

Avec le soutien
de la DDASS, du Conseil Général et de la CAF de la Haute-Marne,
de la Délégation aux Droits des Femmes et de la DRASS de Champagne-Ardenne,
de la Banque Alimentaire Champagne-Sud et Meuse,
et de la Ville de Saint-Dizier

Rapport au Conseil d'Administration et à l'Assemblée Générale

Activité 1998



15 mars 1999

J'aimerais donc que la parole ou l'écoute qui se tresseront ici soient semblables aux allées et venues d'un enfant qui joue autour de sa mère, qui s'en éloigne, puis retourne vers elle pour lui rapporter un caillou, un brin de laine, dessinant de la sorte autour d'un centre paisible toute une aire de jeu, à l'intérieur de laquelle le caillou, le brin de laine importent finalement moins que le don plein de zèle qui en est fait.

Roland BARTHES, *Leçon*, 7 janvier 1977

Sommaire

1.	Introduction	4
2.	Le contexte local	5
3.	Le Conseil d'Administration	7
4.	L'équipe	9
5.	Des intervenants bénévoles	10
6.	Les principes qui fondent le travail de SOS Femmes Accueil	11
7.	L'activité générale	12
8.	Travail autour des violences intra-familiales	14
9.	Des repas chauds aux Restaurants du Cœur	18
10.	Séjour mères-enfants	20
11.	Evaluation	22
12.	L'activité en chiffres	25
13.	Missions et évolutions envisagées	37
14.	En guise de conclusion	38
	Annexe : bilan Action Santé	40

Rédaction : Yves LAMBERT, directeur,

sauf :

10. Séjour mères-enfants : Alexandra LEPILLER, éducatrice spécialisée
Annexe : bilan Action Santé : Mireille OTTO, infirmière.



La Sous-Préfecture à Saint-Dizier

1. Introduction

Depuis 1981, date de sa création, l'association SOS Femmes Accueil a eu pour vocation essentielle la gestion d'un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (ou CHRS) d'une capacité de 30 places, conventionné à ce titre à la fois par l'Etat et le Conseil Général pour conduire la mission de service publique suivante : accueillir et abriter à fin d'insertion des femmes seules ou accompagnées d'enfants, en difficulté toujours, victimes de violence souvent, privées d'hébergement.

Après un épisode douloureux (1997) tant pour SOS Femmes Accueil que pour l'association ASLO¹, parenthèse qui a fait suite au souhait des services de l'Etat de fondre les deux structures en une seule² avant de revenir sur cette décision, l'association SOS Femmes Accueil s'est reconstituée en tant que telle et a repris début janvier 1998 la conduite de la structure dont la gestion avait été donc temporairement confiée à l'ASLO.

En 1998, les services de l'Etat ont octroyé des moyens complémentaires (salaire) afin de permettre le recrutement d'un directeur qui est arrivé début novembre : événement décisif, la création de ce poste représente un tournant déterminant de la vie de l'association.

En outre, le Conseil d'Administration de SOS Femmes Accueil a entamé avec le directeur et l'équipe une réflexion sur les évolutions possibles de la structure afin de développer son potentiel au service des populations en situation d'exclusion, d'améliorer les services rendus et d'être en mesure de mieux répondre aux besoins des personnes, hommes ou femmes, amenées à solliciter l'association.

Ainsi, 1998 aura été une année charnière dans la vie de l'association : d'abord, celle de la re-fondation au sens littéral ; ensuite, celle de l'apaisement, dont l'équipe avait bien besoin ; enfin, celle de l'essor grâce à l'accroissement de ses ressources humaines en terme d'encadrement.

A cheval sur un passé récent et sur l'avenir, ce rapport est à l'image de cette année écoulée : au delà du compte-rendu de l'activité de 1998 encore marquée par 1997, il préfigure déjà 1999, les nouveaux outils dont l'association est en train de se doter et les projets sur lesquels elle travaille.

Dans une société en mutation qui interroge plus fortement que jamais le secteur de l'action sociale, qui cherche à mieux mesurer l'impact des modes d'action utilisées et les résultats des équipes sur le terrain, qui réclame de l'ensemble des acteurs une éthique claire, définie et *appliquée*, loin de la langue de bois et des belles intentions générales, SOS Femmes Accueil souhaite occuper une place reconnue : celle qui est donnée à une structure professionnelle et partenaire, soucieuse des finances publiques autant que respectueuse des missions confiées, sachant mettre en œuvre des outils aussi performants qu'attentifs au droit des bénéficiaires, sachant évaluer ses actions et en rendre compte efficacement, sachant enfin participer des processus de réflexion, sinon de recherche, sans lesquels il n'est point de progrès.

1 Accueil des Sans Logis : autre association gestionnaire de CHRS de Saint-Dizier.

2 Cf. DDASS de la Haute-Marne, *Schéma Départemental des Centres d'Hébergement et de Réadaptation Sociale*, octobre 1996.

2. Le contexte local

La Haute-Marne est un des quatre départements qui composent la Région Champagne-Ardenne³ : au nord, la Belgique ; au sud, la Bourgogne ; à l'ouest, l'Île-de-France ; à l'est, la Lorraine. Essentiellement rurale, la Haute-Marne ne compte que 198.000 habitants (préfecture : Chaumont).

Malgré les efforts consentis par le Conseil général, le Conseil Régional et l'Etat, le département est sous-équipé à tous égards.

Avec environ 60.000 habitants, la couronne de Saint-Dizier représente l'ensemble urbain le plus important de la Haute-Marne.



Située sur l'axe Nancy-Paris, la ville est coupée en deux par la route nationale 4 : au sud de cette route, le centre-ville et des quartiers résidentiels, pour l'essentiel ; au nord, le quartier du Vert-Bois classé « Zone Franche Urbaine », aire qui concentre la moitié de la population de la ville au sein d'un habitat social vertical géré par l'OPHLM⁴.

Le passé industriel de Saint-Dizier a amené la ville à accueillir dès les années cinquante et soixante une importante population ouvrière et une non moins importante main d'œuvre immigrée (Maghreb et Turquie). Cette histoire, la situation économique actuelle — qui s'est progressivement dégradée depuis le milieu des années soixante-dix —, la concentration de populations désormais en situation économique précaire ou difficile⁵, la cohabitation de différents groupes ethniques rassemblés dans un espace somme toute exigu, donnent à Saint-Dizier une sociologie complètement atypique au sein d'un département essentiellement rural : toutes choses égales par ailleurs, elle se révèle relativement proche de celle des quartiers ceinturant généralement des villes de plus grande taille, avec les conséquences et les difficultés que l'on sait⁶ (« phénomène des banlieues »).

En octobre 1998, la ville de Saint-Dizier a été retenue pour devenir site pilote de la nouvelle Politique de la Ville.

Le département compte trois CHRS dotés à l'image des équipements du département : pauvrement⁷. L'un, situé à Chaumont, est géré par l'association ASLO qui en dirige un second à Saint-Dizier même. Le troisième est SOS Femmes Accueil. Le sud du département (Langres) est complètement dépourvu.

C'est cette pauvreté des moyens conjuguée à l'absence de tout encadrement à SOS Femmes Accueil (gestion directe par le Conseil d'Administration faute d'autres moyens pourtant réclamés depuis longtemps) qui a poussé les services de l'Etat à imaginer la fusion des établissements en 1997 telle qu'elle est évoquée dans l'introduction. Cette idée présentait certes des avantages, surtout en

3 Les autres départements sont l'Aube, la Marne et les Ardennes.

4 La commune même de Saint-Dizier abrite 35.000 habitants : plus de 17.000 d'entre eux vivent dans le seul quartier du Vert-Bois.

5 Au moment de la rédaction de ce document, l'OPHLM déplore environ 250 logements vacants au sein de son parc ... La (mauvaise) réputation du quartier du Vert-Bois s'étend au moins jusqu'à Nancy où, pourtant, observation faite, certains quartiers n'ont rien à lui envier ...

6 Cf. le troisième volet de l'émission *Changement de décor* (Benoît ARTAUD) intitulé *Saint-Dizier : l'horizon vide des beurs bragards* et diffusé sur France-Culture le 2 décembre 1998.

7 Le prix de revient moyen d'une place CHRS en Haute-Marne est de 49.332 F (circulaire campagne budgétaire 1999 CHRS), l'un des plus faibles de France après la Lozère (42.169 F) ... mais avant la Creuse, autre département rural (115.637 F). Si l'on compare avec les départements contigus : Aube, 76.681 F ; Meuse (département rural), 106.026 F ; Marne, 84.422 F ; Côte d'Or, 75.525 F. Et pour donner une idée de l'échelle de grandeur : Morbihan, 180.947 F, soit de 1 (Haute-Marne) à 3,66.

économies d'échelle (par exemple, le directeur de l'ASLO devenait aussi celui de SOS Femmes Accueil ...).

Elle souffrait aussi de nombreux inconvénients, qui ont finalement conduit les mêmes instances décisionnelles à rejeter ce dispositif monolithique au cours de l'année 1997. L'association ASLO a tout autant pâti de cet épisode que l'équipe de SOS Femmes Accueil, rudement confrontée à une autre culture professionnelle et à un autre mode de gestion.

Ce retour en arrière, consacré par la création du poste de direction attendu et souhaité tant par l'équipe que par le Conseil d'Administration, a permis à l'une et l'autre de reprendre le 1^{er} janvier 1998 les actions et projets abandonnés en 1997 sous l'administration de l'ASLO.

3. Le Conseil d'Administration

Un Conseil d'Administration très engagé dans la vie associative et locale :

Michelle MARCHAND	Présidente	<ul style="list-style-type: none"> • directrice d'école élémentaire en retraite • officier dans l'Ordre des Palmes Académiques 1989 • médaille de la Solidarité 1993 • chevalier dans l'Ordre National du Mérite 1997 • cofondatrice du Mouvement Français pour le Planning Familial • adjointe au maire de la ville de Saint-Dizier de 1983 à 1995 (pdte commission d'attribution logements OPHLM, mise en place Mission Locale, création Centre Social multiservice, ...) • assesseur au Tribunal pour Enfants de Chaumont 52 • vice-présidente du Centre Laïque d'Education et de Loisirs • chargée de mission à la Banque Alimentaire • Déléguée Départementale de l'Education Nationale • militante à Amnesty International
Jeanine LIEUVRAIN	Vice-Présidente	<ul style="list-style-type: none"> • aide-soignante de nuit • membre du CA de l'APAJH⁸
Thérèse BERGER	Secrétaire	<ul style="list-style-type: none"> • assistante sociale en retraite
Bernadette LAGUERRE	Secrétaire Adjointe	<ul style="list-style-type: none"> • pharmacien hospitalier en retraite • vice-présidente de Pharmaciens Sans Frontières • Déléguée Départementale de l'Education Nationale • membre du Bureau de l'Office du Tourisme et Syndicat d'Initiative • bénévole au Secours Catholique
Michel PIFFRE	Trésorier	<ul style="list-style-type: none"> • chauffeur routier retraité • président du Club Sportif de Villers-en-Lieu 52
Jacques MEHU	Trésorier Adjoint chargé des comptes	<ul style="list-style-type: none"> • expert-comptable agréé en retraite • comptable receveur de la Banque Alimentaire de Saint-Dizier • trésorier local et régional de l'AMFD⁹ • trésorier local et départemental de l'assoc. Saint Vincent de Paul • chargé du bilan de la Maison de Quartier du Clos Mortier • trésorier de l'Assoc. Immobilière de Saint-Dizier • trésorier de l'AELIC (Assoc. Immobilière de Saint-Dizier ESTIC) • membre de la Commission de Révision Electorale de Saint-Dizier
Jeanine CHAMPMARTIN	Administrateur	<ul style="list-style-type: none"> • retraitée • bénévole à l'association Saint Vincent de Paul
Jeanine GIGOUX	Administrateur	<ul style="list-style-type: none"> • ancienne présidente fondatrice de SOS Femmes Accueil • ancienne Déléguée Départementale aux Droits des Femmes
Yves RUMMLER	Administrateur	<ul style="list-style-type: none"> • comptable en retraite • chevalier de l'Ordre National du Mérite • chevalier des Palmes Académiques • président de l'AMFD (Cf. note) • vice-président de l'Union Régionale Champagne-Ardenne de l'AMFD • vice-président du Bois l'Abbesse (IME, Foyer de Vie, SESSAD, CAT, ...)

⁸ Association Pour les Adultes et les Jeunes Handicapés.

⁹ Aide aux Mères et aux Familles à Domicile.

- vice-président du CLACEP¹⁰ : APAJH (Cf. note), Eclaireuses et Eclaireurs de France, CLEL¹¹, Groupe Francas, Club Léo Lagrange, Association du Clos Mortier
- Délégué Départemental de l'Education Nationale
- membre suppléant de la CCPE-CCSD de Saint-Dizier
- membre titulaire de la Commission Consultative Départementale de sécurité et d'Accessibilité de la COTOREP
- administrateur du Comité Local de la Ligue Française contre le Cancer
- administrateur du CCAS de Saint-Dizier
- administrateur du Centre Hospitalier Spécialisé



La maison Parcolet, Saint-Dizier

10 Comité Local des Associations Complémentaires de l'Enseignement Publique.
11 Centre d'Education et de Loisirs.

4. L'équipe

L'équipe, composée de professionnels, est organisée en cinq principaux pôles d'activité, complémentaires les uns des autres, qui agissent en synergie au bénéfice des personnes en lien avec l'association.

FONCTIONS	NBRE ET NOMS DES AGENTS	MISSIONS	ETP
Pôle accompagnement social global et individualisé			
Les travailleurs sociaux	1. SURMIAK Martine 2. LEPILLER Alexandra	Primo-accueil, étude des demandes puis accompagnement social individuel de chacun des ménages (au sens INSEE) hébergé par l'association dans le cadre d'un projet négocié avec les bénéficiaires, qui tient compte de leurs désirs, de l'analyse des travailleurs sociaux et des ressources de l'environnement. Egalement, suivi après relogement lorsque nécessaire et/ou souhaité par le bailleur.	1 1
Pôle éducation à la santé et soins			
L'infirmière	3. OTTO Mireille ¹²	En complément de l'équipe, promotion de la santé des personnes accueillies et de leurs enfants à travers des actions collectives et individuelles.	0,25
Pôle accompagnement de proximité			
Les travailleuses familiales	4. POTRON Sylvie 5. POIROT Régine 6. PIFFRE Nathalie	Accompagnement quotidien de proximité des familles à caractère éducatif : prise en charge des enfants, préparation des repas, réparations dans les logements, hygiène des locaux, etc.	1 1 0,5
Pôle nuit			
L'équipe de nuit	7. THERET Danièle 8. OUNAS Khedidja 9. KRIM Myriam	Accueil d'urgence de nuit, surveillance des locaux.	0,7 0,5 0,5
Pôle administratif			
La comptable	10. GANTHIER Claudette	Accueil général, comptabilité	1
La secrétaire	11. POMRENKA Annick	Accueil général, secrétariat	0,5
Le directeur	12. LAMBERT Yves	Direction	1
TOTAL ETP			8,95

¹² A noter que Mireille OTTO n'est pas à proprement parler salariée de SOS Femmes Accueil : elle est en effet personnel hospitalier détaché à quart temps par le CHG. Elle est néanmoins considérée en tant qu'un membre de l'équipe à part entière.

5. Des intervenants bénévoles

Des bénévoles interviennent également à SOS Femmes Accueil, en coordination étroite avec l'équipe de professionnels pour animer cinq ateliers différents, en complément des actions collectives déjà proposées (groupe de paroles, informations santé, aide aux devoirs. Cf. plus loin) :

1. *Economie Sociale et Familiale* : gestion du budget, économies d'énergie, nutrition et diététique, ...
2. *Atelier d'écriture* : activité visant à restaurer les apprentissages de base et améliorer les compétences du public pour qu'écrire devienne aussi efficace que plaisant
3. *Soins du corps* : animé par une esthéticienne, cet atelier vise l'objectif suivant : « se sentir mieux dans sa peau »
4. *Confection* : apprentissage de la couture et échanges de savoir-faire
5. *Travaux d'aiguilles* : apprentissage du tricot et échanges de savoir-faire.

A noter que l'ensemble de ces ateliers est ouvert aux personnes ayant été hébergées par le CHRS et ayant conservé des liens avec la structure : certaines anciennes résidentes participent donc avec assiduité. Par ailleurs, d'autres personnes signalées par tel ou tel organisme extérieur à l'association peuvent être également intégrées.

A relever également que les informations santé reçoivent aussi le précieux et régulier apport de bénévoles néanmoins parfaitement professionnels, soignants, médecins spécialistes, etc.

6. Les principes qui fondent le travail de SOS Femmes Accueil

La *valeur* défendue par SOS Femmes Accueil est la *dignité* de la personne humaine. Cette valeur est réalisée concrètement par l'autonomie sociale qui rend possible l'exercice de la *citoyenneté*. Ceci suppose des échanges équilibrés avec la société : cette dernière reconnaît des droits à la personne et les défend, l'individu social se reconnaît des devoirs vis-à-vis d'elle (équilibre entre les rétributions et les contributions, après intervention éventuelle des dispositifs de redistribution).

Les personnes accompagnées par SOS Femmes Accueil se trouvent en rupture d'autonomie sociale et, donc, en déficit de citoyenneté soit du fait de la société (par exemple, phénomènes de rejet ou d'intolérance), soit du fait de l'individu (histoire familiale, comportement socialement peu ou pas acceptable, déviance, ...), soit du fait des deux. Il y a déséquilibre dans les échanges entre l'individu et la société, voire absence d'échanges.

Le domaine d'intervention de SOS Femmes Accueil est celui des personnes désinsérées, et plus particulièrement parmi celles-là : des femmes. La situation de désinsertion, définie comme un écart entre les capacités de l'individu et les exigences sociales, est entre autres aggravée par l'appartenance sexuelle, d'une part, par les violences intra-familiales, d'autre part, et appelle une intervention complémentaire des dispositifs socio-sanitaires classiques.

SOS Femmes Accueil intervient comme *médiateur* entre ces deux pôles (les capacités de l'individu et les exigences sociales). Son objectif est à la fois d'aider la personne à acquérir et retrouver les capacités d'autonomie sociale et à mener une action sur l'environnement social afin qu'il adapte ses exigences aux difficultés de la personne. L'atteinte de ces deux objectifs permet le retour de la personne dans une situation d'autonomie sociale.

Au principal, SOS Femmes Accueil se fixe deux objectifs : 1) agir sur les capacités de la personne (accompagnement éducatif) ; 2) mener une action de médiation (bailleurs, employeurs, services sociaux, ...) :

1) les capacités d'insertion visent les domaines suivants :

- la gestion des tâches de la vie quotidienne (logement inclus),
- l'analyse de ses aptitudes et de ses difficultés,
- l'initiative de démarches adaptées,
- l'établissement de relations affectives, familiales et sociales stables,
- la prise en charge de sa santé.

2) les actions de médiation menées par SOS Femmes Accueil portent sur les domaines suivants :

- l'hébergement d'urgence,
- l'accès aux droits et aux soins,
- la recherche d'un logement personnel,
- la recherche d'une activité sociale (professionnelle ou non selon la situation de la personne et/ou son état de santé).

Pour atteindre ses objectifs, SOS Femmes Accueil a mis en place des moyens spécifiques, objets des chapitres suivants.

7. L'activité générale

SOS Femmes Accueil a donc pour mission d'accueillir et d'héberger des femmes seules ou accompagnées d'enfants, privées d'hébergement et en difficulté¹³.

Pour ce faire, l'association occupe huit logements de type F5 ou F6, tous loués au sein du quartier du Vert-Bois dont il est question dans le chapitre précédent.

Deux de ces logements (immeuble Vosges) sont affectés au siège et aux activités hors hébergement (dont une salle de médiation et une salle de réunion utilisée par le groupe de parole, voir plus loin). Six autres logements constituent la section hébergement à proprement parler (cinq à l'adresse de l'immeuble Vosges, un à l'adresse de l'immeuble Andes, ce dernier logement sous convention ALT ayant été ouvert en 1998).

A noter que l'immeuble Vosges se compose de dix logements au total : trois logements sont donc occupés par des locataires dont la présence n'a rien à voir avec les activités de l'association. Cette situation présente un avantage notoire : l'adresse de SOS Femmes Accueil n'est donc pas « marquée »¹⁴. En outre, loin des lieux de concentration de personnes en difficulté, la vie de l'immeuble est le plus généralement normale¹⁵ et ne ressemble en rien à celle d'un ghetto.

Les appartements de la section hébergement représentent un relatif bon compromis entre un « vrai » logement, qu'on occupe tout à fait individuellement et où l'on a toute son intimité, et les centres d'hébergement de type collectif où les parties privatives sont réduites à la portion congrue, quand elles existent, avec les conséquences que l'on sait.

Si le système retenu par SOS Femmes Accueil, qui tient compte des contraintes budgétaires de l'association, n'est pas parfait dans la mesure où il oblige les familles et les personnes isolées à une certaine cohabitation¹⁶, du moins il permet de mener une vie proche de la vie normale, celle à laquelle toutes les résidentes aspirent.

Grâce à la contribution généreuse de la Banque Alimentaire qui doit être cependant régulièrement complétée par l'association et les résidentes elles-mêmes — tout au moins, celles qui disposent de revenus —, les produits alimentaires sont dans une certaine mesure fournis aux personnes hébergées, qui les cuisinent elles-mêmes, avec le soutien éducatif parfois nécessaire de l'équipe des travailleuses familiales (voir *l'équipe* ci-dessus). Ainsi, en 1998, la Banque Alimentaire a livré au CHRS géré par SOS Femmes Accueil l'équivalent de 214.503 F d'alimentation pour une cotisation annuelle de 2.740 F ... Les dépenses d'alimentation restant à la charge de l'association se montent à 14.358 F.

Les personnes accueillies contribuent très raisonnablement aux frais d'hébergement en fonction de leurs moyens pécuniaires¹⁷. Le calcul de cette participation prend aussi en considération le niveau d'endettement (en effet, le cas échéant, c'est le remboursement des dettes qui sera privilégié — Cf. plus loin *L'activité en chiffres, Endettement des ménages*).

13 Régulièrement, la demande d'hébergement est motivée par un risque de retrait des enfants.

14 Le respect de la confidentialité la plus grande est un des points éthiques auquel l'association est extrêmement attachée : en l'occurrence, le « 2, rue Saint-John Perse », adresse du CHRS, ne signale pas nécessairement une personne résidente du centre puisque d'autres locataires — et c'est connu — occupent l'immeuble. A plusieurs reprises, l'OPHLM a proposé la location d'autres logements du même immeuble à l'association ... qui a refusé pour ne pas perdre cet avantage de la discrétion dont bénéficient les personnes accueillies.

15 Il y a bien, occasionnellement, des moments « d'effervescence » : le contraire serait difficilement compréhensible compte tenu du niveau de désocialisation de certaines personnes accueillies, ou encore compte tenu de la violence dont se montrent capables certains et dont leur compagne, parfois les enfants, ont été les premières victimes. Mais, toutes choses égales par ailleurs, ces moments restent exceptionnels.

16 Nous essayons cependant de limiter cette cohabitation au maximum de nos possibilités et de l'organiser en fonction des « atomes crochus » des personnes accueillies.

17 Par exemple, une personne qui n'a aucun revenu ne se verra rien réclamer ; un bénéficiaire du RMI participera à concurrence de 350 F par mois.

Chaque ménage (au sens INSEE) est suivi par un travailleur social référent qui assure un accompagnement global et individualisé : global parce tous les domaines sont considérés (administratif, droits, revenus, médiation familiale, aide éducative budgétaire, santé, scolarité des enfants, etc.) ; individualisé parce que chaque personne isolée ou famille est suivie dans un cadre strictement individuel. A noter que les aspects touchant à la santé sont plus spécifiquement traités par l'infirmière de l'équipe, détachée (convention) pour un quart de temps par le CHG de Saint-Dizier afin de compléter fort utilement les compétences de la structure.

Cet accompagnement global et individualisé, qui ressort tant de la relation d'aide que du soutien à caractère éducatif, vise d'abord à élaborer un projet négocié avec la personne, *non léonin*, qui tient compte à la fois de ses souhaits, de l'analyse de la situation telle qu'élaborée par l'équipe sur la base d'autant d'échanges que nécessaire avec la personne concernée, et des ressources de l'environnement (par exemple en offre d'emploi, de formation, de logement).

L'objectif de cet accompagnement vise à ce que les résidentes puissent (re)trouver des conditions « normales » de vie, c'est-à-dire un logement, des activités sociales et/ou professionnelles, un statut, le sentiment de leur utilité, des échanges équilibrés avec la cité dans un rapport contributions-rétributions équitable qui tienne compte de leurs aptitudes autant que de leurs difficultés. Une fois relogées, lorsque c'est nécessaire et/ou que le bailleur du logement l'exige, les personnes bénéficient d'un suivi sur plusieurs mois afin de garantir la stabilité de la situation.

En complément du suivi individuel, un groupe de parole co-animé par un psychologue psychanalyste et un travailleur social réunit les *volontaires* une fois par semaine — nous reprendrons ce point plus loin. Par ailleurs, des séances de travail collectives sont régulièrement organisées par l'infirmière de l'équipe sur des thèmes touchant à la santé : vaccinations, prévention des accidents domestiques, etc.

En addition, un soutien sous forme d'aide aux devoirs est organisé au bénéfice des enfants. Cette activité quotidienne est animée par une intervenante ayant reçu une formation spécifique (IFRAS, Nancy). Cependant, l'équipe souhaite transformer progressivement cette activité en une action plus globale qui permettrait aux résidentes d'assurer elles-mêmes le suivi de leurs enfants : l'atelier d'écriture (voir ci-dessus) représente la première phase de ce projet. Le but est, au travers du soutien scolaire, de pouvoir travailler sur l'estime de soi, la revalorisation de sa propre image vis-à-vis de ses enfants, et, partant, sur la fonction parentale.

Nombreuses sont les femmes ayant résidé à SOS Femmes Accueil qui conservent un lien avec la structure, notamment au travers des activités animées par les bénévoles.

8. Travail autour des violences intra-familiales

Un groupe de parole

« Comme suite à votre visite de la semaine dernière, je vous donne ci-dessous le produit de mes réflexions ainsi que la philosophie de l'action que je pourrais envisager.

Si je vous ai bien entendue, il s'agit de la nécessité que vous ressentez de donner la possibilité à vos "clientes" d'amorcer une réflexion constructive sur le sens de la violence dans leur vie et les moyens d'en éviter la répétition. Ce qui suppose de comprendre les mécanismes intérieurs qui les a amenées à s'y exposer ou à s'y maintenir, voire à retourner dans ce genre de contexte. Ce type d'intervention me paraît tout à fait possible, même dans le cadre de moyens modestes : il me semble en effet qu'à raison de deux heures seulement par semaine on peut déjà travailler sérieusement et surtout escompter des résultats en terme de diminution effective des "rechutes" en contextes violents. Cela m'amène à considérer les conditions matérielles d'intervention.

Tout d'abord, il faut savoir qu'en psychologie le module temps ne peut pratiquement pas descendre en dessous d'une heure pour la réception d'une personne, et de deux heures pour un groupe. Cela tient au fait que toute personne en difficulté a besoin de temps pour exprimer ce dont il s'agit, et encore quand elle le peut : la plupart du temps, il lui faut l'aide pas à pas du praticien pour faire surgir les données critiques des méandres de l'anamnèse, séance après séance, ces données n'étant pas nécessairement les plus visibles ou les plus spectaculaires. (...)

Ensuite, dans l'hypothèse d'un débat collectif, je pense qu'il serait carrément dangereux d'amorcer une réflexion forcément impliquante pour les participantes et de les laisser se débrouiller avec cela jusqu'à la réunion suivante. A mon sens, il est absolument indispensable qu'elle puisse être prolongée au jour le jour et à leur demande, celle-ci pouvant se manifester le plus probablement dans des situations de vie courante dans vos appartements ou dans les situations d'aide ou de discussion que vous pouvez avoir avec elles. Par conséquent, il faut que vous soyez participante également, ainsi peut-être que les autres personnes qui travaillent avec vous. Je ne sais pas exactement quelle est votre organisation de travail.

Enfin, s'il est quasiment certain que vous serez sollicitée pour poursuivre le dialogue en dehors de ma présence, il reste que vous serez probablement embarrassée par le manque de métier sur les points justement les plus critiques. Qui plus est, il est possible aussi que vous ayez à "répondre" à des demandes induites par la dynamique collective émanant de personnes qui n'ont pas nécessairement participé au groupe (je parle d'un groupe car, dans votre cas, ce me semble la meilleure formule). Afin que vous puissiez prendre le relais efficacement, il faut donc prévoir des temps de concertation réguliers entre votre équipe et moi. (...)

Le fonctionnement en groupe me paraît le plus économique au point de vue du rapport temps passé / efficacité globale. Ayant l'expérience des groupes (groupes de parents, groupe d'enseignants, groupes thérapeutiques), je constate que, malgré un moindre approfondissement individuel apparent, les changements sont beaucoup plus rapides. Ceci est souvent dû au fait que les bonnes interprétations quant à la difficulté d'un participant sont souvent faites par un autre participant, qui a trouvé les mots les plus justes pour l'exprimer tout en bénéficiant d'une crédibilité de "confrère ou consœur en souffrance". »

Ainsi, par une lettre du **2 juin 1994** adressée par André PICARD¹⁸ à Martine SURMIAK, travailleur social de l'équipe de SOS Femmes Accueil, étaient fondées les bases d'une collaboration active qui a été malheureusement interrompue en 1997 sous l'administration de l'association ASLO avant de reprendre en mai 1998.

Les extraits du courrier reproduits ici contiennent les éléments contractuels majeurs de cette collaboration. Seul un point n'a jamais pu être respecté, faute de moyens qui n'ont jamais été obtenus : les *temps de concertation réguliers* entre l'équipe et le praticien, que nous appelons « supervision » dans ce document.

¹⁸ Psychologue clinicien diplômé de l'Institut de Psychologie de Paris, Analyste Praticien.

En mai 1998, SOS Femmes Accueil ayant recouvré son autonomie d'action depuis janvier de la même année, cette action essentielle à son activité a pu reprendre normalement. Dans un courrier daté du 11 janvier 1998, André PICARD écrivait encore, répondant à Martine SURMIAK qui avait repris contact en vue de la reprise de l'activité :

« J'ai également noté que certains phénomènes psychologiques (tel que le phénomène de répétition (...) par exemple) gagneraient à être mieux connus dans leur genèse et leur structure par tous ceux qui travaillent auprès de cette population. Et cela d'autant plus que vous êtes fatalement sollicités pour poursuivre le dialogue avec les résidentes sur des points induits par la dynamique collective. Nous avons dû souvent discuter "entre deux portes", en vitesse à la fin d'un groupe, de choses qui auraient mérité un éclaircissement sérieux. Vous m'avez d'ailleurs dit en ressentir la nécessité.

Globalement, je vous suggérais donc de reprendre un fonctionnement grosso modo similaire à celui de l'expérience passée, c'est-à-dire deux heures par semaine pour les résidentes, toujours sur la base du volontariat bien entendu, mais d'y ajouter des temps de concertation pour l'équipe "SOS". »

Donc, une fois par semaine à raison de deux heures, une séance de travail est proposée aux personnes accueillies ainsi qu'aux anciennes résidentes souhaitant continuer à participer à ces échanges.

Huit personnes, *strictement volontaires*, s'impliquent en moyenne à chaque séance, avec une fourchette allant de six à dix, exceptionnellement douze, taille au delà de laquelle le groupe ne pourrait plus fonctionner correctement.

De mai à décembre 1998, cent treize personnes ont participé au moins une fois au groupe de paroles : 58 personnes résidentes du centre au moment de leur participation, 55 personnes n'étant plus hébergées et vivant à l'extérieur.

On l'a compris au travers du premier courrier de M. PICARD, le thème principal de ce « groupe de parole » est la violence intra-familiale depuis sa création en 1994 : c'est elle qui, impliquant *tous* les membres de la cellule familiale de façon inter-générationnelle¹⁹ et trans-générationnelle²⁰, productrice de souffrance autant que la souffrance en est le moteur, a conduit l'équipe à se doter d'un outil spécifique, le « groupe de parole ».

Conformément aux objectifs de départ, les thèmes abordés au principal par le groupe de parole sont les suivants :

- § violence masculine et féminine, violence au sein de la famille,
- § place du père et place de la mère, fonctionnement de la cellule familiale,
- § relations avec les enfants dans un contexte de famille monoparentale et/ou dans un contexte passé ou présent de violences intra-familiales.

Par ailleurs, pour les résidentes qui y participent, le groupe se révèle être un formidable outil d'apprentissage à l'écoute tout autant qu'à l'expression d'une parole nécessairement douloureuse.

Elles y apprennent aussi que, même si chaque histoire et chaque situation est éminemment unique, chacune porte son poids de souffrance et de difficultés. Aussi, le partage de la parole et de l'écoute au sein du groupe crée des conditions propices à la restauration de l'image de soi²¹, d'une part, et à la

19 Plusieurs générations sont en effet concernées : les enfants et leurs parents, bien entendu, que nous recevons au centre, mais aussi les grands-parents, parfois même au delà sur un axe paradigmatique, à quoi il convient d'ajouter un axe syntagmatique qui concerne essentiellement le ou les conjoints successifs, par exemple.

20 Phénomènes de répétition des modèles.

21 Entre autres, travail sur la *honte* et la *culpabilité*.

solidarité, d'autre part : l'outil fonctionne alors comme un groupe d'auto-support, les liens et les relations d'aide réciproque perdurent non seulement à l'extérieur du fonctionnement du groupe mais également au delà de la présence même dans le CHRS (sachant en outre que les « anciennes » résidentes peuvent continuer à participer au groupe après le départ de SOS Femmes Accueil²²).

Pour fonctionner parfaitement, cette méthode supposerait donc un travail de supervision qu'aujourd'hui l'association ne peut financer. Des moyens supplémentaires sont donc à rechercher²³.

Des entretiens individuels

En complément du groupe de parole, les personnes qui le souhaitent peuvent rencontrer individuellement et ponctuellement André PICARD afin, par exemple, d'approfondir tel ou tel point. Néanmoins, ces rencontres ne peuvent être que limitées dans le temps et ne peuvent aboutir à un travail individuel plus long, telle une psychothérapie.

La participation au groupe de paroles, cependant, génère régulièrement ce type de demandes, réclamant un suivi sur le long terme : les personnes sont alors orientées sur des partenaires extérieurs, psychologues ou psychiatres, seules ou dans le cadre d'une thérapie familiale.

Un espace de médiation

Parallèlement, si la structure n'accueille que des femmes en hébergement (voir aussi plus loin *Missions et évolutions envisagées*), les hommes sont loin d'être absents des préoccupations de l'équipe, au moins en tant que pères des enfants accompagnant leur mère à SOS Femmes Accueil : un espace d'accueil a été ménagé dans les locaux pour faire en sorte que des rencontres puissent se faire dans des conditions raisonnablement satisfaisantes.

Cet espace de médiation familiale mériterait néanmoins une plus grande neutralité encore, ainsi qu'une installation moins basique, c'est-à-dire plus confortable. Des discussions ont lieu actuellement avec l'OPHLM, propriétaire des logements loués par SOS Femmes Accueil, de sorte de pouvoir bénéficier de « mètres carrés associatifs » à titre gracieux. Nous avons bon espoir que ces tractations aboutissent favorablement : SOS Femmes Accueil a toujours entretenu d'excellentes relations avec l'OPHLM au point que les logements attribués par cet organisme aux résidentes le sont en bail direct, quand tant d'associations en France doivent utiliser le système des baux glissants pour « produire » du logement²⁴.

En tant que telle, la médiation familiale est un outil majeur utilisé par l'équipe et inscrit dans le processus d'accompagnement : dans l'idéal, elle doit permettre d'abord à chacun et chacune de réaliser des choix en tentant de comprendre les mécanismes et les motifs de ceux-ci, ensuite d'exprimer clairement ces choix, leurs raisons, leurs conséquences aux autres membres du groupe familial, quel que soit leur âge ou leur situation en terme de filiation. C'est donc un espace de *négociation* capital où les choix, les modèles, les désirs, les souffrances individuels vont devoir affronter d'autres choix, d'autres modèles, d'autres désirs, d'autres souffrances ; c'est aussi un espace d'écoute réciproque garantie par le savoir-faire des intervenants professionnels.

Ce travail à la fois sur le niveau discursif, la fonction occupée par chacun dans le groupe familial, le type de relations tissées entre chaque membre du groupe familial compte tenu des enjeux et des différents niveaux de gravité occupés par ceux-ci (mésentente conjugale, répartition sexuelle des tâches, demande sexuelle, signalement ou placement des enfants ou risque, maltraitance, violence, abus sexuels, etc.) mettent profondément en jeu les affects des intervenants de l'équipe.

22 Notons au passage que les liens conservés avec des usagers ayant quitté le centre permettent d'évaluer la stabilité des situations au delà de l'observation que permet la présence dans l'établissement et, au delà, le suivi dans le logement, Cf. plus loin *L'activité en chiffres*.

23 Estimation des besoins = 20.000 F par an, soit 50 heures à 400 F l'heure.

24 Malgré l'obtention de ces baux directs, l'association continue d'assurer dans un certain nombre de cas un accompagnement « de consolidation » : c'est la qualité de cet accompagnement qui est, entre autres, appréciée par l'OPHLM. Ce bailleur public en mesure l'efficacité à son aune : paiement des loyers, comportement des familles, qualité des relations avec le voisinage.

Aussi, ces raisons justifient la mise en place d'une supervision qui permettrait aux intervenants de :

- améliorer la qualité des relations interpersonnelles : usagers / intervenants, intervenants / intervenants
- mieux mesurer les enjeux liés aux affects
- mieux supporter les conséquences de la mise en jeu des affects
- améliorer l'analyse des situations et de la place des intervenants dans ces situations
- identifier et analyser les pratiques et le rôle tenu par chacun
- éviter l'épuisement professionnel (*burn-out*).

9. Des repas chauds aux « Restaurants du Cœur »

Début 1998, Martine SURMIAK, travailleur social de l'équipe, a constaté qu'un certain nombre de personnes bénéficiaires des « Restaurants du Cœur » se trouvaient dans une situation d'isolement grave et, parfois, n'avaient pas de quoi cuisiner les denrées attribuées.

Ainsi est né le projet d'une collaboration active entre les Restaurants et SOS Femmes Accueil. L'idée poursuivait les objectifs suivants :

- pour les Restaurants : proposer une fois par semaine des repas chauds à un public n'ayant pas toujours la possibilité de cuisiner, créer un lieu convivial autour de la prise des repas pour accueillir des personnes isolées ;
- pour SOS Femmes Accueil : sensibiliser les personnes hébergées par le CHRS au monde du travail, apporter un regard sur l'extérieur et une ouverture sur les autres par le biais d'une action de solidarité.

D'un point de vue concret, les Restaurants fournissaient les locaux, le matériel et les denrées, SOS Femmes Accueil les moyens humains composés de trois à quatre résidentes accompagnées d'un intervenant pour assurer l'encadrement.

Aussi, les Restaurants ont réalisé des travaux dans leurs locaux pour assurer la conformité à ce type d'activité. La base aérienne de Saint-Dizier a fait un don de vaisselle et de matériel de cuisine. A SOS Femmes Accueil, plusieurs résidentes se sont portées volontaires : pendant la phase préparatoire, elles ont confectionné nappes et serviettes au sein de l'atelier confection de l'association (voir ci-dessus).

Le 24 mars 1998, l'action à proprement parler a pu démarrer. Jusqu'à la fin de l'année 1998, vingt-cinq repas en moyenne par semaine ont été ainsi préparés et servis²⁵ par trois à quatre résidentes accompagnées d'un membre encadrant de l'équipe du CHRS.

Pour SOS Femmes Accueil, cette action s'inscrit dans un cadre pédagogique précis. Compte tenu de la typologie de la population accueillie (Cf. plus loin *L'activité en chiffres* et notamment ce qui touche au niveau scolaire, à la qualification professionnelle, à l'emploi), les objectifs poursuivis ont été les suivants :

- découvrir une certaine réalité du travail,
- apprendre à s'organiser pour libérer le temps nécessaire (halte-garderie ou cantine pour les enfants),
- acquérir une stabilité,
- apprendre à prendre des initiatives,
- retrouver sa confiance et restaurer l'image de soi grâce à une activité utile et reconnue,
- s'intéresser à l'autre au travers d'une action de solidarité et se décentrer de ses propres difficultés,
- apprendre à confectionner des repas équilibrés.

Pour permettre d'atteindre ces objectifs, il a semblé naturel à l'équipe qu'une indemnité symbolique — sous la forme d'un pécule²⁶ — puisse être versée aux résidentes participant à l'action. D'une part, cette indemnité permet de compenser les frais induits par la garde de leurs enfants, d'autre part elle

25 Pour un total de 560 repas au cours de l'année 1998.

26 Trente francs par heure.

est à la fois la seule façon de ne pas créer une situation de dette symbolique et de *reconnaître* la valeur ajoutée de l'activité.

L'évaluation de cette activité s'est révélée positive tant pour les Restaurants du Cœur que pour SOS Femmes Accueil : le nombre de repas servis témoigne de l'utilité sociale, d'autant que — hors la collaboration avec SOS Femmes Accueil — l'action se poursuit désormais également le jeudi ; l'intérêt pour les résidentes est évident, même si une telle activité ne couvre que six à sept heures par semaine et ne représente qu'une *approche* des réalités professionnelles (c'est cependant une réelle ouverture).

Néanmoins, le montage de l'action révèle début 1999 des difficultés qui mettent en péril sa pérennité :

- l'encadrement par le personnel de SOS Femmes Accueil consomme du temps qui, par définition, ne peut être consacré à autre chose ; or, l'importance de l'activité d'hébergement début 1999 contraint à privilégier les missions principales de l'association ...
- les incertitudes budgétaires conduisent à la prudence : le versement d'un pécule, partie intégrante du projet, induit — évidemment — des dépenses que SOS Femmes Accueil n'est pas du tout certaine de pouvoir prendre en charge au moment de la rédaction de ce document ...
- le « régime » actuel des participantes est insatisfaisant car, sur le long terme, il finira par être frustrant et démotivant : la reconnaissance par un statut salarié²⁷ s'avère donc indispensable au moins pour celles des résidentes qui se sont déjà impliquées ou souhaiteraient s'impliquer sur des échéances longues (trois mois et plus).

Par conséquent, après ce qu'il convient d'appeler une année d'expérimentation, ni les Restaurants du Cœur, ni SOS Femmes Accueil, ne peuvent se permettre de faire l'économie d'une réflexion et d'une recherche de solutions, à moins d'abandonner ce projet qui pourrait être — nous le souhaitons — l'embryon d'ambitions plus grandes en matière d'insertion professionnelle ... et a montré l'intérêt de celle nouvelle offre sociale qui ne mériterait qu'à croître à raison des besoins.

²⁷ CES éventuellement. Le public considéré entre *a priori* dans les critères du dispositif « recadré » récemment.

10. Séjour mères-enfants

Compte-rendu rédigé par Alexandra LEPILLER, éducatrice spécialisée.

Comme l'année passée, cette année [1998] nous avons organisé un séjour mère-enfants. Ce que nous appelons « séjour mère-enfants » est un temps d'une semaine en gîte auxquelles certaines résidentes du Centre et leurs enfants sont invités à participer.

Ce type de séjours a pour objectifs :

- *tout d'abord, l'observation du fonctionnement de la famille hors de la structure, c'est-à-dire : prise en charge des enfants, repas, hygiène, communication, place de chacun, gestion de l'argent, organisation du temps, etc²⁸.*
- *proposer des loisirs qui puissent être accessibles à la famille pendant des périodes de vacances et qu'elle puisse reproduire ce type de vacances : gîtes agréés avec bon de vacances, activités, découvertes de musées et autres visites (bien souvent gratuites pour les enfants), etc. Nous essayons au maximum durant ce séjour de rester proche de la réalité.*
- *donner aux résidentes la possibilité de partir en dehors de Saint-Dizier et, pour certaines, de partir pour la première fois en vacances.*

Les avantages d'un tel séjour s'axent donc sur deux aspects :

- *éducatif,*
- *culturel (les loisirs).*

Le séjour de 1998 s'est déroulé à La Bresse (88) du 11 au 18 avril. Trois familles y ont participé : deux mères avec leurs quatre enfants, une femme seule et deux personnes pour l'encadrement. Nous étions donc treize personnes.



Le transport s'est fait avec un minibus loué et le véhicule personnel d'un membre de l'équipe éducative.

Nous avons loué un gîte de quinze places situé hors centre ville sur les hauteurs de La Bresse.

Le programme du séjour et les menus ont été établis avec les participantes avant le départ. Au programme, visite de musées et d'un parc d'attraction, visite d'une ferme, d'une fabrique artisanale, etc.

Mais, qui dit programme, dit imprévu, notamment avec le temps puisque nous avons eu de la neige : certains éléments du programme n'ont donc pu être réalisés et nous avons fait à la place de la luge, de grandes batailles de boules de neige et des bonhommes !

²⁸ Bien entendu, une observation des liens familiaux, des compétences des résidentes, des comportements de chacun des membres d'une famille, est effectuée au Centre. Néanmoins, cette observation connaît des biais résultant, d'une part, de la cohabitation des familles dans les logements de SOS Femmes Accueil, d'autre part, de la présence ponctuelle, parce que non permanente, des membres de l'équipe à des moments déterminants. Aussi, une semaine complète de séjour autorise une forme plus fine d'observation. Par ailleurs, un tel séjour crée un nouveau type de relations entre les professionnels et les personnes bénéficiaires : le plaisir, la proximité et le partage d'expériences de vie communes permettent un travail éducatif dont la performance est élevée.

Durant le séjour, nous n'avons eu aucun problème de santé, si ce n'est une rage de dents la veille du départ.

L'organisation pour la gestion de la vie quotidienne s'est faite facilement²⁹. Bilan très positif.

Sur le plan éducatif, le séjour a concrétisé un certain nombre d'éléments déjà observés eu Centre et en a fait apparaître de nouveaux, que ce soit positif ou négatif. Cela est révélateur surtout par rapport aux enfants :

- *carences éducatives,*
- *affectivité,*
- *argent,*
- *autorité,*
- *hygiène corporelle, alimentaire, ...*

La relation mère-enfant est mise à nu. Ce travail permet donc, de retour au Centre, de recentrer le travail éducatif avec la famille.

²⁹ Courses et préparation des repas sont réalisées par les résidentes et les accompagnants.

11. Evaluation

Ce chapitre représente probablement le point le plus faible de l'activité de l'association antérieure à 1999.

En effet, en l'absence de tout encadrement depuis sa création en 1981 jusqu'en novembre 1998, à quoi il faut ajouter l'épisode 1997 (Cf. plus haut), la situation passée de l'association ne l'a pas conduite à se doter du moindre outil d'évaluation digne de ce nom, outre les données minimales fournies régulièrement et sincèrement aux financeurs principaux³⁰ et *malgré des résultats probants* dont la seule mesure objective a consisté en l'expression de la satisfaction des usagers et des partenaires, ce qui n'est pas tout à fait rien.

Avec l'arrivée d'un directeur début novembre 1998, cette situation est en train de se modifier en profondeur et un travail de fond a été initié tant avec l'équipe d'intervenants que le Conseil d'Administration.

La nécessité d'une évaluation rigoureuse et efficace ne fait aucun doute : elle est la seule susceptible de rendre compte objectivement de la quantité et de la qualité du travail fourni ainsi que des résultats obtenus. Outil de recherche en interne, outil de communication à l'externe, elle permet tout autant d'améliorer les modes d'actions et les pratiques professionnelles que leur rapport coût / efficacité.

Malgré cette situation au regard de l'évaluation, des chiffres sont proposés au lecteur dans le chapitre suivant pour tenter de rendre compte d'une part de la typologie de la population, d'autre part du travail réalisé par l'équipe auprès d'elle.

Pour ce faire, l'ensemble des dossiers personnels des femmes accueillies a été passé par l'équipe éducative en février 1999 au crible d'un questionnaire fait de vingt-cinq rubriques, dont huit d'entre elles permettent de comparer une situation au moment de l'admission et de la sortie du centre. Tâche ingrate et « chronophage », elle montre le désir de l'équipe de rendre mieux compte de son activité et des résultats obtenus.

Outre l'activité liée à l'hébergement dont nous essayons de rendre compte au chapitre suivant, l'association reçoit chaque année environ deux cent demandes — peut-être plus encore — qui ne conduisent pas à une admission et sont traitées avec la plus grande attention : demandes de conseils, de soutien, de médiation, d'accompagnement ponctuel, ...en général orientées par les organismes partenaires de l'association (services sociaux du département, PMI, CCAS, Point Bleu [« boutique » financée par la DGS], service d'AEMO, etc.).

Jusqu'à présent, l'association ne s'était dotée d'aucun moyen pour mesurer avec précision cette activité relativement soutenue et **qui range SOS Femmes Accueil parmi ceux des centres d'accueil et d'hébergement qui ne se contentent jamais de fournir une réponse seulement induite par la vacance de ses lits** (« désolé, on n'a pas de place ... ») — en tous cas, pour ce qui est des demandes locales.

Malgré cela, en 1998, de nombreuses demandes d'admission, justifiées, n'ont pu recevoir une réponse favorable en termes d'hébergement, faute de pouvoir matériellement accueillir : ainsi, 154 femmes et 202 enfants n'ont pu être hébergés.

30 Soit la DDASS et le Conseil Général de Haute-Marne, ainsi que les partenaires qui apparaissent sur la page de garde de ce document.

Le comptage « manuel » auquel il a été procédé pour pouvoir fournir ces données « basiques » est très insatisfaisant : il est indispensable que SOS Femmes Accueil puisse à l'avenir renseigner beaucoup plus finement et faire connaître les éléments connexes qu'un « traitement à plat » ne permet ni de procurer vraiment ni, *a fortiori*, d'analyser.

Aussi, une fiche de recueil de la demande et des réponses proposées a été récemment mise en place par l'équipe de sorte de pouvoir fournir fin 1999 ou début 2000 des données précises sur l'importance, la nature et la qualité de cette activité d'accueil, de soutien et d'accompagnement hors hébergement. Ce que nous ne pouvons malheureusement pas faire à l'occasion de ce rapport ...

En outre, l'informatisation de ce recueil permettra à terme d'apporter des données beaucoup plus précises à propos des demandes qui ne peuvent être traitées réellement faute de proximité : nature et motifs des demandes, composition des ménages, origine géographique, etc.

Cette fiche de demande, présentée à la page suivante, opérationnelle depuis début janvier, figure la première étape de la dynamique désormais en cours à SOS Femmes Accueil.

Les étapes suivantes conduiront, de la façon la plus concomitante possible, à :

- l'écriture du projet d'établissement qui précisera la *valeur* défendue par l'association, son but, ses objectifs, ses moyens, ses partenaires, etc.
- la rédaction d'un « code de procédures », sorte de *vade-mecum* décrivant autant les dispositions éthiques retenues par l'équipe, qui fondent et encadrent son action, que les protocoles de travail et les modes d'action utilisés, ainsi que les résultats attendus.
- la mise en place d'une procédure d'évaluation générale, intégrant toutes les actions menées par l'équipe, qui cherchera à mesurer — au delà de la fiche de recueil de la demande et beaucoup plus finement — la situation du ménage³¹ accueilli à plusieurs moments : à son arrivée et au moment où l'accompagnement cesse bien entendu, mais aussi à des temps intermédiaires. L'évolution de chacune des situations et la mesure de l'amélioration des conditions de vie devraient pouvoir, d'une part, témoigner et rendre compte des résultats obtenus, d'autre part, alimenter la réflexion de l'équipe quant à ses pratiques professionnelles, les moyens mis en œuvre, etc.

Le calendrier retenu pour parvenir à nos fins en matière d'évaluation nous emmène en 2000 : il s'agit d'une lourde tâche ... d'autant que, pour être efficace, l'ensemble des procédures d'évaluation doit être informatisé pour permettre un traitement automatisé.

31 Au sens INSEE, soit aussi bien les personnes seules que les familles.

fiche demande

12. L'activité en chiffres

En 1998, SOS Femmes Accueil aura accueilli et hébergé 74 ménages (au sens INSEE), soit 74 femmes accompagnées de 100 enfants.

Dans les chiffres qui suivent, nous distinguerons systématiquement les femmes enceintes et/ou accompagnées d'un ou plusieurs enfants de moins de trois ans (population relevant de la compétence du Conseil Général, notée « CG » dans ce qui suit) de l'ensemble de la population accueillie au sein du CHRS (noté « Tous » dans ce qui suit).

Journées réalisées et taux d'occupation

Au total, ce sont **12.599** journées qui auront été réalisées en 1998, du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Compte tenu de l'agrément du CHRS, soit 30 places, ces journées représentent un taux d'occupation de **115,05 %**.

Ces journées peuvent se répartir entre, d'une part, les journées réalisées au sein même du bâtiment Vosges et, d'autre part, celles réalisées en suivi de personnes relogées à l'extérieur, après passage au sein du CHRS. En effet, ce suivi est réclamé par les bailleurs de logements afin de garantir la stabilité de la situation en fonction des critères propres aux bailleurs, à savoir, au principal : paiement régulier des loyers et charges, comportement en « bon père de famille » (!). Pour l'équipe, ce temps de suivi est mis à profit afin d'achever les apprentissages en matière de savoir-habiter, permettre l'intégration de la famille sur le quartier (utilisation des équipements de proximité) et consolider la situation sociale globale.

* 6 places ** 30 places

	CG*		Tous**	
	Nbre	Taux	Nbre	Taux
Journées Bâtiment Vosges	3.904	178,26	8.554	78,11
Journées logements extérieurs	1.622	74,06	4.045	36,94
TOTAL	5.526	252,32	12.599	115,05

D'ores et déjà, le tableau précédent signale une sur-représentation des femmes enceintes et/ou femmes accompagnées d'au moins un enfant de moins de trois ans, population relevant de la compétence du Conseil Général.

Parmi les 74 ménages accueillis à SOS Femmes Accueil, 12 ménages étaient déjà présents au centre au 1^{er} janvier, 13 étaient encore présents au 31 décembre. Entre ces deux dates, c'est donc 62 nouveaux ménages qui auront été accueillis et 61 qui auront quitté l'établissement.

		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%
Date d'admission					
1.	≤ 31.12.97	4	13,33	12	16,22
2.	≥ 01.01.98	26	86,67	62	83,78
Date de sortie					
1.	≤ 31.12.98	25	83,33	61	82,43
2.	≥ 01.01.99	5	16,67	13	17,57

Soixante-trois ménages n'ont pas fait l'objet d'une prolongation au delà de 6 mois de suivi. Par conséquent, 11 ménages en ont fait l'objet, soit 14,86 %.

		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%
Prolongation au delà de 6 mois					
1.	Oui	6	20,00	11	14,86
2.	Non	24	80,00	63	85,14
Motif de la prolongation					
1.	Absence ou attente de logement	2		3	
2.	Absence d'accompgn (insuf. mesures FSL)	-		-	
3.	Problèmes de ressources	-		1	
4.	Absence de relais sociaux	-		-	
5.	Poursuite du travail avec le ménage	4		8	

La durée moyenne de séjour est de 72 jours pour tous et de 71 jours pour les femmes enceintes et/ou accompagnées d'au moins un enfant de moins de trois ans.

Composition des ménages

Total supérieur à N=74 et à 100 % : 3 femmes sont répertoriées à la fois comme enceintes et accompagnées d'enfants.

		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%
Composition du ménage					
1.	Personne seule non enceinte	-	-	23	31,08
2.	Femme enceinte	7	23,33	7	9,46
3.	Couple sans enfant	-	-	-	-
4.	Famille monoparentale	26	86,67	47	63,51
5.	Famille deux adultes	-	-	-	-

La **population** reçue à SOS Femmes Accueil est **jeune**. L'âge du chef de famille est inférieur à 25 ans dans 27 % des cas, 40,00 % dans le cas des personnes enceintes et/ou accompagnées d'un enfant de moins de trois ans ; il est inférieur à 35 ans dans 73 % des cas, 93,33 % dans le cas des personnes enceintes et/ou accompagnées d'un enfant de moins de trois ans. La population accueillie a tendance à rajeunir au fil des années : les jeunes majeures sans enfants, donc, sans ressources, parfois scolarisées, posent un véritable d'insertion à l'équipe.

		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%
Age					
1.	18-24	12	40,00	20	27,03
2.	25-29	7	23,33	10	13,51
3.	30-34	9	30,00	24	32,43
4.	35-39	1	3,33	6	8,11
5.	40-44	1	3,33	8	10,81
6.	45-49	-	-	3	4,05
7.	50-54	-	-	2	2,70
8.	55-59	-	-	1	1,35
9.	≥ 60	-	-	-	-

Quarante-sept femmes hébergées à SOS Femmes Accueil ont au total 144 enfants, soit une moyenne de trois enfants par femme : 100 de ces enfants sont à leur charge (moyenne : 2) et, par conséquent, également accueillis au centre ; 7 enfants sont autonomes (majeurs) ; **37 sont placés ou confiés à un tiers digne de confiance, soit 26 % de l'ensemble des enfants.**

Cette situation, soulignée par le nombre d'enfants placés ou confiés, témoigne non seulement des difficultés globales auxquelles la population accueillie à SOS Femmes Accueil fait face mais aussi de l'ancienneté de ces difficultés par rapport à l'hébergement au centre.

		CG	Tous
Enfants			
1.	Nbre enfants à charge	48	100
2.	Nbre enfants placés ou confiés à tiers	19	37
3.	Nbre enfants total	69	144
4.	Nbre enfants ≤ 3 ans	35	37
5.	Nbre enfants > 3 et ≤ 14 ans	29	91
6.	Nbre enfants > 14 ans	5	16
7.	Non renseigné	-	-

Origine géographique des ménages

Cinquante-huit ménages au total proviennent directement du département, soit 78,37 %. Parmi les femmes enceintes et/ou accompagnées d'enfants, elles sont 22, soit trois quarts de la population.

		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%
Origine géographique					
1.	Circo Saint-Dizier	11	36,67	30	40,54
2.	Circo Joinville	5	16,67	9	12,16
3.	Circo Chaumont	4	13,33	13	17,57
4.	Circo Langres	2	6,67	6	8,11
5.	Région Champagne-Ardenne	3	10,00	10	13,51
6.	Hors région, France	3	10,00	3	4,05
7.	Union Européenne	-	-	-	-
8.	Hors Union Européenne	1	3,33	2	2,70
9.	Non renseigné	1	3,33	1	1,35

Origine de la demande et modalités d'admission

A une origine départementale très majoritaire répond une demande provenant massivement des services sociaux départementaux (46 % tous, 50 % CG).

Immédiatement derrière, l'item le plus important correspond à 27 % de demandes effectuées par la personne elle-même (20 % CG) et, donc, n'ayant pas transitées par un service tiers.

Dans ce tableau, les items non renseignés ont été supprimés pour faciliter la lecture.

		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%
Origine de la demande					
1.	Services sociaux départ. hors ASE	15	50,00	34	45,95
3.	CCAS ou mairie	1	3,33	2	2,70
6.	Autre CHRS	2	6,67	4	5,41
7.	Communauté Emmaüs	1	3,33	1	1,35
8.	Service tutelles	1	3,33	2	2,70
16.	Serv. hospitalier général	1	3,33	3	4,05
18.	Police ou gendarmerie	1	3,33	4	5,41
19.	Entourage de la personne	-	-	1	1,35
20.	La personne elle-même	6	20,00	20	27,03
21.	Autre	2	6,67	3	4,05

Dans 35 % des cas, l'admission au centre s'est faite en urgence, c'est-à-dire immédiatement et sans entretien préalable. Ce taux monte à plus de 43 % dans le cas des femmes enceintes et/ou accompagnées d'au moins un enfant de moins de trois ans.

L'importance de tels accueils montre que SOS Femmes Accueil joue parfaitement son rôle au sein du dispositif d'accueil d'urgence de la Haute-Marne.

		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%
Modalités d'admission					
1.	Préparée (après entretien préalable)	17	56,67	48	64,86
2.	En urgence ou immédiate	13	43,33	26	35,14

Motifs de la demande

Pour renseigner les items suivants, c'est le motif *principal* de la demande qui a été retenu, tel que déclaré par l'intéressée.

La violence domestique occupe une place notoire : c'est le motif principal dans 29 cas (39 %), c'est un motif considéré par les personnes comme « secondaires » dans cinq autres cas ayant déclaré que la demande était d'abord conséquente d'une « rupture conjugale », ce qui porte le nombre total de cas de maltraitance sur adultes à 32 (43,2 %).

La violence domestique, telle que repérée à SOS Femmes Accueil, ne s'arrête pas là. En effet, ont été par ailleurs relevés 14 cas de maltraitance sur enfants et deux cas d'auteurs de maltraitance parmi les femmes accueillies au centre (un cas de violence sur la mère, un cas de violence sur les enfants).

Les ruptures conjugales ou familiales et la violence représentent de fait les motifs principaux des demandes à SOS Femmes Accueil : 78,4 % pour tous et 86,7 % CG.

Parmi ces personnes, 20 d'entre elles, soit 27,02 % reprendront la vie commune à l'issue de leur séjour.

		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%
Motifs de la demande					
1.	Rupture conjugale ou familiale	14	46,67	29	39,19
2.	Rupture de solidarités amicales	1	3,33	3	4,05
3.	Maltraitance, violences, danger	12	40,00	29	39,19
4.	Prise en charge éducative des enfants, risque de retrait	1	3,33	3	4,05
5.	Sortie d'un dispositif de prise en charge avec hébergement (CHS, post-cure, ...)	-	-	1	1,35
6.	Perm. MA/CD (préparation à la sortie)	-	-	-	-
7.	Problème(s) de santé	1	3,33	1	1,35
8.	Abs. d'hébergement pour raison éco.	-	-	1	1,35
9.	Abs. titre de séjour, arrivée en France	1	3,33	2	2,70
10.	Expulsion	-	-	-	-
11.	Absence d'hébergement	-	-	5	6,76
12.	Autre	-	-	-	-
13.	Non renseigné	-	-	-	-

Emploi

Le niveau de qualification professionnelle de la population est globalement peu élevé : 43 % des personnes sont de niveau VI, 63,5 % ont un niveau inférieur au CAP.

		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%
Qualification professionnelle					
1.	Niveau VI (abandon avant la 3 ^e ou enseignement spécialisé)	16	53,33	32	43,24
2.	Niveau V bis (niveau CAP ou BEP)	4	13,33	15	20,27
3.	Niveau V (CAP ou BEP validé, abandon avant le bac)	1	3,33	8	10,81
4.	Niveau IV (BT, bac)	1	3,33	1	1,35
5.	Niveau III (> bac)	-	-	-	-
6.	Non renseigné	8	26,67	18	24,32

Quarante-sept pour cent des personnes n'ont jamais travaillé, 60 % dans le cas des femmes enceintes et/ou accompagnées d'au moins un enfant de trois ans (le taux est d'autant plus élevé que la population considérée est jeune).

Avec 16 % des personnes n'ayant pas travaillé depuis au moins 12 mois, le taux de Chômeurs Longue Durée se porte à 63 % (73,3 % CG).

		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%
Durée d'inactivité depuis le dernier emploi					
1.	Jamais travaillé	18	60,00	35	47,30
2.	≤ 3 mois	1	3,33	5	6,76
3.	≤ 12 mois	-	-	5	6,76
4.	≤ 24 mois	2	6,67	3	4,05
5.	> 24 mois	2	6,67	9	12,16
6.	Non renseigné	7	23,33	17	22,97

		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%
Passé professionnel					
1.	Jamais travaillé	18	60,00	35	47,30
2.	Emplois précaires seulement	2	6,67	7	9,46
3.	Emplois stables multiples	2	6,67	12	16,22
4.	Un seul emploi stable	1	3,33	3	4,05
5.	Non renseigné	7	23,33	17	22,97

Conséquence des résultats ci-dessus, le taux d'inactivité professionnelle à l'arrivée au Centre est très élevé : 88 %. Il tombe à 81 % à la sortie du centre, ce qui représente certes une faible progression mais non négligeable eu égard aux difficultés de la population considérée relativement au travail.

En effet, du point de vue de son insertion professionnelle, la population accueillie par SOS Femmes Accueil cumule plusieurs handicaps de poids :

- le niveau de qualification professionnelle est très faible ;
- ce sont des femmes qui, dans 47 % des cas, n'ont jamais travaillé ;
- ce sont des familles monoparentales avec charge d'enfants dans 63,5 % des cas.

		Entrée				Sortie			
		CG		Tous		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Emploi entrée/sortie									
1.	CDI	-	-	1	1,35	-	-	1	1,35
2.	CDD	-	-	1	1,35	-	-	4	5,41
3.	Activités d'insertion (chantiers, AI, EI, ...)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	Stage hors formation qualifiante	-	-	1	1,35	-	-	1	1,35
5.	Formation qualifiante	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	« Petits boulots » passagers	-	-	-	-	-	-	2	2,70
7.	Aucun	26	86,67	65	87,84	26	86,67	60	81,08
8.	Non renseigné	4	13,33	6	8,11	4	13,33	6	8,11

Revenus

Les personnes qui quittent le centre sans revenus correspondent soit à des personnes n'ouvrant droit à aucun transfert sociaux en raison de leur âge (mois de 25 ans), soit à des personnes ayant fait des séjours trop courts pour que des démarches puissent être entreprises. La façon dont les statistiques présentées ici ont été élaborées ne permettent de croiser plusieurs critères et, donc, de fournir des éléments plus fins. Il y sera remédié dans l'avenir.

A noter que début novembre 1998, au moment de l'arrivée du directeur, une demande a été introduite auprès de Madame le Préfet de la Haute-Marne afin que SOS Femmes Accueil devienne instructeur dans le cadre du dispositif RMI. Au moment de la rédaction de ce document, cette demande est encore en cours de traitement.

Entre l'entrée et la sortie, le taux de bénéficiaires du RMI progressent logiquement de 12 à 18 % et le taux de bénéficiaires de l'API de 9 à 31 %.

> 100 % car plusieurs réponses possibles.

		Entrée				Sortie			
		CG		Tous		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Revenus entrée/sortie									
1.	Aucuns	5	16,67	27	36,49	3	10,00	14	18,92
2.	RMI	3	10,00	9	12,16	1	3,33	14	18,92
3.	API	6	20,00	7	9,46	15	50,00	23	31,08
4.	AAH, pension d'invalidité	1	3,33	1	1,35	1	3,33	3	4,05
5.	PF	23	76,67	40	54,05	25	83,33	43	58,11
6.	Autres CAF	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ASSEDIC	-	-	6	8,11	-	-	4	5,41
8.	CES	-	-	-	-	-	-	2	2,70
9.	CDD, CEC (si CDD)	-	-	1	1,35	-	-	2	2,70
10.	CDI	-	-	1	1,35	-	-	1	1,35
11.	Pension alimentaire, compensatrice	-	-	-	-	-	-	-	-
12.	Retraite, pension de reversion, veuvage	-	-	2	2,70	-	-	2	2,70
13.	Autres	-	-	-	-	-	-	-	-
14.	Non renseigné	1	3,33	1	1,35	1	3,33	1	1,35

Endettement des ménages

Le niveau d'endettement s'améliore notablement entre l'entrée et la sortie : cette progression témoigne du travail réalisé par les travailleurs sociaux auprès des familles de sorte d'apurer leurs dettes.

Cette action est essentielle compte tenu du faible niveau général de revenus de la population : il s'agit de profiter du séjour pour faire en sorte que les dettes ne viennent grever le budget du ménage une fois celui-ci relogé, lorsque c'est le cas.

Par ailleurs, cette action sur les dettes ne représente que la partie objectivement mesurable de tout le travail d'économie sociale et familiale réalisé par l'équipe auprès des personnes.

		Entrée				Sortie			
		CG		Tous		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Endettement entrée/sortie									
1.	Aucun endettement	7	23,33	31	41,89	10	33,33	36	48,65
2.	Endt< 5.000	7	23,33	10	13,51	7	23,33	9	12,16
3.	5.000<endt<10.000	3	10,00	3	4,05	1	3,33	2	2,70
4.	10.000<endt<20.000	1	3,33	3	4,05	1	3,33	3	4,05
5.	Endt>20.000	1	3,33	5	6,76	-	-	2	2,70
6.	Non renseigné	11	36,67	22	29,73	11	36,67	22	29,73

Santé

VOIR BILAN DE MIREILLE OTTO EN ANNEXE

		Entrée				Sortie			
		CG		Tous		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Santé entrée/sortie									
1.	Aucun pb de santé décelé, pb de santé résolu, aucune démarche nécessaire	11	36,67	29	39,19	10	33,33	31	41,89
2.	Pas de pbs de santé actuels mais existence d'antécédents	2	6,67	13	17,57	-	-	2	2,70
3.	Pb de santé avec démarches en cours	7	23,33	15	20,27	9	30,00	23	31,08
4.	Soins ou p. en charge nécessaires ou adaptés mais insuffisamment suivis	2	6,67	3	4,05	-	-	1	1,35
5.	Soins ou p. en charge nécessaires mais non adaptés et/ou mal suivis	-	-	-	-	2	6,67	2	2,70
6.	Soins ou p. en charge nécessaires mais refusés	-	-	-	-	1	3,33	1	1,35
7.	Personnes ayant des pbs avec l'alcool	1	3,33	2	2,70	1	3,33	2	2,70
8.	Personnes ayant des pbs avec des produits psychotropes, hors alcool	1	3,33	1	1,35	1	3,33	1	1,35
9.	Non renseigné	8	26,67	14	18,92	8	26,67	14	18,92

Le taux de couverture sociale s'améliore logiquement. La prise en charge du ticket modérateur progresse de 32,4 % à 55,4 % entre l'entrée et la sortie.

		Entrée				Sortie			
		CG		Tous		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Couverture sociale entrée/sortie									
1.	Complète avec mutuelle	6	20,00	24	32,43	14	46,67	41	55,41
2.	Complète sans mutuelle	19	63,33	40	54,05	13	43,33	26	35,14
3.	Assurance personnelle	-	-	-	-	-	-	1	1,35
4.	Aide médicale département	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	Aide médicale Etat	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	Aucune couverture sociale	2	6,67	4	5,41	-	-	-	-
7.	Non renseigné	3	10,00	6	8,11	3	10,00	6	8,11

Logement

		Entrée				Sortie			
		CG		Tous		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Situation logement entrée/sortie									
1.	Locataire secteur privé	5	16,67	7	9,46	1	3,33	2	2,70
2.	Locataire secteur public	10	33,33	27	36,49	12	40,00	30	40,54
3.	Proprio, accédant	1	3,33	12	16,22	1	3,33	4	5,41
4.	Occupant sans titre, squat	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	Hébergé(e) par famille ou amis	8	26,67	17	22,97	7	23,33	17	22,97
6.	Caravane	1	3,33	1	1,35	1	3,33	1	1,35
7.	FJT, FTI, hôtel au mois, meublé	-	-	-	-	-	-	1	1,35
8.	CHRS	3	10,00	5	6,76	1	3,33	4	5,41
9.	Structure sanitaire	-	-	1	1,35	2	6,67	2	2,70
10.	Maison d'arrêt, centre de détention	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Sans hébergement	-	-	2	2,70	1	3,33	1	1,35
12.	Autre	1	3,33	1	1,35	-	-	-	-
13.	Logement temporaire (ALT, résidences soc.)	1	3,33	1	1,35	-	-	2	2,70
14.	Non renseigné	-	-	-	-	1	3,33	2	2,70
15.	A SOS Femmes Accueil	-	-	-	-	3	10,00	8	10,81

Concernant la situation des personnes à la sortie du CHRS, cette rubrique n'a pu être renseignée dans le cas de huit femmes se trouvant encore hébergées au centre au moment où les tableaux statistiques ont été remplis, soit pendant la sixième semaine de 1999.

Le tableau précédent rend fort mal compte du travail réalisé par SOS Femmes Accueil du point de vue du logement mais, après tout, peu de personnes font appel au CHRS parce qu'elle serait sans hébergement depuis longtemps (2,7 % seulement) ; il faut se souvenir que les principaux motifs de demande sont les ruptures conjugales et/ou familiales et la violence domestique : la privation d'hébergement est donc soit brutale, soit délibérée afin d'échapper à la maltraitance.

En outre, pour rappel, 20 personnes ont repris la vie commune à l'issue de leur séjour, soit 27,02 % : par exemple, seule cette situation peut expliquer 4 cas notés en « propriétaire ou accédant à la propriété » à la sortie du centre ...

Nature des relations avec l'entourage immédiat

Les rubriques ci-dessous tentent de rendre compte d'éléments plus subjectifs, à savoir la nature des relations entre la personne adulte hébergée à SOS Femmes Accueil et son entourage immédiat : les enfants d'abord, le partenaire ensuite, la famille et les amis ensuite.

Dans 15 % des cas, les relations avec les enfants font difficultés à l'entrée à SOS Femmes Accueil.

		Entrée				Sortie			
		CG		Tous		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Nature des relations avec les enfants présents au CHRS									
1.	Soutenance	16	53,33	29	39,19	18	60,00	33	44,59
2.	Superficielle, indifférence	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	Conflits, difficultés	5	16,67	11	14,86	4	13,33	8	10,81
4.	Maltraitance	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	Absence, rupture des relations	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	Sans objet (pas d'enfants)	5	16,67	27	36,49	4	13,33	26	35,14
7.	Non renseigné	4	13,33	7	9,46	4	13,33	7	9,46

A noter que les rubriques concernant le partenaire, la famille et les amis ont été complétées à partir des *déclarations* de la personne.

A l'entrée au centre, des relations conflictuelles existent dans 28,4 % des cas, des violences domestiques indiquées comme telles dans 30 %, ce qui fait écho aux motifs de la demande à SOS Femmes Accueil (voir plus haut).

A relever que le partenaire n'est pas nécessairement le même entre l'entrée et la sortie ...

		Entrée				Sortie			
		CG		Tous		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Nature des relations avec le partenaire									
1.	Soutenance	4	13,33	9	12,16	12	40,00	33	44,59
2.	Superficielle, indifférence	3	10,00	4	5,41	3	10,00	5	6,76
3.	Conflits, difficultés	8	26,67	21	28,38	6	20,00	14	18,92
4.	Maltraitance	8	26,67	22	29,73	1	3,33	1	1,35
5.	Absence, rupture des relations	1	3,33	2	2,70	2	6,67	5	6,76
6.	Pas de partenaire connu	3	10,00	11	14,86	2	6,67	10	13,51
7.	Non renseigné	3	10,00	5	6,76	4	13,33	6	8,11

Avec l'entourage familiale immédiat, les conflits et difficultés sont signalés dans 19 % des cas. Ce taux ne régresse que peu entre l'entrée et la sortie, au profit de relations superficielles ou indifférentes.

		Entrée				Sortie			
		CG		Tous		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Nature des relations avec l'entourage familiale									
1.	Soutenance	14	46,67	37	50,00	16	53,33	39	52,70
2.	Superficielle, indifférence	1	3,33	5	6,76	3	10,00	10	13,51
3.	Conflits, difficultés	6	20,00	14	18,92	4	13,33	9	12,16
4.	Maltraitance	1	3,33	1	1,35	1	1,33	1	1,35
5.	Absence, rupture des relations	1	3,33	1	1,35	-	-	-	-
6.	Pas d'entourage familial connu	3	10,00	3	4,05	2	6,67	2	2,70
7.	Non renseigné	4	13,33	13	17,57	4	13,33	13	17,57

L'élément le plus frappant concernant l'entourage amical est l'absence de réseau dans 32,5 % des cas, ce qui témoigne du relatif isolement des personnes. Ce taux a tendance à régresser légèrement (4 points) à la sortie, essentiellement au profit des rencontres faites au centre même : en effet, un certain nombre de résidentes conservent des relations entre elles.

		Entrée				Sortie			
		CG		Tous		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Nature des relations avec l'entourage amical									
1.	Soutenance	11	36,67	30	40,54	12	40,00	34	45,95
2.	Superficielle, indifférence	-	-	1	1,35	-	-	1	1,35
3.	Conflits, difficultés	2	6,67	3	4,05	1	3,33	2	2,70
4.	Maltraitance	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	Absence, rupture des relations	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	Pas d'entourage amical connu	9	30,00	24	32,43	9	30,00	21	28,38
7.	Non renseigné	8	26,67	16	21,62	8	26,67	16	21,62

Adaptation et maturation sociale

L'adaptation, la maturation sociale, l'adhésion à un projet et l'investissement, ont nettement tendance à progresser au cours du séjour.

Cette progression est évidemment liée au fait que l'équipe a grand souci de construire des projets *avec* les intéressés, autrement dit des projets *négociés*, qui tiennent d'abord compte des souhaits des intéressés et les respectent autant que faire se peut : c'est de toute évidence la meilleure façon pour que la population adhère et s'approprie ces projets puisque ce sont avant tout les leurs.

La limite de cette façon de procéder est essentiellement constituée par les ressources de l'environnement qu'il est possible de mobiliser et par le fait qu'un projet soit « socialement acceptable ».

Certaines contraintes sociales nuisent à l'investissement à long terme des personnes et, de fait, l'adhésion « intellectuelle » à un projet ne se traduit pas toujours nécessairement dans le temps en terme d'investissement : dans près de 8 % des cas est constatée une dégradation au cours du séjour.

		Entrée				Sortie			
		CG		Tous		CG		Tous	
		Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Adaptation et maturation sociale									
1.	Bonne adaptation sociale	1	3,33	4	5,51	5	16,67	16	21,62
2.	Adhère à un projet et s'y investit	11	36,67	35	47,30	5	16,67	17	22,97
3.	Adhère à un projet mais ne s'y investit pas	5	16,67	9	12,16	5	16,67	14	18,92
4.	N'adhère à aucun projet et n'est prêt à aucune initiative	3	10,00	6	8,11	4	13,33	7	9,46
5.	N'adhère à aucun projet et rejette ou détruit toute initiative	-	-	1	1,35	1	3,33	1	1,35
6.	Comportement asocial et/ou violent, dangerosité, absence totale de maîtrise de soi	3	10,00	4	5,41	3	10,00	4	5,41
7.	Non renseigné	7	23,33	15	20,27	7	23,33	15	20,27

13. Missions et évolutions envisagées

Prenant acte, d'une part, :

- que par le passé, il a pu arriver que des familles soient séparées pour pouvoir être accueillies compte tenu des conditions restrictives d'admission à SOS Femmes Accueil,
- que de telles conditions d'accueil sont pénibles tant pour les adultes concernés que pour les enfants, et, par conséquent, contraires aux ambitions humanistes et à la vocation sociale de l'association,

considérant après observation, d'autre part, :

- que l'offre actuelle en hébergement pour couples sans enfants et familles comprenant deux adultes ne couvre les besoins que de façon insatisfaisante à Saint-Dizier,
- qu'il y a lieu, eu égard à cette situation, de considérer toutes les possibilités d'amélioration du dispositif dont SOS Femmes Accueil est partie prenante,

le Conseil d'Administration de SOS Femmes Accueil en sa séance du 22 décembre 1998 a arrêté les dispositions suivantes :

- SOS Femmes Accueil souhaite agir pour maintenir la cohésion de la cellule familiale, améliorer ses conditions de vie et favoriser son épanouissement,
- SOS Femmes Accueil conserve les activités qui fondent historiquement son action, qui répondent à un besoin vérifié et pour lesquelles l'association a su développer un réel savoir-faire, autrement dit : la défense et la promotion des droits des femmes, d'une part, l'accueil et l'insertion de femmes en difficulté, d'autre part,
- SOS Femmes Accueil maintient son organisation actuelle et, surtout, une section hébergement réservée aux femmes : cette section doit demeurer une structure protégée capable d'héberger en toute sécurité et avec discrétion celles des femmes qui sont victimes de violence et/ou d'abus sexuels parmi les femmes qui sont accueillies pour d'autres motifs,
- SOS Femmes Accueil souhaite expressément pouvoir augmenter sa capacité d'accueil et d'hébergement pour mieux satisfaire les besoins des ménages en difficulté et privés d'hébergement qui seraient des couples sans enfants et familles de deux adultes,
- SOS Femmes Accueil recherchera et étudiera tous les moyens envisageables pour parvenir à cette fin, notamment en collaborant au plus près avec les services de l'Etat, les collectivités territoriales et locales, et tous organismes susceptibles d'être partenaires de ce champ d'action.

Par ailleurs, en cette même séance, le Conseil d'Administration de SOS Femmes Accueil a exprimé la volonté ferme de l'association de participer à un dispositif local d'accueil d'urgence efficace qui ne laisse à Saint-Dizier aucune personne ou famille sans réponse d'hébergement, notamment en hiver mais pas seulement. Il a confié au directeur de SOS Femmes Accueil la mission de prendre toutes dispositions utiles en la matière.

14. En guise de conclusion

A la lecture de ce rapport, on a vu que, eu égard à ses moyens, SOS Femmes Accueil pouvait se valoir de résultats. On a vu aussi que l'association a commencé un travail de fond visant à évaluer avec encore plus de précision et de rigueur son activité, autant d'un point de vue quantitatif que qualitatif.

Le travail de l'équipe est fortement inscrit dans un cadre éthique qu'elle s'attachera dans les mois qui viennent à décrire pour mieux le communiquer : le respect des usagers, de leur histoire, de leur souffrance, de leurs droits, imprègnent la vie quotidienne de SOS Femmes Accueil ; de même, le souci d'être toujours à l'écoute de l'autre ; de même, la préoccupation permanente d'améliorer sensiblement les conditions de vie des usagers et de leurs enfants, tant d'un point de vue matériel que psychologique ; de même, le désir de permettre aux femmes s'adressant au centre de pouvoir acquérir plus de maîtrise sur les événements, de pouvoir réaliser des choix de vie, de redevenir des citoyennes à part entière au travers d'échanges équilibrés et équitables avec la cité.

L'implication de l'équipe est sans faille ; sa « polyvalence » — peu connue — est un exemple : accueillir les demandeurs, organiser une médiation avec un conjoint ou une visite d'un père aux enfants ; accompagner unetelle à la CAF, se rendre à une concertation, négocier un logement, recevoir une résidente en entretien, chercher une solution à tel ou tel problème, rédiger un rapport social, répondre au téléphone ... mais aussi : poser des étagères ; déboucher des WC dans lequel un enfant a laissé choir un jouet — ou autre raison moins noble ; réparer une serrure coincée, une chasse d'eau qui fuit, la porte d'une armoire vétuste, une gazinière électrique dont un feu ne fonctionne plus ; assurer la garde des enfants parce qu'une mère s'est rendue au tribunal à Chaumont ; aller chercher un lit au cinquième pour le descendre au troisième — ou inversement ; entretenir et faire le ménage des locaux administratifs ; transporter les produits de la Banque Alimentaire dans son véhicule personnel, les décharger, les trier, stocker les produits secs et les conserves et gérer le stock, distribuer immédiatement les produits frais dont la date de péremption est proche et s'assurer qu'ils sont cuisinés et consommés aussitôt ; transporter dans son véhicule personnel meubles et électroménager lors de l'installation d'une famille dans un logement extérieur ... voici quelques échantillons des multiples besognes qui font le quotidien des intervenants de l'équipe.

Bien entendu, c'est aussi la pauvreté des moyens de la structure qui contraint l'ensemble de l'équipe à sauter régulièrement d'une tâche à l'autre, exercice d'adaptation parfois périlleux quand on songe — par exemple — qu'un entretien ou une séance de médiation réclame la plus grande disponibilité d'esprit. Dans le même temps, cette façon de fonctionner « faute de mieux » donne réellement la mesure de l'esprit dans lequel toute chose est entreprise à SOS Femmes Accueil, c'est-à-dire à la fois avec un sens aigu du travail bien fait, du bien-être des résidentes et du fonctionnement le plus harmonieux possible du centre ... au profit des personnes qui y sont accueillies, autrement dit au bénéfice des missions qui sont confiées à l'association.

Eu égard à ses moyens, SOS Femmes Accueil n'a pas d'autre choix que de gérer au plus près les fonds qui lui sont confiés. Au fil des années, des besoins pourtant bien réels n'ont pu être satisfaits : l'association ne dispose d'aucun véhicule de service ; la documentation professionnelle est réduite à sa portion congrue, aucun fonds documentaire digne de ce nom n'existe vraiment et l'association hésite à s'abonner au journal local tant qu'elle n'a pas l'assurance de ses moyens financiers pour 1999, les appartements sont meublés de bric et de broc ... (Arrêtons là les listes à la Prévert ...)

Plus grave : depuis 1991, aucuns travaux d'entretien ou de réfection n'ont pu être réalisés dans la section hébergement qui, eu égard au turn-over et au public accueilli, connaît une usure prématurée, comme tous les équipements collectifs. Le mauvais état de certains de ces locaux s'oppose à la dignité des personnes accueillies, il ne favorise pas leur restauration psychique, il pose un problème au gestionnaire. Alertés de cette situation en décembre 1998, les services de l'Etat se sont révélés attentifs au problème et nous ont demandé d'abord de chiffrer les besoins et, ensuite, de définir des priorités quant aux travaux à réaliser. Nous espérons qu'une subvention exceptionnelle pourra être attribuée au CHRS³².

³² Au moment de la rédaction de ce document, nous avons été informés par téléphone que notre demande devrait pouvoir être satisfaite.

La situation financière globale de l'association est très fragile : en l'absence de fonds propres, disposant d'une trésorerie relative intégralement constituée de fonds réglementés, SOS Femmes Accueil serait dans l'incapacité de faire face à des charges imprévues, à tout le moins elle serait rapidement en difficultés.

Par souci de gestion, l'association avait en 1996 constitué des provisions pour congés payés, acte normal et recommandé. La constitution de cette provision a été refusée par les services de l'Etat et, par conséquent, réintégrée sous forme d'excédent d'exploitation. Fin 1998, les mêmes services de l'Etat ont accepté de nouvelles propositions quant à l'utilisation de cet excédent (ce qui, au reste, a permis à SOS Femmes Accueil de moderniser l'informatique de l'association — qui en avait grand besoin —, de créer et d'équiper un bureau pour accueillir le directeur arrivé en novembre 1998).

L'absence d'assurance quant aux moyens pour 1999 nous pousse à ne pas réaliser trop rapidement les autres dépenses néanmoins autorisées et pourtant nécessaires³³ : en effet, ces dépenses auraient pour conséquence d'affaiblir la trésorerie de l'association. La prudence nous conduit donc à attendre d'être certains du budget dont nous pourrions disposer en 1999 ...

L'association fait face à d'autres soucis, dont elle s'est ouvert auprès de ses financeurs : elle éprouve les plus grandes difficultés à assurer la continuité du service et la sécurité dans les locaux de façon permanente.

Le week-end, la continuité du service et la sécurité d'une part, les accueils d'urgence d'autre part, sont assurés grâce à un téléphone cellulaire et à des astreintes auxquelles est soumis le personnel à tour de rôle : les résidentes disposent de ce numéro de téléphone³⁴, ainsi que le Centre Hospitalier Général et les services de police.

La nuit, la sécurité et les accueils d'urgence sont assurés par trois surveillantes de nuit en Contrat Emploi Consolidé : deux sont salariées à vingt heures par semaine, une à trente heures, soit un total de soixante-dix heures hebdomadaires. Si ces emplois couvrent *théoriquement* les besoins (dix heures par nuit sur sept jours par semaine), ils supposent — pour la continuité du service et faute de possible remplacement — que ces salariées ne soient jamais malades et renoncent à leurs droits aux congés³⁵ ...

La conduite des missions qui ont été confiées à SOS Femmes Accueil doit — encore une fois — beaucoup à l'implication de son personnel : les conditions d'exécution, c'est-à-dire de travail, sont médiocres et pèsent sur l'équipe. On peut valablement dire que l'association ne dispose pas des moyens nécessaires à l'exercice des missions confiées : seul le professionnalisme de l'équipe, sa volonté, sa débrouillardise, son sens des relations humaines, expliquent les résultats obtenus en 1998.

En 1996, l'équipe aura été déstabilisée par la publication du schéma départemental des CHRS qui recommandait la fusion avec l'ASLO et, par là, donnait le sentiment de nier toute l'originalité et la qualité du travail effectué jusqu'alors. Certes, cette recommandation visait essentiellement à rationaliser les moyens existants sur le département ; elle n'a pas été sans conséquences néfastes sur les ressources humaines concernées *alors même que toute la qualité du travail sur le champ de l'action sociale repose d'abord sur ces mêmes acteurs et leur motivation.*

Début 1997, au moment de la mise en œuvre des recommandations du schéma départemental, l'équipe a donc dû changer d'employeur, de conseil d'administration, et donc de politique et de mode de gestion. Courant 1997, les services de l'Etat sont revenus sur leur décision et ont demandé à

33 A commencer par les travaux dans la section d'hébergement pour lesquels nous avons une autorisation de programme de 109 KF, en dehors de la demande de subvention exceptionnelle et complémentaire évoquée plus haut.

34 Ce système a contraint l'association à équiper chaque appartement de la section hébergement en postes téléphoniques et à installer un standard. Ces postes permettent d'accéder uniquement au téléphone cellulaire de SOS Femmes Accueil et aux numéros d'urgence.

35 Soit pour chacune d'elle, conformément aux Accords Collectifs applicables dans les CHRS, par année : 30 jours ouvrables + 9 jours de repos compensateurs.

l'association SOS Femmes Accueil de se reconstituer pour reprendre début 1998 la gestion de l'équipement initial. Les moyens originels gagnaient un poste de direction dans l'opération.

Rudement mise à l'épreuve par tous ces changements et revirements, la motivation de l'équipe n'a cependant jamais failli.

Néanmoins, ses ressources et son énergie ne sont ni illimitées, ni inépuisables. Le personnel, avec le Conseil d'Administration, espère que le temps de l'apaisement est venu, celui qui verra enfin l'association convenablement dotée pour pouvoir mener les missions auxquelles l'association est fortement attachée depuis sa création en 1981.

Annexe : bilan Action Santé

Rédaction : Mireille OTTO, infirmière