



Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs

## **PROJET D'ETABLISSEMENT**

---

# **LE CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE RÉINSERTION SOCIALE MARIUS MASSIAS**

Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs

3 Rue Palestro 13003 Marseille

Projet d'établissement validé en Conseil d'Administration le : 09/02/2021



<b>1.</b>	<b>PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION .....</b>	<b>5</b>
1.1.	<i>L'histoire et les valeurs de l'association .....</i>	5
1.1.1.	<i>Les textes fondateurs .....</i>	5
1.1.2.	<i>L'évolution de l'association .....</i>	5
1.1.3.	<i>La structuration de l'association en 2020.....</i>	9
1.2.	<i>L'identité de l'association en 2020 .....</i>	14
1.2.1.	<i>Accompagner la jeunesse dans tous ses états / ses composantes.....</i>	14
1.2.2.	<i>Son histoire et ses valeurs .....</i>	15
1.2.3.	<i>L'accompagnement global et personnalisé .....</i>	15
<b>2.</b>	<b>PRÉSENTATION DU SERVICE .....</b>	<b>17</b>
2.1.	<i>L'histoire de l'établissement et sa capacité d'accueil .....</i>	17
2.2.	<i>Les missions du service.....</i>	18
<b>3.</b>	<b>LA POPULATION ACCUEILLIE .....</b>	<b>19</b>
3.1.	<i>La population éligible à l'accueil en CHRS .....</i>	19
3.2.	<i>La population accueillie au CHRS Marius Massias .....</i>	19
3.2.1.	<i>Les caractéristiques.....</i>	19
3.2.2.	<i>Les problématiques du public.....</i>	19
3.3.	<i>Les modalités d'orientation .....</i>	20
3.3.1.	<i>Les modalités d'orientation du public sur le « Pôle Urgence ».....</i>	20
3.3.2.	<i>Les modalités d'orientation du public sur les places insertion .....</i>	21
<b>4.</b>	<b>L'OFFRE DE SERVICE .....</b>	<b>22</b>
4.1.	<i>Les principes d'intervention .....</i>	22
4.2.	<i>L'accueil et l'accompagnement des personnes sur le « Pôle Urgence » .....</i>	22
4.2.1.	<i>Les modalités de l'accueil .....</i>	22
4.2.2.	<i>Les prestations de première nécessité.....</i>	22
4.2.3.	<i>L'évaluation de la situation sociale et sanitaire.....</i>	23
4.2.4.	<i>La durée du séjour .....</i>	23
4.3.	<i>L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes sur le « Pôle Insertion »</i>	23
4.3.1.	<i>Un accueil personnalisé.....</i>	24
4.3.2.	<i>Les conditions d'hébergement.....</i>	24
4.3.3.	<i>L'accompagnement personnalisé .....</i>	25
4.3.4.	<i>Les axes principaux de l'accompagnement .....</i>	25
4.3.5.	<i>La mesure expérimentale dite « Hors Les Murs ».....</i>	28
4.3.6.	<i>Les conditions d'élaboration du projet personnalisé .....</i>	28
4.3.7.	<i>Un dossier individuel d'accompagnement .....</i>	28
<b>5.</b>	<b>LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTES DES PERSONNES .....</b>	<b>29</b>
5.1.	<i>Dans l'hébergement.....</i>	29
5.2.	<i>Lors de l'admission .....</i>	29
5.3.	<i>Lors de l'accompagnement .....</i>	29
5.4.	<i>L'expression des personnes .....</i>	30
<b>6.</b>	<b>LES PARTENARIATS.....</b>	<b>31</b>

6.1.	<i>Les partenariats opérationnels de prise en charge</i>	31
6.2.	<i>Les ressources repérées et mobilisables</i>	31
<b>7.</b>	<b>LA GESTION DES PARADOXES</b>	<b>32</b>
7.1.	<i>Préambule</i>	32
7.2.	<i>Les situations</i>	32
<b>8.</b>	<b>LES RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>34</b>
8.1.	<i>La composition de l'équipe</i>	34
8.1.1.	<i>Les ressources directes</i>	34
8.1.2.	<i>Les ressources additionnelles</i>	34
8.2.	<i>L'organisation de l'équipe</i>	34
8.2.1.	<i>La répartition des tâches</i>	34
8.2.2.	<i>La pluridisciplinarité</i>	35
8.2.3.	<i>La garantie de la continuité</i>	35
8.2.4.	<i>La coordination</i>	36
8.3.	<i>La formation continue</i>	36
8.4.	<i>Le soutien aux professionnels</i>	36
8.5.	<i>La prévention des risques psychosociaux</i>	36
<b>9.</b>	<b>LES OBJECTIFS</b>	<b>37</b>
9.1.	<i>L'amélioration continue de la qualité</i>	37
9.1.1.	<i>Les modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne</i>	37
9.1.2.	<i>L'élaboration du référentiel</i>	37
9.2.	<i>Les axes d'amélioration du service</i>	38
9.2.1.	<i>L'accompagnement</i>	38
9.2.2.	<i>L'hébergement</i>	39
9.2.3.	<i>La gestion de l'établissement</i>	39
9.3.	<i>Les axes de développement de l'association</i>	40

# 1. PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION

## 1.1. L'histoire et les valeurs de l'association

### 1.1.1. Les textes fondateurs

L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs (AAJT) a été créée en 1954 autour du projet de, selon un extrait des statuts de l'association, objet de L'AAJT :

*« Soutenir matériellement et moralement principalement les jeunes travailleurs, apprentis, étudiants et toute personne nécessitant que lui soit offerte la possibilité d'entrer et de demeurer dans la vie active de manière décente, sans aucune distinction (...)».*

Les textes fondateurs de l'époque ancrent l'association dans :

- **le mouvement de l'éducation populaire**, selon un extrait des textes fondateurs de l'association,

*« De la condition faite aux jeunes dépend la société de demain. Elle sera la leur. Ils auront, à leur tour, la mission de construire le monde à venir. Pour que les jeunes deviennent acteurs de leur propre développement, pour qu'ils puissent passer d'un état de dépendance à un rôle de contribution au bien commun, nous affirmons notre responsabilité pédagogique et notamment que :*

- *la tolérance est inséparable de l'exigence,*
- *la promotion individuelle se bâtit dans l'activité collective,*
- *le respect fonde l'autorité,*
- *l'écoute légitime la parole »,*

- **le service aux jeunes travailleurs défavorisés**, selon les propos tenus par Jean DURAND, Président de l'association de 1954 à 1984,

*« Nous travaillons au service d'une jeunesse souvent désorientée, qu'il faut aider et aimer. Il faut être au service du plus pauvre, pour qu'il soit reconnu, et qu'il tienne sa place dans une société très dure, qu'il aborde sans garantie. C'est le programme, le pari, la tâche prioritaire de l'association. Il faut s'y atteler avec une volonté bien affective et beaucoup d'optimisme. Il faut aussi réfléchir à la dimension spirituelle du jeune qui nous fait face. Le comprendre, c'est le prendre avec toutes ses meurtrissures physiques, psychologiques et morales. C'est l'écouter avec une longue patience. C'est savoir aussi refuser, dire « non ». Le fascisme et l'ambiguïté n'ont jamais structuré une personnalité à la recherche de repères dans le désert de sa pauvre vie ».*

### 1.1.2. L'évolution de l'association

#### 1.1.2.1. L'évolution du public

L'évolution du contexte socio-économique a modifié et diversifié le visage de la jeunesse défavorisée et celui du public accueilli. Initialement composé de jeunes éloignés de leur famille pour des raisons principalement liées à l'exode rural, il s'est élargi à ceux éloignés de leur famille pour des raisons affectives ; puis à ceux éloignés pour des raisons géopolitiques. C'est ainsi que les missions de l'AAJT se sont étendues à l'accompagnement socio-éducatif et qu'elle a accueilli un nombre de plus en plus important de jeunes migrants, souvent primo-arrivants.

### **1.1.2.2. L'inscription de l'association dans les politiques publiques qui œuvrent pour la jeunesse défavorisée**

La réponse aux problématiques désormais très variées de la jeunesse défavorisée a été progressivement prise en compte dans les différentes politiques publiques :

- la politique de l'Habitat Jeunes pour :
  - les jeunes travailleurs,
  - les jeunes en formation ou apprentissage,
- la politique de la Protection de l'Enfance pour :
  - les Mineurs Non Accompagnés (MNA),
  - les jeunes majeurs sortants de MECS,
- la politique de l'Asile pour :
  - les demandeurs d'asile,
  - les bénéficiaires de la protection internationale,
- la politique de l'Hébergement pour :
  - les jeunes en rupture sociale et familiale,
  - les jeunes « sans chez eux ».

Comme en témoignent les dates repères de son histoire, l'AAJT a su adapter son projet initial en créant au fil du temps de nouveaux services ou dispositifs qui répondent aux différentes situations de la jeunesse et s'inscrivent dans ces quatre champs des politiques publiques.

## Les dates repères de l'histoire de l'AAJT

Dates	Lieu	Intitulé du service	Objet
1954	Création de l'AAJT		
1962	5 bd Saint Jean 13010 Marseille	CHRS Centre d'hébergement et de réadaptation sociale	Propose un hébergement avec un suivi socio-éducatif pour les Jeunes en Insertion Sociale et Professionnelle (63 places, 18-25 ans, hommes)
1967	3 rue Palestro 13003 Marseille	FJT Escale St Charles Foyer de Jeunes Travailleurs	Accueille les apprentis, étudiants et demandeurs d'emploi (89 chambres, 18-25 ans, mixte)
1986	3 rue Palestro 13003 Marseille	ASE Aide Sociale à l'Enfance	Accueille 24 jeunes de 16 à 21 ans
1987	Réflexion nationale de l'UFJT autour des « Jeunes AUTEURS, Jeunes ACTEURS »		
1990	32 rue de Crimée 13003 Marseille	FJT Phocéén Foyer de Jeunes Travailleurs	Logements pour les Jeunes Travailleurs (81 logements, 18-30 ans, mixte)
1995	32 rue de Crimée 13003 Marseille	RILE Réseau d'initiatives Locales pour l'Emploi	Propose un accompagnement vers l'emploi ou un soutien aux initiatives
1998	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	UHU Unité d'Hébergement d'Urgence	Héberge les SDF orientés par le 115 (35 places, 18-25 ans, mixte)
2002	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	HS Hébergement Spécifique	Héberge les demandeurs d'asile (20 places, 18-26 ans)
2007	6 rue Auger & 9 rue Linné 13004 Marseille	RS Blancarde Résidence Sociale	Logements pour Jeunes Travailleurs (20 logements, 18-30 ans, mixte)
2007	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	HS devient CADA Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile	Héberge les demandeurs d'asile (20 places, 18-26 ans)
2008	5 bd Saint Jean 13010 Marseille	Travaux de la Capelette	Déménagement du CHRS
2009	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	Réhabilitation Roseraie	1 an de travaux, des locaux réaménagés dans le cadre du plan d'humanisation de l'accueil en CHRS
2009	3 rue Palestro 13003 Marseille	B.H.A.J. Boutique Habitat Jeunes	Fusion absorption de l'AMGAR, parc diffus et ouverture du service Accueil Information Orientation Logement
2010	3 rue Palestro 13003 Marseille	Rénovation Accueil Escale Saint Charles	Lancement de la rénovation de l'Escale St Charles Accueil, espace BHAJ réaménagé
2012	5 – 7 rue Joven 13003 Marseille	JOUVEN FJT Résidence Sociale	Ouverture février 2012, 86 logements Acquisition en VEFA par l'AAJT

<b>2012</b>	5 bd St Jean 13010 Marseille	Capelette / Roseraie CHRS Marius Massias	Echange avec la Ville de Marseille des locaux neufs de la Capelette contre le site de la Roseraie Fusion des CHRS Marius Massias et de la Roseraie
<b>2013</b>	3 rue Palestro 13003 Marseille	ASE Aide Sociale à l'Enfance	Agrément du Conseil Général pour 2 places supplémentaires Accueille 26 jeunes de 16 à 21ans
<b>2015</b>	3 rue Palestro 13003 Marseille	Service d'Accompagnement des Statutaires (SAS)	Création d'un service pour répondre aux problématiques spécifiques des jeunes qui obtiennent le statut de réfugié ou une protection subsidiaire
<b>2017</b>	30 avenue de la Croix Rouge 13010 Marseille	CHRS	Extension d'agrément du CHRS : pôle insertion réparti en deux modes d'hébergements : en « collectif » et « en diffus ».
	3 rue Palestro 13003 Marseille	Service d'accueil intermédiaire	Service créé suite à une demande, en urgence, du Conseil Départemental, pour faire face à la présence massive de mineurs non accompagnés (MNA), dont l'ordonnance de placement n'était pas exécutée en raison de la saturation du dispositif de Protection de l'Enfance ou non encore évalués (30 places)
	3 rue Palestro 13003 Marseille	Accompagnement Jeunes Majeurs	Création d'un service Accompagnement Jeunes Majeurs à Marseille (50 places)
	Fusion absorption par l'AAJT de l'association Vitrollaise Logis des Jeunes		
<b>2018</b>	100 Av de Marseille 13127 Vitrolles FJT« la Villa Mercadier »	FJT	Ouverture du Foyer Jeunes travailleurs en structure collective
	100 Av de Marseille 13127 Vitrolles	Accompagnement Jeunes Majeurs	Ouverture de 20 places à Vitrolles
	Rue Stanislas Torrens Résidence Beaujour	CADA	Extension d'agrément du CADA : passage de 25 À 80 places et accueil de ménages (couples avec ou sans enfant ou parents isolés avec 1 ou 2 enfants)
<b>2019</b>	Fontblanche allée des Artistes 13127 Vitrolles	Résidence Sociale	Ouverture d'une résidence sociale pour des jeunes de moins de 30 ans
<b>2019</b>	Fontblanche allée des Artistes 13127 Vitrolles	Maison Relais	Ouverture de la résidence pour des personnes majeures en rupture sociale, familiale institutionnelle (28 places)
	3 rue Palestro 13003 Marseille	MECS	devient une structure uniquement dédiée à l'accueil de 114 Mineurs Non Accompagnés Le service Accueil Intermédiaire est transformé en pôle collectif de la MECS

Au terme de ses presque soixante-dix ans d'existence, l'activité de l'association repose désormais sur :

- **des services essentiellement sociaux** sous l'autorité de services déconcentrés de l'Etat ou du Conseil Départemental : Maison d'Enfants à Caractère Social, Accompagnement Jeunes Majeurs, Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile, Service d'Accompagnement des Statutaires,
- **des activités plus orientées sur l'Habitat Accompagné** : Foyers de Jeunes Travailleurs, Résidences Sociales, BHAJ, Maison Relais.

L'AAJT, issue des mouvements d'Habitat Jeunes, a ancré ses valeurs dans l'éducation populaire, pensée comme volonté d'émancipation des publics accueillis. Au fil des années, des transformations des publics, d'ouverture d'établissements et services médico-sociaux, elle a aussi fait évoluer ses pratiques professionnelles vers des références puisées dans le travail social. C'est au croisement de ces deux mouvements, éducation populaire et travail social, que l'AAJT situe aujourd'hui ses valeurs et ses pratiques d'accompagnement.

### 1.1.3. La structuration de l'association en 2020

En 2020, l'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs inscrit son action autour de l'Habitat et de ses différentes déclinaisons en termes d'accompagnement pour les Jeunes et dispose pour cela de plusieurs services et établissements qui ont été regroupés en filières qui ont le même intitulé que les politiques publiques auxquelles ils sont rattachés : Habitat / Protection de l'Enfance / Hébergement / Asile.

#### 1.1.3.1. Présentation des différents filières

##### La filière Habitat Jeunes et Habitat Accompagné

L'offre de la filière a longtemps reposé sur le Foyer de Jeunes Travailleurs de l'Escale Saint Charles de 89 chambres, ouvert en 1967 pour l'hébergement d'un public mixte d'apprentis, étudiants et demandeurs d'emploi âgés de 18 à 25 ans.

L'offre s'est élargie à partir des années 2000 avec l'ouverture :

- d'une résidence sociale de 20 logements pour un public mixte âgé de 18 à 30 ans (« La Blancarde ») répartie sur deux bâtiments (rue Linné et rue Auger) pour laquelle la structure a été agréementée en 2007,
- d'un CLLAJ (Comité Local pour le Logement des Jeunes) appelé BHAJ (Boutique Habitat Jeunes) en 2009 pour la gestion d'un parc logements en diffus de 64 appartements suite à l'obtention d'un agrément d'intermédiation locative,
- d'une seconde résidence sociale de 86 logements pour un public mixte âgé de 18 à 30 ans (« Jouven ») en 2012.

L'histoire de la filière est aussi marquée par l'extension des activités de l'AAJT sur le territoire de Vitrolles suite à la fusion absorption par l'AAJT de l'association Logis des Jeunes en 2017. Cette opération s'est concrétisée par :

- l'intégration d'un Foyer de Jeunes Travailleurs (« la Villa Mercadier »),
- l'ouverture en décembre 2019 d'une résidence sociale,
- l'ouverture en août 2019 d'une Maison Relais.

**Il est à noter que l'AAJT a su intégrer les nouveaux dispositifs de logement accompagné créés par la politique publique de l'Habitat.**

En 2020, le parc de logement de la filière Habitat est composé comme suit :

• **Sur Marseille :**

- 43 chambres dans l'Escale St Charles sise 3 rue Palestro 13003 Marseille,
- 66 hébergements meublés pour 92 personnes dans la résidence sociale Jouven sise 7 rue Jouven 13003 Marseille,
- 5 logements meublés pour 10 personnes dans la résidence sociale sise 6 rue Auger 13004 Marseille,
- 7 logements meublés pour 12 personnes dans la résidence sociale sise 41 Bd Françoise Duparc 13004 Marseille,
- 115 studios dans la résidence étudiante Beaujour, sise 74 rue Stanislas torrents (6ème arrondissement) dont 78 studios, 18 T1 avec mezzanine et 19 T1 Bis,
- 25 logements non meublés situés dans Marseille dans le cadre de son agrément d'intermédiation locative (1 studio, 4T1 bis, 13 T2, 7 T3).

• **Sur Vitrolles :**

- un foyer de jeunes travailleurs de 58 places dans la résidence Mercadier,
- une résidence sociale de 13 logements pour 13 places,
- une maison relais 24 logements pour 28 places.

**La filière Protection de l'Enfance**

Elle a longtemps reposé sur un service unique de section socio-éducative créé en 1986 à l'initiative du Conseil Départemental, pour accueillir des garçons de 16 à 21 ans en rupture familiale au titre de l'article 375 du Code Civil.

Le statut administratif de cette section était alors celui d'une Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS) fonctionnant sur le principe de l'internat 365 jours par an, sur la base d'une convention signée avec le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône.

La particularité revendiquée de cette MECS est d'être incluse à un Foyer de Jeunes Travailleurs. Cette inclusion se concrétise au quotidien par un brassage et une mixité des publics.

Son évolution a été jalonnée par :

- une extension de sa capacité d'accueil de 16 à 24, puis 26, 64 et enfin 114 places,
- une diversification des modes d'accueil : en chambres doubles ou simples dans le bâtiment du Foyer de Jeunes Travailleurs, mais aussi en studios autonomes dans ce même lieu, dans des appartements en collocation sur l'immeuble du Phocéan, ou en studio dans des résidences étudiantes. La MECS s'organise aujourd'hui autour de deux services et deux équipes, correspondant au parcours résidentiel du mineur accueilli : le pôle collectif et le pôle diffus,
- une évolution des compétences représentées dans l'équipe éducative pour en faire une équipe pluridisciplinaire, composée d'éducateurs spécialisés, de moniteurs éducateurs, de conseillères en économie sociale et familiale, de travailleurs sociaux polyvalents, d'assistantes de service social, de juristes, de conseillers en insertion professionnelle, d'une psychologue, d'une animatrice et de deux maîtresses de maison.

L'afflux d'un public de Mineurs Non Accompagnés (MNA) en France et dans le département des Bouches-du-Rhône est à l'origine de :

- l'évolution de la MECS en un service uniquement dédié aux Mineurs Non Accompagnés (la MECS accueillait majoritairement et prioritairement le public MNA depuis une dizaine d'année),
- la création d'un service post-MECS intitulé le Service d'Accompagnement des Jeunes Majeurs (AJM), implanté à Marseille et Vitrolles et dont la vocation est de permettre une transition réussie entre la sortie d'un établissement de la Protection de l'Enfance et l'entrée du jeune accompagnée dans la vie active et "ordinaire", au sens hors de l'institution. Cet accompagnement est basé sur l'autonomisation du jeune.

En 2020, la filière comprend :

- une Maison d'Enfants à Caractère Social de 114 places située 3 rue Palestro 13003 Marseille,
- et un Service d'Accompagnement de Jeunes Majeurs de 70 places : 50 à Marseille et 20 à Vitrolles.

**Ainsi l'histoire de cette filière s'inscrit en miroir de celle de la politique de la Protection de l'Enfance qui a été confrontée à l'afflux d'un public de Mineurs Non Accompagnés et à la nécessité d'accompagner des jeunes majeurs sortants de MECS.**

### La filière Hébergement

Elle comprend le CHRS Marius Massias pour lequel l'association dispose d'un agrément lui permettant d'accueillir des jeunes femmes et hommes âgés de 18 à 25 ans, selon deux modalités de prise en charge distinctes :

- l'accueil sur une Unité d'Hébergement d'Urgence qui s'effectue uniquement en « collectif » sur le bâtiment principal de la filière : « La Roseraie », situé 30 avenue de la Croix Rouge 13010 Marseille. 45 places mixtes sont dédiées à cet accueil,
- la prise en charge sur le Pôle « Insertion » qui se décline en deux modes d'hébergements :
  - en « collectif » sur le bâtiment principal de la « Roseraie » : 32 places
  - en « diffus » grâce à des appartements individuels sur Marseille : 31 places dont trois sont spécifiquement réservées à une mesure expérimentale dite « Hors Les Murs » (HLM).

**L'histoire de la filière s'inscrit en miroir de celle de la politique de l'hébergement traversée par la politique du « Logement d'Abord » et par la réorganisation des dispositifs d'urgence.**

### La filière Asile

Le Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile de l'AAJT a ouvert ses portes en 2007 avec une autorisation de 20 places d'hébergement sans restauration pour accueillir exclusivement un public masculin de moins de 25 ans et célibataire.

En 2010, une évolution de l'agrément a permis de faire passer la capacité d'accueil à 25 places sans évolution du profil du public.

En 2018, le CADA connaît sa deuxième phase d'extension. En passant de 25 à 80 places, il s'est ouvert à un autre public, composé non plus seulement de jeunes hommes isolés, mais aussi de femmes et d'enfants en accueillant des ménages de 2 à 3 personnes (couples avec ou sans enfant ou parents isolés avec 1 ou 2 enfants). L'amplitude des âges s'est aussi élargie, allant désormais de 0 à 30 ans.

La création de la filière Asile est née avec la création en 2015 du Service d'Accompagnement des Statutaires (SAS). Ce dernier a été pensé pour répondre aux problématiques spécifiques des jeunes qui obtiennent le statut de réfugié ou une protection subsidiaire et qui se retrouvent avec peu de ressources, voire aucune réponse (pour les jeunes de moins de 25 ans qui n'ont pas accès aux minimas sociaux). A l'ouverture, sa capacité initiale était de 25 accompagnements actifs dans

l'année. En 2019, cette capacité s'est accrue pour atteindre progressivement une file active d'accompagnements de plus de 90 jeunes.

Ainsi, en 2020, la filière Asile comprend :

- un Centre d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile (CADA) de 80 places dédiées à des personnes isolées, couples ou parents isolés et couples avec enfants,
- un Service d'Accompagnement des Statutaires (SAS) d'une capacité d'accompagnement de 90 places.

**L'histoire de la filière s'inscrit en miroir de celle de la politique de l'Asile qui a dû faire face à l'accroissement des flux migratoires, à l'augmentation des publics en situation de vulnérabilité et à l'intégration des bénéficiaires de la protection internationale.**

### **Les Pools transversaux**

En complément des dispositifs d'accueil, la structure a développé des espaces de travail collaboratifs, interservices et inter filières qui renforcent l'expertise de l'association, au bénéfice des jeunes accompagnés. Il s'agit du :

- Pool Insertion Professionnelle qui réunit mensuellement tous les acteurs de l'insertion des différents services et établissements de l'AAJT,
- Pool Juridique qui fait dialoguer les juristes en droit des étrangers des différents établissements,
- Pool Santé, animé par deux infirmières coordinatrices et composé aussi des référents santé présents sur chaque service de l'AAJT,
- une activité de cafétéria (K'Fêtes des Mondes) et de location de salles.

### **Les fonctions supports**

Elles sont assurées par des services qui leur sont spécifiquement dédiés. Il s'agit de :

- la Logistique,
- la Qualité et les Systèmes d'Informations,
- les Ressources Humaines,
- la Comptabilité et les Finances.

#### **1.1.3.2. La répartition du personnel**

En 2020, L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire de 110 salariés.



Avril 2020

**AAJT**  
**ASSOCIATION D'AIDE AUX JEUNES TRAVAILLEURS**  
 Association pour l'insertion sociale et professionnelle des jeunes  
 Plus de 1200 personnes accompagnées par an sur Marseille et Vitrolles.  
 Près de 110 salariés, 10 volontaires en service civique, 50 bénévoles.

<p>Marseille</p> <p>Foyer Jeunes Travailleurs (FJT St Charles),                  1 Résidence Jeunes Actifs (Phocéan), 2 Résidences Sociales (Jouven et Blancarde),                  CLLAJ Boutique Habitat Jeunes (BHAI), Résidence Étudiante (Beaujour)</p> <p>371 logements soit 432 places                  5 collaborateurs</p>	<p>Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Marius Massias (CHRS)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Insertion</li> </ul> <p>63 places :                  31 en collectif, 32 en diffus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Urgence</li> </ul> <p>45 places</p> <p>20 collaborateurs</p>	<p>Service d'Accompagnement des Statutaires (SAS)</p> <p>«Mon Toit Pour Toi»                  Programme «Réfugiés Citoyens»                  Fonds «Coup de Pouce»                  Réseau «Employeurs Solidaires»</p> <p>File active 100 places</p> <p>5 collaborateurs</p>	<p>Service d'Accompagnement des Jeunes Majeurs (AJM)</p> <p>70 places :                  50 à Marseille, 20 à Vitrolles</p> <p>8 collaborateurs</p>	<p>Vitrolles - Étang de Berre</p> <p>Foyer Jeunes Travailleurs (FJT Villa Mercadier),                  Résidence Sociale (Fontblanche)</p> <p>78 logements soit 81 places</p> <p>Maison Relais</p> <p>24 logements soit 28 places                  8 collaborateurs</p>	<p>Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA)</p> <p>80 places</p> <p>7 collaborateurs</p>	<p>Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS)</p> <p>114 places :                  50 en collectif,                  64 en semi-collectif et diffus</p> <p>25 collaborateurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>K'Fête des Mondes &amp; Location de salles</li> <li>Antenne PLIE &amp; groupe Insertion Professionnelle</li> <li>Pool Santé Accompagnement vers et dans le soin</li> <li>Groupe Juridique</li> </ul>
<p>Cheffe de service Marseille                  Céline JACQUIN ;</p> <p>Directeur de territoire Vitrolles - Étang de Berre                  Sébastien GIAMBERTONE ;</p> <p>Coordinatrice Maison Relais                  Caroline HAUSER</p>	<p>Chef de service                  Gaël GARGUILO ;</p> <p>Coordinatrice SAS                  Claire LOUAZEL</p>	<p>Chef(fe)s de service                  Sébastien GIAMBERTONE (AJM)                  Gaël GARGUILO (AJM)                  Caroline SANCHEZ (MECS Collectif)                  Judith BITTER (MECS Diffus) ;</p> <p>Responsable Filière Enfance                  Fanny DUPERRET</p>	<p>Dispositifs &amp; Projets Spécifiques</p>				
<p>Habitat Jeunes &amp; Habitat Accompagné</p>	<p>Asile</p>	<p>Protection de l'Enfance</p>	<p>Dispositifs &amp; Projets Spécifiques</p>				
<p>Service Logistique                  Cheffe de service : Céline JACQUIN</p>		<p>Service Ressources Humaines                  Cheffe de service : Nadia HATMI</p>		<p>Service Comptable et Financier</p>			
<p>Directrice Déléguée au Développement : Fanny DUPERRET</p>		<p>Directeur Administratif Financier : Renaud HUSSON</p>		<p>Directeur Général : Frédéric DE SOUSA-SANTOS</p>			
<p>Instances statutaires &amp; Direction</p> <p>Présidente : Christel ESTIENNE GARCIA                  Bureau (6 membres) ; Conseil d'Administration (11 membres)                  Assemblée Générale</p>							

Établissements et services

Services supports & Direction

Instances statutaires

### 1.1.3.3. Le patrimoine immobilier

Au fil des années, l'AAJT a acquis un certain nombre de bâtiments (notamment l'Escale St Charles, et les résidences sociales Jouven et Blancarde), qu'elle a d'abord exploités dans le cadre de dispositifs relevant du logement accompagné, puis également dans le cadre de ses établissements et services autorisés. L'AAJT a par ailleurs capté des biens immobiliers auprès de bailleurs publics et privés, auprès desquels elle est locataire, et qui lui ont permis l'extension de nombreux services ces dernières années.

### 1.1.3.4. Les valeurs et les principes

Les valeurs véhiculées depuis toujours par l'association :

- **s'inscrivent dans les principes républicains** de liberté, d'égalité, de fraternité et de laïcité, mises au service du respect de la personne et de la garantie de ses droits tels qu'ils sont déclinés dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et de la Charte Nationale des Droits et Libertés de janvier 2002,
- **demeurent inspirées par l'Éducation Populaire**, selon l'extrait de la charte de l'Union Nationale pour l'Habitat des Jeunes (UNHAJ),

*« [en] participant à la politique de la jeunesse, fidèles à notre vocation d'éducation populaire et de promotion sociale, nous adoptons une approche globale et individualisée de chaque jeune, en utilisant, à partir de l'habitat, les atouts de la vie collective enrichie par un brassage délibéré favorisant la rencontre et les échanges entre jeunes et usagers, encourageant les solidarités de proximité (...)».*

En conséquence, au quotidien, les relations et les pratiques professionnelles sont guidées par les principes suivants :

- la participation active,
- la solidarité,
- la responsabilité,
- l'initiative,
- l'autonomie.

L'association milite pour un « droit de cité » des jeunes et au-delà du critère d'âge, pour un droit de cité de ceux qui, malgré leurs difficultés, sont porteurs d'initiative, et de dynamiques d'insertion citoyenne sociale et professionnelle.

## 1.2. L'identité de l'association en 2020

### 1.2.1. Accompagner la jeunesse dans tous ses états / ses composantes

Les publics auxquels l'AAJT s'adresse ont moins de 25 ans, à l'exception de certains accompagnés par les services de la filière Habitat1 et le CADA.

En 2020, l'AAJT accueille un public métissé, reflet de la diversité des composantes de la jeunesse défavorisée : mineurs non accompagnés, demandeurs d'asile, bénéficiaires de la protection de la jeunesse, jeunes majeurs sortant d'une Maison d'Enfants à Caractère Social, jeunes en recherche d'orientation, jeunes travailleurs. Néanmoins, la population des jeunes en exil / issus de parcours migratoires, reste majoritaire au sein des effectifs. La mixité du public signifie également « mixité » des problématiques d'accompagnement et nécessité d'y apporter des réponses sur mesure.

---

1 Les foyers de jeunes travailleurs et les résidences sociales accueillent des publics âgés de 18 à 30 ans et la Maison Relais accueille un public âgé de 18 ans et plus, sans limitation d'âge.

En conséquence, l'accompagnement est global et porte notamment sur :

- l'accompagnement dans et vers le logement,
- la promotion de la santé et son suivi,
- l'accès aux droits et l'accompagnement administratif,
- la scolarisation et l'appui à l'insertion professionnelle,
- les loisirs et l'engagement citoyen.

Par ailleurs, l'association s'efforce d'être présente sur tous les champs qui peuvent être tournés vers les jeunes, et plus particulièrement ceux qui les accompagnent dans le logement et vers l'emploi.

L'expertise acquise dans l'accompagnement de la jeunesse lui permet de proposer des dispositifs expérimentaux qui ont prouvé leur capacité à apporter une réponse pertinente à des besoins émergents.

## 1.2.2. Son histoire et ses valeurs

Aujourd'hui, l'AAJT se reconnaît à la fois dans l'éducation populaire et le travail social. Elle est empreinte des valeurs de solidarité et de défense de la diversité qui l'ont vu naître, et d'une culture technique professionnelle. Le métissage de ces valeurs, de ces cultures, donne une teinte particulière à l'organisation des ressources humaines et des offres de service.

### 1.2.2.1. Le métissage et la transdisciplinarité

Face à un public plus diversifié, l'association adapte les profils socioprofessionnels de ses équipes. Les équipes de l'AAJT sont aujourd'hui très diverses, avec la progression de métiers techniques nouveaux (juristes, infirmiers, conseillers en insertion professionnelle,...), et avec le recrutement des travailleurs sociaux aux profils variés (issus de diplômés du travail social, de l'humanitaire, de parcours universitaires). Le point d'ancrage des ces équipes « diverses » est l'intérêt pour le public (jeunes et jeunes migrants) et pour l'insertion sociale.

### 1.2.2.2. Une organisation apprenante

La capitalisation des données et la mise en place d'outils à cet effet contribuent à ce que les équipes professionnelles engrangent de la connaissance et du savoir-faire.

Des espaces de travail interservices (Pools Juridique, Santé, Insertion Professionnelle) et inter-filières (formations collectives régulières, temps de partage associatifs) ainsi que l'ouverture à des regards extérieurs (au travers de l'accueil de stagiaires, de volontaires et de chercheurs), participent à la construction d'une intelligence collective et à l'amélioration continue de la qualité des pratiques.

## 1.2.3. L'accompagnement global et personnalisé

### L'accompagnement global et personnalisé, mais aussi pragmatique et innovant

Ces qualificatifs de l'accompagnement sont le résultat de la combinaison de plusieurs paramètres.

### 1.2.3.1. Une organisation en filières renforcée par les Pools transversaux

Le décloisonnement et la pluridisciplinarité qui en résulte permettent :

- de proposer à toute personne accueillie une continuité de son parcours,
- de coordonner les ressources autour de la personne accompagnée.

### **1.2.3.2. La mobilisation des partenaires du territoire**

Toutes les thématiques d'accompagnement mobilisent les partenaires spécialisés des territoires pour :

- renforcer la qualité et la technicité des réponses apportées en apportant d'autres regards et approches,
- préparer l'inscription de la personne dans le droit commun.

Par ailleurs, l'AAJT est membre :

- de l'Assemblée Générale du groupement de coopération sociale et médico-sociale du SIAO 13,
- de l'Union Départementale, l'Union Régionale et Nationale pour l'Habitat des Jeunes (UDHAJ et URHAJ),
- de l'Union Régionale et Nationale des CLLAJ,
- de l'URIOPSS 13,
- de la Fédération des Acteurs Sociaux (FAS),
- de la CRESS,
- de la Ligue de l'enseignement.

### **1.2.3.3. La mobilisation de la société civile**

L'AAJT bénéficie d'un agrément pour accueillir, au sein des équipes, les jeunes volontaires civiques désireux de donner de leur temps et de leurs compétences auprès du public accompagné par nos services. Cette ouverture à la société civile, participe à la diversité des profils et des parcours déjà présents au sein des équipes de l'AAJT, mais aussi à la pérennité de l'héritage de l'éducation populaire en permettant à des jeunes de donner et de recevoir dans le cadre de leur mission.

Depuis 2016, l'AAJT accueille ainsi une dizaine de volontaires civiques par an. Ceux-ci, de profils variés (jeunes sans formation en recherche d'une orientation ou jeunes en formation désireux de bâtir une expérience de terrain) sont positionnés au sein des différents services de l'association. Ils partagent leur temps d'engagement (28h/semaine sur 6 à 12 mois) entre des missions sociales ou techniques d'appuis aux jeunes aux côtés des professionnels, et des temps de vie et de loisirs partagés avec ces mêmes jeunes.

Dans cette même optique, l'AAJT est attentif au développement et à l'animation de son réseau de bénévoles qui vient étayer les accompagnements et enrichir son expérience du « faire avec ». En 2020, les bénévoles impliqués au sein de l'AAJT sont une quarantaine. Ils s'engagent dans des missions très variées (soutien scolaire, aide à l'insertion professionnelle, loisirs, accueils à domicile, santé, ...).

### **1.2.3.4. Une vision large de l'accompagnement socio-éducatif**

L'accès à la culture et aux savoirs est considéré comme périphérique à l'accompagnement, et comme faisant partie intégrante de celui-ci. Ainsi, chaque personne, a la possibilité de suivre des cours de français et de participer à des activités culturelles, et, ainsi, est prise en compte dans toutes ses dimensions.

### **1.2.3.5. La place particulière occupée par la santé et l'insertion professionnelle**

Le public accueilli est très vulnérable sur le plan de la santé, ce qui nécessite un accompagnement vers et dans le soin. L'insertion professionnelle reste pour la grande majorité des publics accompagnés, la clé de voûte de leur insertion sociale et de l'accès au logement.

La présence d'un Pool Santé et d'un Pool Insertion Professionnelle témoigne de l'importance accordée à ces thématiques dans l'accompagnement et de l'expertise de l'association notamment dans le champ de l'insertion professionnelle.

Les angles d'approche, à la fois différents et complémentaires, que génère l'appui sur ces ressources internes et externes, permettent la construction d'une réponse souvent innovante, singulière et mieux prémunie qu'une approche qui pourrait être formatée.

## 2. PRÉSENTATION DU SERVICE

### 2.1. L'histoire de l'établissement et sa capacité d'accueil

Une organisation des dispositifs conforme à l'évolution de la politique du secteur « Accueil, Hébergement et Insertion (AHI) »

Comme en témoignent les dates repères de l'histoire de l'association, celle du CHRS dénommé « Marius Massias » démarre en 1962 avec l'ouverture d'un accueil d'hommes âgés de 18 à 25 ans sur le site dit de la Capelette, dans le quartier de Marseille qui porte le même nom. Ce service a préfiguré les missions d'un CHRS, catégorie d'établissement qui a été créée en 1974.

L'année 1998 marque l'ouverture de l'Unité d'Hébergement d'Urgence, sur le site dit de la Roseraie, au 30 Bd de la Croix Rouge dans le treizième arrondissement de Marseille. Cette unité est alors dédiée à l'accueil d'une population mixte de personnes dites « Sans Domicile Fixe » orientées par le service du 115.

En 2002, un service d'hébergement de demandeurs d'asile âgés de 18/25 ans d'une capacité d'accueil de 20 places ouvre sur le site de La Roseraie. En 2007, ce service devient un Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile suite à la création, l'année précédente, de cette catégorie d'établissement. En 2005, la capacité d'accueil du CHRS « Marius Massias » est fixée à 43 places par l'arrêté du 26 mars 2005.

L'année 2012 est marquée par l'arrêt de l'exploitation puis l'abandon du site de la Capelette. Le CHRS est déplacé sur le site de La Roseraie et fusionne avec l'Unité d'Hébergement d'Urgence. L'entité, née de cette fusion, est dénommée « CHRS Marius Massias » par l'arrêté du 26 décembre 2012.

**A compter de cet arrêté, le CHRS Marius Massias est autorisé pour accueillir 98 jeunes femmes et hommes âgés de 18 à 25 ans, selon deux modalités de prise en charge distinctes :**

- **en urgence. Cette prise en charge prend appui sur un mode d'hébergement « collectif » sur le bâtiment principal de « La Roseraie » pour 35 places,**
- **en insertion. Cette prise en charge prend appui sur deux modes d'hébergement : l'un en « collectif » sur le bâtiment principal de La Roseraie pour 39 places, l'autre en « diffus » grâce à des appartements individuels sur Marseille pour 24 places.**

Cette autorisation a été renouvelée pour 15 ans le 3 janvier 2017.

L'évolution des directives du Plan Quinquennal en faveur du « Logement d'Abord » a été marquée par :

- la transformation de l'hébergement en structures mixtes diffus et collectif,
- l'évolution des structures collectives en diffus et l'accompagnement dans le logement par des CHRS « Hors Les Murs » (HLM).

Cela a contribué à une évolution de l'agrément relatif aux places insertion. En effet, le nombre de places en « collectif insertion » a été réduit au profit de celui des places en « insertion diffus » et de l'attribution d'une mesure d'accompagnement Hors Les Murs.

Cette évolution s'est traduite concrètement par le passage :

- de 39 à 32 places en « collectif insertion »,
- de 24 à 31 places en « insertion diffus », dont 1 mesure Hors Les Murs de 3 places.

Ces transformations ont été formalisées par l'arrêté d'autorisation du 26 Juin 2019.

**Par ailleurs, en 2017, dans le cadre du dispositif national d'urgence hivernale, la capacité d'accueil de l'Unité d'Hébergement d'Urgence a été augmentée de 10 places, faisant passer cette dernière de 35 à 45 places. Ces 10 places restent, à ce jour, subventionnées et non intégrées à un agrément.**

Par conséquent, en 2020, la capacité d'accueil de l'établissement est la suivante :

- 45 places sur l'Unité d'Hébergement d'Urgence dite « Pôle Urgence »,
- 32 places sur le « Collectif de La Roseraie, dit « Pôle Insertion Collectif »,
- 31 places en appartements « diffus » sur Marseille, dont trois sont spécifiquement réservées à une mesure expérimentale dite « Hors Les Murs » (HLM). Ces places sont regroupées sous le vocable « Pôle Insertion Diffus ».

## 2.2. Les missions du service

---

### Encadrées par le régime juridique auquel est soumis le service

En tant qu'établissement comportant un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse, **le CHRS Marius Massias relève de la catégorie des établissements et services sociaux et médico-sociaux.**

A ce titre ses missions sont encadrées par les obligations résultant de :

- la LOI 2002-2 DU 2 JANVIER 2002,
- des articles suivants du CASF :
  - L 345-1 : population éligible, conditions de fonctionnement et de financement, modalités de la participation financière des personnes accueillies et secret professionnel,
  - L 345.2.2 ET L 345.2.3 : définition des conditions d'accueil sur les places urgence.

# 3. LA POPULATION ACCUEILLIE

## 3.1. La population éligible à l'accueil en CHRS

---

### EXTRAITS DE L'ARTICLE L 345-1 DU CASF

« Bénéficient, sur leur demande, de l'Aide Sociale pour être accueillies dans des Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale publics ou privés : les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale ; les étrangers s'étant vu reconnaître la qualité de réfugié ou accorder le bénéfice de la protection subsidiaire (...) ».

« Des places en Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale sont ouvertes à l'accueil des victimes de la traite des êtres humains, du proxénétisme et de la prostitution dans des conditions sécurisantes ».

## 3.2. La population accueillie au CHRS Marius Massias

---

### 3.2.1. Les caractéristiques

#### Genre et âge

Le CHRS Marius Massias est agrémenté pour l'accueil de femmes et d'hommes âgés de 18 à 25 ans.

#### Les trajectoires à l'origine de l'entrée en CHRS

La population accueillie au CHRS Marius Massias est conforme à celle définie par l'article L 345-1 : personnes en grande difficulté, étrangers, victimes de la traite des êtres humains.

Derrière ces catégorisations, la trajectoire des personnes est le plus souvent marquée par « l'itinérance » sociale, économique et institutionnelle, ponctuelle ou chronicisée en raison de conditions de logement très précaires allant parfois jusqu'au sans-abrisme à laquelle se conjugue le plus souvent un parcours migratoire parfois chaotique, déclenché par les nombreux conflits et/ou situations socioéconomiques délétères que connaissent certains pays. En effet, l'afflux d'un public migrant conjugué au manque de places en Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile, a eu pour conséquence l'accueil de ce public en CHRS.

### 3.2.2. Les problématiques du public

#### Les problématiques qui impactent les thématiques d'accompagnement

##### Une précarité extrême

Une précarité extrême, voire une absence totale de ressources financières et donc l'impossibilité de pourvoir à ses besoins vitaux. Les demandeurs d'asile et les bénéficiaires de la protection internationale sont particulièrement concernés par cette caractéristique.

##### Des situations administratives très précaires

Ces situations sont complexifiées par des possibilités de régularisation et de recours qui se réduisent et qui ne permettent pas l'accès à un emploi ou un logement.

### La méconnaissance des dispositifs de droit commun

A cette méconnaissance s'ajoute celle des procédures et institutions dédiées à la défense de leurs droits qui entravent les démarches d'accès aux droits et de régularisation.

### Une santé dégradée

Un état de santé somatique et psychique dégradé, souvent causé par un parcours migratoire traumatique. Les traumatismes sont très divers. Ils conjuguent fréquemment la sphère psychique et somatique, ce qui complexifie de fait leur diagnostic et leur prise en charge. Au niveau physique, les problématiques de santé s'élargissent et croisent toutes les spécialités de la médecine (dermatologie, cardiologie, oncologie, gastro-entérologie,...).

### Le difficile accès aux soins

Des problèmes d'accès aux soins en raison de la méconnaissance des acteurs de santé, mais également de l'insuffisance des instances médicales spécialisées. Ces problèmes favorisent une discontinuité, voire un abandon des soins. Les grossesses avancées qui nécessitent un suivi pour assurer une prise en charge adaptée : mobilisation de partenaires, stratégies d'accompagnement spécifiques.

### L'isolement social

Un isolement social et affectif en lien avec une rupture familiale et une absence de réseau social.

### La non maîtrise de la langue

Cela engendre des problèmes, de communication avec le réfèrent et les interlocuteurs extérieurs, et de repérages des ressources. Ce paramètre complexifie l'accroche avec le public accueilli au titre de l'urgence et allonge le temps de l'accompagnement du public du Pôle Insertion.

### La non maîtrise des codes socioculturels

Cela pose des problèmes de compréhension et d'acceptation du cadre imposé (de la participation financière, du dépôt de garantie, etc.).

### Des violences et maltraitements

Elles sont subies de toutes sortes (violences conjugales, violence de rue, prostitution...), parmi lesquelles la traite humaine, dont les cas se multiplient.

**Remarques : ces problématiques concernent à la fois le public pris en charge sur le « Pôle Urgence » et sur le « Pôle Insertion ». Elles accentuent les fragilités des personnes accueillies et complexifient l'accompagnement.**

## 3.3. Les modalités d'orientation

---

### 3.3.1. Les modalités d'orientation du public sur le « Pôle Urgence »

L'attribution des places se fait uniquement par le biais du service téléphonique gratuit « 115 », qui reçoit les demandes, les instruit et oriente les personnes selon un principe d'inconditionnalité.

En urgence, un entretien d'accueil est proposé au jeune lors de son entrée. De la même manière, le fonctionnement de l'établissement, l'accompagnement et les prestations proposées lui sont expliqués et les documents relatifs à la Loi 2002-2 lui sont distribués. Il arrive que des personnes devant être admises en urgence, décident après cet entretien d'admission, de ne finalement pas rester sur la structure.

### 3.3.2. Les modalités d'orientation du public sur les places insertion

Les personnes sont orientées selon les critères et la procédure définis par le règlement du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO).

L'offre d'insertion est accessible à tous les jeunes qui rencontrent des difficultés dans la mise en œuvre de leur projet d'autonomie et dont la situation administrative est conforme aux critères du règlement du SIAO. Ainsi, les demandeurs d'asile en procédure « Dublin », les personnes sans aucun papier, et celles sous Obligation de Quitter le Territoire Français (OQTF) ne sont pas orientées ni autorisées à accéder à ce mode de prise en charge.

Le SIAO oriente les personnes de façon indifférenciée entre le diffus et le collectif. Chaque place vacante est immédiatement remise à disposition du SIAO par le biais d'une plateforme en ligne prévue à cet effet.

Si l'orientation est acceptée et conduit à l'admission, le numéro d'offre (et donc la disponibilité de la place) est clôturé. Si au contraire, l'orientation est refusée (par le CHRS ou le jeune), l'offre est remise à disposition du SIAO afin qu'une nouvelle orientation soit faite sur cette dernière. Ainsi, plusieurs orientations peuvent être effectuées sur la même offre, en cas de refus successifs.

Lors de l'entretien de pré-admission, le fonctionnement de l'établissement, l'accompagnement et les prestations proposés sont expliqués à la personne. Les documents relatifs à la Loi 2002-2, notamment le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement, lui sont distribués et expliqués. Un délai de réflexion de 24h ou plus lui est ensuite laissé pour qu'elle décide librement de son admission ou du refus de la place proposée.

# 4. L'OFFRE DE SERVICE

## 4.1. Les principes d'intervention

---

Les principes d'intervention sont d'abord ceux défendus par l'association :

- les principes républicains de liberté, d'égalité, de fraternité, de laïcité,
- ceux de l'Éducation Populaire : la participation active, la solidarité, la responsabilité et l'initiative.

Ils sont ensuite ceux qui caractérisent notre offre de service.

En conséquence, au quotidien les relations et les pratiques professionnelles sont guidées par les principes suivants :

- l'autonomie,
- l'information de la personne sur les possibilités qui s'offrent à elle,
- le respect de son choix.

## 4.2. L'accueil et l'accompagnement des personnes sur le « Pôle Urgence »

---

### Une mise à l'abri et l'amorçage d'une prise en charge

Conformément à l'article L 345-2-2 du CASF , l'Unité d'Hébergement d'Urgence a pour objectif d'apporter des solutions immédiates et de courtes durées à des personnes sans-abri ou brutalement confrontées à une rupture de logement, en leur proposant des prestations de première nécessité (abri de nuit, repas, hygiène) et une évaluation de sa situation sociale et sanitaire.

### 4.2.1. Les modalités de l'accueil

En urgence, l'accueil s'effectue au rythme des orientations de la plate-forme SI-SIAO 115 et s'effectue le plus souvent dans l'après midi ou en soirée. Des accueils peuvent également se faire au cours de la nuit.

Le renforcement de l'équipe à partir de 17h, permet à chaque personne orientée de bénéficier d'un temps d'accueil rassurant par un membre de l'équipe. Celui-ci repose sur la visite de l'établissement, de la chambre, la remise des éléments de literie et d'hygiène et la prise de connaissance du règlement de fonctionnement.

Les personnes qui arrivent après 20h sont accueillies par le veilleur de nuit.

Un livret d'accueil présentant le service est remis aux personnes.

### 4.2.2. Les prestations de première nécessité

La mise à l'abri inclut l'accès à :

- un dîner et à un petit déjeuner,
- un hébergement la nuit de 17h à 8h du matin en chambres multiples,
- l'accès à des sanitaires (douches et WC) partagés,
- une orientation vers les infirmières du pool santé de l'AAJT.

L'accès au repas de midi est possible uniquement le weekend (en raison de la fermeture des lieux d'accès à un repas de midi gratuit les samedis et dimanches).

Un jeu de literie propre (traversin, draps, drap housse et taie) et le linge de toilette sont mis gratuitement à disposition des personnes.

Un kit hygiène est remis à chaque personne lors de son admission.

Les personnes peuvent laver gratuitement leur linge.

Un casier individuel fermé situé dans le bureau des éducateurs est proposé à chaque personne afin de pouvoir y consigner ses affaires de valeur et son traitement médical.

La structure met à disposition un lieu de stockage des bagages que les personnes peuvent utiliser durant leur séjour et jusqu'à un mois après la fin de ce dernier.

#### 4.2.3. L'évaluation de la situation sociale et sanitaire

La vocation du service n'est pas de proposer un accompagnement mais une mise à l'abri. Néanmoins, lors de son séjour, chaque personne bénéficie d'un entretien approfondi avec un travailleur social dont l'objectif est d'établir un diagnostic de sa situation :

- social : les droits à ouvrir ou à ré-activer,
- sanitaire : ses antécédents santé, une éventuelle prise de traitement.

Cet entretien permet de dégager des préconisations d'actions et d'orientations médicales ajustées. L'entretien cible également les besoins essentiels du jeune, ses points de fragilités et ses ressources mobilisables (formation, emploi).

Ce diagnostic est envoyé au SIAO avant la fin du premier accueil de 30 jours et participe à l'amorçage d'une prise en charge adaptée et peut permettre de réduire les processus de désocialisation et de « sans abrisme ».

Par ailleurs, la prise en compte de la santé fait l'objet d'une attention particulière. Ainsi :

- les personnes ont la possibilité de demander un rendez-vous avec l'infirmière ou la psychologue,
- les femmes enceintes et les personnes qui ont des problèmes de santé n'ont pas l'obligation de quitter la structure pendant la journée et ont accès au repas du midi.

#### 4.2.4. La durée du séjour

Rappel : elle est définie par les directives du Schéma Départemental Accueil/Hébergement/Insertion (A.H.I.) et le règlement de fonctionnement du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation 115 (SIAO-115),

En 2020, les directives sont les suivantes :

- le premier séjour s'effectue pour une durée de 30 jours, renouvelable par la suite de 9 jours,
- la durée d'accueil peut être renouvelée de 30 jours, dans les cas suivants :
  - lorsque le jeune est en situation d'emploi ou de formation,
  - en raison de problèmes de santé « avérés »,
  - en cas de menaces de violences et de mise en danger.

Les préconisations de renouvellements d'accueils (pour chaque jeune dont le séjour est arrivé à échéance) sont soumises au SIAO-115, qui avalise ou non les propositions du service.

### 4.3. L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes sur le « Pôle Insertion »

Le Pôle Insertion propose un hébergement et un accompagnement à des usagers en grande difficulté ou en situation de précarité en quête d'une réinsertion sociale et professionnelle. L'objectif est de préparer le jeune à une vie autonome, en s'assurant de la viabilité et de la solidité de chaque étape de son parcours (formation, emploi, gestion et autonomie financière), conditionnant une « sortie » réussie du dispositif.

### 4.3.1. Un accueil personnalisé

L'accueil se fait de façon indifférenciée entre le diffus et le collectif. La personne est accueillie par le/la salarié(e) qui sera son/sa référent(e) grâce à la désignation de cette dernière lors de la réunion d'équipe qui précède l'admission.

Ce temps d'accueil comprend :

- une visite des locaux,
- la présentation des autres membres de l'équipe présents sur le site,
- un entretien qui permet de faire émerger les besoins prioritaires d'accompagnement de la personne accueillie,
- la remise du linge de maison et des produits d'hygiène par la maîtresse de maison.

Il est complété par :

- la remise du livret d'accueil et sa lecture pour présenter le service,
- la lecture et signature du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement pour présenter les règles de vie.

### 4.3.2. Les conditions d'hébergement

La différence entre les places « d'insertion collectif » et celles « d'insertion diffus » repose sur les conditions d'hébergement et certaines prestations qui y sont liées.

#### 4.3.2.1. Les conditions d'hébergement

##### Sur le Pôle Insertion Collectif

Les personnes orientées sur le Pôle Insertion Collectif sont hébergées sur le site de La Roseraie en chambres multiples équipées de WC et de douches. Elles paient une participation en fonction de leurs revenus.

Le lieu est sécurisé par une caméra et un interphone installés à l'entrée du bâtiment.

Il comprend des espaces collectifs : une salle de convivialité (équipée d'une télévision et d'un baby-foot) et un jardin auxquels les personnes ont accès.

L'hébergement inclut tous les repas.

La vaisselle, les draps, les produits d'entretien sont fournis par la structure.

Les produits d'hygiène sont fournis aux personnes sans revenu.

Les personnes ont accès à un vestiaire fourni par des vêtements récupérés.

Les personnes ne peuvent pas recevoir de visites. Cela répond au besoin de sécurisation des personnes, en particulier des jeunes femmes ou de jeunes hommes qui peuvent être recherchés par les « réseaux » illégaux, la famille ou un ex-conjoint.

##### Sur le Pôle Insertion Diffus

Les personnes orientées vers le Pôle Insertion Diffus sont hébergées dans des appartements du parc immobilier de l'association. Elles paient une participation en fonction de leurs revenus.

Les logements sont équipés d'une kitchenette, d'un réfrigérateur, d'un wc et d'une douche.

Les résidences qui abritent les hébergements diffus sont, pour la plupart, équipées d'une laverie.

Les personnes dont les revenus sont inférieurs à 200 euros ou confrontées à une rupture imprévue de ressources peuvent bénéficier d'un colis alimentaire dans le cadre d'un partenariat avec la banque alimentaire.

Une aide pécuniaire (jusqu'à 207 euros par mois) est versée aux personnes accueillies sans revenu ou en rupture de ressource pour leur permettre de subvenir à leurs besoins vitaux : alimentation, hygiène, transport.

Les personnes peuvent recevoir des visites.

### 4.3.2.2. Les prestations liées à l'hébergement

Une maîtresse de maison soutient les personnes dans l'entretien et l'hygiène des chambres ou des logements.

Un agent d'entretien assure les menues réparations et les remises en état de l'hébergement.

Les locaux d'hébergement répondent aux normes de sécurité et d'hygiène.

Les personnes ont accès à l'offre interne et externe d'activités sociales, culturelles et sportives proposées par le pôle animation de la structure ou l'équipe.

### 4.3.3. L'accompagnement personnalisé

Quel que soit leur mode d'hébergement, les personnes sont accompagnées par un binôme de travailleurs sociaux, comprenant un référent principal et un co-référent. Ceci permet un passage de relais pendant les absences et donc de garantir la continuité du suivi.

L'accompagnement des personnes hébergées en collectif se concrétise par des entretiens hebdomadaires avec la personne, une orientation vers des partenaires spécifiques et des accompagnements dans les différentes démarches.

Il s'attèle à rapidement lancer le « projet logement » et « d'accès à l'autonomie financière » du jeune, le premier ne pouvant être déclenché que lorsque la situation budgétaire de la personne le permet.

L'accompagnement des personnes hébergées en diffus se concrétise par :

- au moins deux visites à domicile par mois. Ces dernières peuvent être hebdomadaires ou bihebdomadaires. Leur rythme est déterminé par les besoins de la personne et son parcours résidentiel antérieur. L'objectif est d'une part, de définir, accompagner et amorcer les démarches (administratives, recherches d'emploi, suivi santé, accès à un logement autonome ,...) à entreprendre, et d'autre part, de vérifier que le jeune s'est approprié son lieu de vie et qu'il parvient à se gérer de façon autonome en subvenant à l'ensemble de ses besoins. Il s'agit aussi de repérer des vulnérabilités éventuelles (santé physique et/ou mentale, danger potentiel relatif à l'entourage,...), demandant alors une vigilance et une présence accrues,
- des entretiens formels a minima mensuels sur le site de la Roseraie,
- des accompagnements dans les différentes démarches.

Les axes principaux du travail d'accompagnement vers l'insertion sont :

- la levée des freins administratifs et l'ouverture des droits,
- l'insertion professionnelle,
- l'inscription dans un parcours scolaire ou d'étude,
- l'accès aux soins,
- l'autonomisation budgétaire,
- l'accès à un logement autonome et pérenne.

Selon le mode d'hébergement de la personne (collectif ou diffus) et son parcours résidentiel antérieur (passage du collectif au diffus ou entrant directement), les points de vigilance et les priorités de l'accompagnement diffèrent. Pour exemple, une attention particulière sera portée à la capacité de la personne à pouvoir assurer ses besoins vitaux et gérer son lieu de vie lorsqu'elle est hébergée directement en diffus.

### 4.3.4. Les axes principaux de l'accompagnement

#### 4.3.4.1. Devenir autonome

Le cœur de l'accompagnement proposé est de rendre les personnes progressivement actrices de leurs démarches et autonomes.

Les accompagnements sont centrés sur la mise en lien de la personne avec les ressources nécessaires à l'avancée de sa situation et la sensibilisation à ses droits et devoirs.

L'autonomie de la personne est mise à l'épreuve lors des rendez-vous : les démarches à réaliser bénéficient de la « guidance » du référent social avec lequel elles sont définies, mais progressivement, la personne accompagnée est encouragée à réaliser ses démarches en autonomie.

La personne est accompagnée dans l'ouverture des droits sociaux avec une attention particulière pour ceux relatifs à l'accès aux soins et à l'accès au logement.

La généralisation de la dématérialisation des démarches administratives est prise en compte dans l'accompagnement.

L'autonomie repose aussi sur la connaissance de ses droits. Ainsi, des séances d'information thématiques animées par des partenaires extérieurs spécialisés sont-elles régulièrement organisées par l'équipe.

#### **4.3.4.2. L'accès aux soins**

Compte tenu de la prégnance des problèmes de santé des personnes accueillies, l'établissement s'est doté d'une organisation particulière pour accompagner cette thématique.

L'équipe comprend une psychologue qui est également la référente santé de l'établissement. A ce titre, elle a pour mission de centraliser les informations en lien avec la santé, coordonner, en lien étroit avec les infirmières, les démarches de soins (contacts avec les spécialistes, prises de rendez-vous, suivis), coordonner, la communication au sein de l'équipe des informations essentielles au maintien d'une vigilance relative à la prise d'un traitement, à la progression de l'état de santé d'une personne ou encore à sa présence aux rendez-vous médicaux. Elle participe aux formations organisées en lien avec la santé.

Un dossier santé créé par les infirmières est inclus dans la version papier du dossier individuel d'accompagnement. Il contient tous les documents nécessaires pour le suivi médical : les prescriptions, les examens, les résultats de laboratoire, les bilans sérologiques et autres.

Le référent social :

- fait le point avec la personne sur sa situation et ses besoins en matière de santé pour identifier les démarches déjà en cours ou à défaut de mettre en place un parcours vers et dans le soin,
- évalue avec elle la pertinence d'effectuer un bilan de santé au centre CESAME 13 (centre de bilan de santé de la CPAM 13).

Les infirmières du Pool Santé de l'association sont sollicitées pour les situations sanitaires préoccupantes. Leur intervention se concrétise alors par :

- la détermination de priorités d'actions et d'éventuelles orientations vers les spécialistes,
- la coordination du parcours de soins de la personne.

Par ailleurs, elles ont élaboré divers protocoles pour favoriser l'accompagnement santé des personnes par les équipes socio-éducatives.

En ce qui concerne la santé mentale, la psychologue reçoit les personnes lors de leur admission dans la structure et ensuite selon leur demande ou proposition de l'équipe. Elle assure le suivi des personnes et les oriente au cas par cas vers les structures spécialisées : OSIRIS, OICEM, les CMP.

Les femmes enceintes sont accompagnées dans la mise en place du suivi administratif et médical de leur grossesse, ainsi que dans la préparation de l'arrivée de l'enfant.

La prévention repose sur l'intervention d'acteurs spécialisés tels que AIDS, Addiction Méditerranée, le Planning Familial.

#### **4.3.4.3. L'insertion professionnelle**

Les personnes sont :

- soutenues dans leurs différentes démarches (CV, préparation d'entretiens professionnels, démarches administratives, inscription en formation, apprentissage du français),
- sensibilisées au droit du travail : décryptage du contrat de travail, orientation vers la DIRECCTE, aide à la compréhension des courriers, des dossiers d'inscription.

L'accès à l'insertion professionnelle ou à la formation se heurte à des freins qui sont liés aux caractéristiques du public et pour lesquels l'environnement offre peu de ressources. Par conséquent, l'enjeu de l'accompagnement sur cette thématique est de repérer les possibilités proposées notamment par l'insertion par l'activité économique. Ceci nécessite un travail de la part de l'équipe dans ce champ autour de la veille et des partenariats. Ce travail est facilité par la désignation en son sein d'un(e) référent(e) insertion socio-professionnelle qui participe aux réunions du Pool Insertion Pro de l'association.

#### **4.3.4.4. L'accès à un logement autonome et pérenne**

La personne est accompagnée dans l'ouverture des droits sociaux liés à l'accès au logement. Il s'agit de :

- l'attribution d'un numéro d'allocataire à la Caisse d'Allocations Familiales,
- l'établissement des déclarations d'impôts,
- la demande d'attribution d'un numéro unique départemental de demande d'un H.L.M,
- la création d'une fiche de demande auprès du SIAO,
- la création d'un dossier DALO.

Des ateliers sont proposés sur les différents aspects de l'accès au logement, notamment sur les aspects budgétaires.

Le service reçoit des offres de logements pour les résidences sociales par le SIAO.

Les personnes qui accèdent à un logement autonome sont accompagnées dans les démarches inhérentes à l'entrée et la mobilisation de la garantie des loyers impayés. Les démarches font l'objet d'entretiens individuels programmés avec la personne afin de lui expliquer chacune de ces étapes, et parfaire ses capacités d'autonomie.

La personne est également accompagnée pour les démarches liées à l'équipement par :

- la mobilisation du Fonds de Solidarité Logement et une demande de LOCAPASS/VISALE,
- la remise d'un plan de son nouveau quartier d'habitation et des transports en commun,
- une mise en relation avec les représentants du bailleur dans le cadre d'une accession via un dossier DALO.

#### **4.3.4.5. L'autonomisation budgétaire**

Le paiement mensuel d'une participation et d'une caution participe de l'accompagnement au logement, en apprenant à l'usager la gestion budgétaire et la priorisation des dépenses.

Par ailleurs, la somme cumulée, au titre de la caution, est rendue (si l'état du logement le permet) à la personne lors de sa sortie. Cette organisation permet à chaque personne de se constituer une épargne et notamment de disposer d'un pécule qui pourra être utilisé comme caution lors son accès à un logement autonome.

### 4.3.5. La mesure expérimentale dite « Hors Les Murs »

Parmi les 31 places en insertion diffus», trois sont spécifiquement réservées à une mesure expérimentale dite « Hors Les Murs » (HLM). Cette mesure est dédiée à la prise en charge de 3 personnes isolées solvables ayant besoin d'aide pour accéder à un logement stable et/ou pour mener leurs démarches d'insertion socioprofessionnelles.

Les jeunes accompagnés dans ce cadre, peuvent être hébergés temporairement dans le cadre de l'urgence dans un autre établissement que le CHRS Marius Massias, être en logement social (type résidence sociale ou autre) ou être sans logement.

Cet accompagne vise la construction d'un projet logement viable par la levée de l'ensemble des freins qui pourraient l'entraver (stabilité des revenus, gestion budgétaire équilibrée, dettes.). Elle permet également de soutenir des personnes déjà en logement mais dont la situation sociale, professionnelle, budgétaire ou de santé peut insécuriser leur capacité à conserver leur logement sur la durée.

### 4.3.6. Les conditions d'élaboration du projet personnalisé

Lors de l'admission, un entretien approfondi permet de poser les bases d'un accompagnement personnalisé. Lorsque cela est possible, un lien est fait avec le référent antérieur de la personne, afin de prendre le relais des démarches déjà entamées précédemment.

Le projet personnalisé est signé à l'issue d'une période dite d'observation. Cette dernière permet d'identifier des objectifs correspondant réellement aux attentes, priorités et capacités du jeune et plus globalement à la réalité de sa situation.

Le projet personnalisé est formalisé dans un document annexé au contrat de séjour. Ce document fait état :

- des objectifs définis avec la personne,
- des démarches que cette dernière doit réaliser soutenu par son référent social,
- du caractère révisable des objectifs et réciproque de l'engagement.

Il est signé par le résident, le référent social et la cheffe de service.

Les entretiens avec la personne permettent de faire le point sur ses démarches et de repérer les objectifs à réajuster.

Les objectifs du projet personnalisé sont évalués et révisés au bout de six mois en même temps que la demande de renouvellement de la prise en charge auprès de la Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse des Sports et de la Cohésion Sociale (DRDJSCS).

### 4.3.7. Un dossier individuel d'accompagnement

Le dossier individuel d'accompagnement permet de consigner :

- toutes les informations recueillies au cours des entretiens et nécessaires à l'accompagnement,
- les démarches effectuées et les réajustements opérés dans le projet personnalisé,
- est constitué pour chaque personne en deux versions : papier et informatique.

Il est rempli par les membres de l'équipe qui interviennent dans l'accompagnement de la personne : éducateurs, infirmière, psychologue, etc.

Les documents de chaque personne sont enregistrés dans un dossier informatique partagé entre les membres de l'équipe, ce qui facilite la continuité et la cohérence de l'accompagnement.

# 5. LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTES DES PERSONNES

## 5.1. Dans l'hébergement

---

Un état des lieux est réalisé avec la personne à l'entrée et à la sortie de l'hébergement mis à sa disposition. Il est signé par les deux parties.

Une caution est demandée pour l'hébergement et pour le bip d'entrée.

Un justificatif est remis lors du règlement.

Un échéancier du paiement de la participation peut être accordé.

Chaque personne a la possibilité d'entrer et de sortir librement dans le respect des horaires.

L'hébergement de tiers est interdit de même que celle d'un animal de compagnie.

Les personnes sont informées de la possibilité de visites de leur hébergement par le personnel ou d'une intervention technique en dehors de leur présence.

## 5.2. Lors de l'admission

---

### Pôle Urgence

Un entretien d'accueil est proposé au jeune lors de son entrée.

Le fonctionnement de l'établissement, l'accompagnement et les prestations proposées lui sont expliqués et les documents relatifs à la loi 2002-2 lui sont distribués.

Il arrive que des personnes devant être admises en urgence, décident après cet entretien d'admission, de ne finalement pas rester sur la structure.

### Pôle insertion

Un entretien d'accueil est proposé au jeune lors de son entrée. De la même manière, le fonctionnement de l'établissement, l'accompagnement et les prestations proposées lui sont expliqués et les documents relatifs à la loi 2002-2 lui sont distribués. Il arrive que des personnes devant être admises en insertion décident, après cet entretien d'admission, de ne finalement pas rester sur la structure.

Un délai de réflexion de 24h ou plus lui est ensuite laissé pour qu'elle décide librement de son admission ou du refus de la place proposée.

## 5.3. Lors de l'accompagnement

---

Le partage d'informations sur les personnes accompagnées se fait prioritairement dans le cadre des réunions d'équipe.

Lors des séances d'analyse de la pratique, les personnes accompagnées ne sont pas nommées.

La confidentialité et le respect du secret professionnel sont inscrits dans le contrat de travail des salariés.

Le Dossier Individuel d'Accompagnement est uniquement accessible aux membres de l'équipe qui interviennent dans l'accompagnement de la personne : les référents et les infirmières, et ce de manière sécurisée. Chaque membre du personnel dispose d'un login et d'un mot de passe discriminés selon sa fonction et son service.

Les dossiers individuels sont consignés dans un bureau qui est uniquement accessible aux éducateurs, puis archivés dans une salle fermée à clé.

Les informations médicales sont cachetées.

Les personnes peuvent consulter leur dossier lorsqu'elles le souhaitent. Le dossier individuel d'accompagnement permet une traçabilité des démarches et donc de pouvoir remettre aux personnes les documents relatifs à leur accompagnement pendant et après celui-ci.

Toute personne peut (information donnée dans le livret d'accueil, le règlement de fonction et affichée dans l'établissement) :

- désigner une personne pour l'accompagner dans ses démarches,
- faire appel à la personne qualifiée de son choix.

## 5.4. L'expression des personnes

---

Concernant ce volet, l'établissement a fait le choix d'organiser trimestriellement une instance consacrée à l'expression des jeunes sur leurs conditions d'hébergement et d'accompagnement.

Son rythme et son déroulement ont été pensés avec les jeunes. Les comptes-rendus sont affichés dans la structure.

# 6. LES PARTENARIATS

## L'ANCRAGE DES ACTIVITES DANS LE TERRITOIRE : PARTENARIATS ET OUVERTURES

### 6.1. Les partenariats opérationnels de prise en charge

---

Les partenariats de l'association se déclinent suivants les domaines de collaboration.

#### L'accès aux droits

- Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM),
- les points d'appui aux étrangers,
- les accueils de jour,
- le Réseau Education Sans Frontière,
- le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO),
- la Caisse d'Allocations Familiales (CAF),
- le Centre Communal d'Action Sociale.

#### La santé

- CESAME 13 pour la réalisation des bilans de santé,
- Imaje Santé,
- AIDES,
- Addiction Méditerranée,
- le Planning Familial,
- le service prévention de la Caisse primaire d'Assurance Maladie (CPAM) pour l'accès aux droits,
- les centres de dépistage : le CLAT, le CGID,
- PASS TIMONE,
- OICEM,
- le CMP du 13ème arrondissement,
- OSIRIS,
- L'équipe mobile psychiatrique d'Edouard Toulouse.

#### L'emploi et la formation

- la Fondation Auteuil(dispositif DAVEC),
- Les Missions Locales,
- Le Pôle Emploi,
- L'Ecole de Deuxième Chance,
- GEPIJ,
- Sud Formation et CIERES pour l'apprentissage du français.

#### Les aides et secours

La Banque alimentaire.

### 6.2. Les ressources repérées et mobilisables

---

Les infirmières ont élaboré un répertoire des ressources et partenaires sur le territoire et en particulier :

- des médecins qui savent prendre en charge les personnes qui cumulent les troubles liés à l'exil et à la précarité,
- des professions médicales selon leurs spécialités et les langues parlées par le/la praticien(ne),
- des centres de dépistage : le CLAT, le CGID,
- des psychiatres conventionnés secteur 1 et des médecins généralistes psychanalystes,
- des acteurs de prévention.

# 7. LA GESTION DES PARADOXES

## 7.1. Préambule

---

Le fait d'avoir un cadre relativement clair ne met pas à l'abri de situations paradoxales pour lesquelles il convient de prendre du recul et de confronter la réalité des pratiques aux idéaux véhiculés par l'éthique.

Le paradoxe peut être défini comme « une situation dans laquelle il est nécessaire de faire, de dire ou de penser une chose et le contraire de cette chose. On peut dire aussi que le paradoxe s'exprime dans la double obligation de choisir et de ne pas choisir entre deux ou plusieurs solutions à un problème donné ».

L'injonction paradoxale est comme « un ordre qui contient en lui-même une contradiction de telle manière que celui à qui elle est destinée se trouve dans l'impossibilité d'y répondre de manière satisfaisante ».

La définition même de l'action sociale, telle que rédigée au sein de l'article L.116-1 du CASF, met en avant des paradoxes inhérents à ces principes.

Il est important pour les professionnels que ces paradoxes puissent être exprimés et formalisés afin qu'ils puissent s'appuyer sur ces écrits lorsqu'ils se trouvent en difficulté face à certaines situations paradoxales.

Ce paragraphe, non exhaustif, est issu des réflexions souvent évoquées lors des réunions d'équipe.

## 7.2. Les situations

---

### **Temps de prise en charge et temps de l'utilisateur**

Le temps de prise en charge est un temps administratif qui n'est pas décidé de façon autonome par l'établissement : le renouvellement des prises en charge est impérativement avalisé par la DRDJSCS, sur la base des évaluations qui lui sont envoyées à échéance des séjours (un mois avant). Les prises en charge ont des durées de 6 mois, mais leur renouvellement devient complexe au-delà de 2 ans d'accompagnement dans le dispositif. Or, il n'est pas toujours possible de prendre en compte le rythme de l'utilisateur parfois freiné par des difficultés très ancrées et complexes (apprentissage de la langue, problème de santé mentale ou somatique, traumatismes,...) et réclamant, de fait, un suivi et soutien bien plus longs.

### **Le respect des identités culturelles et l'intégration**

Le respect des identités culturelles sous entend que nous ne pouvons pas formuler d'observations quant aux comportements qui en relèvent. Néanmoins, il est très fréquent de « recadrer » des comportements relevant de la culture du pays d'origine du jeune, mais parallèlement en rupture avec les valeurs, la culture et le droit français.

### **Respect des libertés et protection**

L'offre de service est en particulier tournée vers l'hébergement. Le respect de la liberté des personnes et de leur vie privée devrait les laisser libres de recevoir qui ils veulent. Or, les principes de sécurité et de responsabilité ne permettent pas d'autoriser les jeunes hébergés en urgence et en « insertion collectif » de recevoir des visites, ainsi qu'aux personnes logées en diffus d'héberger leur entourage. En effet, le public accueilli a souvent été victime ou évolué dans un contexte de violences, de pressions ou de menaces.

### La possible dérive des missions de mise à l'abri de l'urgence

Le déficit des solutions de « sortie » des hébergements d'urgence, le manque de places en « insertion » et en CADA, ou encore la carence de structures adaptées à des problématiques spécifiques (prises en charge des troubles psychiques, des addictions, des grossesses) accroissent la pression exercée sur l'hébergement d'urgence, ce dernier restant le seul accessible à tous, sans condition.

La complexité des situations administratives d'une proportion importante de jeunes en urgence ne leur permettent pas d'accéder à d'autres modalités d'hébergement ou de logement. Ceci est encore compliqué par le durcissement des procédures légales, réduisant de façon importante les possibilités de régularisation des étrangers.

La volonté de ne pas générer de ruptures de séjour des jeunes inscrits dans une dynamique d'insertion (scolarisés, en emploi, ou en démarches actives d'insertion), afin de les soutenir dans leur parcours d'insertion, encourage, de facto, l'allongement des durées d'accueil.

En raison de ces différents facteurs, « l'urgence » devient un lieu de construction et de consolidation pour les jeunes accueillis, et s'éloigne peu à peu de sa fonction première et unique de « mise à l'abri » ponctuelle.

# 8. LES RESSOURCES HUMAINES

## LES RESSOURCES HUMAINES MOBILISEES ET LEUR ORGANISATION

### 8.1. La composition de l'équipe

---

#### 8.1.1. Les ressources directes

L'équipe se compose de :

- Une cheffe de service,
- un adjoint coordinateur,
- 8 travailleurs sociaux,
- une maîtresse de maison,
- 4 veilleurs de nuit,
- une psychologue.

#### 8.1.2. Les ressources additionnelles

L'équipe est renforcée de la compétence :

- des deux infirmières du Pool Santé (voir détail de l'appui dans la partie consacrée à l'accès aux soins),
- du service logistique de l'association qui se compose, entre autres, d'un chargé de maintenance sécurité. Cette personne veille au respect des contraintes légales et techniques relatives à la sécurisation des biens et des personnes (suivi des registres sécurité, organisation des exercices incendie, mise à jour du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels),
- du Pool Insertion Professionnelle de l'association. Ce Pool réunit une fois par mois, l'ensemble des conseillers en insertion professionnelle et les référents insertion pour échanger des informations pratiques et de veille et dispose d'une boîte mail commune « groupe insertion pro »,
- de l'animatrice socio-éducative du Foyer de Jeunes Travailleurs et de volontaires en service civique qui proposent des sorties et animations,
- d'une accompagnatrice à l'emploi qui est employée à l'Escale Saint Charles pour le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi de Marseille Provence Métropole,
- des autres services transversaux de l'association : Ressources Humaines, Comptabilité / Finances, Qualité et Systèmes d'information, et Direction Générale.

### 8.2. L'organisation de l'équipe

---

#### 8.2.1. La répartition des tâches

Le personnel est réparti en deux équipes aux périmètres de missions, tout à la fois, spécifiques et complémentaires : une équipe « Urgence-Collectif » et une équipe « Insertion ».

### 8.2.1.1. L'équipe « Urgence-Collectif »

Composée de 5 travailleurs sociaux (4,5 ETP), elle est dédiée à l'accueil du public de l'urgence et à la gestion de la vie du collectif sur lequel sont en permanence présents 77 jeunes (45 sur les places « urgence » et 32 sur les places « insertion »).

L'organisation des temps de travail est pensée pour conjuguer à la fois la richesse des prises en charge et l'optimisation des temps de travail de chacun. Ainsi :

- l'équipe est renforcée durant les temps de présence majoritaires des jeunes, soit principalement à partir de 17h (horaire de retour des jeunes sur l'urgence) afin de proposer une meilleure prise en charge et un accueil. Ceci signifiant qu'en soirée, trois membres de l'équipe, minimum, sont disponibles afin d'assurer, si besoin, simultanément :
  - la gestion du collectif : ouvertures des chambres, repas, ateliers,...
  - un accueil de qualité des nouveaux arrivants, grâce à un temps dédié à leur entrée lors d'un entretien approfondi,
  - la réponse aux sollicitations et demandes en tout genre,
- l'équipe « urgence-collectif » gère et anime la vie du collectif, tous services confondus. En journée en semaine, les jeunes de l'urgence étant absents, elle peut également répondre, en appui de l'équipe insertion, aux différentes demandes des jeunes hébergés sur le collectif, tous services confondus.

### 8.2.1.2. L'équipe « Insertion »

Elle est composée de 4 travailleurs sociaux (3,8 ETP), répartis en deux binômes distincts :

- un « binôme Collectif » (2 éducateurs, soit 1,8 ETP), dédié à l'accompagnement des jeunes hébergés sur le collectif,
- un « binôme Diffus » (2 éducateurs, soit 2 ETP) consacré à celui des jeunes logés sur les diffus et aux personnes bénéficiant d'un accompagnement « Hors Les Murs ».

Cette configuration permet de concentrer les moyens humains selon une unité de lieu (sur le collectif ou sur le diffus) et rend possible une prise en charge optimisée des jeunes en diffus, répondant à une logique « d'aller vers ».

### 8.2.2. La pluridisciplinarité

Elle est garantie par :

- la composition et l'organisation de temps dédiés aux échanges : les réunions permettent un éclairage de chaque travailleur social, de la maîtresse de maison et de la psychologue,
- les échanges quotidiens et les réunions régulières des référents santé et la participation des infirmières aux réunions d'équipe toutes les six semaines renforcent le suivi de l'axe santé de l'accompagnement des personnes.

### 8.2.3. La garantie de la continuité

L'accompagnement en binôme, et donc le système de coréférences, permet un passage de relais pendant les absences et ainsi de garantir la continuité.

La continuité de l'accompagnement est également garantie par :

- la consignation des démarches effectuées dans la version informatique du dossier individuel de la personne,
- les échanges et les points hebdomadaires en réunions d'équipe,
- les cahiers de liaison, un pour chaque pôle, qui sont accessibles à l'ensemble du personnel,
- les transmissions du matin et du soir.

#### 8.2.4. La coordination

Les réunions d'équipes hebdomadaires sont pensées et animées pour être des instances de partage de l'équipe sur les situations des personnes accompagnées, de même que les réunions mensuelles d'analyse de la pratique animées par un superviseur.

La présence de la psychologue dans ces instances constitue un appui supplémentaire pour les équipes. Les travailleurs sociaux soulignent son rôle et son importance dans ces instances car elle permet de donner des clés et du sens à leurs observations et de ré-axer l'accompagnement lorsque cela s'avère nécessaire.

### 8.3. La formation continue

---

De nombreuses conférences et formations collectives sont organisées pour permettre aux équipes des différents services d'acquérir des connaissances sur les questions liées à l'accompagnement des personnes (les écrits professionnels, le projet personnalisé, la gestion des situations de crise, etc.).

Les sessions de sensibilisation sur les thématiques liées à la santé sont nombreuses : un cycle spécifique a été organisé de septembre 2018 à juin 2019 sous la forme de conférences mensuelles.

Le personnel bénéficie tous les deux ans d'une formation au secourisme.

### 8.4. Le soutien aux professionnels

---

Il repose sur :

- les réunions d'équipe,
- l'analyse des pratiques (les équipes bénéficient une fois par mois d'un temps d'analyse des pratiques animé par un superviseur extérieur),
- la transversalité de certains pools de l'AAJT faisant bénéficier tous les services de leurs compétences spécifiques et transversales, tel que le Pool Juridique, le Pool Santé, ou le Pool Insertion Professionnelle,
- les formations,
- l'organisation d'événements variés de cohésion,
- les entretiens professionnels,
- la participation à des réseaux,
- les échanges avec des partenaires et homologues.

### 8.5. La prévention des risques psychosociaux

---

Elle repose sur :

- les éléments du DUERP,
- le poste maintenance et sécurité du pôle logistique habitat,
- la formation continue,
- la démarche continue d'amélioration de la qualité,
- le développement des démarches préventives.

# 9. LES OBJECTIFS

## LES OBJECTIFS D'ÉVOLUTION, DE PROGRESSION ET DE DÉVELOPPEMENT

### 9.1. L'amélioration continue de la qualité

#### Un objectif permanent de l'association

Depuis 2007, l'association s'est engagée dans une politique d'amélioration continue de la qualité.

Ce projet d'établissement a été rédigé dans le prolongement de l'évaluation interne réalisée en 2019.

#### 9.1.1. Les modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne

La gouvernance et la direction de la structure ont fait le choix d'avoir recours à une ressource externe pour animer la démarche d'évaluation interne de manière qualitative et participative. Cela signifie que :

- un nombre conséquent de réunions de travail a été dédié à la démarche d'évaluation (8 au total),
- les équipes des deux pôles ont été impliquées, soit 11 personnes toutes qualifications confondues,
- le contenu de l'évaluation s'appuie sur l'expérience des équipes et les observations exprimées par les usagers,
- le travail en équipe autour des questions évaluatives lors des séances a également permis un échange de pratiques.

Enfin, une réunion en direction des usagers a été organisée.

#### 9.1.2. L'élaboration du référentiel

La remontée d'informations a été effectuée au moyen d'un référentiel élaboré à partir :

- des recommandations de l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des Etablissements et services Sociaux et Médico-Sociaux suivantes:
  - L'ÉVALUATION INTERNE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES DE L'INCLUSION SOCIALE (MAI 2008),
  - LES ATTENTES DE LA PERSONNE ET LE PROJET PERSONNALISÉ (JANVIER 2012),
  - EXPRESSION ET PARTICIPATION DES USAGERS DANS LES ÉTABLISSEMENTS RELEVANT DU SECTEUR DE L'INCLUSION SOCIALE (JANVIER 2012),
  - ACCOMPAGNER L'ACCÈS AUX DROITS DANS LES ÉTABLISSEMENTS OU SERVICES DE L'INCLUSION SOCIALE RELEVANT DE L'ARTICLE L 3212-1 DU CASF (MAI 2012),
  - PRISE EN COMPTE DE LA SANTÉ PHYSIQUE ET PSYCHIQUE DES PERSONNES ACCUEILLIES EN CHRS (FEVRIER 2016),
- de la CIRCULAIRE DU 8 JUIN 2018 RELATIVE À LA MISE EN PLACE DU PARCOURS DE SANTÉ DES MIGRANTS PRIMO-ARRIVANTS,
- du REFERENTIEL D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES CENTRES D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE,
- du REFERENTIEL DE L'ÉVALUATION INTERNE PRÉCÉDENTE (2013),
- de L'ARTICLE D. 311-3 DU CASF.

Par ailleurs, ce référentiel balaie les différents périmètres recommandés et correspondent aux objectifs communs de l'accompagnement tels que définis dans la Loi du 2 janvier 2002 et dont les principaux critères d'appréciation sont définis dans le décret d'application du 15 mai 2007. Ils relèvent de :

- la promotion de l'autonomie,
- la personnalisation de l'accompagnement,
- la garantie des droits des usagers et leur participation au fonctionnement de l'établissement / service,
- la protection des personnes et la prévention des facteurs de risque.

L'axe promotion de l'autonomie a été scindé en quatre thèmes :

- l'accès et le maintien des droits sociaux et des ressources,
- l'accès aux soins et la promotion de la santé,
- l'accès et / ou le maintien dans un parcours professionnel,
- l'accès au logement.

Chaque thème a fait l'objet d'une réunion de travail qui a permis d'évaluer l'ensemble des critères d'évaluation.

Les données recueillies ont permis d'élaborer un diagnostic qui synthétise ces éléments et fonde les axes majeurs du plan d'amélioration de la qualité.

## 9.2. Les axes d'amélioration du service

---

### 9.2.1. L'accompagnement

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité et en lien avec l'évaluation internée réalisée en 2019, nous veillerons à :

- actualiser et adapter de manière continue les outils d'accueil : le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement,
- poursuivre la qualification des pratiques professionnelles autour de la personnalisation de l'accompagnement en engageant un travail sur la fiche métier « référent de parcours », et sur la qualification du DUU et du PPI,
- qualifier l'équipe sur les problématiques du public, en particulier en facilitant son inscription dans le Pool Insertion Professionnelle et dans le Pool Juridique,
- renforcer la formalisation et l'harmonisation des pratiques de l'équipe : rédaction de procédures liées à l'accueil, à l'accompagnement de la mesure Hors Les Murs,
- proposer des cycles de formations visant le perfectionnement et l'ajustement des compétences des salariés à l'évolution des publics et aux nouvelles exigences et orientations du CHRS et de l'AAJT,
- développer les partenariats permettant de renforcer la qualité de l'accompagnement en particulier ceux relatifs à l'aide alimentaire selon des critères diététiques, sanitaires et tarifaires.

## 9.2.2. L'hébergement

### 9.2.2.1. La réhabilitation du bâti

Depuis 2019, l'AAJT s'est engagée, avec l'aide d'un cabinet d'architectes, dans un travail de réflexion et d'étude des pistes de réhabilitations possibles de certains espaces du CHRS, à ce jour mal adaptés à l'accueil permanent des résidents.

Ce projet de modernisation est fondé sur la réalité suivante : le public accueilli est « en devenir » et porteur de forts potentiels, en raison de sa jeunesse. Il incombe à l'association d'offrir des conditions d'accueil et d'hébergement capables de potentialiser ses ressources.

Il est guidé par les principes de sécurité, de salubrité, d'ergonomie des lieux, pour offrir un hébergement confortable et respectueux de l'intimité et de la vie privée.

La réhabilitation du CHRS concernera trois volets :

- volet 1 : la rénovation totale du second étage abritant l'urgence « hommes » : si celle-ci est l'occasion de se conformer aux directives actuelles d'humanisation des centres d'hébergement, elle est aussi pour les résidents et l'équipe éducative, la promesse d'un accueil de qualité, « terreau » favorable au démarrage d'un parcours d'insertion réussie,
- volet 2 : la modernisation du réfectoire et la création d'une nouvelle salle TV. Il s'agit de doubler la capacité des places assises du restaurant et d'en faire un espace de vie et d'échanges, grâce à la construction attenante d'une nouvelle salle de convivialité,
- volet 3 : la transformation de la salle TV actuelle en hébergements supplémentaires ou de répits (pour dédensifier les chambres collectives). Ce projet permettrait donc l'augmentation de la capacité d'hébergement, afin de faire face à un accroissement temporaire du nombre d'accueils, pouvant potentiellement s'inscrire sur le long terme en intégrant notre agrément.

### 9.2.2.2. L'amélioration de la gestion des fluides

Le site présente, des consommations électriques et des besoins en eau chaude sanitaire (ECS) constants et importants, en raison de l'accueil continu des usagers. Par conséquent, dans la perspective de réduire les charges annuelles de fonctionnement du CHRS, une étude d'opportunité solaire a été lancée en 2019 par l'AAJT. La piste envisagée est celle de l'installation de panneaux hybrides (photovoltaïques et ECS solaire), permettant de rendre quasi autonome l'établissement en matière de production et de consommation énergétique.

## 9.2.3. La gestion de l'établissement

La signature d'un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens participera d'une optimisation et d'une sécurisation de la gestion de l'établissement.

### 9.3. Les axes de développement de l'association

---

Les axes d'amélioration de l'établissement sont en synergie avec les axes de développement de l'association :

- poursuite de la politique de formation, de transversalité des services,
- développement des pratiques en matière de qualité (formalisation, évaluation, capitalisation),
- veille active sur les évolutions des publics et de leurs besoins,
- développement des partenariats de prises en charge et des partenariats institutionnels et financiers.

En matière de développement, l'association revendique d'abord et avant tout une démarche qualitative, la dimension quantitative se voulant maîtrisée. L'association entend demeurer artisanale et professionnelle à la fois, légitime d'abord au titre de la qualité de son travail auprès de publics choisis sur des territoires sur lesquels elle a développé et continuera de développer des partenariats et des alliances forts.