



Association d'intérêt général

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024



# SOMMAIRE

Le mot de la Présidente .....	4
Les réalisations de l'AUVM en 2024 et les perspectives pour 2025 .....	5
La composition du Conseil d'administration .....	6
Notre mission et nos valeurs .....	7
L' AUVM en chiffres .....	8
Arrêt sur images 2024 .....	10
L'année 2024 par le Responsable des Ressources Humaines .....	12
L'organigramme général .....	15
L'année 2024 par la Responsable Administrative et Financière .....	16
L'année 2024 par le Directeur Général et le Directeur Général Adjoint .....	17
<b>Le Pôle Urgence, Hébergement et Accompagnement (UHA) .....</b>	<b>20</b>
Le mot de la Directrice du Pôle .....	21
Le Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) .....	22
Le Centre d'hébergement d'urgence (CHU) sociale et de Stabilisation .....	27
Le Centre d'hébergement d'urgence (CHU) ex-ALTHO .....	30
Les Places exceptionnelles .....	32
L'Hébergement d'urgence temporaire (HUT) .....	33
Le Service de domiciliation .....	34
Le Service d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA) .....	35
La Résidence Marielle Franco : dispositif de première urgence pour les femmes victimes de violences (FVV) et leurs enfants .....	38
Le Centre d'hébergement d'urgence (CHU) 48 places prioritairement réservées aux victimes de violences hébergées à l'hôtel ou autres .....	41
Le Centre d'hébergement d'urgence (CHU) spécifiquement dédié aux femmes victimes de violences (FVV) avec ou sans enfants .....	44
<b>Le Pôle Jeunes .....</b>	<b>48</b>
Le mot de la Directrice du Pôle .....	49
Le Dispositif d'accompagnement et d'hébergement pour mineurs non accompagnés (DAHM) .....	50
Le Service d'hébergement en semi-autonomie de jeunes (SHSAJ) .....	53
La Colocation Jeunes Majeurs .....	58
<b>Le Pôle Protection et Insertion en Appartements Relais (PIAR) .....</b>	<b>60</b>
Le mot de la Directrice du Pôle .....	61
Le Centre Maternel .....	62
Le Dispositif d'appartements relais familles (DARF) .....	68
<b>Innovation : une action expérimentale pour favoriser l'employabilité .....</b>	<b>70</b>
<b>Le questionnaire annuel des résidents .....</b>	<b>86</b>

## Le mot de la Présidente

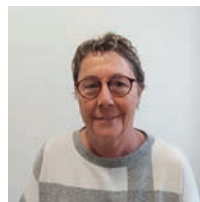
L'année 2024 témoigne pour l'AUVM de notre engagement indéfectible en faveur des publics vulnérables. Dans un contexte national et départemental complexe, nous avons poursuivi avec détermination notre mission d'hébergement, de protection et d'accompagnement, en développant des actions adaptées aux besoins évolutifs des personnes que nous soutenons.

Grâce à la mobilisation de nos équipes et au soutien de nos partenaires, nous avons renforcé notre offre d'accueil, notamment pour les femmes victimes de violences et les demandeurs d'asile, tout en innovant avec des initiatives telles que le co-searching pour favoriser l'employabilité des résidents les plus éloignés de l'emploi. Par ailleurs, nous avons poursuivi l'adaptation de nos services à la dématérialisation, consolidé nos partenariats stratégiques et engagé des démarches d'amélioration continue, à travers notamment un audit RGPD et l'évaluation de notre CHRS.

Notre engagement ne s'est pas limité aux actions internes. La participation aux Jeux Paralympiques illustre notre volonté de favoriser l'inclusion et de créer des opportunités d'épanouissement pour les publics accompagnés. Dans le même temps, nous avons intensifié notre accompagnement vers des sorties adaptées pour les familles concernées par l'arrêt du dispositif Logement Relais.

L'année 2025 s'annonce tout aussi décisive, avec des projets ambitieux tels que l'évaluation du Centre Maternel, le renforcement des actions en faveur de l'accès à l'emploi, la refonte de notre site internet et, bien sûr, la célébration des 40 ans de l'AUVM. Cette échéance symbolique nous invite à réaffirmer nos valeurs et à consolider notre engagement en faveur d'une société plus solidaire et inclusive.

Convaincus que c'est ensemble que nous surmonterons les défis à venir : l'AUVM demeure résolument mobilisée pour proposer des réponses adaptées aux enjeux sociaux de demain.



**Dominique MENDES**  
Présidente de l'AUVM

## LES RÉALISATIONS DE L'AUVM EN 2024

- ▶ Mise à disposition de 35 places supplémentaires pour l'accueil en appartements individuels des femmes victimes de violences accueillies en centre d'hébergement d'urgence (CHU).
- ▶ Conduite d'une action expérimentale pour améliorer l'employabilité des résidents accueillis en CHU, notamment des personnes victimes de violences, avec la méthode du *cosearching*.
- ▶ Poursuite de l'adaptation de l'organisation du Service comptabilité à la dématérialisation.
- ▶ Signature de conventions de partenariat relatives à l'accès aux soins, l'employabilité et l'accompagnement juridique des résidents.
- ▶ Mise à disposition de 21 places supplémentaires pour les demandeurs d'asile.
- ▶ Transformation de 25 places d'hôtel destinées à des mineurs non accompagnés (MNA) en places d'appartements partagés.
- ▶ Audit RGPD (Règlement général sur la protection des données).
- ▶ Évaluation de notre Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS).
- ▶ Relocalisation de 15 appartements en diffus regroupé pour l'accueil des personnes victimes de violences en CHU.
- ▶ Participation aux Jeux paralympiques, avec les mineurs non accompagnés (MNA) et les personnes victimes de violences.
- ▶ Accompagnement des familles dont la prise en charge a pris fin à l'arrêt du financement du dispositif Logement Relais (Conseil Départemental du Val-de-Marne) vers des sorties adaptées.

## LES PERSPECTIVES DE L'AUVM POUR 2025

- ▶ Évaluation du Centre Maternel.
- ▶ Poursuite de l'action annuelle visant à favoriser l'accès à l'emploi des femmes victimes de violences et des personnes très éloignées d'une activité professionnelle hébergées en CHU, avec un élargissement de l'action au CHRS.
- ▶ Mise en place d'un logiciel spécifique pour le pilotage de la qualité et la gestion des risques.
- ▶ Poursuite de l'accompagnement des familles en fin de prise en charge après l'arrêt du financement du dispositif Logement Relais vers des sorties adaptées.
- ▶ Mise en ligne du site internet de notre Association après sa refonte.
- ▶ Poursuite de l'accueil de stagiaires dans nos équipes, pour participer à la formation des futurs travailleurs et cadres sociaux.
- ▶ Célébration des 40 ans de l'AUVM !

## LA COMPOSITION DU **CONSEIL D'ADMINISTRATION**

(au 31 décembre 2024)

### **Dominique Mendes**

#### **Présidente**

Directrice territoriale

Retraitée

### **Brigitte Pelcerf**

#### **Trésorière**

Responsable Contrôle  
de gestion export cash-flow

Formatrice finance

Retraitée

### **Frédéric Winter**

#### **Secrétaire**

Directeur des Politiques Sociales

Bailleur public

Retraité

### **Catherine Gaudry**

#### **Administratrice**

Présidente et représentante  
Secours Catholique Val-de-Marne

Médaillée de l'Assemblée Nationale

Cheffe de service en milieu hospitalier

Retraitée

### **Patricia Dader**

#### **Administratrice**

Représentante Emmaüs 94

### **Vincent Danjou**

#### **Administrateur**

Président et Représentant  
de la Société de Saint Vincent  
de Paul CD 94

Expert ingénierie en  
infrastructures de transport

Retraité

### **Josiane Martin**

#### **Secrétaire adjointe**

Directrice générale des services

Retraitée

### **René Kergoat**

#### **Administrateur**

Psychologue clinicien

Retraité

### **Christine Janodet**

#### **Administratrice**

Ancienne maire d'Orly  
et conseillère départementale  
du Val-de-Marne

Chevalière de l'Ordre  
du Mérite et de la Légion  
d'Honneur

### **Fabienne Sanchez**

#### **Administratrice**

Responsable du service Habitat  
Collectivité territoriale

Retraitée

#### **En 2024 ont eu lieu :**

- 10 réunions de Bureau,
- 4 conseils d'administration,
- 1 assemblée générale ordinaire,
- divers groupes de réflexion.



## NOTRE **MISSION** ET NOS **VALEURS**

### Notre **mission**

*Accueillir et héberger dans des conditions dignes tout public en situation de rupture d'hébergement en lui proposant un accompagnement social adapté, individuel et collectif, afin de lui garantir une réorientation adaptée.*

### Nos **valeurs**



- **Accueil inconditionnel** du public orienté.



- **Recherche de solutions** d'hébergement en alternative à l'hôtel pour tous les publics.



- **Partenariat** basé sur un diagnostic partagé et objectif des besoins des publics.



- **Transformation sociale positive** via la participation citoyenne des personnes et le principe de co-construction de l'accompagnement social.



- **Une équipe pluridisciplinaire** de professionnels diplômé(e)s et engagé(e)s au service de la mission.

## L'AUVM EN CHIFFRES

(au 31 décembre 2024)

**1 025**

situations familiales  
accueillies



**113**

salariés en CDI,  
**2** salariés en CDD,  
**6** stagiaires professions sociales.



Une implantation dans **33**  
communes du Val-de-Marne  
et **1** commune de Seine-et-Marne



**5** habilitations

**16** conventions

**12** conventions  
de partenariat local



**414**

ménages (soit 931 personnes)  
ayant trouvé une solution  
à leur sortie de l'AUVM,  
dont **112** familles relogées  
(soit 324 personnes).



**100 %** des référents  
sociaux diplômés.





**457** logements,

**4** sites collectifs

et **18** chambres à disposition.



**501 923** nuitées réalisées



**2 199** personnes hébergées,  
dont **1 027** enfants mineurs avec leur famille.



**399** situations nouvellement accueillies,  
soit **757** personnes.

**19**  
naissances en cours  
de prise en charge



Un taux de rotation annuel de

**42,34 %**

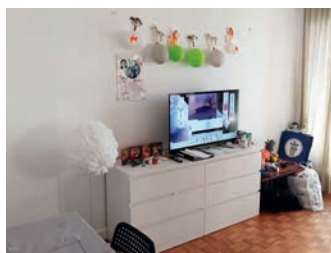


**236** femmes victimes  
de violences accueillies



## Janvier

- Installation de 35 nouvelles places en appartements diffus pour l'accueil en urgence de femmes victimes de violences.



## Mars

- Mise à disposition de 21 places supplémentaires pour l'HUDA (hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile).



## Juin

- Évaluation du Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS).
- Conseil de la vie sociale.
- Convention de partenariat avec le Centre municipal de santé (CMS) d'Orly.

# A R R Ê T S U R



## Février

- Lancement des ateliers menés dans le cadre de l'action expérimentale de *cosearching*, visant à favoriser l'employabilité des résidents.



## Avril

- Transformation de 25 places dédiées au suivi hôtelier en places d'appartements partagés, destinées au DAHM (Dispositif d'accompagnement et d'hébergement des mineurs non accompagnés).





## Septembre

- ▶ Présence aux Jeux paralympiques de Paris des dispositifs respectivement consacrés aux personnes victimes de violences (PVV) et aux mineurs non accompagnés (DHAM).



## Décembre

- ▶ Questionnaire annuel des résidents.
- ▶ Fêtes de fin d'année.



# I M A G E S 2 0 2 4

## Juillet

- ▶ Transfert des familles victimes de violences dans 15 logements d'un bâtiment réhabilité par Paris Habitat.



## Novembre

- ▶ Élection des délégués des résidents.



## L'ANNÉE 2024 PAR LE RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES

En 2024, le Service des Ressources Humaines (RH) de l'AUVM a su s'adapter avec agilité aux évolutions de son environnement, tant sur le plan du pilotage des effectifs que sur celui des nouvelles exigences réglementaires, afin de répondre aux enjeux organisationnels et législatifs d'un secteur en constante mutation.



### ▶ EFFECTIF

Au 31 décembre 2024, l'AUVM disposait :

- d'un effectif total de 114,60 ETP,
- dont deux CDD (contrats à durée déterminée).

Au cours de l'année, l'Association a compté :

- 121,30 ETP en CDI (contrat à durée indéterminée),
- et 0,42 ETP en CDD.

En plus de surmonter les difficultés de recrutement partagées par les différents acteurs du secteur depuis plusieurs années, l'AUVM parvient à piloter ses effectifs en fonction de son activité, notamment en recourant à des contrats intérimaires qui lui permettent d'assurer la continuité de son activité.

Au 31 décembre 2024 :

- l'ancienneté moyenne atteignait 5,08 années,
- l'âge moyen des salariés s'élevait à 37,08 ans,

- Le personnel de l'AUVM était composé de 68 % de femmes et de 32 % d'hommes.

### Structuration des effectifs

- Travailleurs sociaux : 65 %.
- Agents de service intérieur/surveillants de nuit : 16 %.
- Fonctions supports : 11 %.
- Agents techniques : 4 %.
- Direction : 4 %.

L'AUVM structure ses effectifs de manière à disposer des principales compétences lui permettant de répondre à ses missions d'hébergement, de protection et d'accompagnement social.

### ▶ RECRUTEMENT

L'AUVM se mobilise fortement pour accroître sa visibilité et son attractivité dans les offres d'emploi. En 2024, **le Service des Ressources Humaines a traité, en moyenne, plus de 800 candidatures par mois.** Les responsables de service ont mené plus de 150 entretiens d'embauche, lesquels ont abouti à la signature de 37 contrats de travail, dont 71 % concernaient des fonctions socioéducatives.

Pour évaluer la performance de chacune de nos offres, et la réajuster le cas échéant, **un rendez-vous mensuel a été organisé avec le prestataire externe chargé de la gestion de nos offres d'emploi.**

Afin de s'adapter à l'évolution des méthodes de candidature et de rencontrer davantage de candidats, l'AUVM a également développé la solution suivante à partir du second semestre 2024 : **dans certains services, un premier entretien est désormais organisé en visioconférence**, sur une durée plus courte qu'en présentiel. Cette stratégie

permet tant au recruteur qu'au candidat de gagner en flexibilité, tout en réduisant le temps perdu en raison de l'accroissement du nombre de candidats qui ne se présentent pas aux rendez-vous fixés.

En parallèle, tout en maintenant l'exigence d'un diplôme dans le secteur du travail social comme critère indispensable de recrutement, **l'AUVM a élargi ses recherches à de nouveaux diplômés d'État.**

**Dans le cadre de sa stratégie de gestion des parcours professionnels et de fidélisation,** l'AUVM a organisé :

- deux mobilités verticales vers des fonctions de coordination ;
- sept mobilités temporaires vers des missions de coordination, à la fois pour compenser un poste vacant et valoriser certains potentiels internes.

En 2024, comme chaque année, **l'accueil de stagiaires a constitué un axe important de la démarche de responsabilité sociale de l'AUVM :** 13 stagiaires ont été accompagnés, dont six avaient débuté leur stage en 2023 et six le poursuivront en 2025.

## ► FORMATION ET DÉVELOPPEMENT RH

**L'AUVM a investi 2,30 % de sa masse salariale dans le développement des compétences,** via l'organisation d'actions de formation visant à assurer le respect des exigences réglementaires et à renforcer les expertises des professionnels requises par l'évolution des besoins des publics accueillis.

**Ainsi, 15 actions de formation ont été organisées,** dont 12 au sein des locaux de l'AUVM, pour un total d'environ 1 334 heures de formation.

**Les principales thématiques du plan de développement des compétences 2024 étaient :**

- les droits des usagers et la bienveillance,
- la distance professionnelle,
- l'initiation aux premiers secours pour les enfants et les nourrissons,
- les outils d'observation de la maltraitance des nourrissons,
- l'accompagnement des jeunes dans l'acquisition des bonnes pratiques sur les réseaux sociaux,



**Romain Durupt**  
Responsable RH

- la préparation aux responsabilités d'encadrement.

Par ailleurs, **hors du plan de développement des compétences, l'AUVM a sollicité l'intervention de spécialistes pour former :**

- neuf professionnels du CHRS à l'accompagnement budgétaire,
- sept professionnels du DAHM aux conduites addictives chez les adolescents,
- sept professionnels du Centre Maternel à l'accompagnement des femmes victimes de violences.

**En outre, l'AUVM a soutenu :**

- trois accompagnements à la validation des acquis de l'expérience (VAE),
- un recours au compte personnel de formation (CPF) pour une transition professionnelle.

Enfin, pour accompagner les nombreuses mobilités internes réalisées ces dernières années vers des fonctions de chef de service, l'AUVM a expérimenté en 2024 la **mise en place de neuf séances d'analyse des pratiques professionnelles axées sur le management.** Ces séances ont permis aux chefs de service de bénéficier d'un accompagnement mensuel sur les situations managériales rencontrées, en présence d'une intervenante experte, et ainsi de favoriser les échanges entre pairs. Elles ont

**Florentina Domingues**  
Agent d'accueil



également facilité la transversalité des pratiques managériales en renforçant l'harmonisation des savoir-faire au sein des différents services. En encourageant un véritable partage d'expériences et de savoir-faire, elles ont contribué à renforcer la cohésion des équipes et à développer collectivement les compétences managériales.

## ► SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL

**Afin de sensibiliser les professionnels au risque d'incendie, 39 d'entre eux ont été formés à la manipulation des extincteurs.** Par ailleurs, 14 professionnels ont reçu l'attestation de « sauveteur secouriste au travail » (SST).



**De plus, la newsletter de l'AUVM a servi de support à différentes campagnes de sensibilisation,** menées sur les thématiques suivantes : les virus de l'hiver, le risque routier, le travail de nuit, le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au travail, les fortes chaleurs, la tuberculose ainsi que la variole du singe.

## ► RELATIONS COLLECTIVES ET DIALOGUE SOCIAL

En 2024, première année pleine du nouveau Comité social et économique (CSE) et des nouvelles organisations syndicales représentatives :

- **sept réunions ordinaires du CSE** ont été organisées,
- à l'issue des négociations annuelles obligatoires (NAO), **deux accords collectifs** ont été signés à l'unanimité par les organisations syndicales représentatives et ont obtenu l'agrément ministériel nécessaire à leur mise en place.

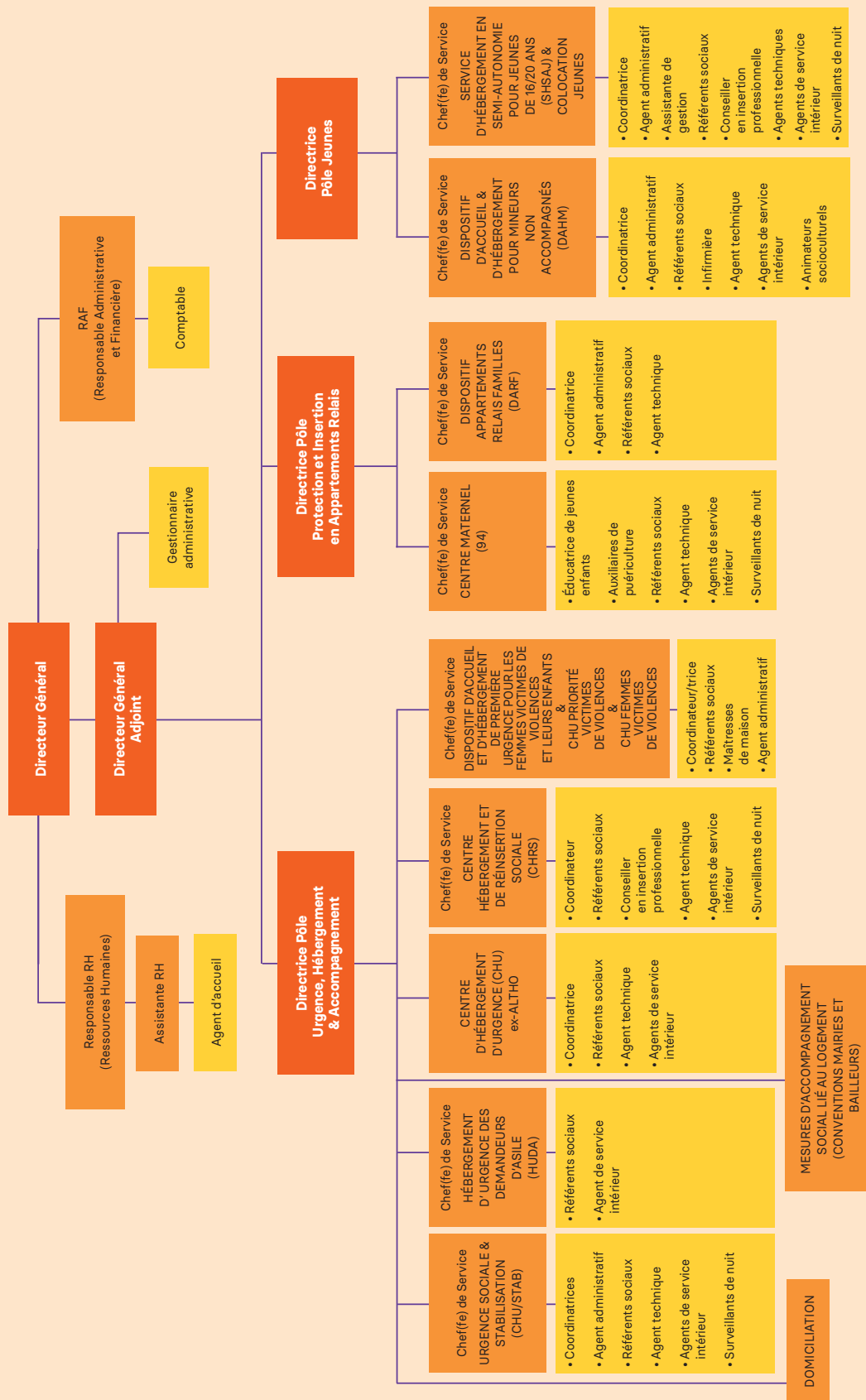
## ► PERSPECTIVES 2025

L'année 2025 représentera une étape importante pour les professionnels de l'AUVM : **l'Association fêtera cette année ses 40 ans.**

Par ailleurs, le Service des Ressources Humaines continuera à s'approprier les objectifs fixés dans le cadre de la mise en place des **évaluations de la Haute Autorité de santé (HAS)**, afin d'adapter ses procédures.

Enfin, la désignation d'une nouvelle déléguée à la protection des données (DPO) conduira le Service des Ressources Humaines à adapter certaines de ses procédures. Dans un souci permanent d'assurer une intervention de qualité et la sécurité des personnes hébergées par l'Association, le Service développera, en plus des vérifications des casiers judiciaires et des permis de conduire, **le contrôle des diplômes à l'embauche et le recensement des attestations d'honorabilité**, destinées à garantir que les professionnels intervenant auprès du public ne figurent pas dans le fichier des auteurs d'infractions sexuelles ou violentes (FIJAIS). Le déploiement de la plateforme gouvernementale permettant de récupérer ces attestations, actuellement en cours dans le Val-de-Marne, devrait être finalisé au cours du deuxième trimestre 2025.

# ORGANIGRAMME GÉNÉRAL (au 31 décembre 2024)



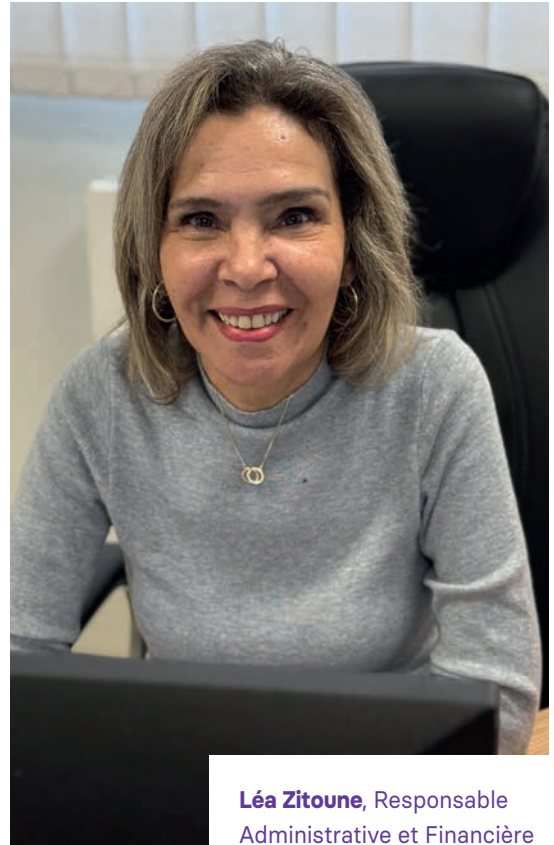
## L'ANNÉE 2024 PAR LA RESPONSABLE ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

**A**u cours de l'année 2024, notre équipe administrative et financière a poursuivi ses efforts pour assurer une gestion rigoureuse et transparente des opérations comptables et financières de l'AUVM. L'accent a été mis sur le **renforcement des processus de sécurisation et de validation des données financières**, une démarche essentielle pour garantir la fiabilité et la précision des informations communiquées à nos partenaires et parties prenantes.

Dans un contexte marqué par l'accélération de la transformation numérique, notre Service a su s'adapter aux évolutions technologiques et réglementaires. La digitalisation amorcée ces dernières années a atteint un niveau de maturité qui nous permet aujourd'hui de bénéficier d'une gestion administrative et financière plus fluide, sécurisée et conforme aux exigences légales en vigueur. **L'automatisation des tâches comptables et la modernisation des outils de gestion** ont contribué à renforcer l'efficacité de notre organisation, tout en réduisant les risques d'erreur et en améliorant la traçabilité des opérations.

Dans le cadre de notre engagement en faveur d'une gestion exemplaire, nous avons poursuivi la **consolidation de notre partenariat avec un cabinet comptable externe spécialisé**. Cette collaboration nous a permis d'affiner nos stratégies financières, d'améliorer notre *reporting* et de renforcer la fiabilité de nos analyses financières. Elle a également favorisé une montée en compétences de notre équipe, garantissant ainsi un haut niveau de professionnalisme et de réactivité face aux évolutions du secteur.

L'année 2024 a également été marquée par une **volonté accrue d'accompagner les différents services de l'Association dans l'adoption de nouvelles pratiques et technologies**. La démarche collaborative menée à cet effet visait à harmoniser nos méthodes de travail et à garantir une cohérence stratégique entre les objectifs de l'Association et ses obligations administratives et financières.



Léa Zitoune, Responsable Administrative et Financière

Tout au long de l'année, notre équipe a fait preuve d'une **forte mobilisation**, traduisant ainsi sa détermination à soutenir les ambitions de l'Association et à contribuer activement à sa réussite. Les efforts déployés s'inscrivaient dans une dynamique d'amélioration continue et de renforcement des capacités institutionnelles, éléments clés pour répondre aux enjeux de demain et saisir les opportunités à venir.

Les efforts fournis en 2024 par notre équipe ont résulté d'une **combinaison d'innovation technologique, d'expertise et d'un engagement intense** en faveur d'une gestion transparente et efficiente. Nous continuerons à œuvrer dans cette direction afin de renforcer la confiance de nos membres et partenaires, et d'assurer le développement durable des actions menées en adéquation avec l'objet social de notre Association.



## L'ANNÉE 2024 PAR LE DIRECTEUR GÉNÉRAL ET LE DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

L'année 2024 s'est inscrite dans la continuité des engagements de notre Association, marquée par des défis majeurs et une mobilisation constante de nos équipes afin d'assurer un accompagnement digne et adapté aux publics les plus vulnérables.

### Un engagement renforcé face aux enjeux sociaux

Dans un contexte de plus en plus complexe, nous avons poursuivi le développement de nos actions pour garantir des conditions d'accueil et d'accompagnement optimales. L'intégration de **nouveaux dispositifs d'urgence, notamment en faveur des femmes victimes de violences et des personnes en situation de précarité**, a nécessité une réorganisation de nos services ainsi qu'un renforcement de nos capacités d'accueil.

Notre Association a également intensifié ses efforts en matière d'innovation sociale en initiant des **projets novateurs, comme le cosearching**, destiné à favoriser l'insertion professionnelle des résidents les plus éloignés de l'emploi.

Par ailleurs, nous avons poursuivi notre **dynamique d'amélioration continue**, avec la réalisation d'un audit RGPD (Règlement général sur la protection des données) et l'évaluation de notre CHRS (Centre d'hébergement et de réinsertion sociale).

### Une dynamique de transformation et d'adaptation

L'année 2024 a marqué une **nouvelle étape dans la structuration de notre organisation par pôles**, garantissant une prise en charge plus efficace et une expertise renforcée au service des résidents.

En parallèle, nous avons poursuivi nos **efforts en faveur de la transition numérique et de l'optimisation de notre gestion** administrative et financière. La digitalisation des processus internes et la modernisation des outils de gestion comptable ont significativement



Frédéric Baudier  
Directeur Général



Nordine Zeggar  
Directeur Général Adjoint

amélioré notre efficacité organisationnelle, renforçant ainsi notre capacité à répondre aux besoins de nos missions avec réactivité et rigueur.

## Valorisation des équipes

Nos équipes sont au cœur de nos préoccupations. Conscients des défis auxquels le secteur social est confronté, nous avons renforcé notre accompagnement des professionnels en mettant en place des formations spécifiques et une gestion proactive des ressources humaines. Dans un contexte de tensions sur les recrutements, nous avons déployé de **nouvelles stratégies pour renforcer notre attractivité et fidéliser les talents**.

Par ailleurs, **le dialogue social** a constitué un élément clé de notre démarche grâce à un Comité social et économique (CSE) actif, garant de l'équilibre

entre les exigences opérationnelles et la qualité de vie au travail des salariés.

## Cap vers 2025 : un nouvel horizon

Alors que l'AUVM s'apprête à célébrer ses **40 ans** en 2025, nous abordons cette nouvelle année avec ambition et détermination.

**L'évaluation du Centre Maternel, la refonte de notre site internet et le renforcement des dispositifs d'insertion professionnelle** constituent les axes majeurs de notre stratégie.

Fidèles à nos valeurs de solidarité, d'engagement et d'innovation, nous restons **résolument tournés vers l'avenir**. Ensemble, nous continuerons à construire une société plus inclusive et plus juste, où chacun peut trouver sa place et évoluer dans un cadre sécurisé et bienveillant.



Siège social de l'AUVM

**Accueil  
inconditionnel**

**Transformation  
sociale positive**

**Compétences**

**Partenariat dynamique**

**100 % des référents  
sociaux diplômés**

**Protection**

**Bienveillance**

**Sécurité**

**Consolidation et partage  
des compétences**

**Éthique**

**Adaptation et  
innovation**

Amélioration de la qualité

**Intelligence collective**

**Transversalité**

**Expertise**

Espaces structurés d'échanges  
et de participation

Exigence qualitative

**Citoyenneté**

**Bienveillance**

# LE PÔLE URGENCE, HÉBERGEMENT ET ACCOMPAGNEMENT ( U H A )



## Le mot de la Directrice du Pôle

L'année écoulée a été marquée par de nombreux défis et la mobilisation de nos équipes en faveur des publics les plus vulnérables. Nos dispositifs d'hébergement d'urgence et de réinsertion sociale ont joué leur rôle dans l'accueil, l'accompagnement et la mise à l'abri **des personnes en situation de grande précarité, mais aussi des personnes victimes de violences.**

Dans un contexte social et économique difficile, nous avons poursuivi notre engagement pour offrir des solutions adaptées aux besoins des personnes les plus vulnérables. Grâce à l'investissement de nos professionnels et au soutien de nos partenaires institutionnels et associatifs, nous avons pu **renforcer notre capacité d'accueil, améliorer l'accompagnement social et favoriser l'accès des résidents à des solutions de logement pérennes.**

En poursuivant leur mission essentielle de réinsertion sociale, nos services ont activement contribué à une société plus inclusive. Parallèlement, les dispositifs dédiés aux personnes victimes de violences ont continué d'assurer la protection, la mise en sécurité et l'évaluation des risques liés à la situation de ces personnes, afin de leur garantir un accompagnement adapté et sécurisé. La **relocalisation de nos places en diffus au sein d'un même bâtiment** rappelle à quel point la sécurité est notre priorité. Elle souligne également combien l'importance du collectif n'est plus à démontrer pour nos équipes.

Malgré les difficultés de recrutement constatées dans le secteur sanitaire et social, le travail collaboratif mené avec l'équipe des ressources humaines nous a par ailleurs permis de maintenir **une gestion des emplois et des compétences corrélée aux besoins de notre public.**

En 2024, nous avons également choisi de travailler avec un prestataire externe spécialisé dans l'insertion professionnelle utilisant **la méthode du cosearching**. Forts de ses résultats, nous poursuivrons cette collaboration en 2025 et l'élargirons aux personnes accueillies au sein du CHRS.

En outre, cette année, notre engagement pour l'amélioration constante des conditions d'hébergement des personnes accueillies s'est traduit par des initiatives concrètes visant à **rechercher de nouveaux lieux d'hébergement**, en lien avec les programmes de réhabilitation urbaine et la destruction prévue de certains logements loués de notre parc. Au cours de l'année 2025, nous poursuivrons le travail engagé pour transférer les résidents concernés vers les nouveaux logements obtenus, et ainsi leur éviter toute rupture de parcours.

Enfin, conscients des enjeux croissants de la fracture numérique, nous avons complété l'installation des bornes numériques par le **développement de permanences d'aide informatique**, notamment pour les démarches administratives en ligne.

Nous restons déterminés à innover et à investir dans des solutions adaptées aux besoins des résidents et des professionnels, afin de **générer un impact social positif et durable.**



Maëva CAMENEN

## LE CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE RÉINSERTION SOCIALE (CHRS)

Après une évaluation finalisée en mars 2015, la Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (DRIHL) du Val-de-Marne a validé la mise en œuvre d'une dynamique interne d'amélioration de la qualité au sein de l'Association, et renouvelé son autorisation d'exercer pour 15 ans.

Un Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) signé pour la période 2019-2023, puis prolongé d'une année par avenant, indique le transfert de 75 places de notre Centre d'hébergement d'urgence (CHU) vers notre CHRS, portant ainsi à 150 le nombre de places mises à disposition par ce dernier à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020. En 2024, le renouvellement de ce CPOM a été travaillé pour établir un diagnostic partagé, ainsi que la définition des orientations et des objectifs du CHRS.



### ► **Autorité de contrôle**

État-DRIHL UT 94 (Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement du Val-de-Marne).

### ► **Missions**

- Accueil et hébergement.
- Accompagnement social global intensif (accompagnement aux soins, aux tâches administratives,

au savoir-habiter, à l'insertion professionnelle ou à la formation, et à la gestion budgétaire).

- Développement de l'autonomie globale.
- Accompagnement à la citoyenneté.
- Réorientation adaptée via le SIAO (Service intégré de l'accueil et de l'orientation), le Syplo (Système priorité logement) et l'accès au relogement.

### ► **Nombre de places**

150 places.

# Monographie

## d'une famille de quatre personnes

### Le parcours de vie du ménage T.

La famille T. est originaire de Roumanie. Depuis 2010, Monsieur T. a vécu dans un bidonville à Ivry-sur-Seine, tout en effectuant des allers-retours en Roumanie pour voir sa famille. Madame T. et les enfants l'ont rejoint en France en 2020.

Après un incendie du bidonville survenu le 8 mars 2024, la famille est mise à l'abri temporairement dans un gymnase à Ivry-sur-Seine. Le Service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO) 94 est alerté et oriente le ménage vers le CHRS AUVM. L'admission a lieu le 18 mars 2024.

### L'admission au CHRS

À son arrivée, la famille a été accueillie dans un hébergement de type T4. Il lui a fallu un temps d'adaptation à la vie en appartement diffus (investissement de l'appartement), notamment au fait que le couple ait sa propre chambre, ainsi que chaque enfant.

### L'accompagnement mis en place par le CHRS

Soutenue par sa référente sociale, la famille a effectué les changements d'adresse et fait reproduire une partie des documents administratifs perdus dans l'incendie – notamment les documents d'identité, les cartes vitales, etc.

L'hébergement au CHRS a permis le maintien de l'emploi de Monsieur T. (chauffeur poids-lourds), l'inscription de Madame T. à France Travail et à des cours de français, l'inscription du fils aîné à la Mission locale et la continuité de la scolarité du fils cadet. L'accompagnement au savoir-habiter a permis à la famille de s'adapter à la vie en appartement en prenant

**« L'accompagnement au savoir-habiter a permis à la famille de s'adapter à la vie en appartement. »**

en compte les règles de vie en collectivité, l'entretien de l'appartement et le paiement de la participation financière.

Le ménage adhère à l'accompagnement global proposé et souhaite être relogé. Une forte mobilisation du couple, malgré le frein de la barrière linguistique, a permis de maintenir les droits (caisse d'allocations familiales, impôts, demande de logement social, etc.), la mise à jour des informations et une inscription sur les dispositifs de logement (plateforme en ligne d'Action Logement, SIAO, Système priorité logement...).

### La sortie positive du dispositif

Le 15 octobre 2024, le ménage reçoit une proposition de logement via Action Logement : notre équipe l'accompagne à la visite du logement et à la vérification de la complétude du dossier de candidature.

Le 15 novembre 2024, la famille T. reçoit le courrier validant l'attribution du logement. Aidée par son référent, elle prépare la signature du bail et le logement. Afin de soutenir le ménage dans cette étape, une demande AVDL est effectuée.

Relogée en T4 dans le parc social, la famille T. quitte définitivement le CHRS avec une autonomie renforcée par l'accompagnement social développé par notre équipe. ■



### TÉMOIGNAGES • L'hébergement

« L'appartement à la Ferme Marais est très bien. Il est grand. À l'hôtel, on nous changeait tout le temps d'endroit. » **M<sup>me</sup> M.**

« On respecte notre vie privée. Si quelqu'un doit passer pour des travaux, par exemple, on nous prévient systématiquement. » **M. F.**

« L'appartement est bien équipé et il y a de la place. Le bâtiment est propre et on n'a aucun problème avec les voisins. On se sent respectés. » **M<sup>me</sup> D.**

### TÉMOIGNAGES • L'accueil

« L'accueil au CHRS est arrivé dans un moment très compliqué de ma vie, pendant lequel j'aurais pu sombrer. Cela m'a aidé à surmonter mes difficultés et m'a redonné espoir. » **M. B.**

« Nous avons été bien accueillis, les référents sont toujours présents en cas de besoin. » **M. K.**

« Le premier jour à l'AUVM, ça a été un soulagement et une grande joie. Avant, c'était difficile, car nous changions régulièrement d'hôtel. Ici, on a pu se stabiliser. » **M. D.**

### ► Modes d'hébergement

Appartements en diffus dans le Val-de-Marne, ainsi qu'en diffus regroupés à la Ferme Marais (Orly) et à la Résidence Victoire (Villeneuve-le-Roi).

### ► Nombre de lieux d'hébergement

44 appartements individuels répartis entre six communes du Val-de-Marne.

### ► Équipe

Un chef de service, un coordinateur, des référents sociaux diplômés, un agent social, un agent technique, un agent de service intérieur, un surveillant de nuit et un agent administratif.

### ► Principaux chiffres de l'année 2024

- Nombre de personnes hébergées pendant l'année : **53 ménages**, soit 187 personnes, dont 88 adultes et 99 enfants.
- Nombre de nuitées réalisées : **55 730**.
- Taux d'occupation annuel : **101,51 %**.
- Nombre d'admissions : **8 ménages**, soit 23 personnes nouvellement admises.
- Nombre de sorties : **13 ménages sortis** (soit 38 personnes), dont 6 relogés (soit 24 personnes).
- Taux de rotation annuel : **20,32 %**.



## ► Événements marquants de l'année 2024

L'évaluation du CHRS s'est déroulée les 24 et 25 juin 2024. En amont, une auto-évaluation reprenant l'ensemble des critères évalués avait été effectuée dans le cadre de temps de travail partagés entre l'équipe du CHRS et la direction de l'AUVM. Ces temps nous ont permis de questionner nos pratiques et la façon dont nous pouvions les valoriser en apportant des éléments de preuve du travail effectué quotidiennement auprès des personnes accueillies. Globalement positive, l'évaluation a contribué à la poursuite de nos objectifs de développement de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des résidents au sein du Service.

### TÉMOIGNAGES • Le CVS

*« Cela permet d'être au courant de l'actualité du CHRS, de donner son opinion et de mettre sa pierre à l'édifice pour améliorer le CHRS. »*

**M. Y., membre du CVS**

*« C'est important de participer à la vie du CHRS pour améliorer les conditions des gens. »* **M<sup>me</sup> K.**

### TÉMOIGNAGES

#### La soirée jeux de société à la Ferme Marais

*« C'était bien de découvrir les animaux, d'apprendre leurs noms. »* **M. S.**

*« C'était très bien, j'ai pu jouer avec mes filles. M. était très contente de retrouver certains jeux que j'avais dû jeter lorsqu'on était à l'hôtel, faute de place. »*

**M<sup>me</sup> L.**



### TÉMOIGNAGE Le projet serre

*« Le jardinage nous permet de nous changer les idées et de sortir des problèmes. C'est important d'avoir de la nature en ville. »* **M. K.**

Dans le cadre du renouvellement du CPOM, nous avons par ailleurs établi, en collaboration avec la DRIHL, un diagnostic partagé de la situation, fondé sur le bilan du précédent contrat. À la suite de ce diagnostic, de nouveaux objectifs sur l'emploi et la santé ont été proposés.

### TÉMOIGNAGES Les conseils de résidents

« C'est bien de permettre aux gens de se rencontrer pour mieux se connaître entre voisins. » M<sup>me</sup> D.

« On peut parler des problèmes, mais aussi des activités. On peut donner son opinion et écouter ceux qui sont relogés. » M. F.

### TÉMOIGNAGES La fête de fin d'année

« C'est une joie de se rassembler, les enfants se sont bien amusés. » M<sup>me</sup> H.

« J'ai aimé la chaise musicale, c'était trop marrant. » C., 7 ans

### TÉMOIGNAGE La sortie à la Cité des sciences (Parc de la Villette)

« C'était trop bien l'atelier danse. On peut y retourner ? »

F., 9 ans

En outre, les représentants des résidents et des professionnels ont été élus lors du conseil de la vie sociale (CVS) du 29 novembre 2024.

Des actions collectives ont par ailleurs pu être proposées à l'ensemble des résidents avec le Centre municipal de santé (CMS) Gisèle Halimi et l'organisme Wimoov, après la signature, en 2023, de conventions avec ces partenaires.

Après avoir identifié des besoins au sein de notre public et mené des échanges constructifs avec l'EMPPRE (Équipe mobile psychiatrie précarité exclusion, rattachée au Groupe hospitalier Paul Guiraud), nous avons également mis en place une permanence psychologique hebdomadaire à destination des résidents du CHRS. Cette permanence se tient dans nos locaux depuis février 2024.

Enfin, les travaux du nouveau Pôle social d'Orly ont débuté au second semestre 2024. À la fin du premier semestre 2025, le CHRS emménagera dans des locaux neufs, spécialement adaptés aux besoins du Service. Ces nouveaux espaces comprendront un accueil à destination des résidents, deux salles de réunion, ainsi que des bureaux individuels garantissant la confidentialité des échanges.

### TÉMOIGNAGE Le café discussion

« C'est un moment convivial, qui permet de discuter et d'apprendre à se connaître. » M. B.



## LE CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE (CHU) SOCIALE ET DE STABILISATION

La Convention Urgence sociale a été conclue entre l'État et l'AUVM, au titre de l'aide sociale en matière d'hébergement d'urgence. Elle alloue 304 places d'urgence sociale, dont 46 en stabilisation.



### ► Autorité de contrôle

État-DRIHL UT 94.

### ► Missions

- Accueil inconditionnel et hébergement.
- Accompagnement social global de proximité (accompagnement aux soins, aux tâches administratives, au savoir-habiter, à la citoyenneté, à l'insertion professionnelle/la formation et à la gestion budgétaire).
- Développement de l'autonomie globale.
- Réorientation adaptée via le SIAO ou le Syplo, ou accès au relogement par le moyen du partenariat de l'AUVM.

### TÉMOIGNAGE

de Madame M., femme isolée

*« Je suis arrivée au CHU de l'AUVM en mai 2022. Ma situation administrative est compliquée. Elle dure depuis trop longtemps, mais elle avance. Je sens que j'ai la force de travailler, car j'ai confiance en la vie. Mon cœur me dit que les choses vont s'arranger. Je suis contente du travail réalisé avec l'équipe. »*

### ► Nombre de places

304 places, dont 46 en stabilisation.

### ► Modes d'hébergement

Les familles sont hébergées dans des appartements individuels en diffus, répartis dans l'ensemble du Val-de-Marne. Les logements sont meublés et équipés par l'AUVM.

### ► Nombre de lieux d'hébergement

103 appartements répartis entre 17 communes du Val-de-Marne.

### ► Équipe

Personnel administratif, cheffes de service, coordinateurs, éducateur spécialisé, conseiller en économie sociale et familiale, moniteur-éducateur, assistant de service social, agent technique, surveillant de nuit et agent de service intérieur.

#### TÉMOIGNAGE de M., 8 ans

*« Je vis avec ma famille à Limeil-Brévannes, dans un endroit avec plein d'enfants. J'aimerais bien y rester, même si je sais que je vais devoir partir. Depuis qu'on est ici, papa et maman crient moins, ils sont moins stressés. Avant, je ratais souvent l'école parce qu'on changeait d'hôtel tous les soirs. Ici, je vais à l'école tous les jours, à pied. Comme papa et maman travaillent, je vais à l'étude chaque soir. Même si je suis bien ici, j'ai hâte de vivre dans notre prochain logement, où j'aurai ma propre chambre. »*

### ► Principaux chiffres de l'année 2024

- Nombre de personnes hébergées au cours de l'année : **134 ménages**, soit 398 personnes.
- Nombre de nuitées réalisées : **107 000 nuitées**.
- Taux d'occupation annuel : **96,17 %**.
- Nombre d'admissions : **34 ménages**, soit 93 personnes.
- Nombre de naissances en cours de prise en charge : **5 naissances**.
- Nombre de sorties : **34 ménages** (soit 99 personnes), dont 24 relogés (soit 57 personnes).
- Taux de rotation annuel : **24,87 %**.

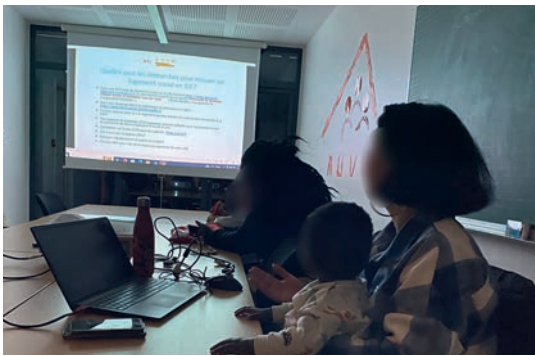
#### TÉMOIGNAGE

de Madame M., accueillie avec ses deux enfants

*« Je suis entrée au CHU de Nogent-sur-Marne fin juillet 2024. Avant d'arriver, j'ai rencontré deux référents de l'équipe. Je me souviens d'avoir été étonnée, au début : le fait que l'équipe me laisse le temps de me poser, tout en accompagnant mon installation, m'a tout de suite marquée. Nous avons régulièrement fait le point et adapté l'équipement du logement, notamment aux besoins de mes deux enfants. Chacun d'entre eux a un bureau pour travailler. L'équipe m'a fourni les contacts nécessaires pour les inscrire à la mairie, puis à l'école dès la rentrée.*

*J'ai apprécié ces moments au CHU. Durant les rendez-vous, j'ai petit à petit pris confiance. Aujourd'hui, je sais que je peux effectuer certaines démarches avec l'équipe. Actuellement, je travaille avec deux référents sur certaines démarches liées à mes enfants et à la CAF (Caisse d'allocations familiales). La vie n'est pas simple, mais j'ai confiance : la situation avance. »*





## ► Événements marquants de l'année 2024

L'année 2024 a été marquée par les **transferts de logements** liés à la démolition dans le cadre de projets d'ANRU des villes. L'AUVM a su mobiliser ses équipes internes pour réaliser ces transferts de manière à assurer la continuité de la prise en charge des ménages.

Enfin, grâce à l'implantation de ses différents bureaux sur le territoire, le CHU a pu continuer à renforcer son **partenariat local** autour des problématiques du public accueilli. En 2025, ce partenariat consolidé permettra de travailler la transversalité au sein du Pôle.

### TÉMOIGNAGE

*de Madame N., sur le point de quitter le CHU de Nogent-sur-Marne avec sa fille de 16 ans, après avoir signé le bail du logement qui lui a été attribué.*

*« J'ai rencontré beaucoup d'humanité auprès de l'équipe, aussi bien à notre arrivée qu'en cours de prise en charge. Je me souviendrai longtemps des personnes rencontrées et de leurs belles valeurs. Je n'ai jamais douté du fait qu'ensemble, nous parviendrions à obtenir un logement. Je remercie toute l'équipe. Ma fille dispose maintenant de sa chambre et, après une existence particulièrement difficile, nous avons désormais un 'chez nous'. »*

### TÉMOIGNAGE

*de Monsieur T., homme isolé*

*« J'encaisse, mais le temps commence à être long : cela fait cinq ans que je suis en procédure DALO (droit au logement opposable). L'équipe du CHU est toujours accueillante et à l'écoute. J'ai reçu une proposition de logement qui me fait plaisir. Il s'agit d'un logement à Créteil, idéalement situé : cette ville est limitrophe de Vitry-sur-Seine, où j'ai passé cinquante années de ma vie puisque j'y ai grandi et vécu avec mes parents, avant d'y résider avec ma femme. J'espère que cette période difficile va passer. J'économise sur ma maigre retraite. Avec l'équipe, j'ai calculé mes dépenses, et le budget qui me reste pour me nourrir et me déplacer. J'ai gardé d'excellents souvenirs de la sortie au Parc floral, du bateau mouche, des terrasses d'été et de nos échanges, du plaisir que l'on a partagé. Quand on est seul, ces moments font du bien. Et puis, il y a toujours un petit quelque chose à grignoter avec les autres résidents et l'équipe ! »*

### TÉMOIGNAGE de Madame S., 36 ans

*« Je suis arrivée en août 2024 à Limeil-Brevannes, où j'ai intégré un logement partagé. Les relations avec ma colocataire sont parfois compliquées, mais l'équipe nous aide à trouver des compromis. Pour le moment, je n'ai pas de papiers. Les professionnels m'accompagnent dans la constitution de mon dossier. Ils m'ont mise en lien avec les Restos du Cœur et m'aident pour les transports. Tant que je ne peux pas travailler, je participe aux activités proposées. Avant d'arriver ici, je me sentais déprimée ; aujourd'hui, je me sens mieux, j'ai enfin l'impression que ma situation évolue. »*

## LE CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE (CHU) EX-ALTHO

Une convention CHU ex-ALTHO (Alternative Hôtel) a été conclue entre l'État et l'AUVM, au titre de l'aide sociale en matière d'hébergement d'urgence. Au 1<sup>er</sup> janvier 2024, après des échanges avec la DRIHL UT 94, le dispositif ALTHO a été réétudié et ses places transformées en places de CHU. Depuis cette date, le public orienté par le SIAO 94 (Service intégré de l'accueil et de l'orientation du Val-de-Marne) correspond à celui d'un Centre d'hébergement d'urgence appliquant un accueil inconditionnel.

### ► Autorité de tarification

État-DRIHL UT 94.

### ► Missions

- Accueil inconditionnel et hébergement.
- Accompagnement social global (accès aux soins et accompagnement aux tâches administratives, au savoir-habiter, à la citoyenneté, à l'insertion professionnelle et à la formation, ainsi qu'à la gestion budgétaire).

- Réorientations adaptées via le SIAO ou le SYPLO, et accès au relogement via le partenariat de l'AUVM.

### ► Nombre de places

80 places.

### ► Modes d'hébergement

Logements individuels en diffus, du T1 au T5.

### ► Nombre de lieux d'hébergement

19 lieux d'hébergements répartis sur huit communes.

### TÉMOIGNAGE

*de Madame S., prise en charge avec sa famille dans le cadre du dispositif CHU ex-ALTHO depuis octobre 2017*

*« À notre arrivée à l'AUVM, nous étions une famille composée de huit personnes (mon mari, moi et nos six enfants). Nous savions que cette composition, ajoutée au fait que je sois seule à travailler au sein de la famille, compliquerait l'obtention d'un logement définitif. Depuis, deux de mes filles ont quitté le foyer et se sont mariées. Avec ma référente sociale de l'AUVM, nous avons effectué les démarches nécessaires pour obtenir un logement. Tous les ans, nous actualisons notre demande de logement social et nous mettons régulièrement à jour les documents sur le site correspondant. Par ailleurs, ma référente a réalisé une demande DALO (droit au logement opposable) – nous sommes à présent reconnus prioritaires – et procédé à notre inscription sur le logiciel Syplo. Enfin, nous postulons régulièrement sur le site AL'in (plateforme en ligne d'Action Logement). En fin d'année 2024, nous avons été retenus pour un logement situé à Vitry-sur-Seine, pour lequel nous devrions signer un bail en janvier 2025. Nous sommes très contents, et nous remercions l'AUVM. »*

## ► Équipe

Un chef de service, un coordinateur, des référents sociaux, un agent administratif, un agent technique et un agent de service intérieur.

## ► Principaux chiffres de l'année 2024

- Nombre de personnes hébergées au cours de l'année : **31 ménages**, soit 135 personnes.

- Nombre de nuitées réalisées : **28 208**.
- Taux d'occupation annuel : **96,33 %**.
- Nombre d'admissions : **12 situations familiales**, soit 51 personnes.
- Nombre de sorties : **12 situations familiales** (soit 59 personnes), dont 11 relogées (soit 54 personnes).
- Taux de rotation annuel : **43,70 %**.

## TÉMOIGNAGE

*de Monsieur B., participant à la formation en cosearching organisée par l'AUVM en 2024 (et pris en charge dans le cadre du dispositif CHU ex-ALTHO depuis le mois de mai)*

*« Je suis très content d'avoir participé, avec mon épouse, à cette formation. D'origine roumaine, nous ne comprenons pas toujours bien le français, mais le formateur a su se montrer patient et parler doucement afin que nous puissions communiquer correctement. Nous avons rédigé un CV et une lettre de motivation, appris comment nous présenter aux employeurs, et même déposé nos CV auprès des entreprises, accompagnés par le formateur. Nous avons également fait du théâtre, visité une exposition et pratiqué l'art du graffiti. Ces activités étaient très intéressantes.*

*Après avoir déposé mon CV chez un employeur, j'ai réussi à obtenir une mission d'agent d'entretien, qui a constitué ma première expérience en France. Malheureusement, le contrat, d'une durée de quelques heures, n'a pas été prolongé. Pour trouver un emploi, je dois surtout améliorer mon niveau de français. Toutefois, cette première expérience m'a permis de découvrir le monde du travail. Aujourd'hui, je continue de déposer activement mes CV auprès des entreprises et je sais comment me présenter à elles. Je suis sûr que je vais trouver un travail rapidement, car j'ai désormais davantage confiance en moi, notamment grâce à la formation. »*

## LES PLACES EXCEPTIONNELLES

La Convention Urgence sociale conclue entre l'État et l'AUVM, au titre de l'aide sociale en matière d'hébergement d'urgence, établit 45 places exceptionnelles.

### ► Autorité de tarification

État-DRIHL UT 94.

### ► Missions

- Accueil inconditionnel et hébergement.
- Accompagnement social global de proximité (accompagnement aux soins, aux tâches administratives, au savoir-habiter, à la citoyenneté, à l'insertion professionnelle/la formation et à la gestion budgétaire).
- Développement de l'autonomie globale.
- Réorientation adaptée via le SIAO ou le Syplo, ou accès au relogement par le moyen du partenariat de l'AUVM.

### ► Nombre de places

45 places.

### ► Modes d'hébergement

Les familles sont hébergées dans des appartements individuels en diffus, répartis dans le Val-de-Marne. Les logements sont meublés et équipés par l'AUVM.

### ► Nombre de lieux d'hébergement

11 appartements répartis sur six communes du Val-de-Marne.

### ► Équipe

Un agent administratif et des référents sociaux.

### ► Principaux chiffres de l'année 2024

- Nombre de personnes hébergées au cours de l'année : **61 personnes**, soit 17 ménages.
- Nombre de nuitées réalisées : **14 844 nuitées**.
- Taux d'occupation annuel : **90,12 %**.
- Nombre d'admissions : **5 ménages**, soit 14 personnes.
- Nombre de sorties : **6 ménages**, soit 18 personnes.
- Taux de rotation annuel : **29,51 %**.

### TÉMOIGNAGE

de Madame T.

« *Tout au long de la prise en charge, qui s'est bien déroulée, ma fille et moi avons bénéficié d'un hébergement tout équipé et d'un accompagnement social. Ma référente était à l'écoute et disponible. Avec elle, j'ai pu travailler sur différents types de démarches. En juillet 2024, ma situation ayant évolué, j'ai été orientée vers une résidence sociale. En décembre de la même année, j'ai obtenu un logement autonome pour ma fille et moi.* »



## L'HÉBERGEMENT D'URGENCE TEMPORAIRE (HUT)

La Convention Urgence sociale conclue entre l'État et l'AUVM, au titre de l'aide sociale en matière d'hébergement d'urgence, établit 11 places en hébergement d'urgence temporaire.

### ► Autorité de contrôle

État-DRIHL UT 94.

### ► Missions

- Accueil inconditionnel et hébergement.
- Accompagnement social global de proximité (accompagnement aux soins, aux tâches administratives, au savoir-habiter, à la citoyenneté, à l'insertion professionnelle/la formation et à la gestion budgétaire).
- Développement de l'autonomie globale.
- Réorientation adaptée via le SIAO ou le Syplo, ou accès au relogement par le moyen du partenariat de l'AUVM.

### ► Nombre de places

11 places.

### ► Mode d'hébergement

Les ménages sont hébergés dans des appartements individuels. Les logements sont meublés et équipés par l'AUVM.

### ► Nombre de lieux d'hébergement

Trois appartements répartis entre deux communes du Val-de-Marne.

### ► Équipe

Personnel administratif, cadre socioéducatif, coordinateurs, travailleurs sociaux diplômés, agents techniques, surveillants de nuit et agents de service intérieur.

### ► Principaux chiffres de l'année 2024

- Nombre de personnes hébergées au cours de l'année : 11 personnes.
- Nombre de nuitées réalisées : 1 155 nuitées (ouverture le 9 septembre 2024).
- Taux d'occupation annuel : 92,11 %.
- Nombre d'admissions : trois ménages, soit 11 personnes.

## LE SERVICE DE DOMICILIATION

**Un agrément nous a été accordé au titre de la domiciliation des personnes sans domicile stable, dans le département du Val-de-Marne.**

### ► Missions

- Assurer la domiciliation des personnes sans domicile stable reçues.
- Délivrer l'attestation d'élection de domicile permettant l'exercice des droits et l'éligibilité aux prestations sociales.

### ► Nombre de places

L'agrément est délivré pour 400 élections de domicile concomitantes par an.

### ► Équipe

Une professionnelle assure la réception, le tri, le classement et la distribution du courrier. Elle a été formée sur l'activité, l'accueil du public et la gestion du conflit ainsi que sur les notions de :

- secret postal,
- mise en place et suivi des procurations,
- confidentialité et traçabilité des courriers distribués.

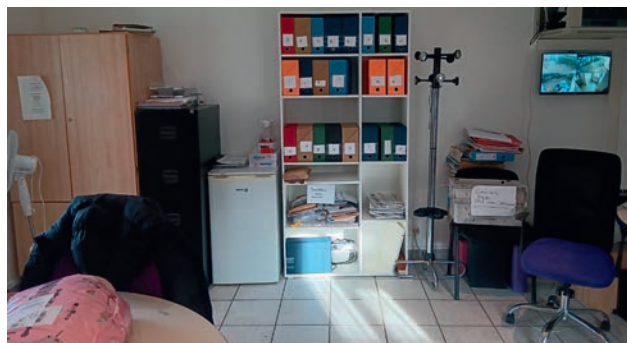
### ► Principaux chiffres de l'année 2024

Au 31 décembre 2024

- Nombre de domiciliations : **364 personnes + 490 ayant droit**, soit 854 personnes au total.
- Nombre de radiations : **148 radiations**.
- Nombre de nouvelles domiciliations : **112 personnes**.

### ► Activités du Service de domiciliation

**La fracture numérique constitue un problème majeur pour les personnes sans domicile fixe, qui ont un accès souvent limité aux technologies numériques et à Internet.** Elle freine l'accès à de nombreuses démarches telles que la recherche d'emploi, la prise de rendez-vous médicaux ou encore la communication avec les administrations (CAF – Caisse d'allocations familiales, France Travail, centres des impôts, CPAM – Caisse primaire d'assurance maladie, etc.). Les conséquences de la fracture numérique sont multiples et



susceptibles d'impacter significativement la vie des personnes concernées. L'exclusion numérique peut aussi aggraver les inégalités sociales, économiques et culturelles. Afin de pallier ce problème et de faciliter l'accès des personnes domiciliées aux démarches dématérialisées, une borne informatique à leur intention a été installée au sein du bureau de Limeil-Brévannes, où elles se présentent pour signer et renouveler leur contrat de domiciliation, ou retirer une attestation de domiciliation. Elle leur permet aussi d'imprimer, de scanner et de transmettre leurs documents. Les travailleurs sociaux présents dans les locaux équipés de la borne accompagnent les personnes domiciliées dans sa bonne utilisation. Cette initiative favorise l'inclusion numérique et prend en compte les besoins spécifiques de personnes en situation de précarité. Il s'agit d'un outil précieux pour accéder à des informations et des services essentiels que la fracture numérique rend souvent difficiles à obtenir.

**Le Service de domiciliation, situé dans une salle dédiée de 48 mètres carrés à Villeneuve-le-Roi, est aussi un lieu de passage permettant de créer du lien social et de lutter contre l'isolement.** Il donne aux personnes sans domicile stable la possibilité de recevoir du courrier, de maintenir un lien avec leurs proches et un ancrage dans la vie sociale. La domiciliation constitue une étape essentielle du processus d'insertion et de réinsertion. De nombreuses personnes domiciliées éprouvant des difficultés à lire et à comprendre les documents administratifs, les professionnels du Service de domiciliation de l'AUVM sont présents pour les soutenir dans la lecture et la compréhension de leur courrier. Cette aide leur permet de mieux comprendre et de gérer leur courrier administratif, de prendre des décisions éclairées, ainsi que de faire valoir leurs droits. Les professionnels répondent également à des situations urgentes rencontrées par les personnes domiciliées, qu'ils sont amenés à orienter vers des partenaires ou des institutions spécialisées.

## LE SERVICE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE POUR DEMANDEURS D'ASILE (HUDA)

Une convention relative au fonctionnement et au financement du dispositif d'Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA) en diffus, au sein du Val-de-Marne, a été signée avec l'État pour l'année 2024. Elle alloue : 61 places à compter du 1<sup>er</sup> janvier, 74 places à partir du 18 janvier et, enfin, 82 places du 1<sup>er</sup> mars au 31 décembre.

### ► Autorité de contrôle

État-DRIHL UT 94.

### ► Missions

- Accueil et hébergement.
- Dépôt de la demande d'asile auprès de l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA).
- Suivi global permettant l'accès aux soins et aux droits.
- Accompagnement au savoir-habiter, à la citoyenneté et à la découverte de l'environnement.
- Préparation/concrétisation d'une sortie adaptée via le DN@ et/ou aide au retour au pays d'origine.

### TÉMOIGNAGE

Monsieur A.

« Ma prise en charge à l'HUDA se passe très bien. Je suis respecté, tout le monde est très gentil et toujours compréhensif. Je suis vraiment heureux d'échanger avec les professionnels, qui sont toujours à l'écoute. Ma référente sociale m'a énormément aidé en termes de procédure. Elle m'a aussi beaucoup appris. »



## ► Nombre de places à partir du 1<sup>er</sup> mars 2024

82 places, dont 59 destinées à des hommes isolés et 23 à des familles.

## ► Modes d'hébergement

Appartements partagés et/ou individuels en diffus.

## ► Nombre de lieux d'hébergement

24 appartements répartis sur dix communes du Val-de-Marne.

## ► Équipe

Un chef de service, des référents sociaux, un agent administratif et un agent de service intérieur.

## ► Principaux chiffres de l'année 2024

- Nombre de nuitées réalisées : **27 106 nuitées**.
- Taux d'occupation annuel : **92,48 %**.
- Nombre d'admissions : **36 ménages**, soit 50 personnes.
- Nombre de sorties : **27 ménages** (soit 35 personnes), dont 5 relogés (soit 5 personnes).
- Taux de rotation annuel : **31,25 %**.

## ► Événements marquants de l'année 2024

- Ouverture, le 18 janvier, de **13 places supplémentaires en appartements partagés** pour des hommes isolés.

### TÉMOIGNAGE

Monsieur T.

*« Je suis hébergé dans un appartement partagé à Fontenay-sous-Bois. Je suis satisfait de mon suivi au sein de l'HUDA de l'AUVM. L'appartement dans lequel je suis hébergé est propre et confortable. Je bénéficie d'un accompagnement social et sanitaire très correct depuis mon admission. »*

### TÉMOIGNAGE

Monsieur R.

*« J'ai participé à plusieurs actions collectives organisées par l'HUDA. Pour la première fois de ma vie, je suis allé au cinéma : j'étais ravi. J'ai aussi participé à la sortie cricket, avec d'autres jeunes Afghans et Bangladais. Nous avons été très heureux de retrouver ici ce sport pratiqué dans nos pays. Les sorties nous permettent de rencontrer d'autres personnes et de découvrir d'autres activités. Elles nous font du bien, nous aimerions en faire d'autres. »*

- Ouverture, le 1<sup>er</sup> mars, de **8 places supplémentaires en appartements individuels** pour des familles.
- **Vaccination**, à deux reprises, des primo-arrivants par la Croix-Rouge (13 personnes vaccinées en juin et 12 autres en novembre).
- Organisation, en juillet, de **quatre actions collectives pour 36 résidents** : vaccination, fête de fin d'année et alphabétisation dans deux structures différentes.

## ► Partenariats

- Intervention mensuelle d'IntégraPsy pour la **prise en charge psychologique** des personnes hébergées.
- Intervention ponctuelle de la Croix-Rouge française pour des séances de **vaccination gratuite** dans nos locaux.
- Collaboration avec le **dispositif AGIR** (Accompagnement global et individualisé pour l'intégration des personnes réfugiées) dans le cadre d'un co-accompagnement des BPI (bénéficiaires d'une protection internationale).
- Collaboration avec la **MJC** (Maison des jeunes et de la culture) de Créteil pour des cours de français.

**L**a famille M. est composée de quatre personnes : Monsieur M., le père de famille, âgé de 38 ans et ancien journaliste en Afghanistan ; Madame M., la mère de famille, âgée de 35 ans et femme au foyer dans son pays d'origine ; un garçon de 10 ans, fils du couple scolarisé en classe de CM1 ; et un deuxième garçon, âgé de deux ans, gardé par le couple.

### Contexte

**La famille M. est originaire d'Afghanistan**, pays marqué par des conflits armés et des persécutions ethniques. Le couple parle le dari, un dialecte local, et possède quelques bases en anglais. La famille a fui en 2022. Avant d'arriver en France en octobre 2023, puis d'intégrer l'HUDA en janvier 2024, elle a traversé la Turquie, la Roumanie et l'Allemagne.

**En procédure de demande d'asile depuis novembre 2023**, la famille M. attend d'être convoquée pour une audition à la suite du dépôt de son dossier à l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA). Son accompagnement est assuré par une association locale spécialisée. Chaque membre de la famille bénéficie de l'allocation pour demandeurs d'asile (ADA), qui aide à subvenir aux besoins de base.

### L'accueil en hébergement

**La famille M. est hébergée dans un appartement individuel de deux chambres**, au sein d'un immeuble, où elle vit de façon autonome. Le fait que cet hébergement soit meublé permet aux enfants d'évoluer dans un environnement stable et approprié. Ces derniers disposent d'un espace adapté pour jouer et étudier, ce qui favorise la qualité de vie et la cohésion de la famille, marquée par son parcours d'exil.

### L'accès aux droits et aux services

**Madame M. souffre d'hypertension.** Ce problème médical, qui nécessite un suivi régulier par un médecin de l'hôpital

**« Le fait que cet hébergement soit meublé permet aux enfants d'évoluer dans un environnement stable et approprié. »**

de proximité, a été détecté lors du bilan de santé effectué dans le cadre de la Permanence d'accès aux soins de santé (PASS), avec laquelle l'HUDA a établi un partenariat. Monsieur M. est, quant à lui, accompagné par IntégraPsy une fois par mois, afin de travailler sur son parcours d'exil et les persécutions qu'il a subies. Les enfants sont en bonne santé et, grâce à l'intervention de la Protection maternelle et infantile (PMI), à jour dans leurs vaccinations.

**Le plus âgé des garçons est scolarisé** à l'école primaire du quartier. Il rencontre des difficultés d'intégration et de compréhension en raison de la barrière linguistique. Quant au cadet, il est gardé par le couple à leur hébergement tout en bénéficiant de quelques heures de mode de garde en crèche, selon les disponibilités. Monsieur M. suit des cours de français organisés par la Maison des jeunes et de la culture (MJC), et Madame M. participe ponctuellement à des ateliers de couture et à des cours de français dispensés au sein du CHU de l'AUVM de Limeil-Brévannes. Cependant, cette dernière reste isolée faute de maîtriser le français.

### Sortie de l'HUDA

La famille bénéficie d'une protection internationale depuis octobre 2024. Elle devra quitter le Service en mars 2025. En attendant, les démarches de réorientation sont en cours. Une orientation en CHRS (centre d'hébergement et de réinsertion sociale) a été préconisée. ■

## LA RÉSIDENCE MARIELLE FRANCO : DISPOSITIF DE PREMIÈRE URGENCE POUR LES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES (FVV) ET LEURS ENFANTS

Une convention a été conclue entre l'État, représenté par M. le Préfet du Val-de-Marne, le Département, représenté par M. le Président du Conseil Départemental, et l'AUVM, pour l'accueil en urgence de femmes victimes de violences et de leurs enfants. Les situations sont évaluées et orientées par le SIAO du Val-de-Marne et la Direction de l'hébergement des familles vulnérables du Val-de-Marne (DHFV).



### ► Financeurs

État-DRIHL UT 94 et DHFV du Conseil Départemental du Val-de-Marne.

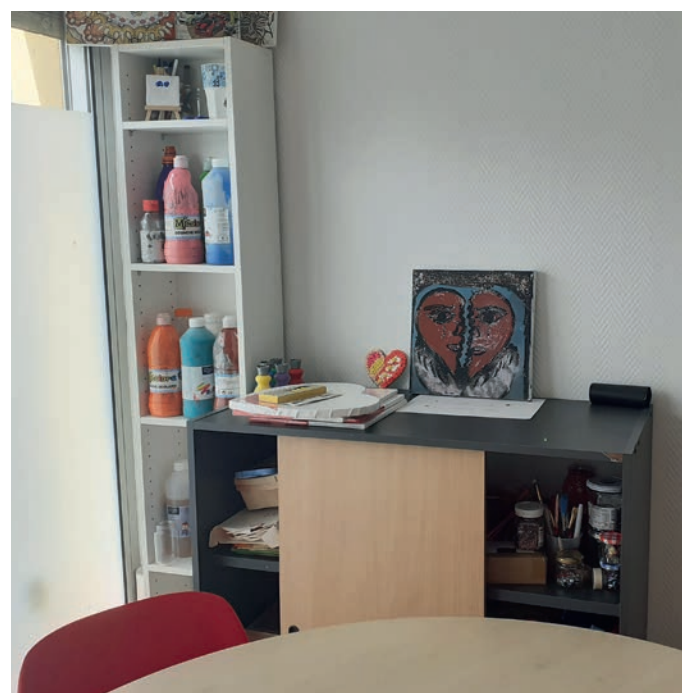
### ► Missions

- Accueil d'urgence pour une mise en sécurité immédiate, à la suite d'une rupture d'hébergement causée par des violences intrafamiliales récentes.
- Évaluation, en 15 jours, de la situation globale des femmes accueillies et, plus précisément, de leur situation de danger et de leur capacité à se protéger, en vue d'une réorientation adaptée.

### TÉMOIGNAGE

de Madame T.

*« Notre arrivée dans la structure m'a déboussolée. J'avais l'impression de tout perdre, et de devoir tout recommencer à zéro. L'équipe a su me laisser me reposer avant d'évoquer ma situation. Je ne pensais pas rencontrer autant de femmes comme moi en l'espace de deux mois. Même si c'était difficile, c'était rassurant. Jamais mes enfants et moi nous n'oublierons cette expérience. »*





### TÉMOIGNAGE de Madame K.

*« Mon séjour à Marielle Franco m'a permis de réfléchir au futur en toute sécurité. La présence des professionnels et les accès sécurisés nous font presque oublier le danger, ce qui nous permet de nous projeter et d'évoquer les violences sans crainte. »*

### TÉMOIGNAGE

de Madame G.

*« Quand je suis arrivée à la Résidence, j'étais fatiguée et couverte de bleus. Les professionnels ont su me regarder avec bienveillance, sans me donner l'impression d'être jugée, et j'ai enfin pu évoquer ce que je vivais. Venue sans aucun bagage, j'ai pu choisir des vêtements pour ma fille et moi. La référente a ensuite collaboré avec la police pour que je puisse récupérer mes affaires à mon domicile. »*

#### ► Nombre de places

18 chambres modulables.

#### ► Mode d'hébergement

Appartements partagés en collectif.

#### ► Nombre de lieux d'hébergement

Un seul lieu d'hébergement collectif comprenant sept logements de type T3 ou T4.

## ► Commune

Lieu d'hébergement confidentiel, dont l'adresse ne peut être divulguée.

## ► Équipe

- Travailleurs sociaux diplômés et maîtresses de maison.
- Équipe présente 24 heures sur 24, 365 jours par an, soutenue par des cadres d'astreinte.



## ► Principaux chiffres de l'année 2024

- Nombre de personnes hébergées : **102 ménages**, soit 240 personnes.
- Nombre de nuitées réalisées : **9 153 nuitées**.
- Taux d'occupation annuel : **64,12 %** (N.B. Dépendants des orientations effectuées, nous ne pouvons accueillir directement les personnes victimes).
- Nombre d'admissions durant l'année : **92 ménages**, soit 213 personnes.
- Nombre de sorties : **89 ménages**, soit 212 personnes.
- Taux de rotation : **88,33 %**.

### TÉMOIGNAGE

de M., 8 ans

*« Même si la maîtresse de maison m'aidait tous les jours à faire mes devoirs, c'était encore mieux qu'à l'école, car j'avais beaucoup plus de temps pour jouer. »*





## LE CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE (CHU) 48 PLACES PRIORITAIREMENT RÉSERVÉES AUX VICTIMES DE VIOLENCES HÉBERGÉES À L'HÔTEL OU AUTRES

Une convention Urgence sociale a été conclue entre l'État et l'AUVM, au titre de l'aide sociale en matière d'hébergement d'urgence, pour allouer 48 places d'urgence sociale à destination de toutes les personnes victimes de violences évaluées et orientées par le SIAO du Val-de-Marne, et préalablement hébergées à l'hôtel ou autres.



### ► Autorité de contrôle

État-DRIHL UT 94.

### ► Missions

- Accueillir en urgence sociale et héberger un public prioritaire victime de violences.
- Héberger les personnes accueillies au sein d'un lieu sécurisé et assurer leur quotidien.
- Proposer une prise en charge globale et adaptée, notamment en matière d'accompagnement aux soins et de mise en place des droits.

- Assurer un accompagnement social global, individualisé et adapté aux besoins spécifiques du public.

- Réorienter vers un dispositif de droit commun approprié.

### ► Nombre de places

48 places.

### ► Mode d'hébergement

Appartements individuels en diffus.



### ► Nombre de lieux d'hébergement

18 appartements, répartis entre quatre communes du Val-de-Marne.

### TÉMOIGNAGE

de Madame D.

*« Quand, après être allée dans un autre CHU, j'ai été prise en charge à l'AUVM, je me suis sentie très bien accueillie, et en sécurité. Savoir que d'autres personnes comme moi vivaient à mes côtés m'a rassurée. La présence des professionnels 24 heures sur 24 m'a aussi permis de dormir sereinement. Dès que je rentre ici, je me sens en sécurité et très à l'aise. On se sent bien, comme si on n'était pas vraiment dans une association, mais plutôt chez soi. En plus, l'endroit est bien caché. »*

### ► Équipe

- Une cheffe de service, une coordinatrice et des travailleurs sociaux diplômés.
- Une équipe présente 24 heures sur 24 et 365 jours par an, avec des astreintes assurées par les cadres.

### ► Principaux chiffres de l'année 2024

- Nombre de personnes hébergées pendant l'année : **24 ménages**, soit 64 personnes.
- Nombre de nuitées réalisées : **16 027 nuitées**.
- Taux d'occupation annuel : **91,23 %**.
- Nombre d'admissions : **10 ménages**, soit 21 personnes.
- Nombre de sorties : **sept ménages** (soit 19 personnes), dont deux relogés (soit 10 personnes).
- Taux de rotation : **29,69 %**.

## ► Événements marquants de l'année 2024

### • Relocalisation de la majorité des appartements du CHU PVV

En 2023, les places du CHU PVV, étaient exclusivement situées dans des logements diffus, répartis entre huit villes du Département. Or, un travail mené avec notre partenaire Paris Habitat a permis au CHU de relocaliser une partie de son activité au sein d'une résidence située à Champigny-sur-Marne, où 15 familles peuvent être logées en **diffus regroupé**. L'AUVM a choisi de conserver trois logements en diffus, notamment pour héberger les compositions familiales élargies.

La relocalisation de la plupart des appartements du CHU à Champigny-sur-Marne permet également d'héberger les familles dans un site sous vidéo-surveillance, où des professionnels sont présents 24 heures sur 24. La rénovation complète du bâtiment, menée par Paris Habitat et soutenue par la commune de Champigny-sur-Marne, a permis de le doter d'un **niveau de sécurisation élevé**.

De plus, l'**intérêt du collectif** dans la prise en charge des personnes victimes de violences est multiple et important, notamment en début de prise en charge. Les personnes victimes de violences sont souvent isolées par leurs agresseurs ou la peur de parler. Le groupe leur offre un espace sécurisé,

### TÉMOIGNAGE

de Madame N.

*« Je suis arrivée dans le logement du CHU en septembre, après avoir quitté mon ex-conjoint violent. Je n'avais plus d'amis, et peu de contacts avec ma famille, car mon mari m'en empêchait. Ici, je suis sûre de croiser quotidiennement quelques autres personnes hébergées, même si je ne les connais pas toutes. Je vois aussi beaucoup les professionnels. Je me sens moins seule, et ce sentiment me conforte dans ma décision d'avoir quitté mon domicile. »*

où elles peuvent partager leurs expériences, se sentir écoutées et comprendre qu'elles ne sont pas seules. L'énergie collective peut être un moteur de changement.

### • Actions collectives

Les résidents du Service ont eu l'occasion de participer aux Jeux olympiques organisés à Paris en 2024, notamment à certaines épreuves paralympiques comme le tir à l'arc et le basket fauteuil.



## LE CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE (CHU) SPÉCIFIQUEMENT DÉDIÉ AUX FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES (FVV) AVEC OU SANS ENFANTS

Une convention Urgence sociale a été conclue entre l'État et l'AUVM, au titre de l'aide sociale en matière d'hébergement d'urgence, pour allouer, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024, 50 places d'urgence sociale à destination exclusive des femmes victimes de violences, avec ou sans enfants, évaluées et orientées par le SIAO du Val-de-Marne.

### ► Autorité de contrôle

État-DRIHL UT 94.

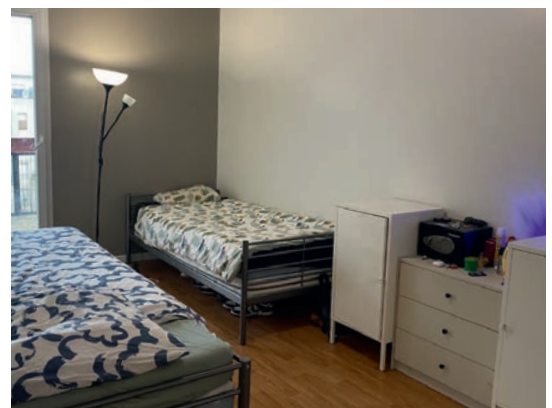
### ► Missions

- Héberger en appartements individuels diffus, meublés et adaptés à chaque typologie familiale accueillie.
- Orienter les femmes hébergées et leurs enfants vers une prise en charge médicale, psychologique et juridique.
- Permettre l'accompagnement de secteur au sein d'un espace départemental des solidarités (EDS), l'ouverture des droits et la domiciliation.

- Enclencher les démarches d'accompagnement sur les registres de la gestion budgétaire, de l'insertion professionnelle, du savoir-habiter et de la parentalité.
- Réorienter vers des solutions adaptées.

### TÉMOIGNAGE de Madame D.

*« Au début, le choix de quitter mon domicile a été très difficile : je vivais dans une maison avec mes enfants, et ma famille me demandait d'y rester pour éviter de subir la honte au pays. Contre l'avis de tous, j'ai choisi de partir. En arrivant ici, je me suis sentie soutenue pour la première fois. Désormais, je me dis que le plus dur est passé, et je fais tout mon possible pour obtenir mon logement, qui représentera aussi une forme de revanche. »*



# Monographie

## Madame F.

### Un parcours marqué par les violences

Madame F. a longtemps vécu sous l'emprise de violences conjugales, à la fois physiques, verbales et psychologiques. Après des années de souffrance, elle a pris la décision de quitter son domicile conjugal. Orientée vers le SIAO Urgence pour bénéficier d'une mise à l'abri avec son fils, elle a d'abord été hébergée à l'hôtel, avant d'intégrer un appartement diffus au sein de notre structure d'hébergement d'urgence.

### Une reconstruction progressive

À son arrivée, Madame F. était profondément marquée par son vécu, angoissée à l'idée d'entamer des démarches juridiques et encore sous l'emprise psychologique de son conjoint. Un accompagnement renforcé lui a permis de reprendre progressivement confiance en elle et, petit à petit, de retrouver une autonomie dans la gestion de sa situation administrative et juridique.

Son fils, témoin des violences et de l'instabilité familiale, avait subi de lourdes répercussions émotionnelles. Il présentait des signes d'anxiété, des troubles du sommeil et des difficultés à exprimer ses émotions. Consciente de l'impact de cette situation sur le bien-être de son enfant, Madame F. a bénéficié d'un accompagnement adapté lui permettant de reconstruire un cadre rassurant. Une prise en charge psychologique et un suivi éducatif ont été mis en place pour favoriser l'épanouissement de la famille.

### Un engagement vers l'autonomie

Déterminée à reconstruire sa vie, Madame F. a entrepris une démarche active d'insertion professionnelle. Sa participation à une formation en *coaching*, organisée par

**« L'histoire de Madame F. illustre l'importance d'un hébergement d'urgence et d'un accompagnement global pour permettre aux femmes victimes de violences et à leurs enfants de retrouver une stabilité. »**

l'AUVM, lui a permis de reprendre confiance en ses compétences et de se familiariser avec les outils de recherche d'emploi. Grâce à ce parcours, Madame F. a acquis les moyens de structurer efficacement son retour à l'emploi et de se projeter dans un avenir professionnel stable.

### Un nouveau départ

Grâce à son engagement et aux avancées réalisées tout au long de son accompagnement, Madame F. a pu réunir l'ensemble des prérequis nécessaires à la préparation d'une sortie vers une solution d'intermédiation locative. En prévision de cette transition, elle a pris soin de stabiliser ses ressources et de maintenir un suivi adapté pour son enfant. Aujourd'hui, elle poursuit activement sa recherche d'emploi, avec confiance et détermination.

### Un parcours inspirant

L'histoire de Madame F. illustre l'importance d'un hébergement d'urgence et d'un accompagnement global pour permettre aux femmes victimes de violences et à leurs enfants de retrouver une stabilité. Son parcours témoigne de la résilience et de la capacité de chacun à se reconstruire au moyen d'un accompagnement adapté et bienveillant. Il rappelle que la reconstruction est un processus long, qui requiert une approche respectueuse du rythme de la victime. ■

### ► Nombre de places

50 places.

### ► Mode d'hébergement

Appartements individuels en diffus.

### ► Nombre de lieux d'hébergement

14 appartements répartis entre dix communes du Val-de-Marne.

## TÉMOIGNAGE

de Madame C.

*« Je suis arrivée à l'AUVM en novembre 2023. Dès les premiers rendez-vous avec ma référente sociale, je me suis sentie bien : elle était à mon écoute. Très vite, elle a pu m'aider dans mes démarches administratives et de soins, afin de débloquer ma situation. Elle m'a même accompagnée au consulat, où j'avais peur de me rendre seule. Nous avons également effectué les démarches pour que ma fille et moi obtenions l'AME (Aide médicale d'État). Elle m'a aussi orientée vers la PMI.*

*Je rencontre ma référente au moins une fois par semaine, soit dans mon logement, soit à son bureau. Si je ne la vois pas, je l'ai au téléphone. Elle m'accompagne toujours dans les démarches compliquées pour moi. Aujourd'hui, je bénéficie d'un suivi psychologique, qui me fait du bien.*

*Au début de mon accompagnement, elle m'a recommandé de saisir le juge des affaires familiales, car je culpabilisais que ma fille ne voit pas son père. Dans un premier temps, je n'étais pas prête à me rendre au tribunal, mais elle n'a pas insisté. Maintenant que je suis prête, les démarches sont en cours. Nous avons constitué le dossier ensemble, puis je l'ai déposé seule au tribunal.*

*Quand j'ai dit à ma référente sociale que mon quotidien était rythmé par celui de ma fille de deux ans, et que cette situation était très difficile pour moi, elle m'a orientée vers une structure de la ville où je réside, qui propose des activités parents-enfants. Elle s'est aussi rapprochée de mon assistante sociale afin de m'aider à financer des activités pour bébés nageurs. »*



### ► Équipe

- Une cheffe de service, une coordinatrice et des travailleurs sociaux diplômés.
- Une équipe présente 24 heures sur 24 et 365 jours par an, avec des astreintes assurées par les cadres.

### ► Principaux chiffres de l'année 2024

- Nombre de personnes hébergées pendant l'année : **18 ménages**, soit 57 personnes.



- Nombre de nuitées réalisées : **16 663 nuitées**.
- Taux d'occupation : **91,05 %**.
- Nombre d'admissions : **13 ménages**, soit 42 personnes.
- Nombre de sorties : **cinq situations familiales** (soit 12 personnes), dont une relogée (soit 5 personnes).
- Taux de rotation : **21,05 %**.

## ► Événements marquants de l'année 2024

Après avoir ouvert en octobre 2023 avec 15 places, **le Service est monté en charge à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, avec 35 places supplémentaires**. Le CHU FVV répond aux besoins spécifiques des femmes victimes de violences en matière d'hébergement et d'accompagnement. Bien que, depuis plusieurs années, le nombre de places réservées à l'accueil de ces femmes au sein du Val-de-Marne évolue positivement, l'offre reste insuffisante au regard de la demande. D'où son renforcement par le CHU FVV. Les appartements individuels mis à disposition des personnes hébergées permettent d'assurer leur confort et leur dignité. La qualité des hébergements favorise leur bien-être général et contribue à créer un environnement adapté à la stabilisation de leur situation.

Au cours de l'année 2024, l'AUVM a transféré des places depuis des logements voués à la démolition vers d'autres hébergements. Ce travail a été réalisé avec minutie afin de maintenir la sécurité des personnes accueillies.

### TÉMOIGNAGE de l'enfant T.

*« Ici, c'est comme à la maison. J'ai ma chambre, que j'ai même pu décorer avec mes sœurs. Nous allons à l'école et maman a repris son travail. Mais le plus important, c'est que nous pouvons regarder la télévision sans nous faire gronder. Et le soir, nous sommes tranquilles : nous n'avons plus peur du retour de papa. Nous savons que nous ne devons pas lui dire où nous habitons, alors nous lui répondons que nous l'ignorons. »*

# LE PÔLE JEUNES





## Le mot de la Directrice du Pôle

**En 2024, le Pôle Jeunes a poursuivi son engagement en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes accueillis, en mettant en œuvre de nouvelles initiatives pour renforcer leur protection et leur accompagnement.**

A fin de préparer les **futurs adultes** accompagnés à leur rôle dans la société, nous avons adopté une approche qui prend en compte leurs particularités et favorise leur autonomie.

L'année a été marquée par des **actions collectives** impliquant à la fois les jeunes et les professionnels, et contribuant ainsi à l'évolution de leur parcours.

Une attention particulière a également été portée à la **sécurisation de l'accueil** des jeunes hébergés. Les équipes ont travaillé à leur garantir un encadrement adapté. Assurer un cadre rassurant pour ces jeunes, notamment pour les mineurs en semi-autonomie, reste effectivement notre priorité.

Dans le même esprit, s'assurer que les personnes accueillies bénéficient de **conditions d'hébergement adaptées**, au-delà des conditions d'un simple accueil temporaire, a constitué un autre axe central de notre action. Leur bien-être et leur confort restent au cœur de nos préoccupations.

Par ailleurs, plusieurs initiatives liées à la citoyenneté, aux instances participatives départementales et à l'environnement ont encouragé l'engagement des jeunes dans des **actions solidaires**, qui leur ont permis de développer un sens du collectif et de la responsabilité.

Enfin, l'année 2024 a souligné l'importance d'une adaptation continue de notre offre et de nos interventions pour répondre aux besoins évolutifs des jeunes accueillis. Dans une **démarche d'amélioration continue**, nous restons attentifs à l'évaluation et à l'optimisation de nos pratiques, pour proposer un accompagnement toujours plus efficace. Le Pôle Jeunes demeure résolument tourné vers l'innovation et l'adaptation, afin d'offrir aux jeunes un accompagnement structuré et individualisé, pour une insertion réussie.



**Audrey FONTAINE**

## LE DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT ET D'HÉBERGEMENT POUR MINEURS NON ACCOMPAGNÉS (DAHM)

En 2019, une convention d'habilitation a instauré la création de deux dispositifs destinés aux mineurs non accompagnés (MNA) âgés de 15 à 18 ans, pour une durée de trois ans. Ces dispositifs proposent 122 places en appartements partagés, et 25 places en suivi hôtelier (mises en sommeil entre 2021 et février 2024).

### ► Autorité de contrôle

Direction de la protection de l'enfance et de la jeunesse (DPEJ)-Conseil Départemental du Val-de-Marne.

### ► Missions

- Accueil et hébergement.
- Diagnostic social global.
- Alternative à l'hôtel.
- Accompagnement aux soins.
- Soutien du projet scolaire et professionnel.
- Accompagnement à la vie quotidienne et au savoir-habiter.

- Accompagnement à la régularisation administrative.
- Ouverture sur l'environnement, insertion, socialisation et citoyenneté.
- Préparation au passage à la majorité et à la sortie du dispositif.
- Développement de l'autonomie générale.
- Sorties adaptées.

### TÉMOIGNAGE

de A.

« Avec les autres jeunes rencontrés dans la maison, les relations se passent bien. On essaie de se respecter les uns les autres. J'ai l'impression d'avoir grandi dans ma tête, d'avoir gagné un peu en maturité : avant, j'agissais sans réfléchir ; maintenant, je pense aux conséquences de mes actes. Un jour, on m'a demandé de venir au bureau sans me dire pourquoi. Une fois là-bas, mon référent m'a annoncé qu'il avait fixé un rendez-vous pour mon passeport. Cette nouvelle m'a fait très plaisir, sachant que certains jeunes attendent longtemps avant d'arriver à cette étape. »



## ► Nombre de places

Au 31 décembre 2024, 147 places en appartements partagés (dont 25 issues de la transformation, en 2024, des places de suivi hôtelier en places d'appartement).

## ► Modes d'hébergement

Appartements partagés en diffus et un pavillon dans le Val-de-Marne.

## ► Lieux d'hébergement

39 appartements partagés en diffus et un pavillon, répartis entre 11 communes du Val-de-Marne.

## ► Équipe

Personnel administratif, cadres socio-éducatifs, référents sociaux, animateur socioculturel, infirmier, agent technique et agent de service intérieur.

## ► Principaux chiffres de l'année 2024

- Nombre de personnes hébergées pendant l'année : **184 jeunes.**
- Nombre de nuitées réalisées (122 personnes) : **47 099 nuitées.**
- Taux d'occupation en appartements (122 personnes) : **95,92 %.**
- Nombre d'admissions : **68 jeunes.**
- Nombre de sorties : **43 jeunes.**

## TÉMOIGNAGE

de M.

*« Quand je suis arrivé à l'AUVM, mon éducatrice et moi avons un peu discuté avant d'aller directement faire les courses. Elle m'a tout de suite mis à l'aise. »*

## TÉMOIGNAGE

de M.

*« Quand je suis arrivé à l'AUVM, c'était dur. J'avais beaucoup d'inquiétudes : rencontrer de nombreuses nouvelles personnes, dormir avec des inconnus... Découvrir certains lieux à côté de chez moi, comme le stade Pompadour, m'a beaucoup aidé. Ce stade m'a permis de jouer au foot avec d'autres jeunes de l'AUVM qui, comme moi, parlaient le malien. On m'a expliqué que ça allait bien se passer. On m'a aussi montré comment faire les courses, ou prendre un rendez-vous chez le médecin, ce que je sais faire seul maintenant – par exemple, j'ai dernièrement pris un rendez-vous chez le dentiste. Aujourd'hui, je me sens mieux. Avant, je ne connaissais rien ; désormais, je peux faire plein de choses moi-même. Je ne suis plus comme avant. Cela se passe très bien avec les autres jeunes et les référents. Mon meilleur moment à l'AUVM a été mon anniversaire, que je n'avais jamais fêté : on a chanté pour moi, et j'ai vraiment aimé ce jour, une première fois pour moi. »*



### Chiffres liés à la phase hôtel et à la transformation des places

La phase hôtel a été réactivée le 26 février 2024. Entre le 1<sup>er</sup> mars et le 7 novembre de la même année, les jeunes ont été transférés vers les sept nouveaux logements ouverts dans le cadre de la transformation des places.

- Nombre de nuitées effectuées à l'hôtel entre le 26 février et le 7 novembre 2024 : **3 464 nuitées**.
- Nombre de sorties depuis une place de suivi hôtelier, en 2024 : **47 personnes**.

### ► Événements marquants de l'année 2024

L'année 2024 a été marquée par la **réactivation des places d'hôtel** en raison d'un afflux majeur de mineurs non accompagnés. Pour respecter la loi Taquet et éviter d'accueillir des mineurs à l'hôtel pendant plus de trois mois, nous avons proposé de transformer ces places en hébergements en appartements. Un travail de captation de logements a suivi.

### TÉMOIGNAGE

de M.

*« L'AUVM m'aide sur des aspects à la fois administratifs (constitution de demandes) et économiques : ils m'aident à m'organiser en prévision de ma sortie. Je mesure les efforts à fournir pour surmonter moi-même les difficultés à venir. J'aimerais faire le tour de France et, pourquoi pas, participer à quelques compétitions de boxe. Aujourd'hui, je me sens différent : grâce au sport (la boxe) et à l'expérience de la vie partagée avec les autres, je me sens bien. J'ai surmonté ma grande timidité et mes difficultés à m'exprimer devant les gens. Au début de ce parcours, une coordinatrice de l'AUVM, très joyeuse et souriante, m'a accueilli. Puis, la personne chargée d'organiser des activités m'a mis à l'aise en échangeant beaucoup avec moi, en me motivant à combattre ma timidité et en organisant un certain nombre de sorties. Je me souviens encore de la date du match de boxe que nous sommes allés voir : c'était le 22 février 2023. »*

### TÉMOIGNAGE

de D.

*« Je voulais aller à l'école. On m'a orienté vers une association où j'ai appris à rechercher un employeur et à communiquer avec lui, à utiliser un ordinateur, ainsi qu'à consulter les offres d'emploi et les Pages jaunes sur internet. Avec cette association, j'ai senti que ça allait marcher. Dans mon pays d'origine, j'avais commencé à bien apprendre à lire, sans être beaucoup allé à l'école ; grâce à l'AUVM, j'ai appris un métier, tout simplement. »*

Par ailleurs, en 2024, les jeunes accueillis ont eu **l'opportunité d'assister aux compétitions des Jeux olympiques et paralympiques de Paris**. Ce moment de partage et de solidarité a été très enrichissant pour eux.



## LE SERVICE D'HÉBERGEMENT EN SEMI-AUTONOMIE DE JEUNES (SHSAJ)

En 2018, une convention d'habilitation pour un service d'hébergement en semi-autonomie de jeunes (SHSAJ) dédié à l'accueil de 95 jeunes âgés de 16 à 20 ans a été établie, au titre de l'Aide sociale en matière d'hébergement.



### ► Autorité de contrôle

Dispositif Renforcer l'autonomie des jeunes pour leur insertion (REAJI) - Conseil Départemental du Val-de-Marne.

### ► Missions

- Accueil et hébergement.
- Accompagnement de la transition mineur-majeur.
- Accompagnement à la gestion budgétaire, au savoir-habiter, à la citoyenneté et au développement de l'autonomie générale.

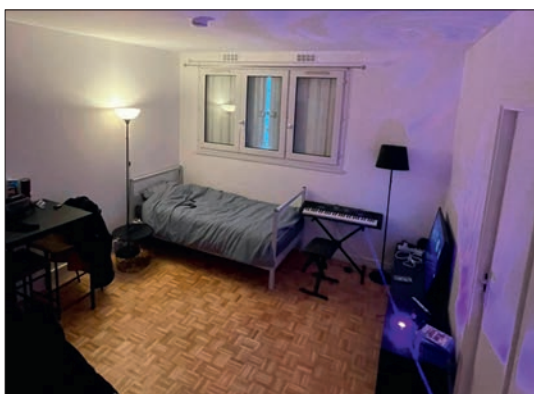
- Insertion professionnelle/scolaire.
- Intégration dans la société.
- Intégration du droit commun de façon éclairée et adaptée.
- Sorties adaptées.

### ► Nombre de places

95 places.

### ► Modes d'hébergement

62 studios individuels et 13 appartements partagés.



### ► Lieux d'hébergement

75 hébergements répartis entre 14 communes du Val-de-Marne et une commune de Seine-et-Marne.

### ► Équipe

Personnel administratif (assistante de gestion et agent administratif), encadrement socio-éducatif (directrice de Pôle, cheffe de Service, coordinatrice), référents sociaux, conseillère en insertion professionnelle, agent technique, surveillant de nuit et agent de service intérieur.

### ► Principaux chiffres de l'année 2024

- Nombre de personnes hébergées pendant l'année : **153 jeunes**.
- Nombre de nuitées réalisées : **32 021 nuitées**.
- Taux d'occupation annuel : **92,09 %**.
- Nombre d'admissions : **60 jeunes**.
- Nombre de sorties : **63 jeunes**, dont 147 relogés.
- Taux de rotation annuel : **41,17 %**.

### TÉMOIGNAGE de Monsieur S.

« J'ai 19 ans. J'ai suivi le BP (brevet professionnel) 'Premier Maçon Travaux publics' au CFA (Centre de formation d'apprentis) de Saint-Denis pendant deux ans. Je suis arrivé à l'AUVM le 11 août 2023. Je m'y sens bien, grâce à l'accompagnement et aux conseils que je reçois. À ma sortie, j'aimerais avoir une carte de séjour, un logement étudiant en studio et réaliser de nombreux projets personnels. »

### TÉMOIGNAGE

de Madame B.

« À 19 ans, je viens d'obtenir mon bac professionnel ASSP (accompagnement, soins et services à la personne) après un cursus au lycée. Actuellement, je recherche un contrat d'apprentissage en tant qu'aide-soignante. Depuis mon arrivée à l'AUVM, je suis satisfaite de l'appartement où je réside. Je m'y sens en sécurité, et je ne suis dérangée par aucun bruit. Tout est parfait. L'accompagnement me convient aussi, excepté le nombre de soirées organisées avec les référents, en deçà de mes attentes. J'aimerais que l'AUVM puisse m'aider à atteindre mon objectif avant la fin de ma prise en charge. Depuis mon admission, j'ai appris à être autonome, à réaliser seule mes recherches d'employeur et de formation, à participer financièrement à mon logement et à payer mes charges, ainsi qu'à travailler le week-end pour mettre de l'argent de côté. Mes difficultés concernent la vie seule et sans famille, trop dure pour moi : parfois, je suis vraiment épuisée, mais je dois tout faire seule. Pour pouvoir vivre, je dois toujours être en bonne santé, car personne n'est là pour m'aider. Aujourd'hui, malgré tout, je me suis habituée et ma situation s'est améliorée : l'équipe peut m'aider, et me solliciter pour des activités en groupe, qui atténuent mon sentiment de solitude et d'abandon. Mon projet de sortie est d'obtenir mon contrat d'apprentissage et de trouver un foyer de jeunes travailleurs proche de mon entreprise. »



## TÉMOIGNAGE

de Monsieur B.

« Je suis inscrit dans un centre de formation afin d'obtenir un titre professionnel de conseiller de vente (bac) dans l'Essonne. Depuis que je suis arrivé à l'AUVM, le 8 juillet 2024, je me sens en sécurité et content. Je trouve l'appartement génial : il y a un grand espace cuisine, un salon, une salle de bain et une chambre. Après des débuts un peu difficiles, je me suis progressivement habitué. L'accompagnement me convient : grâce à l'AUVM, je vis dans cet appartement, et je bénéficie d'un suivi dans mes démarches administratives. En termes d'attentes, je voudrais d'abord remercier l'équipe pour tout ce qu'elle a fait pour moi. Ensuite, j'aimerais obtenir mon titre de séjour. Je souhaiterais que ma sortie s'effectue dans de bonnes conditions, qui me permettraient d'obtenir mon titre de séjour, mon dossier MDPH (Maison départementale des personnes handicapées) et mon permis de conduire. Je suis reconnaissant pour tout ce que l'AUVM fait pour moi, je sais que ce n'est pas facile. Je remercie infiniment l'équipe. »

## TÉMOIGNAGE

de Monsieur M.

« Je suis inscrit au lycée, dans la filière professionnelle 'SN' (systèmes numériques). Je suis arrivé au SHSAJ en avril 2024. Je me sens très bien à l'AUVM. Les professionnels nous accompagnent très bien et sont vraiment à l'écoute. L'appartement est très agréable. J'ai besoin d'aide pour apprendre à gérer certains dossiers administratifs. J'ai appris à faire énormément de choses : gérer un budget, créer un compte, traiter des papiers administratifs. Au début, il a été difficile d'être seul, mais les agents de soirée m'ont beaucoup aidé. À ma sortie, j'ai pour projet de poursuivre mes études jusqu'au diplôme d'ingénieur. »

## ► Événements marquants de l'année 2024

Dans la continuité de l'année 2023, le SHSAJ a pris part à l'instance participative proposée par le Conseil Départemental dans le cadre de la **démarche d'association des enfants, des familles et de leur entourage dans l'élaboration du « projet pour l'enfant » (PPE)**. Dans ce contexte, plusieurs jeunes du Service ont participé à la journée de restitution des groupes de travail organisée en fin d'année 2023.



En 2024, le SHSAJ a, par ailleurs, organisé **trois conseils de la vie sociale (CVS)** avec les jeunes accueillis au sein du dispositif. Deux de ces conseils ont de nouveau permis de recueillir la parole des jeunes participants, et ainsi de faire évoluer certaines de nos pratiques et de nous inscrire dans une dynamique de co-construction des services proposés.

Le SHSAJ a également consolidé son travail autour de la **prévention des risques**. Ainsi, le partenariat avec des associations spécialisées a été poursuivi. Une action autour de la santé sexuelle a aussi pu être proposée aux jeunes accueillis.

Enfin, nous avons poursuivi la **réorganisation de notre offre d'hébergement** en restituant 15 logements à la demande d'un bailleur privé, ainsi qu'en les remplaçant par d'autres studios et des appartements partagés mieux adaptés au public orienté, de plus en plus fragilisé.

## TÉMOIGNAGE

de Madame D.

*« Je travaille actuellement avec une mairie et je me sens très bien au sein de l'AUVM. L'appartement où je réside est très propre et l'accompagnement fourni est le meilleur ! Je n'ai rencontré aucune difficulté avec le logement et je suis entièrement satisfaite de ma prise en charge à l'AUVM. Le SHSAJ m'a aidée à traiter mes démarches administratives, à rencontrer un psychologue et à gérer mes problèmes de santé. Je ne pourrai pas recenser tout ce que les professionnels de l'AUVM m'ont apporté ; mais je tiens à dire, en toute franchise, qu'ils sont toujours présents pour m'accompagner dans les moments difficiles. Je suis vraiment heureuse d'être ici, avec eux. Je ne sais pas comment les remercier, si ce n'est en leur disant : 'Merci beaucoup, vous êtes les meilleurs à l'AUVM !' »*

## TÉMOIGNAGE

de Monsieur W.

*« J'aime les sciences, le sport et sortir avec des amis. J'étudie à l'Université Paris-Est (UPEC) Créteil, en licence 1 de sciences pour l'ingénieur (SPI). Je suis arrivé au SHSAJ en mars. Je me sens très à l'aise à l'AUVM. J'ai été installé dans un logement idéal, sur lequel je n'ai rien à redire. De plus, les référentes sont exemplaires : elles nous offrent une bienveillance, une gentillesse et une écoute constantes, c'est-à-dire tout ce dont nous avons besoin. Mes différentes aspirations sont déjà accomplies, puisque je sors très bientôt (même si j'aimerais rester encore un peu dans l'Association pour embêter ma référente !). Durant mon séjour, j'ai appris à renouveler mes documents administratifs, à constituer mes dossiers de demande de bourse, et bien plus encore. Tout n'a pas toujours été facile au début de ma prise en charge : le passage du statut de mineur à celui de jeune majeur a été brutal. Du jour au lendemain, je ne me suis plus vraiment senti accompagné. Le 'sevrage' de l'accompagnement n'est pas progressif, mais radical. Pour autant, je comprends l'importance de l'autonomie, et j'attribue donc cette démarche à une volonté bienveillante. Ma référente, ainsi que quelques autres personnes de l'Association, étaient présentes pour me soutenir émotionnellement. D'un point de vue administratif, elles étaient aussi entièrement à mes côtés pour m'accompagner. Comme tout début à une fin, je compte désormais mettre en pratique tout ce que j'ai appris durant mon parcours dans l'Association et devenir ingénieur. »*





## Monographie

**d'une jeune femme** arrivée au sein du SHSAJ

le 31 août 2021, à l'âge de 16 ans.

Le parcours décrit concerne une jeune femme née en Côte d'Ivoire qui, faute de pouvoir être élevée par sa mère encore mineure à sa naissance, est d'abord confiée à sa grand-mère paternelle. À son arrivée en France, à l'âge de 14 ans, elle est ensuite accueillie dans la nouvelle famille de son père, qu'elle connaît peu, n'ayant jamais vécu avec lui. Deux mois après son arrivée, **elle est placée en urgence après avoir dénoncé des faits de violence**. À la suite d'un bref retour au domicile familial, elle est placée dans une maison d'enfants à caractère social (MECS) et prise en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE).

**À son arrivée au SHSAJ, la jeune femme intègre un studio individuel.** Elle est scolarisée en première générale au lycée. Le corps professoral met en avant ses capacités et son sérieux dans sa scolarité. Son adhésion à l'accompagnement social proposé par l'AUVM est immédiate : consciente de ce que l'Association peut lui apporter, elle s'investit dans la prise en charge dès le début.

**Elle souhaite participer aux activités collectives** proposées ainsi qu'aux différents temps d'échanges en groupe (CVS – conseils de la vie sociale, ateliers, etc.), et prend part à ces

*« La mobilisation de la jeune femme dans son parcours lui a permis de bénéficier de notre partenariat avec le bailleur social Immobilière 3F (I3F). »*

rencontres tout au long de son accompagnement à l'AUVM. Elle est force de propositions, et adopte un rôle moteur lors des débats et échanges menés avec ses pairs et les référents sociaux. Elle sait, dans ces occasions, partager son expérience et ses questionnements sur la société.

**Elle obtient les documents officiels dont elle manquait en arrivant**, à savoir un passeport ivoirien et un titre de séjour « vie privée et familiale », qui lui permet de travailler.

**Aujourd'hui, elle poursuit ses études à l'université**, dans le but de travailler dans les ressources humaines. Elle bénéficie des bourses ASE et CROUS (Centre régional des œuvres universitaires et scolaires). Afin d'augmenter ses ressources grâce à un emploi étudiant, elle exerce par ailleurs en tant qu'animatrice vacataire dans une école primaire parisienne.

La mobilisation de la jeune femme dans son parcours lui a permis de bénéficier de notre partenariat avec le bailleur social Immobilière 3F (I3F), avec lequel nous travaillons sur l'accès au logement des jeunes sortant des dispositifs de l'ASE. Actuellement, **elle habite un appartement de deux pièces dans le cadre d'un bail à son nom**. À de nombreuses reprises, elle a exprimé l'utilité du dispositif SHSAJ de l'AUVM.

Conformément à nos engagements auprès du bailleur I3F, **nous poursuivons son accompagnement durant six mois supplémentaires**. Ce dernier semestre de prise en charge la satisfait et, de son propre aveu, la rassure le temps de prendre ses marques ; même si, aujourd'hui, elle a acquis tous les outils nécessaires pour mener sa vie d'adulte de manière sereine et responsable. ■

## LA COLOCATION JEUNES MAJEURS

Une convention a été signée entre l'AUVM et le dispositif REAJI du Conseil Départemental du Val-de-Marne, dans le cadre d'actions dédiées à la prévention des sorties sèches de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE), à l'intention des jeunes majeurs actuellement hébergés en logements intermédiaires au sein du dispositif REAJI Logement. L'objectif de cette convention est de permettre aux jeunes concernés d'accéder à une colocation afin d'initier un parcours résidentiel.

### ► Missions

- Accompagnement social lié au logement adapté au profil des jeunes de l'ASE, afin de leur permettre de poursuivre leur parcours d'accès à un logement autonome.
- Accompagnement à la gestion de l'habitat et à la vie en colocation.
- Mise en œuvre, avec les jeunes, d'une mesure d'accompagnement social lié au logement.
- Consolidation de l'autonomie et du projet individuel de chaque jeune, pour soutenir son accès à une solution adaptée de logement et/ou d'hébergement à sa sortie.

### ► Nombre de places

11 places.

### ► Nombre de logements

3 appartements de type T5.

### ► Communes d'implantation

Sucy-en-Brie, Champigny-sur-Marne et Saint-Maurice.

### ► Principaux chiffres de l'année 2024

- Nombre de personnes hébergées pendant l'année : **15 personnes.**
- Nombre de nuitées : **2 563 nuitées.**
- Nombre d'admissions : **12 jeunes.**
- Nombre de sorties : **6 personnes.**
- Taux de rotation annuel : **40 %.**

### ► Événements marquants de l'année 2024

Cette année encore, nous avons poursuivi l'objectif qui consiste à éviter de fragiliser davantage un public touché par de multiples ruptures en lui proposant **une étape supplémentaire avant le logement autonome**, durant laquelle ils peuvent bénéficier d'un accompagnement social lié au logement, assuré par les référents de l'AUVM.





## TÉMOIGNAGE

de Monsieur K. L.

« À 18 ans, je fréquente le CFA (Centre de formation d'apprentis) Eco-Campus de Vitry-sur-Seine. J'y suis une formation de plomberie sanitaire qui dure deux ans. Je me sens soutenu et bien encadré sur le plan administratif. Mon logement est un peu petit, mais cela ne me pose pas de problème majeur. Chaque jour, je m'enrichis grâce à l'AUVM. Jusqu'à présent, les éducateurs référents ont toujours veillé à ce qu'aucun détail ne soit négligé dans mon apprentissage. L'Association me guide pour me concentrer sur mon avenir, et ainsi faciliter ma future intégration professionnelle sans heurts. J'ai acquis de nombreuses compétences qui me semblaient difficiles, comme prendre rendez-vous chez le médecin. J'ai rencontré des défis pour m'organiser en matière de cuisine et gérer mon temps. Je prévois de poursuivre ma formation jusqu'à son terme, avant d'éventuellement obtenir un emploi salarié. »

## TÉMOIGNAGE

de Monsieur S., en colocation à Saint-Maurice

« J'ai 20 ans et un diplôme de bac professionnel mécanique. Après avoir résidé dans un studio (station École vétérinaire de Maisons-Alfort), j'habite maintenant en colocation à Saint-Maurice. Je suis arrivé au SHSAJ de l'AUVM le 8 novembre 2023. Je m'y sens vraiment bien. L'appartement où je vis est très propre, suffisamment spacieux et bien aménagé. L'accompagnement fourni est excellent, et les référents sont très gentilles. Mes attentes envers l'AUVM sont de pouvoir achever mes démarches administratives, récupérer ma carte de séjour et trouver un logement. Depuis mon admission au sein de l'Association, j'ai appris énormément de choses, tant sur le plan administratif que sur le plan de la vie quotidienne (l'intégration, le savoir-vivre). À mes débuts dans le logement, je n'ai pas vraiment rencontré de difficultés. Je sais me débrouiller à ce niveau. Même si je suis assez autonome, l'équipe du SHSAJ a continué à beaucoup m'aider en vue de ma sortie. J'espère qu'à mon départ, j'aurai obtenu mon permis de conduire, mon logement, ma carte de séjour, un contrat en CDI et, finalement, les moyens de suivre la routine d'une vie dans le monde du travail. »

# LE PÔLE PROTECTION ET INSERTION EN APPARTEMENTS RELAIS (PIAR)



## Le mot de la Directrice du Pôle

AUVM s'engage à offrir un accueil respectueux et inconditionnel aux personnes en situation de précarité, en mettant l'accent sur **l'accompagnement des femmes et de leurs enfants, confrontés à des difficultés sociales, de logement et de parentalité**. Le Pôle PIAR (Protection et insertion en appartements relais) accompagne plus particulièrement les femmes isolées accompagnées d'enfants de moins de trois ans, à travers deux dispositifs complémentaires : le Dispositif Appartement Relais Famille (DARF) et le Centre Maternel.

L'objectif principal du Pôle PIAR est de **soutenir les résidentes dans leur réinsertion sociale, en renforçant leur stabilité émotionnelle et leurs compétences parentales**. L'équipe éducative se concentre sur la restauration de leur estime de soi et les soutient dans le développement de leur autonomie en mettant en place des pratiques adaptées à la stabilisation de leur vie familiale et personnelle. La sécurité des enfants, elle aussi, est prioritaire. Elle implique une évaluation rigoureuse des compétences parentales et une prise en charge individualisée.

L'AUVM met également un point d'honneur à **travailler de manière transversale et collaborative**, en mobilisant une équipe pluridisciplinaire autour de la prise en charge globale et personnalisée des résidentes. Cette approche permet une évaluation continue des besoins et un accompagnement de qualité, qui tiennent compte des spécificités de chaque situation. L'adaptabilité des équipes, tant dans leur réponse aux demandes des résidentes que dans l'évolution de leurs pratiques professionnelles, est essentielle pour garantir la réussite de l'accompagnement. L'équipe éducative, soutenue par des actions innovantes et des formations régulières, œuvre sans relâche pour prévenir les ruptures et renforcer la stabilité des familles, en mettant un accent particulier sur la revalorisation des compétences parentales et la sécurité des enfants.

En 2024, l'AUVM a **renforcé son expertise dans l'accompagnement des femmes et des enfants, en particulier en matière de gestion des sorties vers des dispositifs adaptés**. Ces compétences enrichissent les pratiques du Centre Maternel et du DARF, permettant ainsi une prise en charge de qualité et la pérennité des situations familiales fragiles. L'objectif est d'offrir aux résidentes les moyens de reprendre pleinement leur place dans la société, d'assurer leur insertion durable et de les aider à devenir actrices de leur propre projet de vie.

Enfin, à la suite de la décision du Conseil Départemental du Val-de-Marne de ne plus poursuivre l'action Logement Relais, l'équipe et l'encadrement de l'AUVM se sont **mobilisés pour trouver des solutions de sortie aux familles confrontées en fin de prise en charge**.



Laura D'ANGELA

## LE CENTRE MATERNEL

L'Habilitation « Centre Maternel » a été conclue en 2018 entre le Conseil Départemental du Val-de-Marne et l'AUVM, pour l'accueil de 30 mères et un couple avec enfants de moins de trois ans, au titre de l'Aide sociale à l'enfance.

### ► Autorité de tarification

Conseil Départemental du Val-de-Marne.

### ► Missions

- **Accueillir et héberger** les mères et leurs enfants en situation de vulnérabilité.
  - **Assurer la protection de l'enfance** et accompagner à la parentalité.
  - **Favoriser le développement de l'autonomie** des mères et de leurs enfants, dans un environnement sécurisé et propice à l'épanouissement familial.
  - **Fournir un accompagnement social et psycho-éducatif individualisé**, adapté à chaque situation familiale.
  - **Prévenir et repérer les troubles** du comportement, du développement et de l'attachement chez les enfants, tout en offrant une écoute attentive et un soutien aux mères.
- **Observer et évaluer** les compétences parentales et l'état de développement des enfants, en garantissant la satisfaction de leurs besoins fondamentaux.
  - **Orienter vers les dispositifs adaptés** (droit commun et protection de l'enfance) si nécessaire, dans l'intérêt de l'enfant.
  - **Accompagner les familles dans la préparation de leur sortie**, en s'assurant que celle-ci soit progressive et adaptée aux besoins spécifiques de chaque famille.

### TÉMOIGNAGE de M<sup>me</sup> M.

« Les professionnelles sont formidables. L'endroit est bien, et calme. »





### ► Nombre de places

30 familles.

### ► Modes d'hébergement

4 lieux d'accueil collectifs et 8 appartements en diffus.

### ► Principaux chiffres de l'année 2024

- Nombre d'admissions : **29 situations familiales**, soit 60 personnes, dont 7 femmes enceintes.
- Nombre de personnes accueillies : **133 personnes au total** (soit 62 situations familiales), dont 54 adultes, 8 mères mineures et 71 enfants.
- Nombre de naissances : parmi les 7 femmes enceintes accueillies, **5 ont accouché pendant leur prise en charge.**

### TÉMOIGNAGE

de M<sup>me</sup> H.

*« Mon arrivée au Centre Maternel s'est bien passée. Ma fille et moi avons été bien accueillies. Ici, au Centre Maternel, je me sens chez moi, je me sens bien. Au début, la situation était nouvelle et étrange pour moi. C'était difficile de s'adapter. Mais maintenant, ça va beaucoup mieux. Je me sens encore mieux quand les professionnelles sont présentes dans le Centre Maternel. Ce sont de bonnes personnes, qui travaillent dur. Bravo à vous toutes. »*



- Nombre de nuitées réalisées : **18 354 nuitées**, dont 8 762 pour les mères et 9 592 pour les enfants.
- Taux d'occupation global : **79,79 %** (ce taux s'explique par un défaut d'orientations au cours des huit derniers mois de l'année).
- Nombre de sorties : **39 familles**, soit 106 personnes.
- Taux de rotation : **79,69 %** (sorties régulières des familles, dans le cadre d'un accompagnement soutenu et progressif).

## TÉMOIGNAGE

de M<sup>me</sup> B., arrivée au Centre Maternel le 14 mai 2024

*« Avant mon arrivée au Centre Maternel, j'étais très triste ; à mon arrivée, tout a changé. Les éducatrices m'ont bien accueillie, et m'ont épaulée. Elles m'ont soutenue dans ce que l'éducation de mon fils avait de positif. Elles m'ont appris beaucoup de choses. Je me sentais bien avec elles, en sécurité. Je peux dire que c'était la première fois que j'étais entourée de personnes qui s'inquiétaient pour moi et mon fils, qui se demandaient comment j'allais ou si je me sentais bien, et qui étaient sincères avec moi. Elles se sont bien occupées de mon fils et moi. J'espère que cela durera un peu plus longtemps. Merci beaucoup. »*

## TÉMOIGNAGE

de M<sup>me</sup> P.

### Activité socio-esthétique

*« Cela m'a fait beaucoup de bien, car cela faisait longtemps que je n'avais pas pris de temps pour moi. La dame était très gentille et accueillante, elle m'a mis à l'aise, et j'ai pu rencontrer d'autres mamans comme moi. »*

## ► Activités et projets éducatifs de l'année 2024

Les activités collectives et éducatives sont essentielles pour renforcer le lien mère-enfant et soutenir la socialisation des familles accueillies. En 2024, plusieurs initiatives ont été mises en place pour atteindre ces objectifs.

- **Sorties collectives**
- **Ateliers éducatifs**
- **Événements sociaux**
- **Ateliers de socio-esthétique**
- **Ateliers de massages mère-bébé**

Ces activités ont permis de renforcer les compétences parentales des résidentes, de créer des moments privilégiés, de soutenir la socialisation des mères et des enfants, et ainsi de contribuer à leur bien-être et à leur épanouissement.

## TÉMOIGNAGE de M<sup>me</sup> B.

### Atelier de massage mère-bébé

*« C'était très agréable pour ma fille. Cela lui a fait du bien. Elle était très détendue après, alors qu'elle pleure beaucoup habituellement. Même si je lui fais souvent des massages, c'était beaucoup mieux pendant l'atelier. En plus, on était avec d'autres dames. J'ai aussi aimé ce temps partagé avec ma fille. »*



### Mise en lumière de l'adaptation des pratiques professionnelles à un public plus jeune

Le service a accompagné M<sup>me</sup> Z. en raison de préoccupations majeures concernant sa situation maternelle et son incapacité à assumer les responsabilités liées à sa maternité. Cette jeune femme ayant accouché d'une petite fille présentait de nombreuses **difficultés dans la gestion de sa maternité et de son quotidien**. Son comportement, marqué par une absence de prise en charge de son enfant et une immaturité, a conduit à une demande d'accompagnement éducatif et social pour assurer la sécurité de sa fille et, le cas échéant, envisager une séparation en famille d'accueil.

#### Contexte menant à l'orientation

L'orientation vers le Service a été initiée à la suite de plusieurs signalements et d'une demande explicite des parents de M<sup>me</sup> Z., qui ne pouvaient plus l'accueillir à leur domicile en raison du manque de place. Les principales inquiétudes concernaient l'absence de préoccupations maternelles de la part de la jeune femme., son comportement risqué et l'inefficacité de ses tentatives de prendre en charge sa fille. En mai 2022, plusieurs fugues ont été constatées, souvent en présence d'hommes et dans des situations de grande vulnérabilité, accompagnées d'un absentéisme scolaire. En 2023, des comportements de vol et de négligence ont été observés, notamment des actes mettant en danger sa fille, qui a ensuite été confiée au Centre Maternel avec sa mère, sous la forme d'une **ordonnance de protection provisoire actée par le juge des enfants**. M<sup>me</sup> Z. a également exprimé un désir de reprendre sa scolarité à la rentrée de septembre 2023, mais ne souhaitait pas s'engager dans un suivi thérapeutique familial ni individuel, ce qui a amplifié les préoccupations concernant sa capacité à répondre aux besoins de sa fille.

*« Son immaturité et son manque de repères ont été des obstacles majeurs à son adhésion au projet éducatif. »*

#### Objectifs de l'accompagnement posés à partir du bilan diagnostique de départ

La principale finalité de l'accompagnement était **d'assurer la sécurité de l'enfant et de soutenir M<sup>me</sup> Z. dans la prise en charge de sa maternité**, en lui apportant un cadre structuré pour l'aider à devenir plus autonome et responsable. Les objectifs étaient les suivants :

- assurer la prise en charge éducative de la jeune mère et de son enfant dans un cadre sécurisé ;
- l'accompagner dans la réappropriation de son rôle de mère et dans l'acquisition de repères éducatifs adaptés à l'âge et à la situation ;
- l'aider à retrouver un équilibre entre sa vie d'adolescente et son rôle de mère, en lui apportant des outils de gestion quotidienne et un soutien psychologique ;
- la préparer à une réinsertion scolaire et professionnelle, en lui fournissant des ressources éducatives et des solutions adaptées à ses besoins.

#### Les freins et difficultés rencontrés dans l'accompagnement par le Service

Plusieurs freins ont été rencontrés dans l'accompagnement de M<sup>me</sup> Z., principalement liés à son immaturité et à sa résistance à s'engager

...

## Monographie

• • •

dans le processus thérapeutique et éducatif proposé. **Les principales difficultés étaient les suivantes.**

- **L'absence d'engagement de M<sup>me</sup> Z.** : bien qu'elle ait accepté d'être accueillie au Centre Maternel, elle n'a pas montré de véritable investissement dans les activités éducatives, ni dans la prise en charge de sa fille.
- **La résistance à l'accompagnement psychologique** : son absence de volonté de suivre un suivi thérapeutique a constitué un frein majeur.
- **Le manque de repères et de cadre** : M<sup>me</sup> Z. a eu du mal à assumer son rôle de mère faute de repères clairs dans sa vie familiale et personnelle. Elle semblait souvent préférer une vie de jeune fille plutôt que d'assumer ses responsabilités parentales.
- **L'immaturation émotionnelle et comportementale** : cette immaturité s'est manifestée par une absence de réaction aux besoins de sa fille, une gestion erratique de la vie quotidienne et un manque d'initiative dans la gestion du quotidien.

### Les nécessaires réadaptations de l'équipe dans sa pratique pour s'adapter à la singularité des personnes accueillies

L'équipe a dû adapter sa pratique pour répondre aux besoins spécifiques de M<sup>me</sup> Z. et de sa fille. **Voici les réadaptations mises en place.**

- **Approche individualisée** : chaque intervention a été ajustée pour prendre en compte l'immaturation de la jeune femme et la nécessité de lui fournir des repères clairs. L'accompagnement a été plus souple et a mis l'accent sur la valorisation des petites réussites.
- **Soutien dans la gestion des émotions** : des outils ont été introduits pour l'aider à mieux comprendre ses émotions et à gérer les défis de la parentalité. Des entretiens plus réguliers

et plus ciblés ont été proposés pour favoriser l'expression de ses préoccupations.

- **Renforcement des compétences parentales** : le Service a travaillé sur la structuration de la vie quotidienne de M<sup>me</sup> Z. en l'aidant à prendre en charge de manière progressive les besoins de sa fille, tout en ajustant ses attentes en fonction de son rythme et de ses capacités.
- **Suivi intensifié et mobilisations externes** : l'équipe a travaillé avec les services de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) et certains services de santé mentale pour veiller à la mise en place de suivis adaptés, notamment en matière de prise en charge psychologique.

### Conclusions

L'accompagnement de M<sup>me</sup> Z. a permis de **mettre en lumière ses difficultés à assumer son rôle de mère** et à gérer son quotidien de manière responsable. Son immaturité et son manque de repères ont été des obstacles majeurs à son adhésion au projet éducatif. Toutefois, un travail a été effectué pour l'aider à mieux comprendre ses responsabilités et à prendre progressivement en charge les besoins de sa fille.

Au vu des difficultés rencontrées, le Service a préconisé une séparation de la dyade, avec un **placement en famille d'accueil pour la mère et sa fille**, afin de sécuriser l'enfant et d'offrir à M<sup>me</sup> Z. un cadre plus adapté à son développement. Une prise en charge spécifique sera nécessaire pour M<sup>me</sup> Z. afin de lui permettre de mieux assumer ses responsabilités parentales et de se construire un projet de vie plus cohérent avec sa réalité. Il a été acté par le juge des enfants que l'enfant serait confiée aux grands-parents maternels. M<sup>me</sup> Z. a été placée au sein d'une maison d'enfants à caractère social (MECS) avec des droits d'hébergement le week-end chez ses parents pour profiter de sa fille. De plus, une aide éducative à domicile (AED) a été actée pour accompagner les grands-parents dans l'éducation de leur petite-fille et s'assurer de la sécurité de cette dernière. ■

## ► Événements marquants de l'année 2024

- **Visite de la DPEJ (Direction de la protection de l'enfance et de la jeunesse) et de la DHFV (Direction de l'hébergement des familles vulnérables).** En 2024, le Centre Maternel a accueilli les deux directions dans le cadre d'une évaluation de la qualité de ses services. Cette visite a concerné deux sites collectifs et deux appartements diffus, où la qualité des hébergements a été saluée, notamment en raison de l'adaptation des logements aux besoins de sécurité (fenêtres sécurisées, placards protégés, dispositifs anti-pince-doigts, barrières de sécurité).
- **Élection des délégués du Conseil de la vie sociale (CVS).** En juin 2024, l'élection des délégués du CVS a réuni toutes les mères accueillies. À cette occasion, deux déléguées et deux suppléantes ont été élues, renforçant ainsi la participation active des mères à la gestion de la vie collective et au fonctionnement du Centre.

### TÉMOIGNAGE

de M<sup>me</sup> T.

*« Au sein du Centre Maternel, je me sens bien. J'ai été écoutée et soutenue. Les professionnels m'ont bien aidée. Elles ont été gentilles avec mon fils et moi. »*

### TÉMOIGNAGE

de M<sup>me</sup> N.

*« Je n'aime pas devoir rentrer à 19 heures. Cette règle est difficile à respecter. J'adore le Centre Maternel : j'aime vraiment faire des sorties, rencontrer des gens, parler ou encore découvrir des lieux. Dans ma vie d'avant, je n'ai jamais eu le privilège de faire tout ça. »*



### TÉMOIGNAGE

de M<sup>me</sup> H., arrivée au Centre Maternel le 23 juillet 2024

*« J'ai été très bien accueillie par l'équipe, qui est très sympa et à l'écoute. Nous faisons des activités tous ensemble. Je me sens très bien. »*

### TÉMOIGNAGE de M<sup>me</sup> N.

*« J'ai été très bien accueillie. Tout se passe bien. J'aimerais être encore accompagnée dans mes démarches. »*

## LE DISPOSITIF D'APPARTEMENTS RELAIS FAMILLES (DARF)

La convention annuelle concernée porte sur la gestion sociale d'un parc de logements relais destiné aux familles hébergées à l'hôtel par le Département du Val-de-Marne.



### ► Autorité de contrôle

Conseil Départemental du Val-de-Marne.

### ► Missions

- Accueil et hébergement.
- Hébergement en alternative à l'hôtel.
- Accompagnement social global et individualisé.
- Soutien à la parentalité.
- Développement de l'autonomie des familles.
- Accompagnement à la gestion budgétaire, à l'insertion professionnelle, au savoir-habiter, à la citoyenneté et au développement de l'autonomie générale.
- Préparation au relogement personnel.

### ► Modes d'hébergement

Appartements relais individuels et deux pavillons partagés spécifiquement destinés à l'accueil de femmes victimes de violences.

### ► Équipe

Une Directrice de Pôle, une coordinatrice, un agent administratif, des référents sociaux et un agent technique.

### TÉMOIGNAGE

de M<sup>me</sup> B.

*« Lorsque j'ai été accueillie par l'Association, j'ai trouvé bien plus qu'un logement, à savoir un endroit sûr, de l'écoute et un véritable soutien. Grâce à l'accompagnement de l'équipe, j'ai repris confiance en moi, avancé dans mes démarches et commencé à reconstruire ma vie. Aujourd'hui, je me sens enfin prête à tourner la page et à bâtir un avenir meilleur. Merci pour tout ! »*

### TÉMOIGNAGE de M<sup>me</sup> D.

*« Quand je suis arrivée à l'AUVM avec mes deux enfants, je me sentais dépassée. L'hébergement dans un logement m'a considérablement aidée, mais le soutien à la parentalité m'a encore plus marquée : les ateliers, les conseils et même les moments d'échange avec d'autres mamans m'ont permis de retrouver confiance en mon rôle de mère. Mes enfants ont également bénéficié d'activités qui les ont aidés à s'épanouir malgré les épreuves. Grâce à l'Association, nous avons pu recréer un équilibre familial et repartir sur de meilleures bases. Merci pour tout ce que vous avez fait pour nous. »*

### ► Principaux chiffres de l'année 2024

Les chiffres ci-dessous sont liés au contexte de fermeture du dispositif.

- Nombre d'admissions pendant l'année : **12 admissions**, soit 29 personnes.
- Nombre de personnes hébergées : **343 personnes**, soit 108 situations familiales.
- Nombre de nuitées réalisées : **31 287 en ménages**, et 99 936 en personnes.
- Nombre de sorties : **52 ménages** (soit 159 personnes), dont 37 relogés (soit 124 personnes).
- Taux de rotation : **46,35 %**.
- Taux d'occupation : **81,47%**.

### ► Événements marquants de l'année 2024

La décision prise par le Conseil Départemental du Val-de-Marne de mettre fin au financement de l'activité Logement Relais constitue l'événement majeur de l'année. Elle a marqué une transition significative, qui a nécessité un important travail



de réorientation et d'accès au relogement des personnes dont les prises en charge ont pris fin. Cette situation a mobilisé des ressources considérables et demandé aux différentes instances de collaborer étroitement pour assurer la réorientation des ménages concernés.

### TÉMOIGNAGE de M<sup>me</sup> M.

*« Quand j'ai été accueillie par l'Association, je ne voyais pas d'issue à ma situation. Ils m'ont offert un logement temporaire, mais surtout un accompagnement qui m'a permis de reprendre pied. Grâce à leur aide, j'ai appris à gérer mes finances, à organiser mes démarches administratives et à retrouver un emploi stable. Au bout de quelques mois, j'ai enfin pu emménager dans mon propre appartement, un lieu que je peux appeler "chez moi". Cette transition n'aurait pas été possible sans leur soutien. Aujourd'hui, je me sens autonome et prête à construire un avenir solide pour ma famille. Je ne les remercierai jamais assez. »*

# INNOVATION

## UNE ACTION EXPÉRIMENTALE POUR FAVORISER L'EMPLOYABILITÉ



**L'insertion professionnelle des personnes très éloignées de l'emploi, en particulier lorsqu'elles sont victimes de violences, constitue un enjeu majeur à la fois pour les individus et pour la société. L'accompagnement en faveur de l'employabilité proposé en 2024 ne se limite pas à une simple aide à la recherche d'emploi ; il représente également un levier essentiel de reconstruction personnelle, de reprise de confiance en soi et d'émancipation. De plus, il contribue à la réduction des inégalités et favorise une dynamique vertueuse en matière d'inclusion sociale et économique.**

**F**ace aux défis spécifiques rencontrés par le public éloigné de l'emploi, notamment victime de violences, et aux mutations du marché du travail, il est impératif d'adopter des approches innovantes et adaptées. Dans cette perspective, l'AUVM a développé, en 2024, une action expérimentale, financée par la DRIHL UT 94, visant à accompagner vers l'insertion professionnelle des personnes victimes de violences et d'autres ménages hébergés en centre d'hébergement d'urgence (CHU).

Cette initiative cible les résidentes les plus éloignées de l'emploi, qui nécessitent un accompagnement intensif et différencié. **Afin de soutenir de façon globale la réinsertion de ces femmes, tant sur le plan professionnel que personnel, un dispositif intégrant du *cosearching* et du *coaching* a été déployé**, en complément du suivi social assuré par les professionnels de l'Association. Dans ce cadre, une prestation externe de coaching collectif et individuel a été mise en place par l'Association, en partenariat avec le cabinet SoCoA, dirigé par Peter Lorre, expert en insertion professionnelle des publics vulnérables.

**Tout au long de l'année 2024, cinq groupes composés de 10 à 12 participants ont bénéficié de l'accompagnement proposé.** Pour éviter qu'un effet de « saupoudrage » ne réduise le sens et l'impact de la formation, un programme intensif, structuré en cycles de quatre semaines, a été développé.

L'initiative expérimentale menée s'est pleinement inscrite dans une logique de complémentarité avec l'accompagnement social existant. Sa valeur

ajoutée a été essentielle dans le parcours des résidentes. **Le prestataire externe spécialisé a joué un rôle déterminant en intervenant sur un volet spécifique de l'accompagnement.** Sa posture d'acteur tiers lui a permis d'adopter une approche différenciée, exclusivement centrée sur l'employabilité, de mobiliser des compétences ciblées, et d'instaurer une dynamique de communication particulière avec les résidentes. Au regard des résultats obtenus, ce positionnement stratégique s'est révélé pertinent.

**L'accompagnement spécifique mis en place dans le cadre de l'action expérimentale menée illustre l'importance d'une prise en charge globale et adaptée** aux réalités des publics les plus vulnérables. En combinant soutien social et *coaching* personnalisé, il est parvenu à lever les freins à l'emploi et à ouvrir la voie vers une réinsertion réussie.

**L'insertion professionnelle constitue un levier déterminant pour permettre aux personnes hébergées en urgence de retrouver leur autonomie financière et de sortir favorablement de la précarité.** Au-delà de l'accès à l'emploi, elle favorise la reconstruction personnelle, restaure la confiance en soi et offre une perspective d'avenir stable. Plutôt que de cantonner l'insertion professionnelle à son simple objectif économique, l'approche adoptée en fait un véritable vecteur d'émancipation et de transformation sociale, permettant aux personnes concernées de se réapproprier leur parcours de vie et de construire un avenir plus serein, en dehors des dispositifs d'hébergement d'urgence.

## CONTEXTE GÉNÉRAL ET DIAGNOSTIC À L'ORIGINE DE L'OPÉRATION

**C**omme de nombreux pays, la France continue de traverser une crise sociale post-Covid. Aujourd'hui, les personnes les plus éloignées de l'emploi et les moins qualifiées rencontrent encore plus de difficultés à s'insérer sur le marché du travail qu'avant la crise sanitaire. Ces difficultés touchent notam-

ment les populations suivantes : les jeunes, diplômés ou non, qui sont les premiers à subir un chômage très élevé ; les femmes, confrontées à une résurgence d'arguments machistes et de freins à l'embauche tout en continuant à subir des inégalités de traitement en entreprise, notamment en matière de salaire ; les personnes

*Œuvre collective de street art (session 3), représentant les mots d'espoir des créatrices*







sans qualifications, en situation difficile ou d'exclusion sociale ; et enfin, **les seniors**, dont l'âge constitue un critère pris en compte par les recruteurs, à l'instar des jeunes.

**L'action expérimentale décrite dans ce rapport visait à améliorer l'accès à l'emploi des personnes victimes de violences** qui, en raison de leur situation, cumulent des difficultés sociales, économiques et professionnelles. Le but est de favoriser les sorties positives de l'hébergement d'urgence. Les participantes sélectionnées pour cette action (toutes des femmes) étaient confrontées à une situation familiale compliquée, ainsi qu'à une problématique d'insertion professionnelle éventuellement aggravée par d'autres facteurs (âge, genre, santé, handicap, marginalisation sociale). Toutes les personnes éligibles :

- étaient victimes de violences et hébergées en logement d'urgence,

- avaient besoin d'un accompagnement renforcé pour accéder à un logement pérenne,
- cumulaient des difficultés professionnelles et sociales, selon un diagnostic partagé avec le prestataire spécialisé,
- souhaitaient s'engager dans un parcours d'insertion professionnelle.

L'action expérimentale mise en place s'inscrivait dans les politiques publiques existantes tout en les complétant.

**Les participantes à cette action ont travaillé sur leur projet professionnel et leur recherche active d'emploi en bénéficiant d'un accompagnement original et inédit : la « recherche d'emploi active et collaborative », ou « cosearching »,** qui regroupe différentes techniques de recherche d'emploi se démarquant par leur innovation et leur efficacité.

## LA MISSION DU PRESTATAIRE EXTERNE SPÉCIALISÉ

La mission de *cosearching* confiée au prestataire visait la réalisation d'un **travail fondamental autour du projet professionnel**,

**TÉMOIGNAGE** de Madame L.

« *L'ambiance était extrêmement positive.* »

**des supports de candidature, de l'entretien d'embauche et des techniques de recherche active d'insertion professionnelle** de chaque participante éloignée de l'emploi, en tenant compte de ses difficultés. L'objectif de ce travail était de mobiliser et de motiver chaque stagiaire par la cohésion du groupe et l'entraide, la mise en commun des connaissances, des informations et des réseaux de chaque membre du groupe constituant un véritable atout pour toutes.

**L'analyse préalable du profil de chaque participante**, à partir de son CV (adaptable à chaque destinataire) et de la fiche de liaison rédigée par le conseiller en insertion professionnelle (CIP), a permis au prestataire de mieux appréhender le contexte personnel et les freins de chacune, et d'adapter ses interventions pour dépasser les obstacles identifiés.

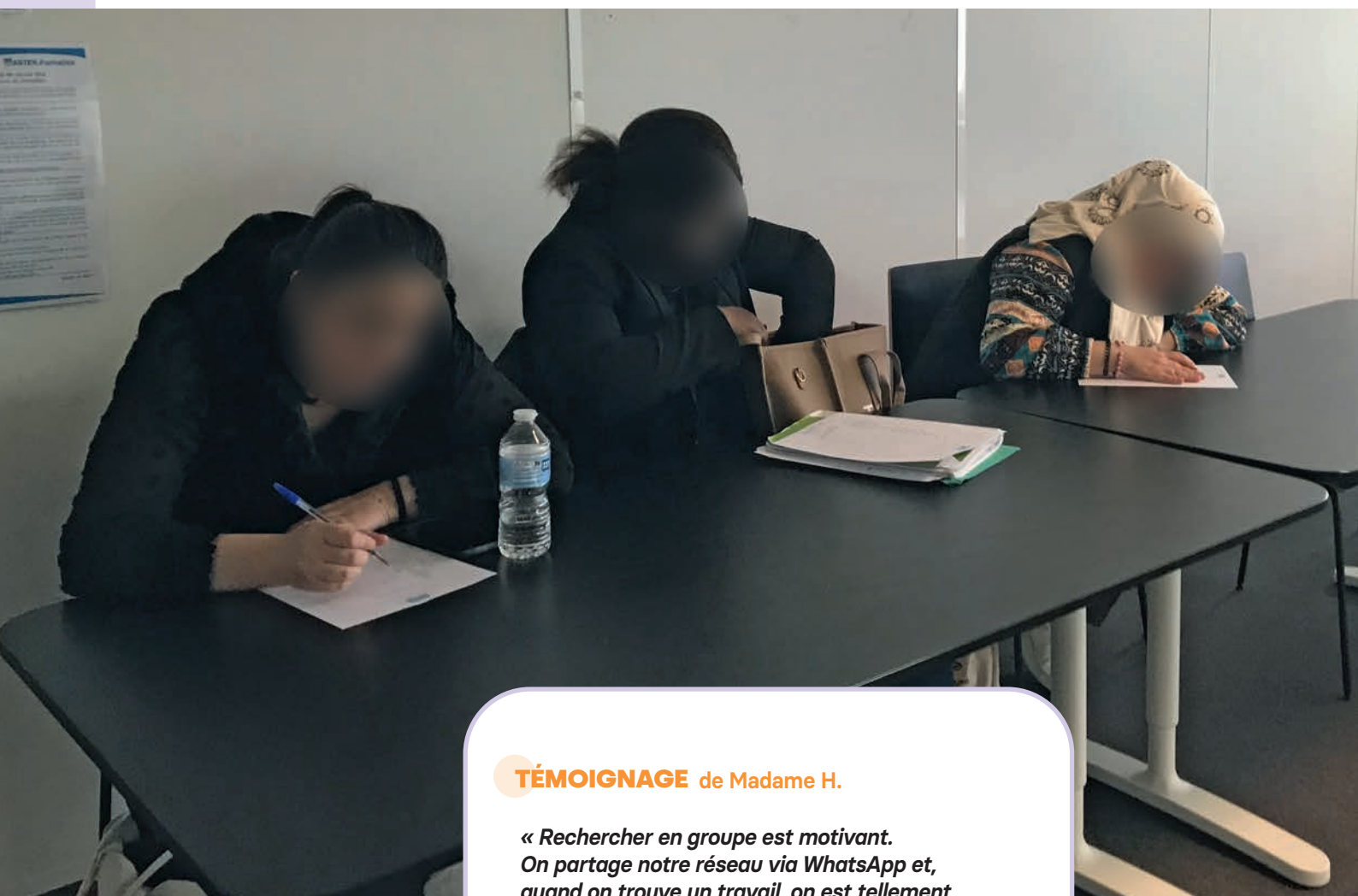
**L'établissement d'une relation de confiance** entre les référents du prestataire et les femmes accompagnées a été essentiel pour susciter chez elles intérêt, suivi, implication, motivation et volonté de s'insérer professionnellement.

À travers son programme innovant de *cosearching*, elle a donné un rebond nécessaire à l'insertion professionnelle des participantes.

## TÉMOIGNAGE

de Madame V.

*« Le formateur a su m'aider à adapter mon projet. Ma seule compétence était la cuisine, mais avec des enfants en bas âge, je ne pouvais pas travailler dans ce domaine. Il m'a aidée à chercher un emploi auprès d'entreprises appropriées. Aujourd'hui, je suis en CDI, et je peux envisager un relogement. »*



## TÉMOIGNAGE de Madame H.

*« Rechercher en groupe est motivant. On partage notre réseau via WhatsApp et, quand on trouve un travail, on est tellement fières de l'annoncer aux autres ! »*

## LE COSEARCHING : INNOVATION DU PRESTATAIRE ET PLUS-VALUE DU PROGRAMME



### ► DÉFINITION

Le *cosearching* est une méthode de recherche collaborative intégrée aux formations du prestataire, qui permet à chaque participant de décupler l'efficacité de son travail sur son projet professionnel et de devenir créateur de son activité. Inspirée du concept de « *coworking* », **la méthodologie de travail du « cosearching » (ou « recherche collaborative ») a été développée par le prestataire pour servir les trois objectifs suivants.**

- À court terme : accéder à un emploi.
- À moyen terme : tisser un réseau de personnes ressources afin d'acquérir plus rapidement les compétences clés de la fonction ou du métier visé,
- À long terme : devenir un professionnel autonome disposant des ressources et contacts nécessaires à l'obtention de nouvelles missions tout au long de sa carrière.

### TÉMOIGNAGE

de Madame M.,

*« Après avoir quitté une situation de violences, j'ai été hébergée en urgence. Participer à une action de cosearching m'a vraiment fait du bien. Cela m'a redonné confiance en moi, j'ai appris à mettre en avant mon parcours et, surtout, je me suis sentie soutenue par d'autres femmes, comme par l'équipe. Grâce à cette expérience, j'ai trouvé un emploi et repris ma vie en main. C'est comme un nouveau départ. »*

## ▶ OBJECTIFS IMMÉDIATS DE L'ATELIER

- **Redynamiser son parcours dans un cadre collectif**, pour briser son isolement et les moments de doute susceptibles de survenir au cours de son processus de chômage.
- **Collaborer pour accéder à l'emploi par une approche plus humaniste qu'individuelle**, qui favorise la cohésion de groupe, la solidarité et le partage (des expériences et des compétences, ainsi que des informations, réseaux, contacts, pistes et attentes détectés sur un marché donné).
- **Optimiser l'efficacité de la recherche d'emploi** active, grâce à : l'union et l'entraide des stagiaires, la réalisation d'enquêtes métiers et la conduite de démarches de prospection sur le terrain.
- **Rester dans une démarche proactive.**
- **Développer des compétences** professionnelles utiles à l'accomplissement de missions en équipe.
- **Améliorer sa communication** sur son parcours et son profil.
- **Renforcer sa confiance en soi.**

## ▶ LES ATOUTS DU COSEARCHING

- **La recherche collaborative.**
- **L'accès à des outils originaux et efficaces** tels que : la méthode « 4 temps », pour l'élaboration du projet professionnel ; l'outil « ARCTICS », destiné à l'analyse du CV ; et l'outil « ANTARCTICS », visant à examiner la lettre de motivation.
- **L'implication de chaque participant dans l'accompagnement proposé par le prestataire.**
- **L'apprentissage de compétences, savoir-faire et savoir-être.**
- **Des mises en situation d'entretien.**
- **Des questionnements individualisés.**
- **Une stratégie de prospection et des démarches de recherche active d'emploi.**
- **Un maintien du lien créé entre cosearchers.**
- **La possibilité de réaliser un retour en groupe.**

### Le cosearching s'organise en trois temps :

- un temps de formation et de mises en situation animé par le prestataire externe,
- un temps de collaboration en groupe favorisant le partage et la solidarité,
- un temps individuel de recherche active d'emploi.

### TÉMOIGNAGE de Madame Z.

*« Lorsque j'ai été prise en charge en urgence, après une période compliquée, j'étais complètement perdue. Participer à l'action de 'cosearching' a tout changé : avec le soutien du groupe et des animateurs, j'ai retrouvé confiance en moi, refait mon CV et appris à mieux valoriser mon parcours. L'entraide et les échanges m'ont vraiment 'boostée'. »*



## HÉBERGEMENT D'URGENCE ET EMPLOI (ENJEUX DE LA FORMATION)

**Le fait que les participantes partagent leur situation, à la fois de victimes et de résidentes d'un logement d'urgence, s'est révélé être, dès le premier jour de formation, un facteur de cohésion du groupe** leur permettant de se livrer très rapidement entre elles. Les femmes ayant participé à l'expérimentation vivaient les mêmes situations, aux mêmes endroits.

Toutes ont compris, dès réception des explications fournies par le formateur sur l'atelier, que si elles atteignaient les objectifs de la formation, elles pourraient obtenir la clé d'un nouveau logement en toute indépendance et/ou d'une sortie positive de l'urgence. Toutes ont utilisé avec détermination ce levier. **Toutes ont clairement identifié à la fois leur intérêt à trouver un emploi et le lien entre un**

**contrat de travail durable et leur sortie de l'AUVM.** Non seulement elles savent qu'un emploi durable leur permettrait d'accélérer un traitement positif de leur dossier de logement social, mais en plus, un tel emploi les rassurerait sur leur capacité à payer un futur loyer.

**Plusieurs participantes ont dit considérer l'emploi et le logement comme des facteurs d'émancipation et, surtout, de réappropriation de leur vie.** Le succès de l'atelier et l'adhésion des stagiaires s'expliquent aussi par ce lien constamment établi entre emploi et logement, qui les fera avancer et reprendre la main sur leur vie, gâchée un temps. Le logement indépendant est perçu par les stagiaires comme une nouvelle naissance, un nouveau chemin susceptible de s'ouvrir grâce à l'emploi.



## LA PROSPECTION SUR LE TERRAIN, FACTEUR DE RÉUSSITE QUASI IMMÉDIATE

**C**haque participante a été préparée à prospecter par toutes les méthodes existantes : réponses aux annonces, candidatures spontanées, prospection téléphonique, prospection terrain.

Toutes les stagiaires ont été formées à utiliser des applications d'annonces. Elles ont également créé des alertes leur permettant de consacrer un moment quotidien à la consultation des nouvelles annonces et à l'envoi de leur candidature en réponse à celles qui leur correspondent.

Au sein des quatre groupes accompagnés, toutes les participantes ayant intégralement suivi la formation ont prospecté sur le terrain, que ce soit dans leur ville d'habitation, dans ses alentours ou à Paris, sachant que la capitale est parfois perçue comme inaccessible ou lointaine depuis la banlieue.

Chaque stagiaire a déposé plusieurs dizaines de CV directement auprès des employeurs. Si certaines participantes ont essuyé des refus, toutes ont compris les raisons de ces refus, ce qui leur a permis de ne pas baisser les bras et d'avancer armées de nouveaux arguments, retravaillés individuellement dès le débriefing organisé le lendemain matin en atelier.

Près de 90 % des entreprises et organismes directement démarchés ont cependant accepté les CV proposés. Ce résultat démontre à nouveau l'efficacité de la prospection terrain versus la prospection par réponses aux annonces d'emploi, où la concurrence est rude et l'obtention d'un

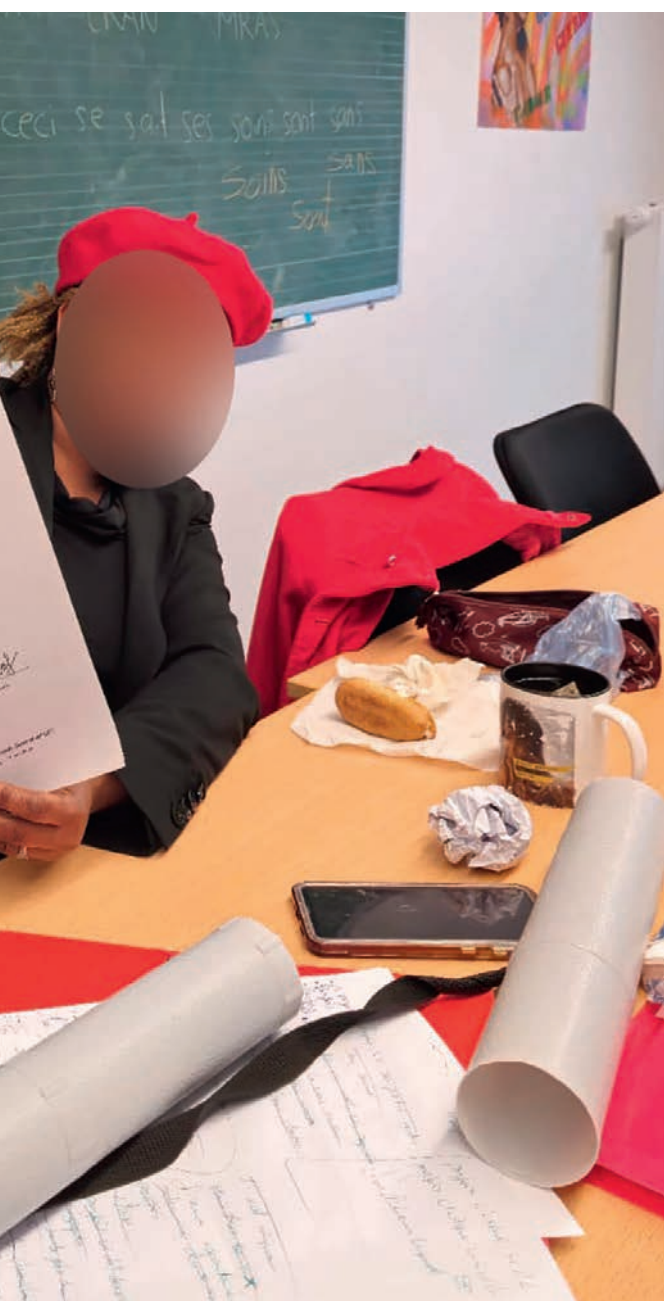
retour sur la candidature, même négatif, est rare. Par ailleurs, il s'explique par le fait que peu de chômeurs prospectent directement auprès des employeurs. Après de premières appréhensions, courantes avant la première prospection, les participantes ont été dynamisées par la réussite notable de l'exercice. Elles ont compris l'intérêt de s'impliquer et, très vite, ont été motivées à agir encore davantage au fur et à mesure qu'elles découvraient les résultats obtenus dans le groupe (promesses ou contrats).



## OBJECTIFS ATTEINTS : ANALYSE DES RÉSULTATS

**A**u dernier jour de la formation, nous avons obtenu un taux de réussite de 100 % : toutes les participantes ayant intégralement assisté à l'atelier, du premier au dernier jour, avaient reçu une proposition de la part de recruteurs ou d'organismes de formation, grâce à la prospection sur le terrain. Pourtant, la quasi-totalité d'entre elles n'avait jamais mené ce type de démarche.

**L'action a donné lieu à des embauches en cours de session (CDI, CDD, contrats d'intérim et CDDI) ainsi qu'à de nombreuses promesses d'embauche**



et propositions de contrat ou de formation à finaliser. Pour certaines participantes, les résultats atteints dépassent donc l'obtention de pistes. Ces femmes ont reçu des propositions fermes, qui devront être confirmées après l'atelier, sous réserve que les entreprises ou les organismes de formation concernés ne changent pas d'avis. La concrétisation de ces propositions suppose également que, durant la période post-atelier, les stagiaires concernées poursuivent leurs inscriptions et relancent les entreprises à l'origine de leurs promesses d'embauche. Cependant, notons que certaines stagiaires des premières sessions ont continué à rechercher un emploi après avoir été confrontées à une promesse non tenue, avant de finir par en décrocher un.

**Soulignons que toutes les stagiaires en situation administrative incomplète ont obtenu des promesses d'embauche** une fois leur dossier réglé. La principale problématique de ces femmes réside dans la durée de traitement de leur situation, qui peut malheureusement finir par rendre ces promesses caduques. Néanmoins, les entreprises démarchées de grande taille et confrontées à un marché de l'emploi en tension peuvent concrétiser des promesses d'embauche même après un délai important.

Le taux de réussite obtenu (100 % de stagiaires reparties avec une perspective concrète) démontre qu'une fois préparées, dotées d'outils de candidature adaptés, élaborés et maîtrisés par elles-mêmes, et prêtes à partager leur discours (pitch et entretien), **les personnes accompagnées abordent avec confiance les différentes étapes de la recherche d'emploi**, et obtiennent facilement et rapidement un résultat. Que les recruteurs tiennent ou non leurs promesses, elles ont appris à prospecter avec une méthode adaptée, et à persévérer.

**Enfin, un bilan individuel a été réalisé avec chaque référent de l'AUVM à l'origine d'une orientation vers l'atelier, en vue d'un suivi post-atelier.** L'objectif est d'accompagner les stagiaires ayant obtenu une promesse de contrat, ou d'inscription en formation, afin qu'elles poursuivent leur démarche jusqu'à l'étape de signature.

## RÉSULTATS OBTENUS PAR TYPE

Sorties positives des 24 stagiaires  
ayant intégralement suivi leur session  
(données datées du dernier jour de session)



- CDI proposés à confirmer
- CDI obtenus
- CDD proposés à confirmer
- CDD obtenus et démarrés pendant ou à la sortie
- Contrat intérimaire obtenu
- CDDI en SIAE proposé à confirmer
- CDDI en SIAE obtenus
- Formations en attente de confirmation d'inscription
- Formation en alternance en attente de confirmation d'inscription
- Parcours santé à entamer avant démarche d'emploi

Type de résultat (N.B. une participante peut être concernée par plusieurs résultats)	Nombre de participantes
CDD proposé à confirmer	10
Formation en attente de confirmation/inscription	8
CDI proposé à confirmer	6
CDI obtenu	6
CDD obtenu et démarré pendant ou à la sortie	3
CDDI en SIAE obtenu	2
Contrat intérimaire obtenu	1
CDDI en SIAE proposé à confirmer	1
Formation en alternance à confirmer	1
Échec (aucune proposition, piste, ni contrat)	0

N.B. Une participante a vu son CCD transformé en CDI de 35 heures à la suite de l'écriture de ce bilan.



## RÉSULTATS OBTENUS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Aucune participante n'est sortie de l'atelier sans une piste à confirmer ou une perspective concrète.

### ► **TPOLOGIE DES CONTRATS OBTENUS OU PROPOSÉS**

#### **Vente**

- 3 CDI obtenus par la même personne, dont 1 déjà entamé.
- 1 CDI proposé à une stagiaire en situation administrative incomplète.
- 1 proposition de CDD de six mois en boulangerie (à confirmer dans le cadre du suivi post-atelier).

#### **Ménage**

- 4 CDD proposés à 4 femmes en situation administrative incomplète.
- 2 CDD proposés (à confirmer).
- 1 CDD obtenu et démarré.
- 1 CDI obtenu et démarré.
- 1 CDDI en SIAE de deux ans obtenu et entamé.
- 1 CDDI en SIAE de deux ans proposé (à confirmer).

#### **Accueil touristique**

- 1 CDI proposé à une participante en situation administrative incomplète.

#### **Cuisine**

- 2 CDD obtenus et entamés dans la restauration collective (avec possibilité d'évolution en CDI).
- 1 CDI obtenu (poste de commis de cuisine dans la restauration rapide) après le refus de 2 autres CDI par la personne concernée en raison d'une incompatibilité des horaires du soir avec sa vie familiale.
- 1 CDI proposé dans la restauration traditionnelle (à confirmer).

#### **Mécanique automobile**

- 2 CDI obtenus par la même personne (à confirmer).

#### **Restauration en ressourcerie/ recyclerie/magasin de seconde main**

- 1 CDDI de deux ans obtenu et entamé (poste d'employée restauratrice en ressourcerie).

#### **Garde d'enfants**

- 1 CDI obtenu et entamé.

#### **Service à la personne**

- 1 CDI obtenu et entamé (poste d'auxiliaire de vie en EHPAD – établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes).

### ► **TPOLOGIE DES FORMATIONS OBTENUES (À CONFIRMER EN SUIVI POST-ATELIER)**

#### **Cuisine/restauration collective**

- 1 formation de six mois proposée (à confirmer selon les horaires de la participante).
- 4 formations possibles identifiées par une même personne.
- 1 formation prévue après un « parcours santé », à confirmer après la réalisation d'un test d'intégration au sein de l'organisme identifié et rencontré.

#### **Prévention et sécurité/sûreté aéroportuaire**

- 1 inscription en cours (dossier CNAPS – Conseil national des activités privées de sécurité – à constituer, casier

judiciaire n° 3 obtenu) auprès d'un organisme de formation identifié (devis obtenu, en attente de validation par France Travail).

- 1 formation en sûreté aéroportuaire obtenue par une personne en situation administrative incomplète.

### Coiffure

- 2 formations trouvées par une même personne, dont une en cours et une prévue en décembre.

### ► LE « PARCOURS SANTÉ »

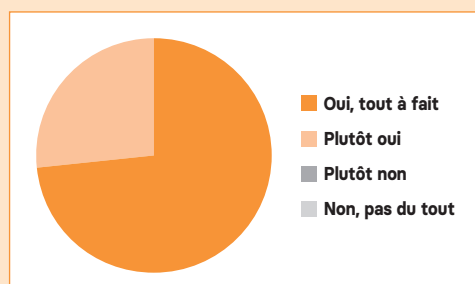
Pour compléter l'accompagnement assuré par une référente de l'AUVM auprès d'une participante souffrant de spasmes liés à sa situation de victime (coups reçus à la tête), en situation de déni et de blocage absolu (refus de tout soin ou examen médical), il a été décidé d'engager un travail sur ce sujet.

**La participante a accepté de suivre un « parcours santé » avant d'entamer une formation** d'employée polyvalente de restauration (inscription à confirmer auprès de l'organisme identifié, par un test réalisé le moment venu). Grâce à la formation, mais aussi au soutien des autres stagiaires, elle a reconnu ses spasmes. Par ailleurs, elle a fixé un rendez-vous avec un médecin généraliste pour la semaine suivant la fin de l'atelier et a accepté l'idée à la fois de prendre rendez-vous avec un neurologue, de traiter ses troubles et, si besoin, de déposer un dossier auprès de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH). **Cette situation démontre la qualité de la coordination établie avec la référente de l'AUVM et le besoin qu'avait la participante de se confronter à la problématique de l'emploi** pour faire évoluer sa situation de santé instable.

## RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION SOUMIS AUX PARTICIPANTES (EXTRAIT)

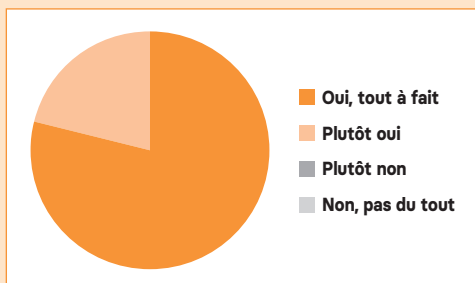
### ► La formation vous a-t-elle fourni des outils pratiques pour votre recherche d'emploi ?

	Nombre	Pourcentage
Oui, tout à fait	14	73,68 %
Plutôt oui	5	26,32 %
Plutôt non	0	0,00 %
Non, pas du tout	0	0,00 %
<b>Total</b>	19	100,00 %



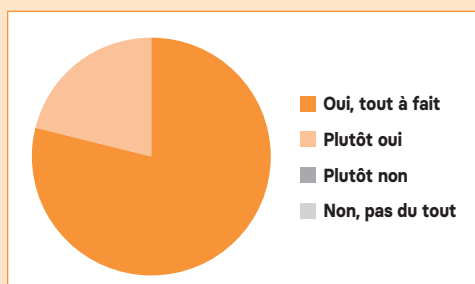
► **Les supports pédagogiques étaient-ils de bonne qualité (documents, présentations, vidéos, etc.) ?**

	Nombre	Pourcentage
<b>Oui, tout à fait</b>	<b>15</b>	<b>78,95 %</b>
<b>Plutôt oui</b>	<b>4</b>	<b>21,05 %</b>
Plutôt non	0	0,00 %
Non, pas du tout	0	0,00 %
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,00 %</b>



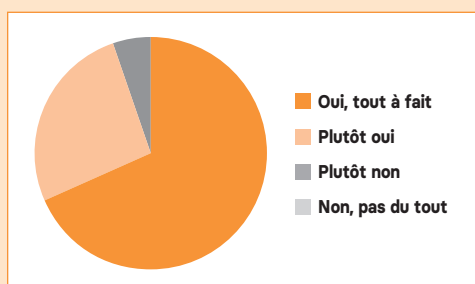
► **Pensez-vous que cette formation vous a aidé(e) à mieux structurer votre recherche d'emploi ?**

	Nombre	Pourcentage
<b>Oui, tout à fait</b>	<b>15</b>	<b>78,95 %</b>
<b>Plutôt oui</b>	<b>4</b>	<b>21,05 %</b>
Plutôt non	0	0,00 %
Non, pas du tout	0	0,00 %
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,00 %</b>



► **La formation vous a-t-elle aidé(e) à renforcer votre confiance dans votre recherche d'emploi ?**

	Nombre	Pourcentage
<b>Oui, tout à fait</b>	<b>13</b>	<b>68,42 %</b>
<b>Plutôt oui</b>	<b>5</b>	<b>26,32 %</b>
Plutôt non	1	5,26 %
Non, pas du tout	0	0,00 %
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,00 %</b>



## BILAN DES INTERVENANTS SOCOA

### ► LE FORMATEUR RÉFÉRENT SOCOA (PETER LORRE)

Dans tous les groupes rencontrés, le formateur référent a noté **l'implication des stagiaires** et leur curiosité d'apprendre, de comprendre, de progresser, d'évoluer et de se connaître, ainsi qu'un comportement parfaitement adapté. Toutes les personnes accompagnées ayant participé à la totalité de l'action (du premier au dernier jour) ont eu à cœur de suivre les séances et de se laisser guider tout au long de la formation. Leur besoin d'autonomie a également été remarquable.

Enfin, l'aspect collectif de la formation doit être souligné. Une **rare cohésion de groupe** a également contribué au succès de l'action, dont les effets positifs ont été amplifiés par une dimension émotionnelle : les participantes se soutenaient mutuellement et, lorsque l'une d'entre elles racontait son passé ou « craquait », elles se comprenaient en quelques mots et faisaient preuve de solidarité et d'entraide. Leur foi en la promesse de l'atelier, celle d'en repartir différentes, les a conduites à la réussite.

### ► L'INTERVENANTE EN ART-THÉRAPIE

Le dispositif mis en place travaillait sur le versant capacitaire des participantes, en tâchant de transformer leurs souffrances en ressources de résilience et de

(re)déploiement. Il favorisait **la distanciation et l'élaboration du récit de soi**, aidait à devenir sujet de sa propre histoire et, par là même, architecte de son devenir. Grâce aux explications fournies sur l'importance du corps, de l'attitude, de la voix et de la tenue, ainsi que sur la créativité, les personnes accompagnées ont mieux compris le lien entre l'intervention et une formation orientée sur la thématique professionnelle, surtout s'agissant de l'importance de leur « bien-être » face aux autres.

### ► L'INTERVENANTE EN COMMUNICATION BIENVEILLANTE ET PROFESSIONNELLE

Cette intervenante prenait le relais après l'animation du formateur SoCoA sur le contenu (phase de la formation portant sur le bilan de compétences et les outils de candidature).

Les différents groupes ont beaucoup apprécié les exercices oraux et les mises en situation destinées à travailler sur les vocabulaires généraux et spécifiques de la recherche d'emploi. Ils ont particulièrement aimé les exercices de diction, ainsi que les moments d'activité physique (danse et étirements). Les stagiaires se sont généralement montrés attentifs et intéressés. Dans tous les groupes, elles

ont fait preuve d'une **grande tolérance** envers les différences des unes et des autres (âge, origines, recherches, situation familiale et personnelle...).

L'intervenante a également souligné l'importante implication et la très **grande curiosité** de chaque participante. Enfin, elle a remarqué que les groupes de femmes prises en charge à l'AUVM étaient plus impliqués et motivés à avancer que d'autres publics en difficulté rencontrés dans le cadre de ses interventions avec SoCoA.

### ► L'INTERVENANT EN STREET ART

Toutes les femmes présentes ont adoré le moment privilégié de création libre proposé par l'intervenant en *street art*, après lequel chacune est repartie avec des supports, destinés à elle-même ou à ses enfants. Les mères ont ensuite pu décrire l'émerveillement de leurs enfants à l'idée qu'elles soient auteures des œuvres rapportées. Un certain nombre d'entre elles, qui ne se pensaient pas capables de telles réalisations, en ont tiré une **profonde satisfaction**.

L'intervention de *street art* a été combinée avec d'autres **moments de team building**, en présence du formateur principal, au cours desquels il s'agissait de se détendre, dans le plaisir d'avoir partagé une belle semaine de travail en formation, parfois difficile.

Clôturer ainsi la semaine permettait de retrouver, la semaine suivante, les participantes ravies des moments passés, d'autant plus qu'ils avaient été partagés avec un artiste célèbre. La présence de l'intervenant favorisait donc l'assiduité des participantes tout au long de la formation.



## LE QUESTIONNAIRE ANNUEL DES RÉSIDENTS

En 2024 :

« 93,60 % des résidents étaient **satisfaits de la qualité de leur accueil.** »

« 84 % des résidents jugeaient leur **lieu d'hébergement en bon état.** »

« 91,89 % des résidents se sentaient **en sécurité dans le quartier** de leur lieu d'hébergement. »

« 88,54 % des résidents indiquaient que **leurs souhaits et leurs besoins étaient pris en compte** dans le cadre de leur accompagnement social. »

« 90 % des résidents appréciaient la **proximité de leur hébergement avec les transports en commun.** »

« 72,99 % des résidents **avaient pu s'exprimer** lors de temps institutionnels. »

« 94,64 % des résidents s'étaient vu expliquer la **nécessité d'une participation active à leur accompagnement social par l'équipe**, et indiquaient comprendre cette nécessité. »

« 87,62 % des résidents estimaient que **leur intimité et leur vie privée étaient respectées.** »

« 96,59 % des résidents considéraient que **leur référent AUVM répondait à leurs questions**, et plus de 91 % d'entre eux se disaient **satisfaits du rythme de leur accompagnement social.** »

« 87,54 % des résidents s'estimaient **plus autonomes** qu'au moment de leur arrivée. »





**Association d'intérêt général**

4 rue du Docteur Calmette 94310 ORLY

Tél : 01 45 97 24 05 • [info@auvm.org](mailto:info@auvm.org)

N° SIRET : 332 335 702 000 46 • Code APE : 8790 B

[www.auvm.org](http://www.auvm.org)