



Itinéraires  
Caen & Lisieux

# ACCUEIL DE JOUR FAMILLES

*Avec enfants mineurs et femmes enceintes*

*Rapport d'activité - Année 2023*



## PRESENTATION DE LA STRUCTURE

1. La genèse du projet	1
2. Le cadre législatif et le contexte de création de l'accueil de jour	1
3. Les moyens	2
4. L'équipe	3
5. Le fonctionnement de l'accueil de jour	4

## LES FAMILLES RENCONTREES

1. La fréquentation de l'accueil de jour	7
2. L'origine géographique des familles reçues	8
3. Le statut des ménages reçus	12
4. La composition des ménages	12
5. Les services qui orientent	13
6. Situation d'hébergement des ménages	14

## LES MISSIONS DE L'ACCUEIL DE JOUR FAMILLES

1. La vie quotidienne et la mise à l'abri	15
2. La veille sanitaire	16
3. Le soutien à la scolarité	16

## LA SITUATION DES FAMILLES AU TERME DE LEUR ACCUEIL

18

## LES PARTENARIATS

19

## L'EVALUATION

19

## PERSPECTIVES 2024

20



## I. PRESENTATION DE LA STRUCTURE

### 1) La genèse du projet

La situation internationale, l'augmentation de la précarité, le plan de résorption des nuitées d'hôtel sont des éléments qui ont participé à la modification de la prise en charge sur le territoire. Depuis 2015, les équipes du Samu social 14 et du 115 remontaient lors de réunions partenariales (plénière du plan hivernal – dispositif de veille sociale - ...) des informations concernant la présence de familles (primo-arrivants – SDD – sans papiers – sans droits déterminés) avec enfants à la rue, en squat, car ne bénéficiant pas d'une prise en charge à l'hôtel via le 115 ou en structures d'hébergement (familles ayant eu un refus de la DDETS ou ne sollicitant plus d'hébergement). Des associations (AAJB, Jacques Cornu, ITINERAIRES) ont mis en place des solutions provisoires pour répondre partiellement aux besoins repérés et soutenir les équipes confrontées quotidiennement à ce phénomène. La Direction Départementale de la Cohésion Sociale, très préoccupée par cette situation, a demandé aux associations de réfléchir à l'ouverture d'un accueil de jour pour familles car il n'existait pas sur le territoire de ressources locales permettant l'accueil concomitant des parents et des enfants. La FAS (Fédération des Acteurs de la Solidarité) a également participé à ce projet pérenne à la demande de la DDETS.

Fin 2016, la DDETS a demandé à l'association ITINERAIRES de porter ce projet, ce qu'elle a accepté conformément aux engagements (réponse aux besoins repérés) et valeurs (fraternité, solidarité) qu'elle revendique.

C'est un projet éminemment important, forcément partenarial qui assoit concrètement les valeurs de fraternité. C'est un projet singulier (peu de créations de ce type en France) qui, bien que s'adressant à des personnes très fragilisées par leur parcours de vie, peut rencontrer dans le contexte actuel l'hostilité de la population, ce qui nous oblige à un dialogue incessant sur les représentations, le vivre ensemble.

C'est donc dans la discrétion et la rapidité, avec l'appui de la DDETS et de différentes associations (AMCE, secours catholique ; banque alimentaire, AAJB) que l'association ITINERAIRES a ouvert l'accueil de jour pour familles avec enfants et femmes enceintes le 1<sup>er</sup> mars 2017.

### 2) Le cadre législatif et le contexte de création de l'accueil de jour

Les textes régissant l'accueil de jour sont :

- Le code de l'action sociale et des familles et notamment les articles :
  - L.311-3 et suivants relatifs aux droits des usagers,
  - L.312-1 et suivants relatifs aux établissements sociaux et médico-sociaux,
  - L.313-1 à L. 313-9 relatifs aux régimes d'autorisations,

→ R.313-1 et R.313-10 et D.314-11 à D.313-14 relatifs aux conditions d'autorisation, de création, d'extension ou de transformation des établissements et services sociaux et médico-sociaux ;

- La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Depuis 2015, les acteurs de la veille sociale (maraudes, SIAO, ...) faisaient remonter auprès de la DDETS la nécessité d'un accueil de jour familles car sur le territoire, ils constataient un besoin pour que les familles et femmes enceintes sans solution stable d'hébergement ou de logement trouvent du répit.

L'arrêté préfectoral portant autorisation d'un accueil de jour géré par l'association ITINERAIRES a été signé par le préfet du Calvados pour une durée de 15 ans.

Une convention d'occupation d'un immeuble a été signée entre l'association et la DDETS pour une durée de 3 ans reconductible.

### 3) Les moyens

Une maison à étages entourée d'un petit jardin, située dans le centre-ville près du Jardin des plantes et des transports en commun, maison dont la conformité a été reconnue par Qualiconsult mais qui a nécessité des travaux d'aménagement finalisés à ce jour (salle de douches).

Elle est composée de :

- Un bureau d'accueil
- Le bureau de la cheffe de service
- Une bagagerie (casiers individuels avec cadenas)
- Une buanderie (3 machines à laver + 3 sèche-linges)
- Une douche et un vestiaire
- 3 WC
- Une « chiffonnerie »
- 2 salles de jeu aménagées
- Des espaces de repos et / ou de détente (fauteuils, canapés, lit pour bébé)
- Une grande pièce à vivre pour consommer des boissons chaudes et / ou réchauffer des plats (table, chaises, micro-onde)
- Un bureau partagé, aménagé et équipé
- Réserve alimentaire et de produits d'hygiène
- Un véhicule
- Un ordinateur fixe, Internet
- Un téléphone fixe et un téléphone portable
- Une imprimante
- Une photocopieuse

#### 4) L'équipe

**2023**

Direction	0.11 ETP
Chef de service	0.37 ETP
Administratif	0.40 ETP
Equipe éducative	4.00 ETP
Logistique	0.44 ETP
Psychologue	0.09 ETP
TISF ADMR	<u>0.11 ETP</u>
<b>Total</b>	<b>5.46 ETP</b>

L'équipe est volontairement pluridisciplinaire.

L'équipe éducative est en charge d'accueillir les familles, de les écouter, de les orienter, d'encadrer les prestations offertes sur l'Accueil de Jour, de faire respecter les règles de vie du lieu, d'être en lien quotidien avec les services de l'Extrême urgence et de l'Asile, assure (lorsque la présence éducative le permet) le transport des familles vers le restaurant social. Suite à la forte réduction budgétaire, les accompagnements physiques réguliers pourtant souvent essentiels ne peuvent plus être assurés faute de présence éducative suffisante.

L'équipe veille au bien-être des enfants présents, s'assure de leur inscription à l'école, propose des activités ludiques en lien avec la personne en service civique si présente, échange avec eux sur leur condition de vie actuelle,

La psychologue assure un soutien à l'équipe. Ce soutien est indispensable pour permettre à l'équipe d'avoir la distance nécessaire et une posture professionnelle adaptée face à ces familles à la rue.

La salariée en charge du ménage, assure quotidiennement la propreté des locaux. Cette mission contribue pleinement à la qualité de l'accueil. Il est à souligner que faute d'un budget suffisant, ce poste est assuré par une personne en contrat aidé qui ne possède que très rarement les compétences et l'autonomie nécessaire à cette fonction.

La cheffe de service anime l'équipe au quotidien, assure les liens partenariaux, participe aux différentes réunions de la veille sociale, est attentive aux demandes des partenaires, est garante du projet de service.

Les compétences demandées à chacun sont entre autres une qualité relationnelle, d'écoute, de réactivité, d'adaptation et une connaissance du territoire (partenariat, réseaux).

Une démarche de formation continue est mise en place (formations individuelles ou collectives, conférences, etc.).

Afin de permettre à la réunion d'équipe de se tenir chaque semaine, nous avons signé une convention de partenariat avec l'ADMR. Deux TISF assurent l'accueil des familles sur site tous les jeudi matin de 9h30 à 11h30. Au-delà de permettre la mise à l'abri des familles, ce choix de partenariat est en lien avec l'attention que nous souhaitons porter aux enfants et aux liens parentaux. Les 2 professionnels de l'ADMR proposent des activités ludiques et d'éveil propices à l'étayage et à un travail sur la parentalité. Un retour à l'équipe éducative est systématiquement fait chaque semaine lors d'un temps de liaison.

## 5) Le fonctionnement de l'accueil de jour

### ▪ Les réunions

Les réunions hebdomadaires se déroulent le jeudi de 8 h 30 à 11 h 30. Animée par la cheffe de service, elle réunit l'ensemble de l'équipe éducative. Y sont abordés les informations sur les familles reçues, la vie quotidienne, les problématiques repérées, les liens avec les services sociaux et les partenaires, la scolarisation des enfants, les inscriptions au restaurant social, la veille sanitaire des ménages reçus, le suivi des décisions prises.

Une réunion trimestrielle en présence de la direction : réflexion autour du projet de service, les pratiques, les évolutions, les articulations à l'interne et à l'externe, etc.

Pas de dossier mais tableaux quotidiens de présence et de passages remplies par l'équipe éducative. Un tableau de fréquentation est renseigné à chacune des nouvelles familles accueillies.

Un temps d'analyse clinique : animée par la psychologue, elle assure un soutien à l'équipe. Ce soutien est indispensable pour permettre à l'équipe d'avoir la distance nécessaire et une posture professionnelle adaptée face à ces familles à la rue.

### ▪ Les cahiers

Un cahier de liaison est utilisé quotidiennement pour la transmission d'informations et la continuité du service.

Un cahier de réunion permet d'inscrire à l'ordre du jour, les sujets abordés et les conclusions prises ainsi que le suivi de celles-ci.

Ces cahiers sont rangés dans le bureau d'accueil.



### ▪ Les horaires

Conscients que la mise à l'abri doit être quotidienne car une seule journée dehors est une journée de trop, nous avons fait le choix d'ouvrir toute l'année et tous les jours.

- L'équipe éducative intervient 7 j / 7, 365 j / an du lundi au dimanche avec une amplitude de 09 h 15 à 17 h 15.
- L'accueil de jour est ouvert aux familles de 09 h 30 à 17 h 00 365 j / an et ce, en lien avec les horaires d'ouverture des hébergements de nuit.
- Cadres et travailleurs sociaux de sujétion les soirées et nuits à compter de 17h30, les week-ends et les jours fériés.

### ▪ Les outils loi 2002

- Les règles de vie sont traduites en plusieurs langues, classées dans un lutin et expliquées à chaque nouvelle famille dès leur arrivée.
- Au regard de la barrière de la langue, de nombreux pictogrammes sont affichés dans la maison.

### ▪ Les outils de fonctionnement

- Le tableau quotidien de fréquentation permet de mesurer l'occupation du lieu et la rotation des familles.
- Le tableau de suivi des familles à chaque nouvel accueil permet d'avoir des éléments qualitatifs sur les familles accueillies.
- La primo demande 115 ou la fiche navette transmise à l'Accueil de Jour permet d'orienter au mieux les familles accueillies.

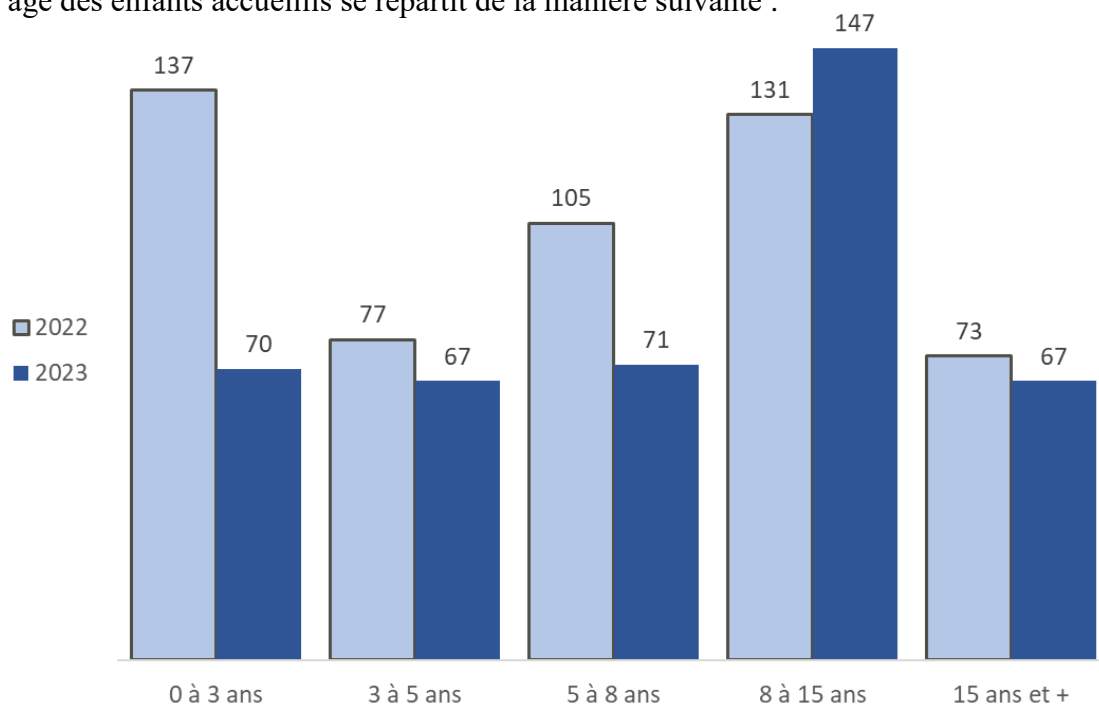
## II. LES FAMILLES RENCONTREES

Du 01 janvier 31 décembre 2023, **228** familles (*286 en 2022*) ont fréquenté l'Accueil de Jour : **401** enfants mineurs et **21** enfants de + de 18 ans soit **421** enfants (*521 en 2022*) et **328** adultes (*434 en 2022*) dont **28** femmes enceintes (*30 en 2022*).

En 2023, la fréquentation des familles **a diminué de 25.4 %**.

Cette forte diminution entre 2023 et 2022 s'explique principalement par le fait qu'en 2022, de nombreuses fin d'hébergement ont été prononcées suite à la fin des mesures exceptionnelles prises pendant la crise sanitaire que nous avons traversée.

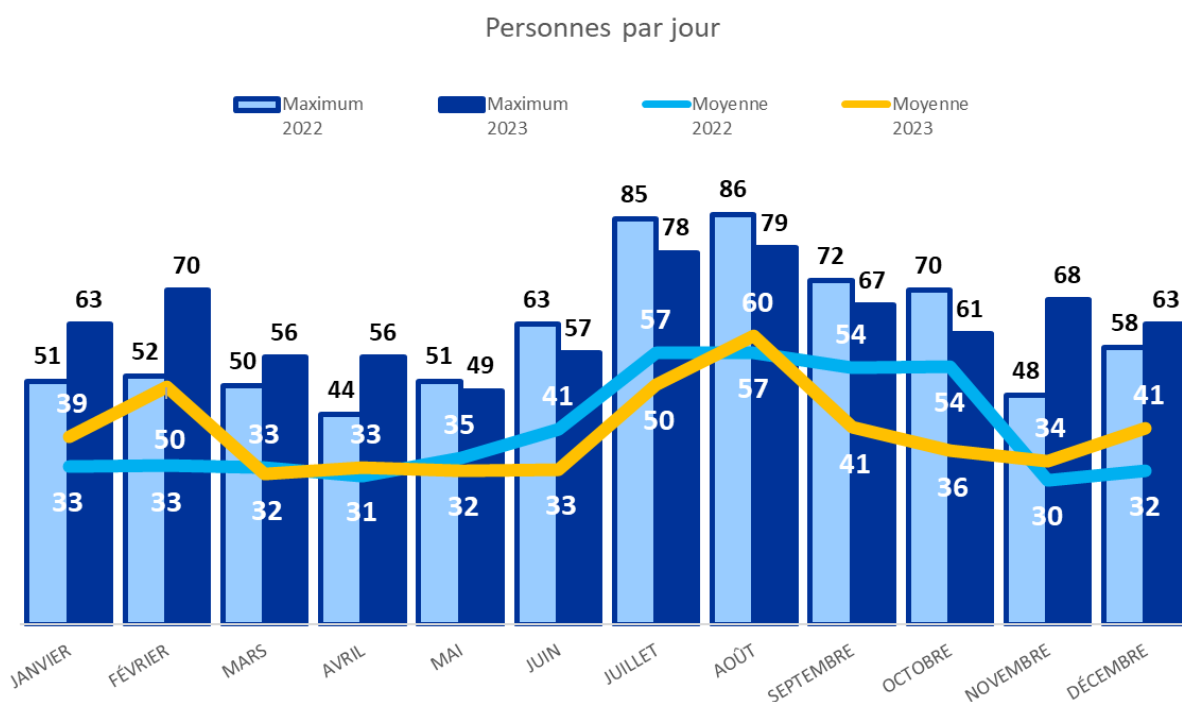
L'âge des enfants accueillis se répartit de la manière suivante :



## 1. La fréquentation de l'accueil de jour

**83.2 %** (66 % en 2022) des familles restent la journée entière, **16.8 %** de ½ heure à 2 heures (34 % en 2022).

Quand les familles restent sur la journée, elles se reposent au calme dans les pièces aménagées. Ce sont essentiellement des familles hébergées au FAST, au cap Horn ou sans solution d'hébergement. Quand les familles sont de passage, essentiellement les familles hébergées en squat, à l'hôtel ou chez des tiers, elles questionnent l'équipe éducative sur un document reçu, elles viennent pour organiser la rentrée à l'école des enfants, elles viennent prendre une douche, faire une machine, donner des nouvelles, dire bonjour.

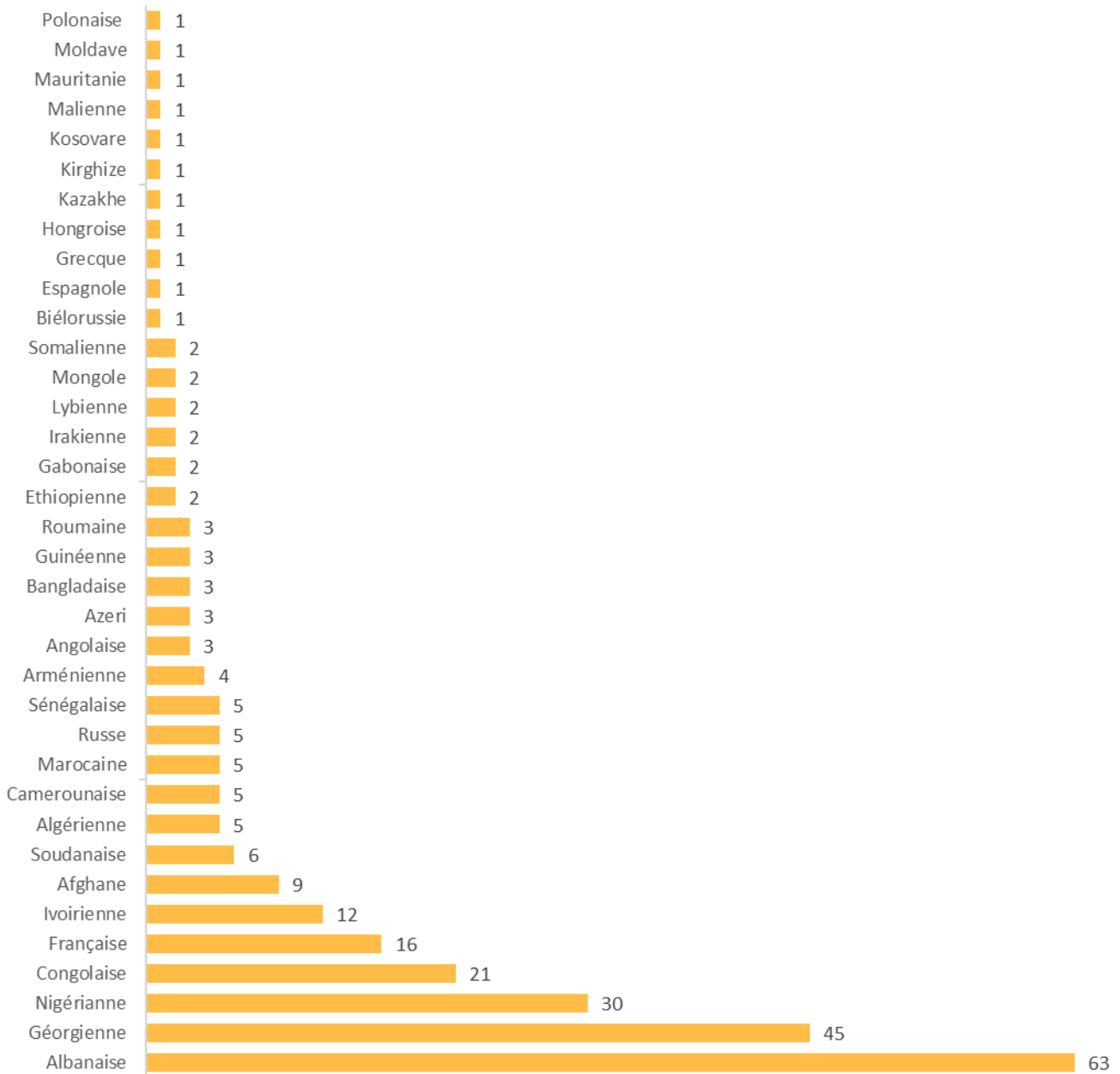


Ce tableau comparatif permet de révéler cette année encore que la fréquentation augmente pendant la période estivale.

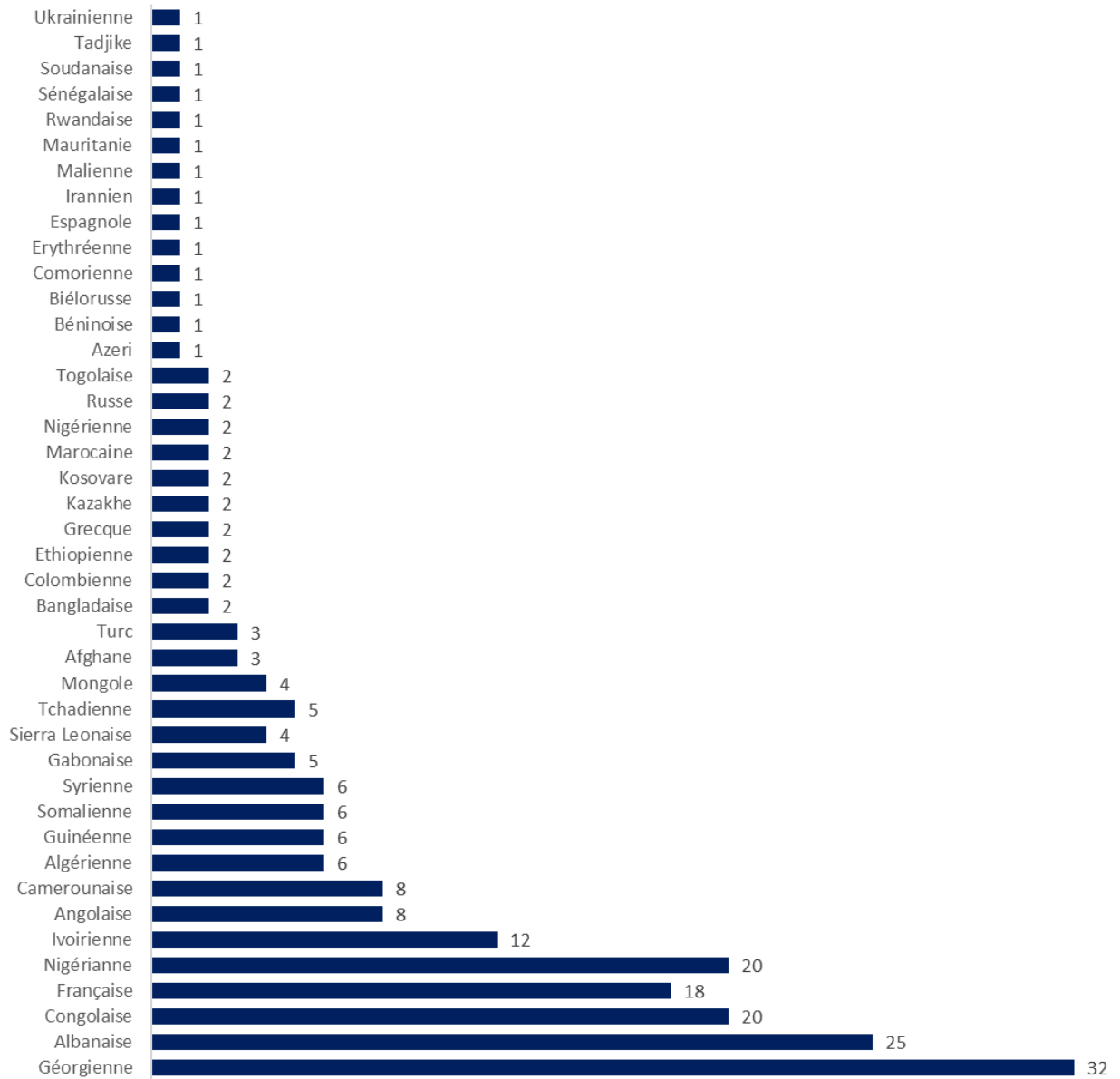
Nous constatons une augmentation de la fréquentation à compter de juin pour atteindre un pic en août. Nous n'avons aucune explication concernant ces flux migratoires mais qui selon l'OFII vont s'accroître dans les années à venir.

## 2. L'origine géographique des familles reçues

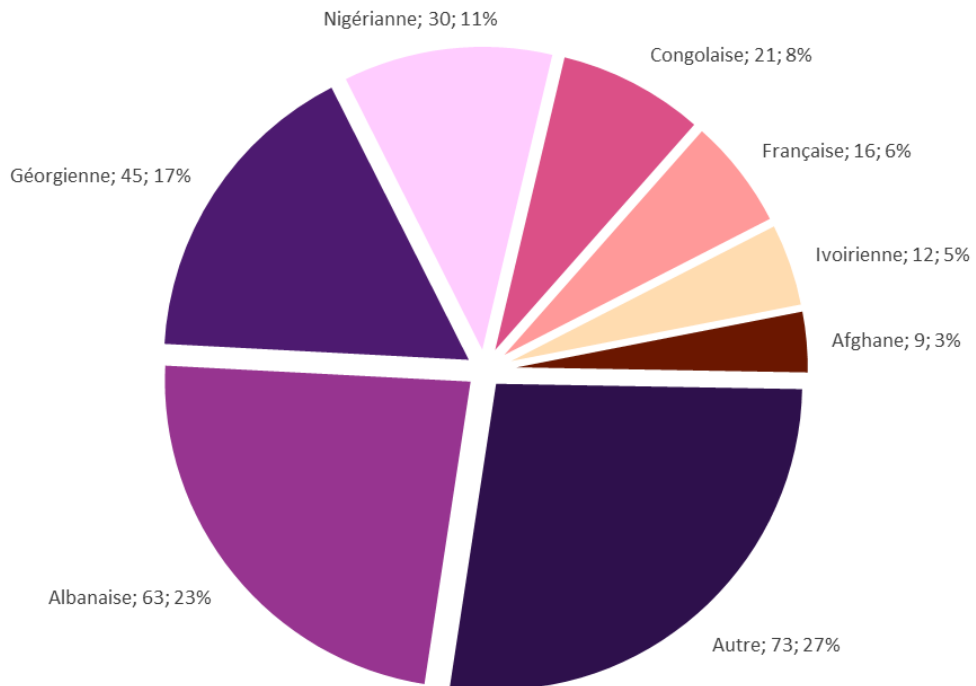
2022



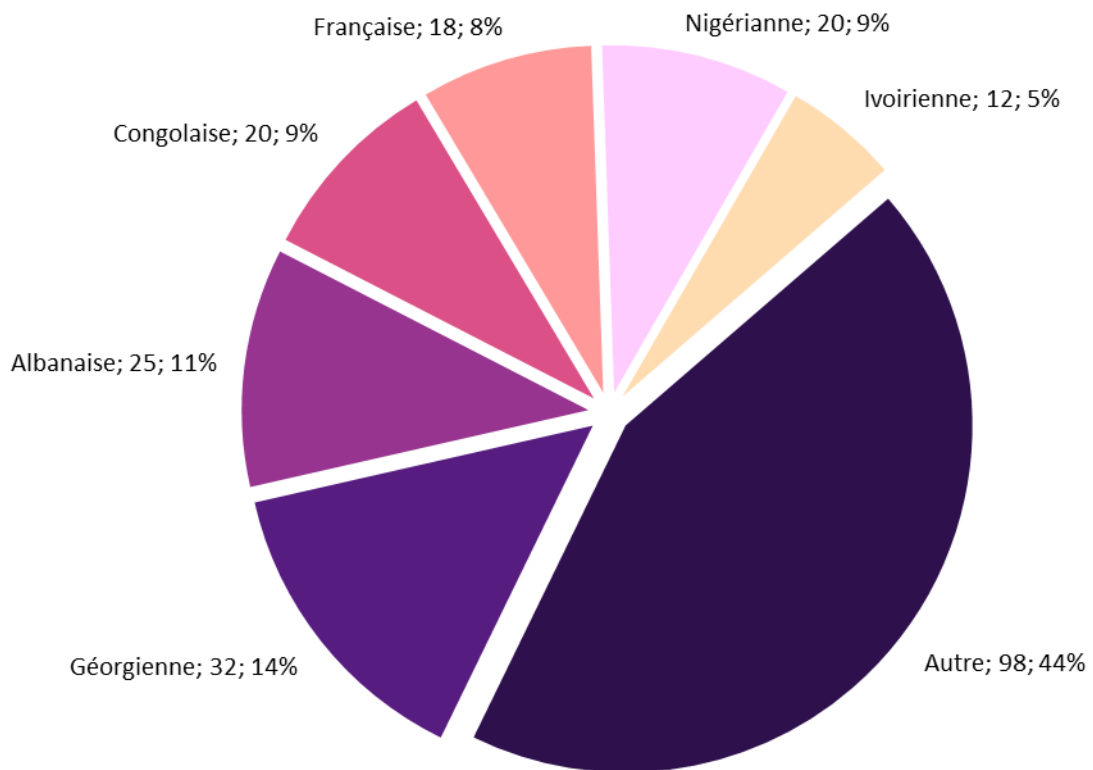
2023



2022



2023

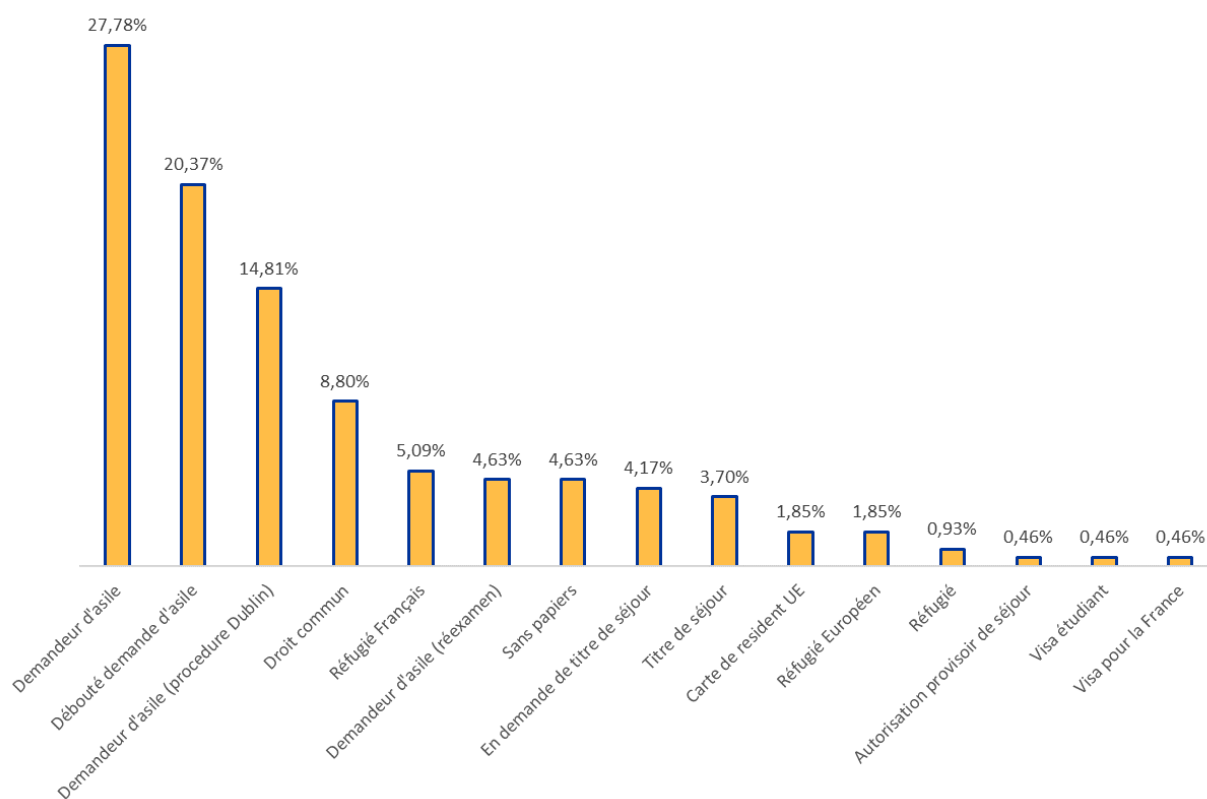


La fermeture des frontières pendant la crise sanitaire et les conflits militaires récents, ont quelque peu modifié le paysage culturel des familles accueillies.

Même si 4 pays d'origine sont sur représentés (Géorgie, Albanie, Congo, Nigéria) d'autres communautés, soit 45 différentes, ont fréquenté l'Accueil de Jour Familles en 2023. Cet accueil multi ethnique permet de répondre aux besoins du territoire et ne chasse aucune communauté.

Il est important de noter la présence de familles françaises chaque année. Ce sont des familles en errance, de jeunes couples avec enfants en bas âge qui se retrouvent à la rue suite à une rupture familiale, des familles monoparentales, des femmes enceintes rencontrant des troubles du comportement. Autant de situations qui interrogent la parentalité voire la protection de l'enfance. Concernant ces familles, nous sommes en lien étroit avec les services du conseil départementale.

### 3. Le statut des ménages reçus



Ce tableau fait apparaître que nous accueillons principalement des familles migrantes primo arrivantes en demande d'asile ou déboutées de leur demande d'asile.

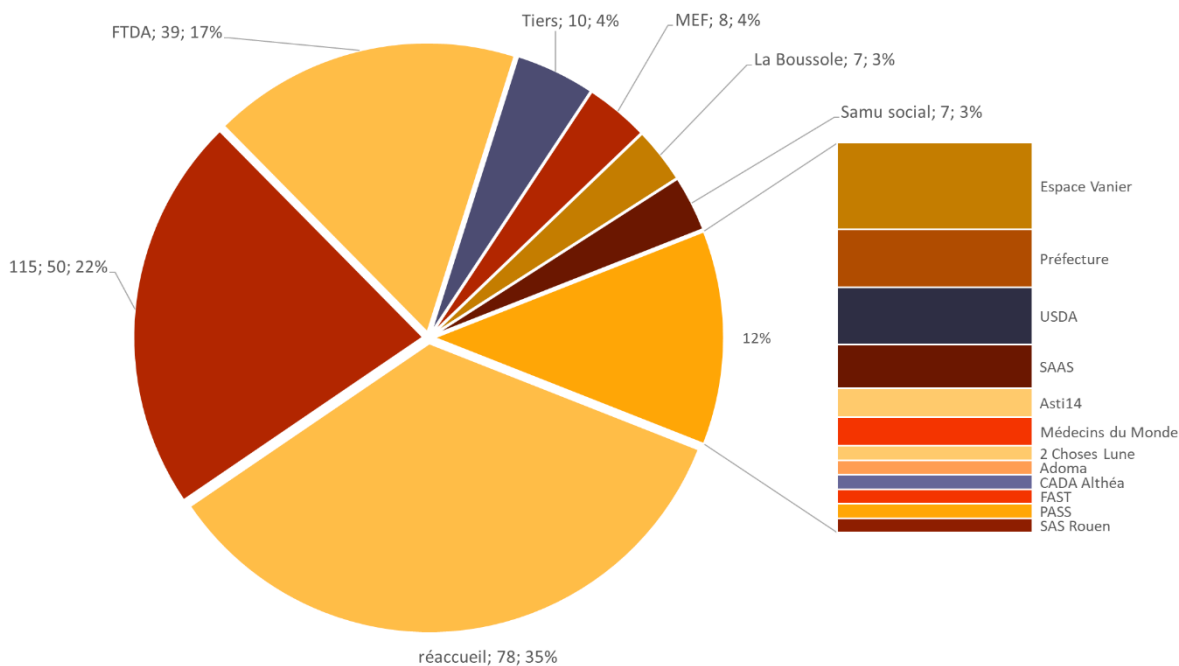
### 4. La composition des ménages

Composition	Nombre
<b>Famille</b>	<b>98</b>
<b>Femme isolée avec enfant(s)</b>	<b>108</b>
<b>Femme isolée sans enfant</b>	<b>18</b>
<b>Homme isolé avec enfant(s)</b>	<b>3</b>

Nous accueillons principalement des femmes isolées avec enfants et des couples avec enfants. Les femmes isolées sans enfants sont enceintes ou ne peuvent s'intégrer au collectif de la Boussole.



## 5. Les services qui orientent



Il est à noter que 35 % des ménages sont réaccueillis après un premier passage à l'accueil de jour car :

- Fin de prise en charge à l'hôtel ne correspondant plus aux critères d'admission
- Sorties de CADA ou d'HUDA car fin de procédure d'asile
- Fermeture de squat.

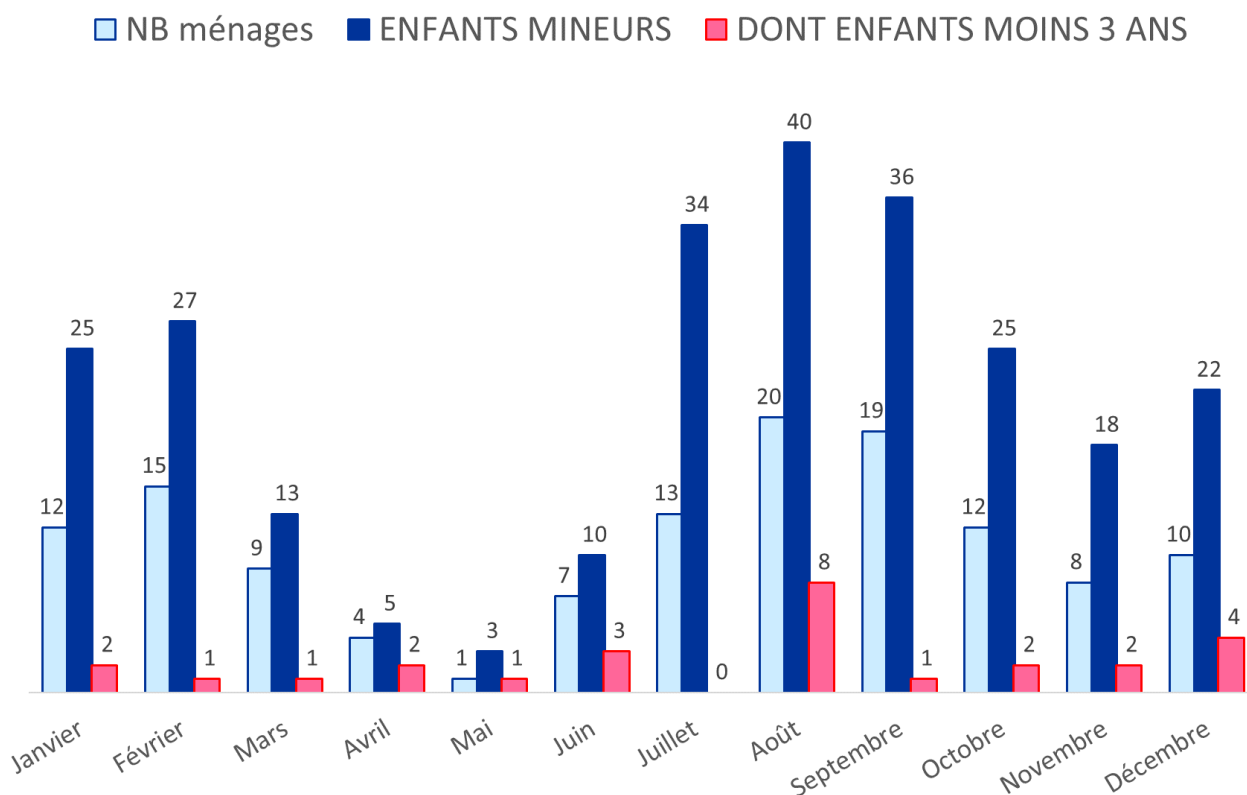
Pour les autres ménages, en 2023 comme les autres années, les principaux services orienteurs sont la SPADA de FTDA et le 115.

L'Accueil de Jour ne se substitue pas aux services sociaux de droits communs, il n'assure pas le suivi, ni l'accompagnement social des familles mais oriente les personnes accueillies vers les services afin qu'elles puissent accéder à leurs droits.

Lorsqu'une famille se présente sans avoir rencontré un service social, un contact téléphonique est pris avec le service social compétent et un accompagnement physique peut avoir lieu si besoin et si le taux d'encadrement le permet.

L'équipe éducative a pour mission, l'accueil, l'écoute, l'évaluation et l'orientation vers les différents services compétents du territoire, et offre des prestations de base (bagagerie, repos, possibilité de faire une machine et/ou prendre une douche.). Il est important que chacun reste dans le périmètre de sa mission pour les personnes accueillies et pour la sauvegarde de l'identité de ce lieu d'accueil de jour. L'équipe se doit d'être très vigilante à l'articulation et à la transmission des besoins repérés.

## 6. Situation d'hébergement des ménages



Ce graphique fait apparaître le nombre de ménages ayant passé au moins une nuit sans solution d'hébergement.

En novembre 2023, une femme isolée avec 7 enfants mineurs est restée 17 nuits sans solution d'hébergement faute de places disponibles en nombre suffisant.

### III. LES MISSIONS DE L'ACCUEIL DE JOUR FAMILLES

#### 1. La vie quotidienne et la mise à l'abri

- Offrir un lieu de répit, de pause, de repos dans la journée : **83.2 % des familles sont restées la journée.**
- Offrir la possibilité de se laver (douches, produits d'hygiène et serviettes de toilette fournis) et de langer ses enfants en bas âge : 295 personnes ont pris une douche. **50%** des personnes étaient hébergées à Vanier, **23%** étaient sans solution d'hébergement et **19%** vivaient en squat.
- Offrir la possibilité de laver son linge (machine à laver, sèche-linge, lessive) : **la laverie a été utilisée 2 628 fois.** Principalement par les ménages hébergés à Vanier, puis en squat ou sans solution d'hébergement.
- Mettre à disposition **24** casiers fermés pour permettre de laisser des affaires en journée pendant les démarches et de les mettre à l'abri le temps de l'accueil. **L'ensemble des familles accueillies ont pu mettre à l'abri leurs effets personnels.**
- Avoir à disposition des vêtements propres et en bon état (dons de particuliers, d'associations caritatives) : **grâce aux nombreux dons de particuliers, les familles ont pu trouver facilement à l'Accueil de Jour de quoi se vêtir et vêtir leurs enfants. Des couvertures ont pu également être distribuées.**
- Mettre à disposition des prises électriques ainsi que des chargeurs pour recharger les téléphones portables.
- Offrir des espaces pour les enfants (jeux de société, livres, petit matériel d'activité) pour se détendre, jouer. Ces espaces sont encadrés par les personnes en mission de service civique qui proposent des activités aux enfants. Sans cette animation et les enfants livrés à eux même, ces espaces ne peuvent pas fonctionner et deviennent rapidement « le coin de toutes les bêtises » où règne la loi du plus fort.
- L'accompagnement physique vers le restaurant social et la délivrance de carte quotidienne pour accéder à une alimentation équilibrée pour les familles accueillies.

Ces prestations de la vie quotidienne sont essentielles, elles permettent à chacun de se restaurer, de retrouver une dignité, une place dans la communauté humaine, ...

## 2. La veille sanitaire

Depuis l'ouverture de l'accueil de jour, nous travaillons en étroite collaboration avec la PASS et de nombreuses familles sont orientées vers ce service.

En septembre 2020, la PASS a mis en place des consultations pédiatriques sur l'antenne de la Miséricorde. Cette consultation est assurée tous les mercredis après-midi sur rendez-vous par le Docteur PAUL. Cette consultation permet de répondre aux besoins en médecine générale des mineurs n'ayant pas encore de couverture sociale ou présentant d'autres freins à l'accès aux soins et ne nécessitant pas une consultation aux urgences pédiatriques. Si besoin, les traitements nécessaires sont fournis à l'issue de ces consultations. Nous avons pu évoquer notre regret de ne pas pouvoir solliciter en urgence cette consultation et un créneau a pu être mis en place.

En complément et suite à un échange avec le Docteur DUPONT de l'AMCE, les enfants accompagnés d'un des parents, peuvent venir consulter un médecin en urgence à la boussole tous les après-midis. Cette organisation répond davantage aux besoins repérés à l'accueil de jour car nous avons également constaté que malgré la permanence de l'AMCE sur le site de l'accueil de jour et ce avant la mise en place des consultations pédiatriques à la PASS, cette dernière ne répondait pas aux besoins de consultation en urgence.

## 3. Le soutien à la scolarité

94 enfants ont été scolarisés pendant leur passage sur l'Accueil de Jour. L'école en France est obligatoire à partir de 3 ans et l'équipe éducative en lien avec FTDA a accompagné les inscriptions à l'école tant auprès des parents qui estimaient que ce n'était pas une priorité qu'auprès de la mairie pour accélérer les demandes.

Il est à noter également que pour une inscription scolaire, les familles doivent être domiciliées et pour être domiciliées à FTDA, le premier rendez-vous en préfecture doit avoir eu lieu. Lorsque que les rendez-vous GUDA sont tardifs, la possibilité d'une scolarisation l'est d'autant.

Une fois l'élection de domicile réalisée, force est de constater qu'une inscription en maternelle et / ou primaire se réalise en une semaine contrairement à une inscription au collège qui peut prendre des mois, le niveau d'apprentissage de l'enfant devant préalablement être évalué.

Lorsque l'encadrement éducatif le permet, nous réalisons les accompagnements physiques vers les écoles concernées : inscription, visite de l'école, rencontre avec le ou la directrice, présence au premier jour d'école...

Cet axe est une mission fondamentale pour l'équipe éducative. A l'école, l'enfant est comme un autre enfant, il apprend, joue, s'éveille, comprend les règles de vie en société, découvre la citoyenneté. Pour les enfants d'origine étrangère, l'apprentissage du français, source d'intégration, se fait très rapidement à l'école. Tous les enfants ou presque étaient ravis d'aller à l'école.

Les écoles concernées ont accueilli très favorablement ces enfants « venus d'ailleurs » qui apprennent aux autres une ouverture au monde et à des mondes différents.

L'Accueil de Jour est repéré par les écoles qui nous contactent régulièrement pour un document à fournir, une assurance scolaire à trouver, une traduction à faire aux parents, faire le lien entre l'école et les parents... Suite à ces échanges, beaucoup d'enseignants sont surpris des conditions de vie des familles, comprennent mieux les problématiques des enfants scolarisés et adaptent autant que de besoin le temps scolaire à la situation.

Suite à notre dépôt de candidature, nous avons obtenu en 2020 5 000 € au titre du Fonds d'Initiatives Locales contre l'Exclusion (FILE), fonds financé par la Fondation JM BRUNEAU. Ce fonds finance notre projet « Un cartable pour l'école » et permet l'achat de fournitures scolaires. Des dons ont été distribués aux enfants scolarisés qui fréquentent l'accueil de jour familles.

Nous accueillons au sein de notre accueil de jour les bénévoles de l'école nomade. Ces bénévoles assurent un soutien scolaire et proposent des activités ludiques aux enfants sur les temps périscolaires. Ces temps de rencontre sont très appréciés des enfants, de leur parent et de l'équipe éducative.

### III. LA SITUATION DES FAMILLES AU TERME DE LEUR ACCUEIL

Hébergement au terme de l'accueil	Nombre	
	2022	2023
Hébergement hôtel via le 115	33	<b>34</b>
Entrée en CADA	17	<b>26</b>
HUDA	9	<b>14</b>
Logement autonome	4	<b>6</b>
Tiers	2	<b>4</b>
Autre département	0	<b>4</b>
Hébergée en foyer d'urgence	10	<b>3</b>
HUAS	1	<b>3</b>
2 Choses Lune	0	<b>3</b>
Entrée en squat	9	<b>2</b>
Cap Horn	0	<b>2</b>
Dispositif pré post maternité	2	<b>1</b>
CHRS	1	<b>1</b>
Accueil pour les Ukrainiens	0	<b>1</b>
Autre pays	0	<b>1</b>
Emmaüs Tailleville	0	<b>1</b>
Orientation Boussole	0	<b>1</b>
Sans nouvelles	4	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>112</b>

Ces situations au terme de l'accueil montrent que **81 %** (80 % en 2022) des familles accueillies sont éligibles aux dispositifs de droit commun ou aux dispositifs dédiés aux ménages en demande d'asile et sont dans l'attente d'une orientation vers ces dispositifs.

## V. LES PARTENARIATS

Afin d'assurer la fluidité et de permettre aux usagers d'accéder à leur droit, le réseau partenarial est un outil essentiel au bon fonctionnement de l'accueil de jour pour les familles.

### Hébergement

- . 115
- . SIAO
- . FAST
- . Cap Horn

### Social

- . USDA
- . Ensemble des services de droit commun (SAAS, SAMU social, FTDA, ...)
- . ASTI
- . Assistantes de service social du CHU

### Enfance – Famille

- . PMI
- . Education nationale
- . Mission Protection de l'Enfance
- . Services jeunesse et inscription scolaire
- . Etablissements scolaires
- . Bébés du cœur
- . Espace parent / enfant de la Croix Rouge
- . Croix Rouge
- . Secours Catholique
- . Convention de partenariat ADMR

### Aide alimentaire

- . Restaurant social géré par le CCAS de Caen
- . Associations caritatives (Secours Catholique et Croix Rouge)
- . Convention de partenariat Banque Alimentaire

### Santé – Accès aux soins

- . PASS
- . Centre de planification
- . Centres hospitaliers et cliniques de Caen
- . Permanences de l'AMCE à la Boussole

## VI. L'EVALUATION

- Un rapport d'activité annuel est remis à la DDETS
- Un tableau quotidien de fréquentation est adressé à la DDETS., au SIAO et à tout autre partenaire du dispositif si nécessaire.
- Réponses aux demandes d'enquêtes, ...

## VII. PERSPECTIVES 2024

L'Accueil de Jour pour Familles fait partie d'un dispositif territorial déjà ancré tant sur l'urgence que sur l'asile. L'équipe de la plateforme de FTDA constate depuis le 01 mars 2017, un réel désengorgement de ses permanences qui étaient auparavant embolisées par les familles qui attendaient une solution de mise à l'abri.

Les équipes du SIAO-115 peuvent orienter les familles pour une mise à l'abri en journée dans l'attente d'une réponse qui n'arrivera qu'en fin de journée.

Force est de constater que l'ouverture de l'Accueil de Jour pour Familles permet au dispositif global de fonctionner dans de meilleures conditions et au plus près des besoins des familles. Ces missions autour des besoins primaires sont fondamentales et participent au maillage territorial des réponses apportées.

Nous poursuivrons dans ce sens les perspectives énoncées depuis l'ouverture :

Afin d'inscrire davantage l'Accueil de Jour pour Familles sur le territoire, nous allons :

- **Poursuivre** la diffusion de l'information le plus largement possible,
- **Poursuivre** l'accueil des femmes seules en lien étroit avec la boussole, le SIAO et les ISR du Samu Social 14.
- **Poursuivre** la recherche de dons de produits d'hygiène : Banque alimentaire, associations du territoire (ASSUREPS).
- **Adapter** nos horaires d'ouverture au plus près des besoins repérés mais en tenant compte de la législation du code du travail. Cette flexibilité des horaires de travail doit également respecter notre convention collective.
- **Continuer** d'étendre nos prestations selon les besoins : distribution de cartes de restaurant social et accompagnement physique si possible, courrier à destination des associations caritatives locales, distribution ponctuelle de dons alimentaires et d'hygiène,
- **Poursuivre et étendre la veille sanitaire** avec les acteurs du territoire.
- **Poursuivre notre action de veille sociale** en lien avec les partenaires sociaux et s'assurer de la couverture des besoins repérés.
- **Poursuivre notre mission de soutien à la scolarité** en lien avec les établissements scolaires et le partenariat avec les bénévoles de l'école nomade.
- **Poursuivre** notre mission d'aide financière au transport pour permettre aux familles de se rendre sur les lieux d'hébergement ou au restaurant social. En 2023, la DDETS a reconduit l'enveloppe budgétaire dédiée à cette mission.
- **Poursuivre** la recherche d'autres financeurs pour pérenniser et consolider notre action : ARS, Conseil départemental, Mairie de Caen.
- **Poursuivre** notre partenariat avec les acteurs du territoire afin d'adapter l'offre aux besoins des familles et principalement l'offre d'hébergement. A ce jour, des familles accompagnées d'enfants mineurs se retrouvent pour certaines sans solution



d'hébergement et errent à la gare, dans des parcs, dans une voiture, dans l'attente d'une place.

- **S'inscrire** dans la démarche d'évaluation externe en intégrant un processus de réflexion permanent afin d'ajuster au mieux nos pratiques.
- **S'engager** dans la mise en place de la démarche qualité au sein d'Itinéraires.
- La question des enquêtes flash conformément aux orientations des missions des accueils de jour pour une meilleure orientation.

La mise à l'abri quotidienne des familles d'ordinaire essentiellement possible en période dite « hivernale » peut désormais avoir lieu tout au long de l'année avec l'ouverture du FAST 365 jours par an. De plus, nous devons saluer la décision de Monsieur Le Préfet de stopper les rotations de mise à l'abri et de ne pas remettre à la rue les ménages hébergés. Toutefois, cette décision a aussi pour conséquence de révéler un manque de places d'hébergement d'extrême urgence pour les enfants mineurs accompagnés.

Aujourd'hui, l'accueil de jour doit permettre à toutes ces familles de se sentir soutenues et apaisées par ce que peut leur apporter un tel dispositif ; soutien à la scolarité, à la recherche d'un hébergement pour le soir même, à l'accompagnement vers le restaurant social, l'accès aux droits et aux soins.

Ainsi, nous pouvons permettre à ces familles de prendre patience le temps qu'une solution plus adaptée à leur situation personnelle puisse être trouvée auprès des différents partenaires de la veille sociale ou autres.

A la lecture de ce rapport d'activité, nous pouvons constater que l'accueil de jour remplit pleinement sa fonction de mise à l'abri en journée des familles à la rue et leur permet l'accès aux besoins de première nécessité.

Toutefois, nous devons poursuivre notre réflexion concernant l'accueil des ménages hébergés à l'hôtel via le SIAO-115. Ces familles ne sont pas sans solution d'hébergement dans la journée mais l'accueil de jour familles doit maintenir un lien avec ces familles afin de s'assurer qu'elles ont accès aux besoins de première nécessité : santé, alimentation, scolarité, hygiène, accompagnement social. Permettre à ces familles de maintenir tout simplement un lien social. Une action expérimentale concernant l'accueil des familles hébergées à l'hôtel via le 115 afin qu'elles puissent bénéficier de l'accès à la laverie est en cours et se poursuivra en 2024.

# ANNEXES



**Itinéraires**  
Caen & Lisieux

## Accueil de jour pour Familles

### Familles avec enfants mineurs et femmes enceintes à la rue

OUVERTURE : 09 h 30 à 17 h 00 du lundi au dimanche, jours fériés compris

#### Missions

- Mise à l'abri inconditionnelle des familles avec enfants mineurs et des femmes enceintes en journée,
- Offres de service de base :
  - Accueil,
  - Laverie,
  - Douche,
  - Consigne,
  - Dons de vêtements,
  - Accompagnement vers le restaurant social et dons alimentaires ponctuels,
- Services aux personnes :
  - Ecoute, Conseil, Orientation,
  - Consultations médicales en lien avec la PASS et l'AMCE
  - Soutien à la scolarité,
  - Soutien récréatif pour les enfants.
- Travail en articulation avec les acteurs du territoire.

#### Comment prendre contact

**Accueil de Jour pour Familles**  
**52 rue des Carrières Saint Julien**  
**14000 CAEN**

**☎ : 02.31.39.94.07**

**✉ : [ajfamilles@association-itinerares.fr](mailto:ajfamilles@association-itinerares.fr)**



Association ITINERAIRES  
210, rue d'Auge - 14000 - CAEN

Adhérent FAS

siège de l'association

SIRET association 30772227200050 - Code NAF 8790B

tel : 02 31 35 64 80  
fax : 02 31 83 66 67

[siege@association-itinerares.fr](mailto:siege@association-itinerares.fr)



Itinéraires  
Caen & Lisieux

## FICHE ACTION 1 DU PROJET

<b>INTUTILE DE L'ACTION</b>	<b>Poursuivre la recherche de dons de produits d'hygiène</b>
<b>Service ou établissement</b>	AJ Familles
<b>Pilote de l'action</b>	Véronique BARROIS, Cheffe de service
<b>Territoire</b>	Caen
<b>Partenaires</b>	AAP Projet FILE : « Kit hygiène »
<b>Objectifs de l'action</b>	Offrir aux familles des produits d'hygiène
<b>Personnels concernés</b>	Equipe éducative
<b>Moyens mobilisés</b>	Equipe éducative
<b>Calendrier</b>	2023 /2025
<b>Modalités de suivi de l'action</b>	CR financier annuel + CR à la fin du projet
<b>Résultats attendus</b>	Permettre aux familles de bénéficier de produits d'hygiène gratuitement afin de maintenir une hygiène corporelle. Mener une action de prévention auprès des familles accueillies en rappelant l'importance de maintenir une hygiène pour les parents comme pour leurs enfants.



Itinéraires  
Caen & Lisieux

## FICHE ACTION 2 DU PROJET

<b>INTUTILE DE L'ACTION</b>	<b>Veille sanitaire</b>
<b>Service ou établissement</b>	AJ Familles
<b>Pilote de l'action</b>	Véronique BARROIS, Cheffe de service
<b>Territoire</b>	Caen
<b>Partenaires</b>	PASS
<b>Objectifs de l'action</b>	Permettre aux familles l'accès aux soins
<b>Personnels concernés</b>	PASS
<b>Moyens mobilisés</b>	Lien partenarial étroit + rencontre mensuelle AJF et PASS
<b>Calendrier</b>	2023 /2025
<b>Modalités de suivi de l'action</b>	COPIL annuel
<b>Résultats attendus</b>	Veille sanitaire et accès aux soins



Itinéraires  
Caen & Lisieux

## FICHE ACTION 3 DU PROJET

<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>Conscient que les besoins des familles hébergées à l'hôtel via le 115 ne sont pas tous pourvus, une action expérimentale quant à l'accueil de ces familles a été initiée en 2023.</b>
<b>Service ou établissement</b>	AJF
<b>Pilote de l'action</b>	Véronique BARROIS, cheffe de service
<b>Territoire</b>	Caen
<b>Partenaires</b>	USDA, SAO, FTDA, Samu Social 14, SIAO-115
<b>Objectifs de l'action</b>	Permettre aux familles, hébergées à l'hôtel via le SIAO 115, de bénéficier de la laverie de l'AJF. Un créneau quotidien peut être réservé par les services référents des familles concernées.
<b>Personnels concernés</b>	Equipe éducative de l'AJF et travailleurs sociaux USDA, SAO, FTDA, Samu Social 14, SIAO-115
<b>Moyens mobilisés</b>	La buanderie de l'AJF
<b>Calendrier</b>	2023/2025
<b>Modalités de suivi de l'action</b>	COFIL annuel
<b>Résultats attendus</b>	Permettre l'accès à l'hygiène aux familles hébergées à l'hôtel via le 115. Créer ou recréer du lien et s'assurer que les besoins primaires sont couverts. Faire remonter les besoins des familles SDF.



Itinéraires  
Caen & Lisieux

## FICHE ACTION 4 DU PROJET

<b>INTUTILE DE L'ACTION</b>	<b>Offrir aux familles des activités au sein et en dehors de l'AJF</b>
<b>Service ou établissement</b>	AJ Familles
<b>Pilote de l'action</b>	Véronique BARROIS, Cheffe de service
<b>Territoire</b>	Caen
<b>Partenaires</b>	Lieux ressources ville de Caen et école Nomade
<b>Objectifs de l'action</b>	Permettre aux enfants accompagnés de leur parent d'accéder aux loisirs et activités éducatives
<b>Personnels concernés</b>	Equipe éducative et bénévoles de l'école Nomade
<b>Moyens mobilisés</b>	L'AJF
<b>Calendrier</b>	2023 /2025
<b>Modalités de suivi de l'action</b>	COPIL annuel
<b>Résultats attendus</b>	Accès aux loisirs, activités éducatives, parentalité.



Itinéraires  
Caen & Lisieux

## FICHE ACTION 5 DU PROJET

<b>INTUTILE DE L'ACTION</b>	<b>COFIL Ménages à la rue</b>
<b>Service ou établissement</b>	AJ Familles
<b>Pilote de l'action</b>	Véronique BARROIS, Cheffe de service
<b>Territoire</b>	Caen
<b>Partenaires</b>	115, la Boussole, le SAMU social, PASS, SAO, CAP Horn, FAST, FTDA, CD, DDETS
<b>Objectifs de l'action</b>	Permettre aux acteurs de l'Extrême urgence de poser un diagnostic partagé et transversal concernant les besoins des ménages à la rue
<b>Personnels concernés</b>	Responsables et équipes éducatives
<b>Moyens mobilisés</b>	Responsables et équipes éducatives
<b>Calendrier</b>	2023 /2025
<b>Modalités de suivi de l'action</b>	Rencontre trimestrielle des acteurs et COFIL annuel
<b>Résultats attendus</b>	Diagnostic, remontées des besoins, veille sociale





Itinéraires  
Caen & Lisieux

## FICHE ACTION 6 DU PROJET

<b>INTUTILE DE L'ACTION</b>	<b>Dynamique d'évaluation continue</b>
<b>Service ou établissement</b>	AJF
<b>Pilote de l'action</b>	Véronique BARROIS, Cheffe de service
<b>Territoire</b>	Caen, agglomération
<b>Partenaires</b>	DDETS
<b>Objectifs de l'action</b>	Se préparer aux nouvelles modalités de l'évaluation des ESSMS
<b>Personnels concernés</b>	L'équipe éducative de l'AJF
<b>Moyens mobilisés</b>	L'équipe éducative de l'AJF
<b>Calendrier</b>	2023 / 2025
<b>Modalités de suivi de l'évaluation</b>	Projet de service via les fiches actions
<b>Résultats attendus</b>	Finaliser le règlement de fonctionnement du service Formaliser une méthode et un outil concernant le recueil de la parole des personnes accompagnées

## Sigles et acronymes utilisés

### A

AAJB	Association des Amis de Jean Bosco
AAP	Appel à Projet
AJF	Accueil de Jour Famille
AMCE	Association Médicale Contre l'Exclusion
ARS	Agence Régionale de la Santé
ASTI	Association Solidarité Travailleurs Immigrés

### C

CADA	Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CD	Conseil Départemental
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
COFIL	COmité de PILotage
CPH	Centre Provisoire d'Hébergement

### D

DDETS	Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
-------	---

### E

ETP	Equivalent Temps Plein
-----	------------------------

### F

FAS	Fédération des Acteurs de la Solidarité
FILE	Fonds d'Initiatives Locales contre l'Exclusion
FTDA	France Terre d'Asile

### G

GUDA	Guichet Unique pour Demandeurs d'Asile
------	--

### H

HUAS	Hébergement d'Urgence avec Accompagnement Social
HUDA	Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile

### O

OFII	Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
------	--

### P

PASS	Permanence d'Accès aux Soins de Santé
PMI	Protection Maternelle et Infantile

## S

SAAS	Service d'Accueil et d'Accompagnement Social
SAMU	Service d'Aide Médicale Urgente
SDD	Statut à Durée Déterminée
SIAO	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
SPADA	Structure de Premier Accueil du Demandeur d'Asile

## T

TISF	Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale
------	---

## U

UE	Union Européenne
USDA	Unité de Solidarité Départementale de l'Agglomération