Dimensions HUMAINES



SUR LE TERRAIN

"La Voix des aidants" : une plateforme de répit

ON EN PARLE

Un nouveau métier pour la qualité de l'accueil

LE POINT SUR...

De la rue à la réinsertion sociale durable (5° partie) SOMMAIRE EDITO



PAGES 4 ET 5
SUR LE TERRAIN

A Nantes, Coallia accueille les femmes du monde



PAGE 6
SUR LE TERRAIN

"La Voix des Aidants" : une plateforme de répit pour les aidants familiaux



PAGE 7
SUR LE TERRAIN

"Ma santé, j'y participe" : des outils pédagogiques créés par et pour les migrants



PAGES 8 ET 9

Un nouveau métier pour la qualité de l'accueil



PAGE 10 LE POINT SUR...

De la rue à la réinsertion sociale durable (5° partie)



PAGE 11

LES PETITES GAZETTES

"Samsah-SAVS Le Mag" pour préserver le lien



PAGE 12 EN IMAGES

Trois nouvelles résidences à Paris

2019, *l'année de la renaissance*

Vous l'aviez constaté, la publication de notre magazine Dimensions humaines s'était interrompue depuis fin 2016. Il faut avouer que nos priorités étaient ailleurs : retrouver l'équilibre financier et assurer la pérennité de l'association pour mener à bien nos missions d'accueil et d'accompagnement pour les plus fragiles. Cette mission, fondatrice dès 1962, pour laquelle les pouvoirs publics nous renouvellent régulièrement leur confiance, cet exercice de "fraternité républicaine", comme aime à l'appeler notre Président, implique de solides ressources. C'est cette solidité et une gestion rigoureuse qu'il nous faut reconstituer. Aujourd'hui, Coallia a retrouvé l'équilibre. Elle poursuit son développement et nous sommes heureux d'être désormais le premier opérateur national pour le premier accueil des demandeurs d'asile.

2019 est donc l'année de la renaissance. Grâce à l'adossement de notre filiale, l'ESH Coallia Habitat, à notre partenaire Batigère, nous allons pouvoir profiter d'un grand plan de rénovation de nos établissements. Ce transfert de propriété est pour nous l'opportunité de nous recentrer autour de nos missions d'accueil et d'accompagnement, ce à quoi nous nous attellerons très bientôt en réécrivant, comme tous les 5 ans, notre projet d'entreprise associative (PEA).

La consolidation concerne aussi nos établissements médico-sociaux. Dans la perspective de créer un grand acteur national associatif et non lucratif, nous avons mis à l'étude, en toute transparence et avec la participation de deux de nos administrateurs, un rapprochement avec la Pierre angulaire, filiale d'Habitat et humanisme et Action Logement. Là encore, la société a besoin d'opérateurs fiables, solides et accessibles à tous. C'est ce que nous espérons pouvoir proposer au secteur médico-social.



La vie continue donc, et vous le constaterez par vous-même dans les pages qui suivent!

Bonne lecture,

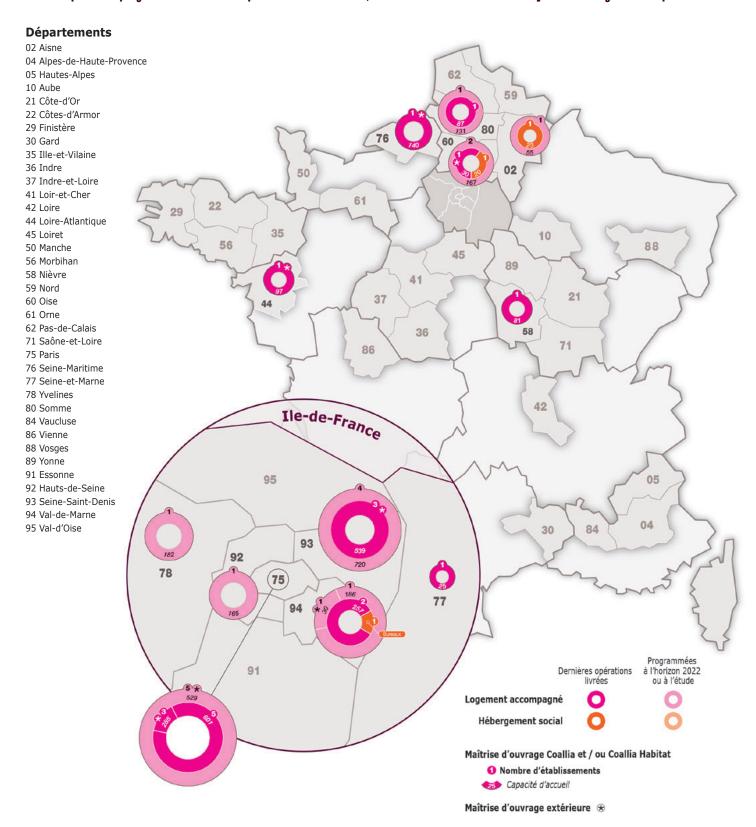
Arnaud Richard, Directeur général

LOGEMENT TRÈS SOCIAL

Coallia Habitat : pour le logement très social

Concevoir, bâtir, loger. C'est le credo de Coallia Habitat, ESH de Coallia créée pour développer l'offre de logements très sociaux (accessibles à des revenus inférieurs à ceux du logement social). Depuis sa mise en place en 2009, la structure gère les programmes immobiliers en assurant la maîtrise d'ouvrage pour le compte de Coallia ou en soutien à d'autres maîtres d'ouvrage. Elle intervient pour créer de nouveaux établissements ou réhabiliter des foyers de travailleurs migrants en les transformant en résidences sociales.

Avec 17 opérations programmées ou à l'étude pour les 5 années à venir, Coallia Habitat est au cœur des enjeux liés au logement des plus démunis.





Aymeric Martin en entretien avec une résidente mère de famille. Les plus observateurs reconnaîtront l'affiche des "Machines de l'île", installations monumentales nantaises, dont les affiches personnalisent les bureaux du Cada.

NANTES (LOIRE-ATLANTIQUE)

A Nantes, Coallia accueille les femmes du monde

Fortement implantée en Bretagne, Coallia s'étend maintenant en Loire-Atlantique. A Nantes, l'association accueille les femmes demandeuses d'asile et les aide à poursuivre leur route.

Un grand salon lumineux et spacieux avec cuisine américaine et deux chambres : un luxe pour Lushi T., albanaise. C'est une des premières bénéficiaires du Cada⁽¹⁾ Coallia pour femmes ouvert fin 2016. "Ce centre, proposé par Coallia dans le cadre de l'appel à projets de 2015 et du plan migrants, répond à une recommandation de l'union européenne et du HCR⁽²⁾. Ici, nous offrons aux femmes un environnement confortable et sécurisant le temps de leur procédure d'asile", détaille Maud Jan, Cheffe de service.

Validé par le ministère, le projet a pris vie pour accueillir des femmes seules ou avec enfants. Elles étaient principalement hébergées dans l'urgence sociale en région francilienne.

"Les orientations sont aujourd'hui effectuées par l'OFII⁽³⁾ au niveau local, poursuit Maud Jan. Parmi ces femmes, outre le contexte politique ou la guerre, beaucoup d'entre elles ont fui une persécution liée au genre : mariage forcé, prostitution, excision, homosexualité... Plus notre Cada sera identifié par l'OFII, plus nous affinerons notre spécialisation pour ce public."

A la recherche d'une dynamique sociale

Captés un par un dans le parc social, les 13 logements du Cada – tous meublés par l'équipe – offrent 60 places en co-hébergement : femmes avec et sans enfants, de tous âges, cohabitent dans les appartements, partageant cuisine et sanitaires, mais pas les chambres. "L'idée, c'est de créer du lien entre les personnes, argumente Maud Jan. La cohabitation peut parfois créer des tensions, mais elle favorise aussi les échanges. Les résidentes peuvent ainsi régulièrement s'aider pour la garde d'enfants ou encore participer à des activités ensemble."

Car la solitude renforce cette angoisse d'un avenir incertain et rend l'attente encore plus lourde. Le premier contact avec l'équipe est donc essentiel. "Notre première mission, c'est celle de groom bagagiste, plaisante Aymeric Martin, Intervenant d'action sociale! Nous accueillons ainsi la personne dès la descente du train et l'accompagnons directement dans son logement pour lui présenter son nouvel environnement." C'est un groupe de



Lushi T. dans la chambre de ses enfants

LUSHI T., Albanaise, 2 enfants

Lushi T. est arrivée à Nantes avec ses deux enfants. Auparavant hébergée en banlieue parisienne après avoir fui un mari violent et maltraitant, elle organisait sa vie autour de la recherche d'un hébergement (qui changeait tous les 3 à 4 jours) et de longs trajets école-domicile, ses deux enfants étant scolarisés dans deux arrondissements parisiens éloignés l'un de l'autre.

Contente de nous faire visiter son appartement confortable et tout propre, elle explique dans un très bon français: "Je suis vraiment contente ici. Mes enfants se sont refait des amis, ils aiment Nantes. Je ne sais pas comment ils ont appris le français! Au début, j'ai pris des cours d'éducation civique, de cuisine française, de sport, dans une association de soutien à l'intégration. Grâce à la boutique du secours catholique j'ai pu leur acheter une trottinette et des rollers".

Lushi, qui a obtenu le bénéfice de la protection subsidiaire, travaille maintenant dans la restauration et a quitté le Cada en juillet dernier pour un logement autonome dans le parc social.

27 Erythréennes en provenance d'Italie qui a inauguré le Cada, suivies par des Ivoiriennes, Congolaises, Maliennes, Somaliennes, Albanaises et Syriennes.

Un axe de travail fort : la parentalité

Si chaque résidente a bien sûr ses propres attentes, évoquées lors d'un diagnostic social personnalisé, le travail auprès d'un public exclusivement féminin avec enfants pose entre autres la question de la parentalité en situation d'exil. "Nos résidentes doivent assimiler les codes culturels français sur le système scolaire, les rythmes de l'enfant... pour réinvestir leur place de maman dans l'éducation de leur enfant, détaille Maud Jan. Comment lire un livret scolaire, par exemple, quand on ne comprend pas le français ?"

Entre alors en compte la volonté, mais aussi l'ingéniosité, de l'équipe, dans un cadre budgétaire contraint : trouver des bénévoles pour donner des cours de français, organiser des ateliers d'informations sur la parentalité, la santé, la sexualité, le logement avec des partenaires ou encore

SUR LE TERRAIN

orienter vers des activités culturelles gratuites pour enfants et mamans. Jonglant avec les partenaires institutionnels (CAF, maisons de quartier...), les collectifs de bénévoles et les associations (LGBTI (4) Nantes notamment), l'équipe parvient ainsi à proposer une offre variée d'actions collectives pour bousculer la routine quotidienne et ouvrir un horizon un peu encombré.

Tout cela en lien avec le tissu local grâce à l'aide de partenaires et d'un réseau de bénévoles spécialistes dans leur domaine (français langue étrangère, médecine, enseignement, puériculture, art-thérapie, sage-femme et bientôt kinésithérapie), et l'appui d'un service civique.

Et pour tout cela, il faut bien une équipe. "C'est exigeant de mobiliser des personnes souvent en dépression ou en dépression latente, parfois taraudées par la culpabilité d'avoir laissé des proches au pays afin qu'elles soient actrices de leur parcours", reconnaît Aymeric Martin. Ou comment aménager des vies précairement ancrées sur l'attente et l'incertitude, tout en répondant à l'urgence des situations personnelles.

Déborah Poulvelarie Responsable communication



En cours de français avec deux élèves érythréennes

FORTE VOLONTÉ ET BONNE HUMEUR

"Après une réunion de lancement avec Aymeric pour poser le cadre, j'ai démarré les cours de français auprès d'un groupe de 6 Erythréennes, maintenant réfugiées.

J'ai eu la chance de travailler avec Marie-Christine, une enseignante à la retraite qui nous a donné toutes les semaines le programme des cours et de précieux conseils pédagogiques. Nos stagiaires avaient des niveaux très disparates, certaines ne savaient pas écrire, mais toutes étaient armées d'une forte volonté et d'une bonne humeur qui rendait les cours d'autant plus dynamiques. Paradoxalement, c'est une stagiaire qui ne connaissait pas notre alphabet qui a progressé le plus, car nous avons travaillé surtout à l'oral!

Nous organisons aussi des sorties pour faire découvrir au groupe des lieux culturels gratuits : le château de Nantes, le Café qui papote, où nous avons toutes pris un cours de danse orientale! Avant que le groupe ne quitte le Cada, nous avons tâché de leur donner un maximum de bases pour qu'elles puissent se débrouiller au quotidien."

Carole Brunet, Formatrice bénévole

ACTUALITÉS

GESTION DU PATRIMOINE

Coallia Habitat: un adossement en 2019

Initié fin 2017, le projet d'adossement de l'ESH (5) Coallia Habitat, filiale de Coallia, vient d'entrer dans une nouvelle phase. L'idée est de regrouper cette ESH à un opérateur majeur dans une logique de mutualisation de moyens. Coallia y trouvera une aide précieuse pour l'entretien voire la rénovation de ce patrimoine, et pourra alors se consacrer tout entière à l'accueil et l'accompagnement de ses publics.

La première étape a consisté à arbitrer entre les deux offres d'adossement reçues, l'une de CDC Habitat et l'autre de Batigère. Issues d'un long travail d'analyse du parc immobilier de Coallia, ces deux offres ont été étudiées avec l'attention qu'elles méritaient et dans la plus grande transparence. C'est l'offre de Batigère qui a été retenue pour poursuivre une négociation plus affinée sur les différents aspects de l'adossement : montant de la soulte versée en échange du patrimoine immobilier, valorisation du parc, montant des loyers mais aussi conditions d'intégration des équipes. Les futures équipes de Coallia Habitat sont maintenant fixées sur les conditions de travail proposées par leur nouvel employeur et le programme des travaux de rénovation est calé.

Approuvé par le comité d'entreprise le 19 décembre, le protocole d'accord a été signé dès le lendemain. La mise en œuvre est donc lancée, et bien que nécessitant encore plusieurs mois de travail, l'adossement devrait se concrétiser mi 2019. Sans plus attendre, Mme Emmanuelle Cosse, ancienne ministre du Logement, a pris la présidence de Coallia Habitat.



Emmanuelle Cosse, nouvelle présidente de Coallia Habitat, et Jean-François Carenco, Président de Coallia.

⁽f) Cada: centre d'accueil pour demandeurs d'asile – (2) HCR: Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés – (3) Ofii: office français de l'immigration et l'intégration (4) LGBTI: association des lesbiens, gays, bi, trans et intersexe

⁽⁵⁾ Entreprise sociale pour l'habitat

AULNAY-SOUS-BOIS (SEINE-SAINT-DENIS)

"La Voix des aidants" : une plateforme de répit pour les aidants familiaux

Prendre en charge les patients atteints de la maladie d'Alzheimer c'est aussi accompagner leurs proches dans leur difficile quotidien. Les plateformes de répit participent ainsi au soutien des aidants familiaux. Illustration avec *La voix des aidants*, à Aulnay-sous-Bois (Seine-Saint-Denis).

Depuis le 1er février 2017, une plateforme de répit, gérée par Coallia, est ouverte à Aulnay-sous-Bois. "Sa vocation est d'apporter écoute et répit dans l'accompagnement du proche du malade maintenu au domicile", explique Wendy Gaudey, Psychologue coordinatrice de l'établissement. L'ouverture de ces plateformes s'inscrit dans le plan national Alzheimer. Obligatoirement rattachées à un accueil de jour, elles sont animées par des professionnels qui proposent aussi des prestations permettant aux aidants de prendre du repos ou des loisirs.

Pourquoi ce nom, La voix des aidants? "Il a été choisi pour exprimer les voix remplies de souffrance des aidants, à un moment de leur vie que tout un chacun doit entendre et comprendre", commente W. Gaudey.

Apaiser et soulager

"Les problématiques sont très importantes quand le malade est à domicile et que l'aidant se retrouve seul", souligne W. Gaudey. "Le rôle de l'accueil en plateforme est de soutenir l'aidant, de l'apaiser, voire de l'accompagner dans la décision d'une entrée en Ehpad pour son proche." Pour cela, des entretiens individualisés apportent écoute, conseils, orientation vers des ressources extérieures et accessibles. Si besoin, des séances de soutien psychologique sont proposées.

La plateforme offre également des services d'accompagnement : "Quand un aidant a besoin de s'absenter, nous

MALADIES Neurodégénératives : Un plan national

Le plan maladies neurodégénératives 2014-2019 concerne l'ensemble des patients (Alzheimer, Parkinson, sclérose en plaques, etc.)

Il contient trois volets dont l'un a pour objectif "d'assurer la qualité de vie des malades et de leurs aidants" avec, notamment, la création de 65 nouvelles plateformes d'accompagnement et de répit, pour renforcer le soutien aux aidants.

pouvons faire appel à un partenaire pour intervenir au domicile de la famille et soulager l'aidant. Le coût de ce service est pris en charge par la plate-forme. »

La vocation de La Voix des aidants est également d'accueillir des familles pour des réunions d'information mais aussi des groupes d'échange et de partage. "Ces groupes apportent beaucoup aux participants. Des liens se construisent." Enfin, les aidants peuvent suivre des activités individuelles ou collectives : sophrologie, shiatsu ou autres activités de relaxation et de bien-être.

Peu à peu, la plateforme s'ancre dans le tissu local et construit de nouveaux partenariats, par exemple avec *Artz*, une association qui propose, aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, des visites de musées en ligne ou en présentiel.

Plus d'une centaine de ces établissements ont déjà été créés en France. Chacun dispose d'un territoire bien délimité par l'agence régionale de santé. En Seine-Saint-Denis, 4 plateformes existent maintenant et couvrent tout le territoire.

Isabelle Costa, Rédactrice



Entre autres services, La Voix des aidants peut offrir des séances de soutien psychologique.

EN PRATIQUE

Plateforme de répit *La voix des aidants* 15 rue Tournadour, Aulnay-sous-Bois

Tél. 07 71 44 24 13

HORAIRES D'OUVERTURE

Du lundi au jeudi : 9 h30 > 12 h30 et 13 h30 > 17 h. Le vendredi : 10 h > 12 h30 et 13 h30 > 17 h.

Pour les personnes résidant à Aulnay-sous-Bois, Sevran, Villepinte, Le Blanc-Mesnil, Drancy et Tremblay-en-France.

COALLIA ENGAGÉE DANS LA PRISE EN CHARGE DES MALADES D'ALZHEIMER

La résidence du Parc à Aulnay-sous-Bois (Seine-Saint-Denis), créé en 1995, comprend 75 chambres individuelles. Elle accueille en majorité des patients lourds, en perte d'autonomie et nécessitant un encadrement conséquent.

Un pôle d'activité et de soins adaptés (PASA) y a été créé en 2014 pour prendre en charge, de façon non médicamenteuse, les résidents atteints de la maladie d'Alzheimer et qui présentent d'importants troubles du comportement. 14 personnes y sont accueillies et prises en charge par deux assistants de soins en gérontologie.

La décision d'y intégrer des patients est prise en collaboration avec le médecin coordonnateur et le psychologue. La création du PASA a apporté de nombreuses améliorations tant aux patients, apaisés par cette prise en charge, qu'à l'équipe de soins qui travaille ainsi dans de meilleures conditions.

Un accueil de jour, adossé à l'Ehpad, a pour mission d'accueillir les personnes atteintes de maladies neurodégénératives vivant encore à domicile. A raison d'une ou deux journées par semaine, elles sont prises en charge pour des activités destinées à préserver leurs acquis. La plateforme vient compléter ce dispositif. Le 21 septembre, journée mondiale contre la maladie d'Alzheimer, et le 6 octobre à l'occasion de la journée nationale des aidants, plateforme et accueil de jour ont ouvert leurs portes au public pour une présentation des divers ateliers proposés et une rencontre avec les partenaires.

ÎLE-DE-FRANCE

"Ma santé, j'y participe" : des outils pédagogiques créés par et pour les personnes migrantes

L'accès aux soins peut être un parcours du combattant pour les migrants. A l'obstacle de la maîtrise du français s'ajoute celui de la difficulté du langage administratif. Il faut également savoir s'orienter dans les différents dispositifs. Pour aider les migrants dans leurs démarches, Coallia propose une série d'outils pédagogiques bien ciblés.

Les situations de communication sont les plus difficiles pour les personnes qui ne maîtrisent pas encore la langue de leur pays d'accueil. Pour un migrant arrivé en France, la difficulté est double : il doit non seulement s'approprier la langue, mais aussi comprendre le langage administratif, qui est très souvent son premier contact avec le processus d'intégration. Comprendre le fonctionnement des dispositifs institutionnels s'avère un apprentissage laborieux, frustrant et, pour certains, décourageant. Et le domaine de la santé se révèle particulièrement difficile à aborder.

Acteurs et auteurs de leurs droits

Ce constat a motivé le travail mené par les travailleurs sociaux du service Accompagnement social qui ont décidé de retravailler les outils d'information et de communication relatifs aux droits en matière de santé. L'objectif est de faciliter la vulgarisation de l'information et de simplifier les messages en y associant les résidents. "La simplification ou la vulgarisation ne sont pas ici synonymes d'infantilisation. Les résidents ont travaillé eux-mêmes les outils de communication, afin de faciliter l'ancrage des messages. L'objectif de notre démarche est de permettre l'autonomie des personnes en les reconnaissant en tant qu'acteurs/auteurs de leurs droits".

Ainsi, quatre groupes de travail ont été constitués, composés d'une quarantaine de résidents de foyers et résidences sociales, de travailleurs sociaux, de professionnels de santé et d'une illustratrice/ infographiste.

Dans un premier temps, les supports ont été définis (affiches et dépliants) et le choix des thèmes a été priorisé : le parcours de soin et la carte vitale, les couvertures maladies complémentaires, l'aide médicale d'État, l'arrêt maladie et l'arrêt de travail.

Dans un second temps, les travailleurs sociaux et les professionnels de santé ont animé les groupes de travail chargés de créer un outil concret sur chaque thème afin d'aider chacun dans ses démarches d'accès aux soins. La méthode d'animaIllustratrice/infographiste: Marie Gorlicki et qu'une maladie ou un accident nous empêche de travailler, il est important de le déclarer rapidement à la Sécurité Sociale et à l'employeur. Les affiches et les dépliants en version imprimable sont disponibles sur simple demande (gerald.brenon@coallia.org) ARRÊT MALADIE ACCIDENT DE TRAVAIL

tion retenue était celle du photolangage. A partir d'illustrations représentant des individus, des situations, des pratiques, des lieux, des objets, les membres du groupe expriment leurs représentations sur chaque thème. Ensuite, soit ils définissent ensemble l'image qui traduit le mieux l'objectif recherché, soit ils conseillent l'illustratrice afin qu'elle réalise une image sur mesure.

Une nouvelle série d'affiches

"Après 8 mois de travail, de création et de concertation, une série de 4 affiches accompagnées de brochures d'information ont été présentées en séance collective à deux groupes de résidents, sans intervention de notre part, et nous avons pu constater, avec une grande satisfaction, que les bénéficiaires s'étaient approprié la plupart des messages que nous souhaitions faire passer."

Ce projet soutenu et financé par l'Agence régionale de santé Île-de-France va être poursuivi en 2019, toujours en collaboration avec les bénéficiaires des droits. avec la création d'affiches de prévention sur les pathologies les plus fréquemment rencontrées (sida, tuberculose, diabète, maladies cardiovasculaires, cancer colorectal...).

CMU-COMPLÉMENTAIRE

ACS ET MUTUELLES

Gérald Brenon

Chef du service Accompagnement social, UT Insertion logement et accompagnement social



Les tout nouveaux coordinateurs hôteliers entourés de leurs formateurs et directeurs

UNE DÉCLINAISON DU MÉTIER DE GOUVERNANTE

Le métier de gouvernant(e) en établissement de santé s'organise autour de cinq grandes fonctions : management, contrôle, communication, gestion, élaboration et application des protocoles. C'est sur cette base qu'a été travaillée la fiche de poste de coordinateur hôtelier, propre à Coallia

MÉDICO-SOCIAL

Un nouveau métier pour la qualité de l'accueil

On peut être âgé ou porteur d'un handicap et apprécier les bons petits plats sur de jolies tables bien mises, les vêtements bien lavés et repassés et les locaux accueillants. S'il n'a jamais été question d'en priver les résidents des établissements médico-sociaux de Coallia, il s'agit aujourd'hui d'exiger ce confort pour chacun d'entre eux. Un nouveau métier, coordinateur hôtelier, en a depuis peu la charge.

Ils sont neuf à s'être lancés dans l'aventure. Neuf salariés de Coallia travaillant en établissement médico-social, auprès de personnes âgées ou porteuses d'un handicap, prêts à remettre en question leurs pratiques et leur métier pour progresser et faire avancer leur établissement. Pour la plupart agents des services hôteliers ou agents de service, ces salariés, tous volontaires, ont suivi une année de formation pour accéder à la qualification de coordinateur hôtelier. En ligne de mire, une mission simple mais redoutable : être garant de la qualité d'accueil et du confort des résidents et de leurs familles

Une formation sur mesure

Assurée par le Greta Metehor, intégré au prestigieux lycée des métiers de l'hôtellerie Jean Drouant, à Paris, la formation est une création exclusive pour Coallia.

"L'idée d'un métier dédié principalement à la gestion des activités hôtelières (blanchisserie, hygiène des locaux, restauration collective) a émergé en 2014. A l'époque, c'est surtout l'insatisfaction des familles et des résidents quant à la gestion du linge qui a permis de soulever la question", se souvient Nathalie Zede, déléguée

nationale des services pour les établissements médico-sociaux. "Le linge se perdait, le contrôle qualité était insuffisant. En tirant le fil, nous avons conclu qu'il était nécessaire de créer ce corps de métier à Coallia. Une étude nous a permis d'établir une fiche de poste listant les missions d'un coordinateur hôtelier : mettre en place des protocoles d'hygiène, gérer le linge plat, les tenues professionnelles et le traitement du linge des résidents, mais aussi porter un œil critique sur la restauration, l'hygiène et toutes les conditions d'accueil de nos résidents et de leurs familles."

Un premier Cadre hôtelier a pris ses fonctions au Pavillon Girardin, un établissement accueillant des personnes cérébrolésées situé à Ermenonville, dans l'Oise. L'expérience, concluante, a lancé la création de la filière.

Apprendre en pratiquant, travailler en apprenant

Il restait ensuite à structurer le métier et donner un socle de compétences commun et reconnu à ceux qui allaient devenir, ou étaient déjà de fait, coordinateurs hôteliers. Cela passait par l'amélioration et la valorisation de leurs compétences et le fait de les conforter dans leur posture professionnelle. "Nous voulions créer un vrai corps de métier qui puisse échanger et se soutenir mutuellement, témoigne Nathalie Zede. La formation mise en place comprend donc des enseignements théoriques mais aussi beaucoup de visites d'établissements et, bien sûr, de la pratique, car les salariés restent en poste pendant toute la durée de la formation."

Naissance d'une filière

Plus d'un an après la remise des diplômes, la filière continue de s'étoffer et se déployer : à Calonne-Ricouart, à l'Ehpad d'Aulnay... Cinq Responsables de qualité de vie (des professionnels déjà bien expérimentés) et douze coordinateurs hôteliers œuvrent aujourd'hui à Coallia, et quatre postes sont à pourvoir.

"Bien que nous ayons déjà mis en place de nombreuses procédures, beaucoup reste à faire pour continuer d'accompagner les coordinateurs hôteliers dans leurs nouvelles missions. Avec l'internalisation de la fonction restauration dans de nombreux établissements, c'est tout un nouveau pan du métier qui s'ouvre à eux et que nous allons structurer ensemble", conclut Nathalie Zede.

Déborah Poulvelarie Responsable communication



La formation inclut des temps de visite, en intérieur...



et extérieur!

Maryline Lampson, Directrice de l'Ehpad de Bonnedonne (Hautes-Alpes) "Un soutien pour les équipes et le directeur"



"J'ai la chance d'avoir, dans mon établissement, une coordinatrice hôtelière (Emmanuelle Niollet) ayant auparavant travaillé comme cuisinière puis agent de service dans l'établissement. Aujourd'hui, elle contrôle et supervise tout ce qui améliore l'accueil de nos résidents: propreté des locaux et du linge, qualité de la cuisine... tout en ayant le souci d'accompagner les équipes. En somme, je fixe les objectifs et, avec sa connaissance des métiers et des outils

de pilotage, elle trouve le chemin pour y parvenir. C'est un soutien pour tout le monde, et un allié des résidents, qui savent ce qu'ils lui doivent."

Séverine Angioi, Coordinatrice hôtelière à la Maison d'accueil spécialisé du centre Tourville à Apt (Vaucluse) "Plus de sérénité dans mon poste"



"J'occupais la fonction d'agent de service intérieur quand j'ai été nommée référente hygiène. A ce titre, on m'a proposé d'élargir mes compétences et responsabilités en devant coordinateur hôtelier. Dès que j'ai été nommée à ce poste, je suis entrée en formation (à raison de 2 jours par mois pendant 10 mois). Cela m'a apporté un vrai savoir-faire mais aussi confortée dans certaines pratiques que j'avais établies avec l'expérience. J'ai maintenant élargi ma supervision à la lingerie, la coordination d'équipe, la restaura-

tion... Bien que les tâches soient plus nombreuses, elles sont maintenant clairement listées dans ma fiche de poste et j'y suis préparée, je peux donc les accomplir avec plus de confort et de sérénité."

EN BREF

ACCUEIL D'URGENCE

A Paris, Coallia fête Noël et le partage

Pour ce premier Noël commun aux quatre centres d'hébergement parisiens, organisé le 18 décembre, les équipes ont vu les choses en grand : cracheurs de feu, danseuses "tribal fusion", conteurs et même cadeaux au pied du sapin. "Chacun a mobilisé son réseau. Pour ma part j'ai invité mes amies danseuses", explique Justine Porte, Intervenante d'action sociale au CHS⁽¹⁾ de la rue de l'ouest (14°).

Près de 60 personnes hébergées ont ainsi pu partager un Noël convivial et festif, un vœu cher à Namik Gadouche et Benjamin Caramelle, les Chefs de service qui ont lancé l'idée. "Nous souhaitions rassembler des enfants, des jeunes mineurs non accompagnés et des familles à la rue", explique Namik. "Nous avons donné carte blanche aux équipes qui devaient tout faire pour que cette fête soit l'occasion de rompre avec un quotidien difficile. Ce fut un moment fort en émotion et en partage. Du pur bonheur pour tous, y compris pour nous!".

Ce grand Noël n'est sans doute que le premier. Avec maintenant 5 établissements d'hébergement social (centres d'hébergement et de stabilisation et LIMA⁽²⁾ dans le 14° et dans le 5°, centre d'accueil pour mineurs non accompagnés *Charles Godon* dans le 9° et le tout nouveau LIMA dans le 16°), Coallia développe fortement sa capacité d'accueil d'urgence dans la capitale, qui atteint aujourd'hui 192 places.

Premier acteur associatif de l'accueil des demandeurs d'asile en France et premier opérateur national pour l'accueil des primo-arrivants, Coallia bénéficie en effet d'une longue expérience d'accueil, qui prend ses racines dès 1975 avec l'accueil des réfugiés du sud-est asiatique.

Déborah Poulvelarie Responsable communication



Un vrai Noël pour tous les résidents de nos centres d'hébergement parisiens.

(1) Centre d'hébergement et de stabilisation - (2) Lieu de mise à l'abri



Les pensions de famille sont une des solutions de logement pour les personnes "sortant de la rue". Ici, la pension de famille Pouleder à Brest.

ACCUEIL DES SANS-ABRI

De la rue à la réinsertion sociale durable (5° partie)

Voici le cinquième et dernier volet de notre série De la rue à la réinsertion sociale durable. Après avoir évoqué les sans-abris, leurs diverses problématiques et les exigences qui s'imposent aux professionnels qui les accompagnent, concluons maintenant avec la question de la prise en charge et des risques inhérents.

Des structures d'hébergement plus adaptées

Les spécialistes de la cause s'entendent pour dire que l'idéal serait de créer de petites structures (8 à 16 places) composées d'espaces privatifs (chambres, studios). Les pensions de famille peuvent être une solution mais essentiellement pour les personnes capables de vivre un minimum en communauté. Le CHRS (1) de stabilisation dans lequel je travaille a été créé en 2007 dans cette finalité.

Pour les plus marginalisés, il faut toujours faire attention à ne pas brusquer le résident et être très attentif à ses aspirations pour ne pas qu'il prenne peur et mette tout en échec. En effet, il ne faut pas oublier que certains ont des psychopathologies très lourdes et que plus ils se rapprocheront d'une vie "normale" plus ils seront susceptibles d'être effrayés et de tout mettre en échec. Comme nous l'avons vu dans le cas de René et de Marie à travers leurs témoignages, le manque d'estime de soi est leur plus gros frein. Il faut alors travailler avec un cadre souple, sur le lien social qu'ils ont souvent perdu de par leur parcours d'errance.

Un accompagnement social global doit être effectué autour de la vie quotidienne, de la santé, d'une réappropriation de l'institutionnel, entre autres. Il est conseillé d'utiliser des ateliers collectifs comme la cuisine, le petit-déjeuner, un journal, des sorties culturelles pour recréer du lien social et réapprendre à communiquer et travailler sur l'estime de soi.

Pour une réinsertion sociale durable de ce public particulier, en plus du diplôme, il faudra donc faire preuve de talent, de travail sur soi et d'analyse pertinente, sous peine de participer à la hausse des SDF en France et non à leur réinsertion sociale durable.

Olivier Delporte-Fontaine Travailleur social au CHRS L'Elan à Osny (95)

OUI, ÇA VA PRENDRE DU TEMPS!

"J'oriente régulièrement des sans-abri vers les CHRS de Coallia. Travailler auprès d'un tel public, c'est veiller sans arrêt à la juste distance qui me permettra de les suivre et les rassurer sans les effrayer. Que ce soit par la tasse de thé ou café ou la soupe offerts dans mon bureau, la possibilité de copier chaque courrier reçu et le conserver soigneusement dans un dossier ici, la poursuite de l'accompagnement aussi longtemps que souhaité même une fois un logement intégré... tout est libre. Je veille en revanche à toujours trouver un point d'accroche pour proposer mon accompagnement. Une personne qui ne souhaite pas quitter la rue peut avoir malgré tout envie de refaire ses lunettes cassées pour pouvoir lire. C'est un début qui me permet de travailler à l'ouverture de droits CMU complémentaire et ainsi reprendre le chemin de l'insertion. La file active de 50 personnes par an, relativement limitée, me permet cette souplesse et cette proximité.

La transition vers l'hébergement est très différente d'une personne à l'autre. Certains la vivent facilement, d'autres vont dormir au sol avant de pouvoir dormir dans leur lit, laisser la lumière allumée car elle leur rappelle l'abribus qu'ils occupaient, ou laisser la fenêtre grand ouverte pour apaiser leur peur des murs. Je les rassure en leur disant que oui, ça va prendre du temps, mais qu'ils vont s'adapter de nouveau à la vie sous un toit. Souvent ça prend. Et si la personne repart dans la rue, alors on retravaille sur ce qui a raté.

Eve Usandizaga, Assistante sociale auprès des sans domicile fixe, Ville de Cergy

⁽¹⁾ Centre d'hébergement et de réinsertion sociale





Un espace d'expression et de partage entre usagers.

SEVRAN (SEINE-SAINT-DENIS)

"Samsah-SAVS Le Mag" pour préserver le lien

Ouvert en 2009, le service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (Samsah) de Sevran en Seine-saint-Denis couvre une dizaine de communes du département et permet à 50 personnes en situation de handicap psychique de se maintenir dans leur domicile. Pour rompre l'isolement,

des ateliers réguliers sont mis en place par l'équipe dans les locaux du dispositif. Samsah-SAVS Le Mag fait partie de ces outils qui permettent aux bénéficiaires de se rencontrer et de promouvoir le travail réalisé au sein de la structure.

Plus qu'un comité de rédaction, l'équipe de conception du journal du SAVS⁽¹⁾ et Samsah de Seine-Saint-Denis se réunit autour d'un véritable atelier pédagogique. Composé d'usagers des deux services et de Sophie Morin, Éducatrice spécialisée, le groupe se retrouve un samedi sur trois (depuis 2014 pour le Samsah et 2015 pour le SAVS) pour offrir tous les semestres une vitrine aux activités des structures qui les accompagnent.

La formule ? Des rubriques fixes et toujours un organigramme sous forme de trombinoscope pour les repères, et du partage ! Partage d'histoires de vies, publication d'albums photos des activités et séjours organisés, billets d'humour et interviews des partenaires.

Pour Sophie Morin, l'outil facilite la remontée d'informations et libère la parole des usagers. "C'est un espace d'expression précieux. Les usagers sont fortement investis et transmettent leurs articles avec beaucoup de plaisir, partagent leurs loisirs et même leurs créations ». Le processus de réalisation du journal est aussi important que l'objet fini. Il est distribué aux usagers lors des visites à domicile, renouvelant ainsi le lien avec l'institution mais aussi avec les structures partenaires.

Fatimata Sall Chargée de communication



Le comité de rédaction prépare actuellement le n°7 du Mag.

EXTRAIT DE LA RUBRIQUE "PAROLES D'USAGERS"

Tranches d'histoire - Halima H. (Algérie)

"Je suis née en 1950, à Oran, à l'hôpital Gambetta, en Algérie. Je suis arrivée en France, j'avais 4 ans. Je me souviens que j'ai été impressionnée par le monde dans les rues, les voitures, le métro. Je suis allée à l'école, j'ai appris à coudre, à tricoter pour habiller mes poupées.

On a quitté l'Algérie à cause de la guerre. On est partis avec mon père, ma mère, mon petit frère, ma petite sœur et moi.

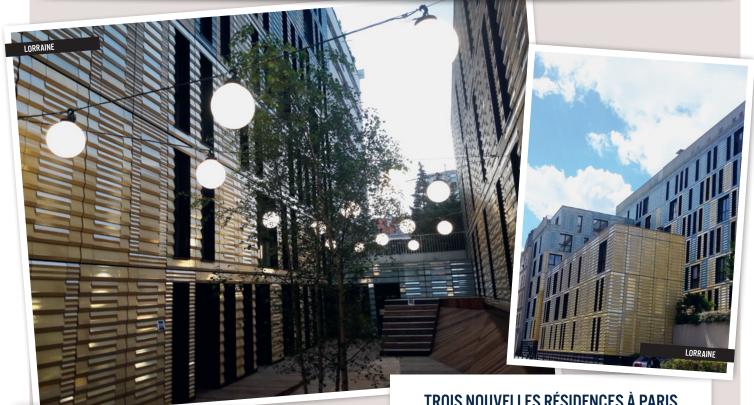
Quand on vivait en Algérie, on était tous unis, en famille avec mes grands-parents, mes oncles et mes tantes qui venaient nous voir. Quand on est arrivés en France, on s'est retrouvés tout seuls. On a habité dans plein d'endroits différents (Paris 18°, 19°, rue Petit, rue de Crimée, après on a habité Montreuil).

Je suis retournée en Algérie bien plus tard, chez de la famille. J'étais contente d'y retourner mais le pays avait beaucoup changé : le progrès avait construit plein de bâtiments.

Une chanson me réchauffe le cœur : «Kabylie, mon beau pays, Azazga c'est mon village, je n'ai jamais oublié les amis de mon âge. J'ai grandi dans les montagnes...» (Mohamed Mazouni)."

 $^{^{\}mbox{\tiny (1)}}$ SAVS : Service d'accompagnement à la vie sociale

EN IMAGES



TROIS NOUVELLES RÉSIDENCES À PARIS

Avec son bardage en terre cuite irisée, la nouvelle résidence sociale "Lorraine", dans le 19e arrondissement, fait son effet ! Reprise de fond en comble pour accueillir 173 logements autonomes et un restaurant social, elle vient tout juste d'être inaugurée. Tout comme la résidence sociale "Bachelard", dans le 14e arrondissement, inaugurée en mai 2018, abritant également une pension de famille et des appartements de coordination thérapeutique gérés par des associations partenaires. Ou encore la résidence "Romainville", dans le 19e arrondissement, inaugurée en septembre 2018. Voici deux nouveaux foyers transformés en beaux logements autonomes et une nouvelle résidence sociale, pour que la ville reste accueillante pour tous.

BACHELARD

