'un an, voire des années.

Cette durée dans la précarité interpelle fortement l'efficacité des dispositifs d'insertion et disons le, notre propre action.

- **Mesurer le rayon géographique d'où proviennent les usagers pour dialoguer avec les communes concernées.** (questions : 5 et 6 et l'adresse en bas)

5 Venez-vous de Chelles : 6 réponses

-ou d'une autre ville proche : Claye (2) ; Brou (2) ; Villevaudé (1) ; Ile et Villenoy (1) ; Thorigny (1) ; Noisiel (1) Savigny le Temple (1) **soit 9 hors de Chelles et 25 pour le total de Seine et Marne.**

-ou d'un autre département : Gagny (2) ; Neuilly sur Marne (1) ; Coubron (2) ; Montreuil (1), Drancy (1) ; Clichy sous Bois (1) ; Aubervilliers (1) **soit 9 de notre voisin la Seine St Denis.**

-ou de **Paris : 3 réponses.** Ce qui est étonnant vu le nombre de structures sur la capitale mais il semble que ces personnes ne s'y trouvent pas à l'aise.

6 Combien de temps vous faut-il pour venir ?

1/4h , 1/2h , 3/4h , 1h , 1h30 , plus .

Par quel moyen ? : à pieds : 13 ; en bus : 14 ; en train : 11 ; en vélo : 1 ; en voiture : 2

La moitié des usagers serait donc en proximité de la Roseraie (Chelles). L'autre moitié vient d'un rayon plus large. Pourquoi viennent-ils ici ? Ceci n'a pas été explicité. Dans l'autre sens on sait que des chellois vont aux Resto du cœur de communes alentour ou ailleurs. Qui serait contre la mobilité ?

- **Evaluer notre offre de service et identifier les améliorations souhaitées dans la qualité de nos propositions.** (questions : 4 – 7- 8- 9)

4 Dans quel service êtes vous reçu :

- Accueil Roseraie , c'est-à-dire tous les répondants à l'enquête.
- Domiciliation à la Roseraie ,
- Foyer ,
- l'AVE (accompagnement vers l'emploi) ,

7 Au CCAF qu'appréciez-vous : peu / moyennement / beaucoup. (Attention, tous n'utilisent pas tous les services).

Les services ci dessous	Peu	Moyen	Beaucoup	Note /3	Expressions et commentaires
Les petits déjeuner et goûters	1	6	25	2,7	Tous utilisent, apprécient, Certains demandent « plus de variété et des repas »
Pouvoir prendre une douche	2	3	24	2,8	1 seul dit que « c'est mal organisé »
L'ambiance conviviale	2	9	24	2,6	Généralement appréciée
Etre conseillé, accompagné	2	5	21	2,7	Ceux qui demandent sont satisfaits
Pouvoir laver mon linge	5	2	18	2,5	Apprécié. « Besoin de plus de machines »
Recevoir mon courrier:			14	3	14 utilisateurs unanimes
Accès au téléphone	2	4	17	2,7	Service apprécié
Vestiaire, don de vêtements	3	7	11	2,4	Manque de choix car il manquait d'espace
Bagagerie	3	0	5	2,3	Plusieurs découvrent ce service, 1 a eu un vol
Bibliothèque, jeux	3	1	7	2,4	« je ne sais pas lire » « aimerait livre de géographie »
Consulter Internet	8	5	9	2	Mitigé : « connexions trop lente, aimerait apprendre »
Total	31	42	175		

Globalement, la variété des services offerts est appréciée. L'infirmierie a été oubliée dans cette liste.

8 Que faut-il améliorer au CCAF :

- horaires , un usager demande jusqu'à midi
- repas , demande de « *varier les menus, de pouvoir emporter pour le midi, ou pour le midi et le soir* »
- jours d'ouverture , « *ouvrir plus souvent* » revient donc dans ces attentes
- services , l'un indique le besoin « *d'une machine à laver supplémentaire* »
- ambiance ,

-autres propositions :

- « *Cà va (2) / pas de problèmes/ Bien comme ça* »
- « *Améliorer le caractère de certains bénévoles* » / « *Les bénévoles n'ont pas que ça à faire* ».
- « *On est bien reçu, les gens sont gentils* » « *les papiers administratifs* » / « *écrivain public* » /
- « *Plus d'espace pour l'accueil* » / « *les shampoings* » / « *une machine à laver en plus* » « *Remettre la TV* »
- « *Ouvrir tous les deux jours* » / « *C'est déjà très bien, plus de jours serait mieux* » / « *ouvrir plus longtemps* »
- « *Plus de jours quand il fait froid* » « *4 jours par semaine* »
- « *fruits et pain* » / « *du pain frais pour mes dents* » / « *Plus de place de foot, rugby, cinéma* »
- « *Que ça tourne au foyer* »

Globalement, ces usagers expriment quelques attentes mais avec un grand réalisme.

9 Sur quoi le CCAF vous a-t-il aidé le plus :

la nourriture ,
l'hygiène ,
le moral ,
se faire des amis ,
les papiers ,
la recherche de logement ,
d'emploi ,

autre expression : « l'ensemble pour rester digne » / « le téléphone » / « Recevoir le courrier et les papiers » /s

« le courrier » / « Les gens qui travaillent ici sont tous sympa » / « Il ne m'a pas aidé, j'ai le RSA ».

L'apport du CCAF est donc à la fois sur les besoins primaires (déjeuner, se laver) mais aussi immatériel (le moral et les amis). Mais on peut s'interroger sur nos faiblesses en matière de logement hébergement et d'emploi (contexte défavorable). Deux dimensions de notre projet social ou on doit acquérir des compétences pour mieux aider si non les personnes resteront des années dans la précarité.

B. Les conditions de vie des usagers et leurs parcours

- **Mesurer les difficultés de logement** (questions : 14-15-16-17)

14 Cette nuit où avez-vous pu dormir ? :

-chez vous , résidence sociale , chez quelqu'un , hôtel , foyer CCAF ,

« Foyer Aubervilliers/ Hôtel social Coubron / Grand-mère »

soit 17 dans un lit !

-à la rue , dans les bois , dans un squat ,

-transport en commun , voiture , sous la tente , cage d'escalier , et 10 autres précisions :

« Croix Rouge / Parking / Bungalow sur un terrain / Chalet en bord de Marne / Local poubelles / Train couchette « chez Tonton » / Dans une caravane avec un copain mais on n'a pas de terrain, on est obligé de changer de lieu »

Soit 19 qui ont passé la nuit hors d'un lit et souvent dans des conditions insalubres. Comment être reposé dans ces situations ?

15 Le 115 vous aide t'il a trouver un lit ? Réponses : Souvent , rarement , jamais .

Votre appréciation : 14 expressions :

« Pas besoin / Toujours bien reçu, mais il faut s'y prendre tôt / Ils m'ont orienté vers l'hôtel social de Coubron / Ils soutiennent vraiment grâce aux travailleurs sociaux et assistante sociale / Parfois en appelant 10 à 20 fois/ Avant ils m'ont aidé/ J'ai été pendant un an en hôtel puis bagarre /

On n'arrive pas à les joindre / Ne répond pas / Je ne veux pas aller dans les trucs comme ça / Ils ne trouvent vraiment rien, on ne peut compter sur eux / Pour être sur une chaise, jamais ! / Pas de place/ Je déteste le 115 mais j'y avais recours avant »

Les usagers expriment une expérience douloureuse de cette structure de régulation vers qui on renvoie.

16 Etes vous à la rue, ou faites-vous la route par

choix de vie ou par obligation .

pourquoi ? « J'attends des papiers / Je n'ai plus de travail, de logement, d'amis et de famille ! »

« J'étais en famille d'accueil, cela s'est mal passé »

On est loin de l'idée reçue selon laquelle beaucoup feraient la route pas choix de vie. Les réactions ont fusés.

17 Votre demande de logement est-elle en cours ?

Oui , non .

Avez-vous un numéro unique ? Oui , non . « Le renouvellement n° unique pas fait »

Pourquoi la demande n'est pas faite ? 24 réponses :

« Je n'ai pas besoin / Après j'irai chez ma fille »

« Je ne sait pas comment faire (2 fois)/ pas de demande de faite, pas renouvelé / Pas de papiers (2 fois) / Demande de papiers en cours / Parce que les papiers ne sont pas finis / pas de revus fixes / tant que j'ai pas de travail / demande l'an dernier mais pas de réponses/ pas renouvelé / Attend toujours/ fait à Torcy mais il y a 4 ans d'attente / MDS n'a pas rédigé le formulaire car je suis trop vieux, idem à la mairie / Il y a longtemps et non renouvelé / A chaque fois on me dit « il te manque un papier, va où tu es né. » / Je l'ai fait quand je travaillais, je ne l'ai pas refaite.

Expressions d'espoir : « Mais je souhaite faire un dossier / la boutique Gagny vient tout juste de faire ma demande / demande d'HLM en cours/ Demande renouvelée chaque année depuis 9 ans à Villepinte ».

- **Identifier leur manque de travail et de revenus, causes et conséquences.** (questions : 18-19-20-22-23-24)

18 Quelles sont vos compétences, vos capacités, les métiers ou art déjà exercés : Expression libre :

« Electricien / agent de fret aérien / responsable dans les bureaux en retraite / paysagiste conducteur off-set / restauration / aide à domicile enfants personnes âgées/ infographiste diplômé / financier, DES en audit d'organisation comptable/ restauration chez traiteur français, magasinier, commerce / chauffeur de camions, agriculteur, peintre dans son pays / assistante administrative / chauffeur depuis 12 ans / architecture d'intérieur / aide soignante, auxiliaire en gériatrie, guitare, piano, jambé / poseur de fenêtre dans le bâtiment TP/ manœuvre sur chantier et usine / peintre en bâtiment / peinture, carrelage / espace vert, vente, polyvalent / maintenance, polyvalent, peinture / cap bâtiment déménagement national et international / 10 ans dans le bâtiment / paysagiste espaces verts (7 ans d'expérience) déménagement / Terminale / Manuelles »

19 Exercez vous un travail actuellement : Oui 4 non 31,

Pourtant ces personnes comme on le voit ci-dessus ont des compétences !

20 Avez-vous un revenu : salaire 1, RSA 13, allocation chômage 3, retraite 4. Autre : 18 réponses

Combien avez-vous pour vivre par mois ?

« 420€ / 430 € / 450 € / 480 € / 483€ / 600 € / AAH 790€ plus APL / Ca dépend du travail / équivalent du SMIG avec petits boulots » « Rien (3 fois exprimé) / rien car pas de renouvellement de titre de séjour / rien depuis 10 ans / situation bancaire bloquée donc ne peut toucher le RSA / J'attends la retraite (2 fois) » Donc il est impossible de se loger avec ci peu de ressources !

22 Depuis combien de temps êtes-vous en difficulté :

3 mois	6 mois	1 an	1 an et ½ à 2 ans	3 ans	4 ans	5 ans	6 ans	7 ans	10 ans	13 ans	14 ans	15 ans	23 ans	Depuis toujours
1	3	3	6	6	3	2	1	1	3	1	1	1	1	1
13 réponses				21 réponses										

Durée effrayante, confirmée par la question 3 sur la durée au CCAF.

23 Quels événements, causes, vous ont mis en difficulté : chômage 11, décès d'un proche 6, endettement 0, expulsion 2, maladie 3, manque de papiers 6, addiction 1, divorce 7, migration 4, prison 2, autre : 15

L'un ne semble ne pas comprendre les questions. Les autres réponses sont variées : « la religion / une femme / ma femme m'a mis dehors / Je ne veux pas de place en maison de retraite / J'étais en famille d'accueil et a 18 ans je me suis retrouvé dehors / Je n'ai pas récupéré le logement après le décès de ma mère / J'ai arrêté après le bac / Nulle part à dormir »

« J'ai été licencié / fermeture brusque de l'entreprise / le manque de travail / Mon entreprise a brûlé / J'ai voulu tenter ma chance en France / crise du bâtiment en Roumanie, je suis est venu chercher du travail en France »

24 Ces difficultés ont elles des conséquences sur votre santé ?

12 répondent que non mais **21 répondent oui** et expliquent :

« *Problème de genou, je dois me faire opérer, l'hygiène de vie est difficile dans la rue / oui stress dépression / oui "je suis triste, ça fait mal" / oui suivi par un médecin traitant / oui depuis 1 an / ça va mais j'ai mal à la tête, tout seul, je réfléchit / j'ai une aide médicale pour me calmer / oui au plan moral et physique / oui toute la semaine dernière / oui fatigue morale / un peu l'estomac et le dos / non mais j'ai un traitement médical pour les nerfs / non mais j'ai l'AME / oui proche d'une dépression, mais la psy c'est pas pour moi : bla bla bla rien n'aboutit / Oui asthmatique / Surdité suite au travail sur rotative(imprimeur) / un peu, j'ai été hospitalisé pour un caillot de sang dans les jambes / stress, dépression, tremblements »*

• Percevoir les aspirations de ces personnes pour elles-mêmes, le CCAF et la société.

(questions : 10-11-19-21-27-30)

10 Qu'aimeriez-vous faire au CCAF ?

Bricolage , Jardinage , Rendre service .

Couture , Peinture artistique , Création d'objets artistiques ,

Autre : 13 :

« Atelier d'écriture apprendre des autres et aider d'autres personnes à apprendre le français

« De l'informatique » / « Savoir utiliser internet / remettre la tv »

« Faire la cuisine » / « Tricot, cuisine et pouvoir faire des sorties »

« Faire des sorties collectives (cinéma, musée, Louvre) » / « Jeux culturels style trivial poursuit »

« La peinture avec Michel » / « Je suis plombier chauffagiste. Agrandir le local » / « J'aime rendre service »

« Décharger (les sac de linge) au vestiaire du Secours Catholique »

« Je suis en retraite » / « J'aime cet endroit »

Le point commun convergeant : **faire quelque chose avec ses mains**

11 « Plus malins ensemble ». Des groupes démarrent à la Roseraie, dans lequel aimeriez-vous participer ?

Logement ,

Emploi ,

Papiers et droits .

Santé , Ces réponses indiquent les centres d'intérêt prioritaires selon les 1^{er} concernés.

Autre réponses : « *J'ai tout ce qu'il faut à mon foyer / peu importe / j'attends une réponse pour travailler aux espaces verts à Chelles / Je suis mal à l'aise en groupe. »*

19 Quel travail aimeriez-vous faire ? 19 expressions :

« *J'aimerais un métier en extérieur / jardinier paysagiste / aimerait être aux espaces verts, n'aime pas être enfermé /*

« *Aimerait être aide à domicile / aimerait être infographiste / bientôt en stage de 4 semaine en ESAT / aide soignante / diplômé en mécanique auto / grutier / Reporter*

« *Travailler dans le bâtiment / peintre en bâtiment / manœuvre ou école / prendrait n'importe quoi même balayeur pour sortir de la rue /*

« *Je suis inscrite à Pôle emploi mais dans cette tenue je ne peux y aller / sécurité mi-temps au stade de France / Je suis en fin de CDD cela fait 4 fois que je travaille pour cette entreprise / Chauffeur livreur / Je prendrais n'importe sauf espaces verts . / Je suis en retraite.*

21 Quelles formations aimeriez-vous faire ? 22 souhaits sont exprimés :

« *J'aimerais bien / Electricité / formation technicien spécialisé dans les métiers de l'aéroport en cours / Internet (2 fois) / restauration / auxiliaire de vie sociale / orthophoniste / cuisinier ou mécanicien / jardinier ou autre / paysagiste / passer le BAFA et formation en cuisine / agent de sécurité, apprendre à lire et à écrire / espace vert / CFA cuisine / éventuellement cariste / bâtiment / continue les cours de français / Journaliste / Remise à niveau informatique / Commerce . Passer le permis »*

« *A mon âge je pense qu'il est trop tard, je suis retraitée / Aucune à mon âge dit aussi un retraité »*

Comment aider à faire aboutir ces aspirations légitimes ?

27 Sur quoi aimeriez vous agir, vous mobiliser ?

Cette question n'a pas toujours été comprise. Certains ont avoué : « *je n'ai envie de rien* » Mais d'autres ont partagé les causes qui leurs plaisent : « *Sur le logement ou sur le travail / Sur le droit au logement / Sur les événements de solidarité de la Croix rouge / Faire du bénévolat quand ça ira mieux / J'aide beaucoup les autres / Le travail* »

Etes-vous inscrit sur la liste électorale ? Oui 8 , non 17 . « *Je n'ai jamais voté* » dit l'un d'eux

30 Quel est votre plus grand espoir pour l'avenir ? 33 réponses

Si deux d'entre eux affirment "*J'ai aucun espoir*" "*pas d'espoir significatif*", d'autres formulent des objectifs :

Sur les papiers : être en règle avec ses papiers / des papiers le reste suivra / dossier en préfecture pas d'espoir pour l'instant

Sur le logement : avoir mon logement et récupérer mes enfants / revenir chez moi / trouver un appartement / Retrouver un logement et me reposer/ Avoir un logement, une chambre

Sur l'emploi : recherche de travail, la survie / chercher un travail et construire ma vie / trouver du travail, le reste suivra / trouver du travail (2 fois) / le travail et un logement

Sur la santé : la santé

Sur la famille : fonder une famille solide / fonder une famille être bien / refaire sa vie, se remarier et ouvrir un resto / Vivre en France avec ma famille / De faire quelque chose de mes bras pour mes enfants / Fonder ma famille, un hébergement et un travail.

Sur un projet de vie : être au calme en retraite, a la campagne, je suis un solitaire / se réaliser à travers le travail, les amis, la littérature / vivre et organiser ma vie ici / Réussir ma vie. Rester droit, direct. / avoir un toit, travailler, construire une vie/ recharger carte Navigo, avoir des papiers et un logement, le reste après /

Sur la solidarité : Etre au service des personnes âgées, faire du transport de colis alimentaire / Je veux sortir de la misère et aider d'autres si je peux / Avoir mon chez moi, du travail et être indépendante puis aider les autres / De voir tout le monde heureux. Je n'aime pas voir quelqu'un dans la rue

Un souhait pour l'association : que ca reste a comme ca au CCAF.

On retrouve dans ces expressions les aspirations fondamentales de tout homme et femme à plus d'humanité.

C. L'accompagnement social et la synergie des acteurs

- **Cerner où en est l'accompagnement social par domaine et les souhaits des usagers** (questions : 25-26-15)

25 Êtes-vous aidés (réfèrent) ?

-par assistante sociale 10 , dont 2 répondent que c'est au CCAF.

- ou Mission locale 1 , Pôle emploi 6 , la CARED 0 , AVE 0 .

Au total seulement 18 sur 36 semblent avoir un accompagnement ce qui est bien peu.

-Autre : une personne souhaiterait être aidée, un autre aimerait avoir un Rendez-vous.

Par contre une dame répond qu'elle « *ne souhaite pas avoir de réfèrent car l'assistante sociale met les gens sous tutelle ou curatelle* ».

26 Qu'attendez-vous des pouvoirs publics et services publics : (mairie, département, Etat...):

Si 24 personnes ont répondu à cette question, l'une d'elle dit « *que c'est une question inutile* » et 8 qu'ils n'en attendent rien. Nouvelle preuve de la distance avec ces démunis. Mais d'autres ont des idées précises :

« *Le respect des gens qui sont dehors et un abri pour dormir.*

« *Pas grand chose c'est la crise et un logement / logement / sur le logement / Juste un F2 pour voir mes enfants.*

« *Plus de clarté sur les droits d'immigration / des papiers / les papiers.*

« *Je veut faire de la politique, entrer dans un parti et devenir conseillère municipale dans le social.*

« *Vivre normalement / Qu'ils soient la pour nous.*

« Un coup de main pour les gens dans notre situation pour se rétablir.
« Qu'ils aident tout le monde et plus vite.
« Qu'ils apportent plus de soutien aux personnes qui en ont besoin.
« Ma retraite.

- **Arriver à mieux cerner les relations familiales** (questions 28-29 +regard global, âge, H F...)

28 Votre famille est elle loin ? Oui pour 22 réponses et non pour 7 personnes.

Peut-elle vous aider ? 15 réponses :

« Ma famille n'est pas mise au courant / Elle est au Maroc mais je n'ai pas dit mes difficultés.
« Je n'en ai pas, je suis pupille de la nation
« Ma mère est Décédée et j'ai une mauvaise entente avec mon père, mon frère est perdu de vue.
« J'ai une sœur qui peut difficilement m'aider / Oui en cas extrême
« Oui mes enfants / Oui mais je ne le demande pas / Elle est ici "/ Je n'ai que mes enfants
« Pas de nouvelles / Non, je suis délaissé, oublié / Non. Je ne les vois plus. / Je n'en ai plus / Je n'ai pas de famille

29 Etes vous célibataire , **mariés** , **en couple** .

1 personne est en instance de divorce, 2 se déclarent séparés, et 2 divorcés.

Une réelle solitude pour beaucoup.

Avez-vous des enfants ? 16 disent en avoir. Ils seraient au total 34 enfants. Mais plusieurs souffrent de ne plus les voir.

- **Enrichir notre accompagnement individuel et collectif en lien avec les autres acteurs sociaux** (questions : 1-9-10-11-12-13)

12 Quand le CCAF est fermé, où allez vous déjeuner ?

Croix Rouge , Boutique Gagny , Lagny , autre : « Paris / Meaux Secours catholique / Foyer Aubervilliers / Je me débrouille / Chez moi (2) / Certains magasins Leader Price / Chez ma grand-mère. »

13 Quelles autres associations vous aident :

9 réponses seulement sur 36 montrent qu'ils ont peu d'autres appuis.

« La Croix Rouge (3 fois) / Le Secours catholique (2 fois cité) / Resto du cœur ou Armée du Salut / Secours populaire / Le 115 / Le collectif des sans papier à Paris » .

La synthèse de ces premiers résultats se trouve en pages 10 et 11

Les services en nature dont bénéficie le CCAF

Comme beaucoup d'associations, l'économie du CCAF n'est pas que monétaire, elle repose aussi en grande partie sur l'apport de compétences bénévoles, sur les dons en nature, sur les prêts et locations de locaux à faible coût ainsi que sur le mécénat de compétence. Nous souhaitons en faire mieux découvrir la valeur. Que tous ces donateurs sous divers forme soient remerciés.

Mise à disposition de locaux

Nature du don	Utilisation	Date	Donateur	Valeur
Locaux à moindre coût	Accueil Roseraie Domiciliation	année	Paroisse et association sainte Bathilde	300 m ² x 15,80€ x 12 mois, moins la location = 43 080 €
Locaux à moindre coût Bureaux + salle + cuisine	AVE Chelles	année	Mairie de Chelles	114 m ² x 15,80€ x 12 mois Moins la location = 15 144€
Locaux gratuits	AVE Lagny	année	Mairie de Lagny	20m ² x 15,80€ x 12 mois Soit : 3 792€
Locaux gratuits	AVE Chessy	année	SAN de Val d'Europe	12m ² x 15,80€ x 12 mois Soit : 2 275€
			Total	64 291€

Estimation du temps de bénévolat au CCAF en 2013

Si la compétence ne peut être estimée, le nombre d'heures données est plus facilement quantifiable.

Domaines du CCAF	Nombre de bénévoles et mode de calcul	Nombre d'heures	Valeur SMIC +charges	Année
Accueil Certains viennent 2 fois On n'en compte qu'une	25 p x 50 semaines x 4h (1fois)	5000 h	14€ de l'heure	2013
Domiciliation : 2 permanences plus le trie et autres travaux	6 p x 50 semaines x 4h x 1,5 fois	1800 h	14€ de l'heure	2013
Foyer :Animation, maintenance	2 p x 100 h	200 h	14€ de l'heure	2013
AVE Maintenance téléphone	1 p	20h	14€ de l'heure	2013
2 jours de formation des bénévoles	28 p x 8h x 2j	448h	14€ de l'heure	2013
Total 2013 Sans les administrateurs	34 bénévoles	7468 h	104 552 €	2013

Légalement le travail des administrateurs ne peut être ajouter, mais il est également volumineux. Ne sont pas ajoutées non plus les réunions de commissions et nombre de représentations auquel participe le CCAF.

Mécénat de compétence

Domaine du CCAF	Nombre de personne	Donateur	Valeur	Année
Maintenance des locaux et matériel, travaux statistiques et à la domiciliation	1 personne technicien 3 jours par semaine	Fondation Orange	Salaire et charges : 24 275€	Pour 3 ans
Comptabilité, gestion des paies, suivi administratif	1 personne Professionnel comptable	Ville de Chelles	Part de salaire et charges : 9000€	Chaque année
		Total :	33 275€	

Nous remercions la Fondation Orange pour cette aide précieuse. Et Mr François Serrano pour sa compétence et son dévouement.

Nous remercions la Ville de Chelles pour ce service irremplaçable à la vie associative. Et nous remercions particulièrement Mr Didier Smets pour son professionnalisme.

Dons en nature reçus au CCAF en 2013

Merci a tous ceux qui contribuent à faire baisser nos dépenses et à améliorer l'ordinaire de nos services.

Nature du don	Utilisation	Date	Donateur	Valeur
Vêtements et couchage				
Vêtements H, F, et Enfants	Vestiaire	Souvent	Beaucoup d'anonymes et Mmes Danial, Noua, Dumortier...	
Vêtements et couvertures	Distribués au grand froid	Nov Déc	Suite appel en paroisse	
Vêtements Et sac à dos...	Vestiaire	Sept	Paroisse orthodoxe Voir liste	
Tee-shirts, écharpes bermu- das, casquettes	Barbecue Lots pour le loto :	Juin décembre	Magasin « Carrefour solidarité »	
Vêtements et local	Vestiaire	Février 2014	Le Secours catholique le confie au CCAF	
Divers				
Ordinateurs 2 PC et 1 écran	consultation AVE et Accueil	Oct	Psychologue de Villevaudé	
Cadeaux enveloppés 4 cartons	Repas de Noel	19 déc 2013	Lycée Gasnier Guy Chelles	
Carton de jouets Carton livres enfants		19 déc	Association familiale protestante (J Morel) Et Mme Frimbel	
2 Poussettes		juin	?	
Machine à laver		Nov	Fabrice Fontaine	
Gobelets, serviettes, nappes	Accueil de jour		Crédit Mutuel de Chelles	
Produits alimentaires				
Pots de confitures maison	Repas accueil	Mai ?	Communauté orthodoxe	
Produits d' Alimentation	Repas Accueil	Noel 2012 Noël 2013	Lycée Gasnier Guy Chelles	
Pains et parfois sandwichs	Repas accueil	4 sept au 31 déc	Boulangerie Dias (ex Forgin) Rue Gambetta Chelles	10 400€
Gâteaux et brioches	Alimentation Accueil	janv	Roberto Gonsalves,	
Pommes : 12 cagettes		Nov déc...	Abbaye de Jouarre	
Plats de viandes froides et entrées	Repas accueil	Oct	Agglomération Marne et Chante- reine	
Produits d'hygiène				
Produits d'hygiène 4 cartons 4 cartons	Accueil	Noel 2012 Noël 2013	Lycée Gasnier Guy Chelles	
Produits d'hygiène	accueil	Oct	M F d'Ornano	
Produits d'hygiène 2 cartons	accueil	Janvier	Lycée St Laurent à Lagny	
Lots divers Produit de beauté	Cadeaux Noel	Déc	Pharmacie de Chelles 2 Société AVON	
Lots pour le loto : 1 palette lessive	Barbecue	Juin Décembre	Magasin « Carrefour solidarité » voir liste	
Mise à disposition de véhicule				
Véhicule utilitaire	Transport des dons de Carrefour		Garage Métin	

A noter que l'on a reçu plusieurs propositions de **meubles** (cuisinière, buffets...) que l'on n'a pu accepter faute de local de stockage, alors que par ailleurs on a des demandes d'accueillis qui réaménagent. (chercher un garage vide)

Il n'est pas facile d'évaluer tous ces dons mais ils rendent beaucoup de services.

Le CCAF remercie ses partenaires

			
		 PRÉFET DE SEINE-ET-MARNE	
			
Association Sainte Bathilde			
			
CADA	Lycées Saint Laurent de Lagny	CAF	Crédit Mutuel

Agir en réseau, avec d'autres, pour tisser la solidarité.

