
Aurore

Association
reconnue d'utilité publique

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2011





Sommaire

Rapport moral

FICHE D'IDENTITÉ 5

*Données clefs
Implantation
Gouvernance
Bilan et dialogue social
Éléments économiques et financiers*

ACTIVITÉ 2011 17

*Les temps forts de l'année
Bilan d'activité*

RAPPORTS FINANCIERS 45

Rapport moral



L'année 2011 n'a pas vu se réduire les besoins de soin, d'hébergement ou d'insertion dans une société française affectée par le manque de croissance économique et la progression des inégalités sociales qui font grandir la précarité et l'exclusion sociale. L'association Aurore s'est efforcée d'y faire face, aussi bien en s'inscrivant dans les politiques publiques qu'en innovant. C'est ainsi que nous avons pris une part active au développement des Systèmes Intégrés d'Accueil et d'Orientation vers les structures d'accueil que les pouvoirs publics ont souhaité mettre en œuvre pour améliorer l'utilisation des moyens existants, en partenariat et en concertation avec le secteur associatif.

C'est ainsi que nous avons développé de nouveaux projets comme :

- La Villa Esmeralda, une pension de famille et des places d'urgence à Ville d'Avray,
- La communauté thérapeutique d'Aubervilliers, accueil de jour et hébergement pour personnes en situation d'addiction,
- À la demande de la Mairie de Paris, Aurore a ouvert au printemps 2011 et pour 3 mois un centre d'hébergement pour 150 migrants tunisiens,

- L'association a proposé 372 places d'urgence supplémentaires, dans le cadre du plan hivernal 2011-2012. Cela s'ajoute aux 800 places à l'année.

C'est ainsi que nous avons continué à grandir en accueillant de nouvelles structures qui ont souhaité s'adosser à nous :

- Espoir Goutte d'Or (EGO) à Paris : un CSAPA, un CAARUD et une trentaine de salariés ; rejoint le pôle Addictions Santé-Précarité,
- SILOË à Paris : un CHRS, un club de prévention, une douzaine de salariés ; rejoint le pôle Addictions Santé-Précarité,
- Le Berceau à Reffannes en Poitou-Charentes : accueille d'adultes autistes et psychotiques, une trentaine de salariés ; rejoint le pôle Accueils et soins psychiques,
- S'PASSE 24 : Espace Dynamique d'Insertion ; une dizaine de salariés ; rejoint le pôle Insertion professionnelle.

C'est ainsi que les capacités d'endettement de notre Société Civile Immobilière nous permettent de poursuivre une politique régulière d'acquisition.

La crise des finances publiques que traverse le pays a pesé sur les financements de nos projets et nous contraint à une rigueur accrue de gestion. Nous y faisons face en optimisant les moyens existants, en développant les synergies entre nos différents services, sans jamais renoncer aux exigences de qualité et de respect des personnes qui fondent notre projet associatif. Nous continuons, dans le dialogue avec les collectivités publiques qui nous financent, à privilégier toutes les fois que c'est possible, la contractualisation pluriannuelle de nos engagements et de nos moyens et à la préférer aux à-coups qu'une logique strictement budgétaire ou comptable inflige au sens même de notre action. C'est une longue patience et un long combat qui doit être placé sous le signe du partenariat et de la loyauté entre les acteurs publics et associatifs.

La gouvernance d'Aurore a continué à s'ouvrir au cours de l'exercice aux représentants des usagers et de leurs familles présents tant à travers les différents conseils de la vie sociale qu'au Conseil d'Administration de l'association elle-même.

Au 31 décembre 2011, Aurore avait accueilli 10828 personnes dans ses 95 structures, avec ses 811 salariés. Son budget pour l'année a clôturé à 61 millions d'euros. Ses comptes de l'exercice font apparaître une perte de 513 595 euros liée notamment au sous financement de la montée en charge des projets Louez Solidaire et Solibail et de l'harmonisation des conventions collectives. Bien que très tendue, la trésorerie de l'association permet de financer cette perte en attendant l'aboutissement de négociations qui devraient permettre sa reprise par les financeurs concernés.

La taille d'Aurore, le professionnalisme de ses salariés et la mobilisation de ses bénévoles, la cohérence de son équipe de direction et de son Conseil d'Administration, ainsi que la confiance que lui témoignent de façon constante ses financeurs, confèrent à son projet tous les atouts pour s'acquitter des missions difficiles qui sont les siennes au service de tous ceux que la société française ne parvient parfois plus à désigner que par ce qu'ils n'ont plus – sans domicile, sans emploi, sans papiers – et à qui nous voulons conserver – ou rendre – leur dignité.

Pierre COPPEY,
Président



Eric PLIEZ,
Directeur général




• ESAI

Espace Aurore : situation professionnelle à l'entrée



Espace Aurore : situation professionnelle à l'entrée



FICHE D'IDENTITÉ

Données clefs 6

Implantation 7

Gouvernance 8

Bilan et dialogue social 10

Éléments économiques et financiers 15

Créée en 1871, l'association Aurore héberge, soigne et accompagne chaque année des personnes en situation de précarité ou d'exclusion vers une insertion sociale et/ou professionnelle. S'appuyant sur son expérience, elle propose, impulse et expérimente des formes innovantes de prises en charge qui intègrent l'évolution des phénomènes de précarisation et d'exclusion.

Aurore travaille en partenariat avec les associations et les pouvoirs publics. Le dialogue avec les autorités qui financent les actions est permanent, en cohérence avec les besoins recensés sur ses territoires d'intervention.

Aurore est un acteur expérimenté dans la lutte contre l'exclusion qui emploie plus de 800 personnes.

À leurs côtés, des bénévoles agissent au quotidien.

L'association est organisée autour de trois métiers, héberger, soigner et insérer.

● *Données clefs*

En 2011...

10 828 personnes hébergées et/ou accompagnées

307 contacts/jour

393 735 repas sociaux servis (1078 par jour)

95 établissements et activités

61 906 440 € total des charges

3 993 personnes accueillies et/ou accompagnées par le pôle Urgence

1 365 personnes accueillies par le pôle Hébergement

2 388 personnes accueillies par le pôle Habitat

1 114 personnes accueillies et/ou accompagnées
par le pôle Addictions Santé-Précarité

418 personnes accueillies et/ou accompagnées
par le pôle Accueils et Soins Psychiques

182 travailleurs handicapés employés par le pôle ESAT

1 368 personnes accompagnées par le pôle Insertion Professionnelle

● Implantation



PARIS (75)

- **II^e arrondissement**
Résidence sociale Bonne nouvelle
- **V^e arrondissement**
Restaurant social Santeuil
- **X^e arrondissement**
Résidence sociale Rosa Park
Itinérances (maraudes sur les X^e et XI^e arrondissements)
Bus Plan Atlas
- **XI^e arrondissement**
CHRS Le Lieu-dit
Résidence accueil Ménilmontant
- **XII^e arrondissement**
Halte jeunes 16/25
Halte Mazas
Halte femmes
Halte Sociale
Équipe de rue
Centre de stabilisation Pierre Petit
Auberge Raguinot
Convention Afrique Partenaire Service
Résidence accueil Les Papillons
- **XIII^e arrondissement**
ACT Espace Rivière
Mijaos
PRISM (service d'accompagnement allocataires RSA)
Espace Aurore (restaurant et location de salles)
Restaurant 10/18
SAVS XIII^e
Restaurant social Chevaleret
Maison Cœur de femmes
Équipe de rue
- **XIV^e arrondissement**
1 projet en 2012 :
- LOGIS
14 logements
Paris Habitat OPH
- **XV^e arrondissement**
SAVS XV^e
Résidence Apollinaire
Hôpital de jour Cévennes
Foyer Cévennes
Hôpital de jour Labrador
Foyer Labrador
Centre psychothérapeutique Dutot
ITEP L'Éveil
SESSAD L'Éveil

Résidence sociale Cévennes
Pension de famille et résidence sociale Boucicaut
Centre Vaugirard
CHRS Etoile du matin
CHRS Antenne
Équipe de rue et coordination maraudes secteur ouest de Paris

3 projets en 2012 :
- Pension de famille et résidence sociale Vaugirard. Une résidence de 58 logements et une pension de famille pour 30 personnes
Partenaire: RIVP

- Pension de famille Duranton
18 places
Partenaire: RIVP XV^e
- Résidence sociale Lourmel
35 places
Partenaire: Paris-Habitat

• **XVII^e arrondissement**
Bus Plan Atlas

• **XVIII^e arrondissement**
SILOÉ
EGO
Le Carré des biffins
Espace emploi
Chantier d'insertion
Résidence sociale La Chapelle
Résidence sociale Clichy
Résidence accueil Primavera
Relais Cœur de femmes
PLIE Paris nord est

2 projets en 2013 :
- Pension de famille et résidence sociale Belliard
41 logements
Partenaire: EFIDIS
- Pension de famille et Résidence sociale Aubervilliers
59 logements
Partenaire: SIEMP

• **XIX^e arrondissement**
Résidence sociale Ramponneau
PHASE

• **XX^e arrondissement**
CSAPA Ménilmontant
Résidence sociale Villa Faucheur
Pension de famille Julien Lacroix 1
CHRS Soleillet
SARAH

1 projet en 2012 :

- Pension de famille Julien Lacroix 2
18 logements
Partenaire: SIEMP

ESSONNE (91)

1 projet en 2012 :
- Pension de famille et résidence sociale à Palaiseau
47 logements
Partenaires: 3F et ACV

HAUTS-DE-SEINE (92)

• **Boulogne-Billancourt**
Centre de stabilisation L'Olivier
Pension de famille Diaz
CHRS La Colombe

• **Sèvres**
Pension de famille Les Sables

• **Ville d'Avray**
Résidence sociale Villa Esméralda

• **Fontenay-aux-roses**
Pension de famille La Cavée

• **Clamart**
Pension de famille

SEINE-SAINT-DENIS (93)

• **Gagny**
Lits Halte Soins Santé
Résidence sociale La Montagne
CHRS La Talvère
CSAPA Gagny

• **Gournay**
Résidence sociale La Marne

• **Montreuil**
Service Solibail, AVDL Dalo, baux glissants et logements temporaires
La Maison bleue
Pension de famille Molière
Résidence accueil Branly
S'PASSE 24

• **Le Raincy**
Résidence sociale La Fontaine

• **Aubervilliers**
Communauté thérapeutique

• **Villemomble**
ACT 93

• **Sevran**
Les jardins du Pont blanc

• **Livry-Gargan**
EDI L'Odyssée
Espace emploi

1 projet en 2012 :

- Résidence sociale à Drancy
Pour femmes victimes de violences accompagnées de leur(s) enfant(s)
22 logements
Partenaire: OPH Drancy

VAL-DE-MARNE (94)

• **Maisons Alfort**
Résidence accueil du Clos

• **St Maur La Varenne**
Centre d'hébergement Albert 1er

• **Chennevières-sur-Marne**
Logements relais

• **Sucy-en-Brie**
Logements relais

• **Limeil-Brévannes/Boissy**
Logements relais

• **Nogent-sur-Marne**
Résidence sociale jeunes

1 projet en 2012 :

- Structure d'urgence à Valenton
50 places mères-enfants

VAL-D'OISE (95)

• **Argenteuil**
Résidence sociale Le Chalet

• **Bezons**
Accueil de jour Emile Zola

• **Cergy-St-Christophe**
Appartements thérapeutiques
ACT Bords de l'Oise

• **Garges-Les-Gonesses**
Appartements jeunes
Hébergement temporaire
ASLL

CHRS Le Phare

1 Projet en 2012 :

- CHRS à Bezons
18 places

1 Projet en 2013 :

- Pension de famille Goussainville
Partenaire: Emmaüs Habitat

AISNE (02)

• **Bucy-le-Long**
Centre APTÉ

DORDOGNE (24)

• **Brantôme**
ACT Maison d'André Le Gorrec
Communauté thérapeutique

DEUX-SÈVRES (24)

• **Reffannes**
Le Berceau

LOIRE-ATLANTIQUE (44)

• **Nantes**
ACT L'Entr'act

Le développement d'Aurore s'est fait depuis 10 ans par deux tiers de projets et un tiers de reprises.

Nous avons veillé, durant ce développement, à respecter l'autonomie des projets, la taille des équipes et à préserver le cœur de métier. Pour maintenir cela, il faut savoir faire avec les évolutions du secteur, dans un environnement mouvant: crise économique, fin de l'État providence, concurrence accrue via les appels à projets.

À partir de nos fondamentaux, nous devons nous adapter au contexte en gardant deux axes forts: la qualité du ser-

vice aux usagers (prise en charge et équipements) et le professionnalisme des équipes.

Aurore a vocation à poursuivre son développement en dehors de l'Île-de-France, dans une logique de bassins locaux, dès lors qu'il y a une demande, des perspectives de développement et un représentant Aurore local en mesure de porter le projet. Nous souhaitons également développer les partenariats hors France pour bénéficier de transfert de compétences et de connaissances, en impliquant les équipes et les personnes accueillies dans les échanges.

Gouvernance

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31/12/2011

Le Conseil d'Administration détermine la stratégie et les grandes orientations de l'association, dans le respect de son objet et de ses valeurs. Il veille également à la bonne mise en œuvre des orientations stratégiques.

Bureau :

Pierre Coppey, Président,
Xavier Huillard, 1^{er} Vice-Président,
Maurice Mallet, 2nd Vice-Président,
Pierre Abgrall, Secrétaire Général,
Alain Piquet, Trésorier,
François Fassy, Trésorier adjoint,
Kate Barry.

Autres membres :

Dino Belkacem, Jean Blocquaux, Aline Boroniec,
Robert Bouquin, Gladys Bournique, Sophie Brocas,
Pierre-Michel Chaudru, Gérard Delacroix, Françoise
Foret, Philippe Goujon, Anne Hidalgo, Hélyette Lefèvre,
Nicole Maestracci, Anne-Marie Maffre-Sabatier,
Catherine Meut, Jacques Toubon.
Sylvain Duranton se présentera au vote en tant que
trésorier lors de l'assemblée générale du 28 juin 2012.

COMMISSAIRE AUX COMPTES

Jean-Pierre Lagay.

LE COMITÉ DE DIRECTION

Le comité de direction, qui se réunit chaque mois, est une instance de réflexion stratégique concernant les enjeux territoriaux des missions de l'association. Il est un lieu de décision et de pilotage des services.

LA DIRECTION GÉNÉRALE

En tant que représentant permanent du conseil d'administration dans la gestion quotidienne de l'association, le directeur général met en œuvre les orientations stratégiques et pilote l'association. Le siège veille à la coordination dans les domaines des finances, des ressources humaines, de la qualité, du juridique et de la communication. Il est un lieu de ressources et d'appui aux services.

Aurore fonctionne selon un mode décentralisé, c'est-à-dire que les services travaillent dans une autonomie

quotidienne. Les directions de terrain ont ainsi une délégation large et les responsabilités qui vont avec, ainsi que l'outillage nécessaire à un fonctionnement réactif, au service des personnes accueillies.

GROUPE DE TRAVAIL

La cellule de gestion des risques a été créée en 2010. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration croissante de la sécurité conjuguant à celle de la qualité des prestations. Elle a pour objet de faire remonter au niveau central les événements indésirables graves survenus dans les services et susceptibles de porter atteinte au bon déroulement des prises en charge des personnes ou à leur sécurité. La gestion des risques vise à identifier des risques majeurs ou mineurs pouvant affecter la bonne gestion de l'association dans son ensemble, ainsi qu'à pourvoir des procédures aptes à les gérer.

Cette instance est composée de :

- Un Président (membre du Conseil d'administration),
- La directrice qualité de l'association,
- Les directeurs de pôles et leurs adjoints (secteurs sanitaire, social, médico-social),
- Le pharmacien des centres sanitaires,
- Un représentant du CHSCT.

LE BÉNÉVOLAT

Aurore compte aujourd'hui une cinquantaine de bénévoles actifs. Les bénévoles apportent leurs compétences sur le terrain auprès des personnes en situation d'exclusion, mais aussi auprès des services administratifs pour aider au fonctionnement général d'Aurore. Ainsi, Pierre-Michel Chaudru, ingénieur ETP, pilote par exemple les projets immobiliers, avec les directeurs concernés. Hélène Le Roux et Élisabeth Serell apportent également bénévolement leurs compétences, et nous les en remercions.

EN 2011...

- 5** bureaux
- 2** conseils d'administration
- 3** assemblées générales
- 11** comités de direction
- 3** séminaires cadres
- 10** petits déjeuners directeurs

ORGANIGRAMME AU 31/12/2011 :



● *Bilan et dialogue social*

Nombre de salariés au 31 décembre 2011 : 811

2011, UNE ANNÉE CHARNIÈRE POUR LES RELATIONS SOCIALES

Au sein de l'association, une partie des acteurs de ces relations sociales auront tout d'abord été renouvelés au cours de l'année, avec la tenue des élections au Comité d'Entreprise et aux postes de Délégués du Personnel. Un nouveau Comité d'Entreprise s'est mis en place, qui représente l'ensemble de l'association (le CE de l'association Le Cœur des Haltes disparaissant de ce fait), fort de 20 membres (10 titulaires et 10 suppléants), dont plus de la moitié sont nouveaux à ce poste. Au sein de ce Comité d'Entreprise, une nouvelle Commission a vu le jour, celle de l'égalité professionnelle. L'organisation en 7 pôles de nos activités se reflète dorénavant dans les instances de dialogue, puisque les Délégués du Personnel ont été élus par pôle, et non plus sur une base géographique. À l'issue de ces élections, et compte tenu de la nouvelle loi en la matière, la représentation syndicale a été quelque peu modifiée. Il n'y a plus que trois syndicats représentatifs (CGT, FO et la CFDT), dont la représentativité s'établit respectivement à 45%, 36% et 19%.

Les discussions avec les organisations syndicales se sont poursuivies à un bon niveau de dialogue, permettant d'aboutir à deux accords portant l'un sur l'égalité des chances et la diversité et le second sur l'égalité professionnelle femmes/hommes. Le point essentiel de l'accord sur l'égalité des chances et la diversité porte sur l'intégration des travailleurs handicapés. Aurore, qui employait 8 travailleurs handicapés en équivalent temps plein au 31 décembre 2011, s'est engagée à aller au-delà de l'obligation légale en la matière en visant un nombre de 14 salariés handicapés à horizon 3 ans. L'accord portant sur l'égalité professionnelle femmes/hommes, quant à lui, vise principalement la promotion professionnelle. Si, à fin 2011, les femmes représentaient 59 % des salariés de l'association, elles ne sont que 45 % au niveau chef de service et directeur et absentes au niveau directeur de pôle.

Au vu donc de cet écart, Aurore s'est engagée à favoriser la féminisation des recrutements des cadres de direction en interne ou en externe.

Nous ne pouvons que constater par ailleurs la féminisation croissante de nos effectifs. En effet, si les femmes représentent 59 % des effectifs au total, elles représentent 67 % des effectifs de moins de 35 ans. Les effectifs ont par ailleurs crû de près de 50 personnes entre 2010 et 2011, d'une part dû à la reprise de l'association Loginter, et d'autre part au démarrage de nouveaux projets, dont principalement la communauté thérapeutique d'Aubervilliers. Au total, le turn-over de l'association s'est établi autour de 13%, ce qui est un niveau assez standard en France pour toute activité de service.

Enfin, il est à noter une baisse très sensible de l'absentéisme (toutes absences confondues), qui d'un taux de 5,6% en 2010, est repassé à son niveau de 2008 de 4,1%. Cet indicateur est en règle générale un bon « marqueur » de la qualité de vie au travail, en particulier pour des organisations de taille importante, dont nous commençons à faire partie. C'est pourquoi nous serons à l'avenir très attentifs à son évolution.

2012 s'ouvre sous les auspices croisés de la poursuite du développement (avec notamment quatre fusions ou intégrations de services et de nombreuses ouvertures et développement de services en interne) et de la mise en chantier de la démarche de GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences), pour laquelle nous avons, avec les organisations syndicales, l'objectif de signer un accord d'ici fin 2012. Cette dernière démarche est d'autant plus nécessaire que les restrictions de budget des donneurs d'ordre se multiplient, et d'autant plus facile à mettre en œuvre que le développement ne cesse d'ouvrir à nos professionnels de nouvelles opportunités.

LA FORMATION : UN ENJEU CRUCIAL

Au cours de l'année :

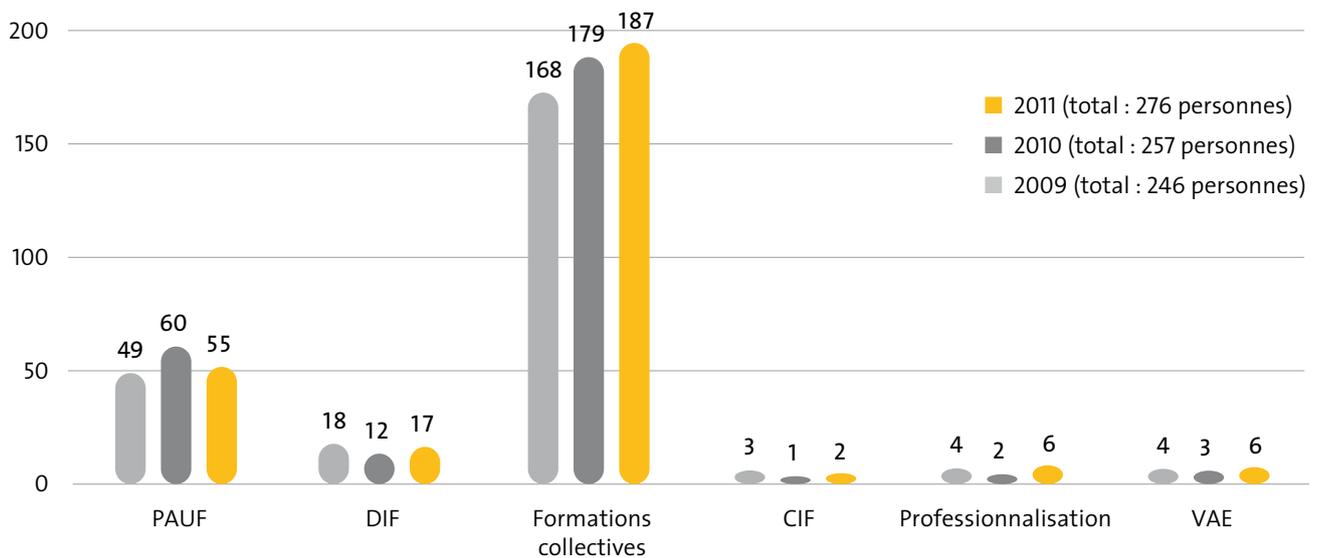
- Les besoins de l'association sont identifiés ;
- Le plan de formation est élaboré ;
- Le plan de formation est organisé et mis en place ;
- Les actions de formation sont évaluées.

Les formations collectives, et notamment celles qui visent à professionnaliser les équipes, sont encouragées.

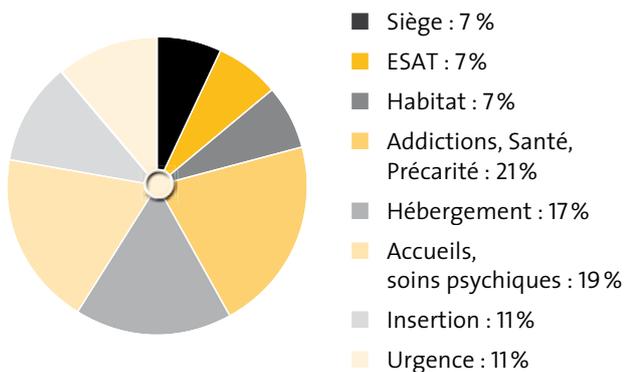
	2009	2010	2011
PAUF	49	60	55
DIF	18	12	17
FORMATIONS COLLECTIVES	168	179	187
CIF	3	1	2
PROFESSIONNALISATION	4	2	6
VAE	4	3	6
ACTIONS PRIORITAIRES RÉGIONALES	-	-	3
Total	246	257	276

Les chiffres sont exprimés en nombre de personnes.

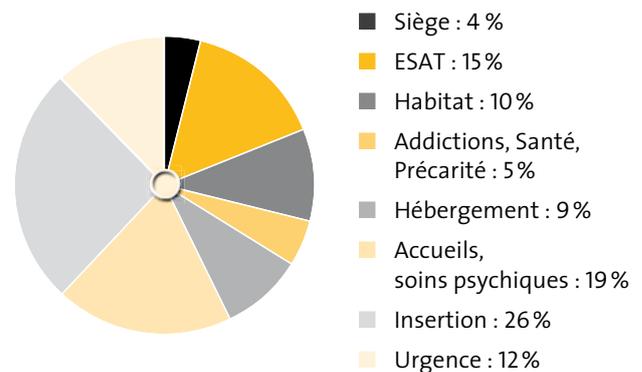
ÉVOLUTION DES TYPES DE FORMATION SUR 3 ANS



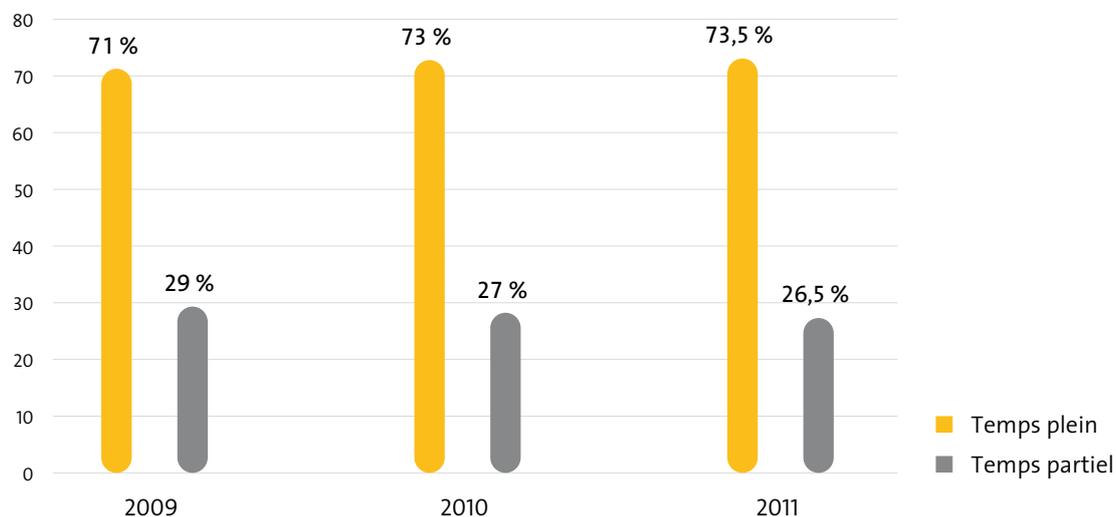
RÉPARTITION DES FORMATIONS INDIVIDUELLES PAR PÔLE



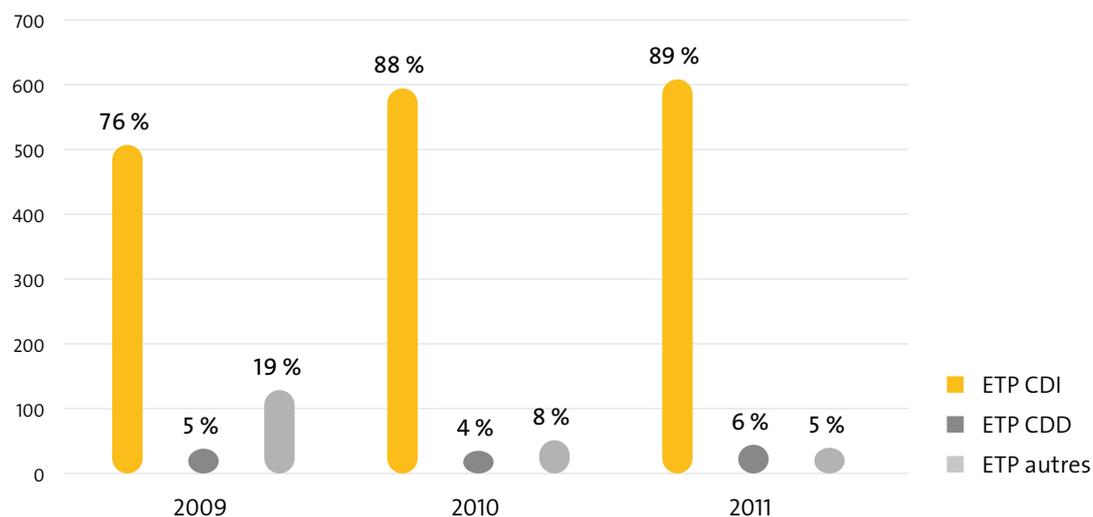
RÉPARTITION DES FORMATIONS COLLECTIVES PAR PÔLE



ÉVOLUTION DE LA PART DES EMPLOIS À TEMPS PLEIN ET À TEMPS PARTIEL (SALARIÉS EN CDI)

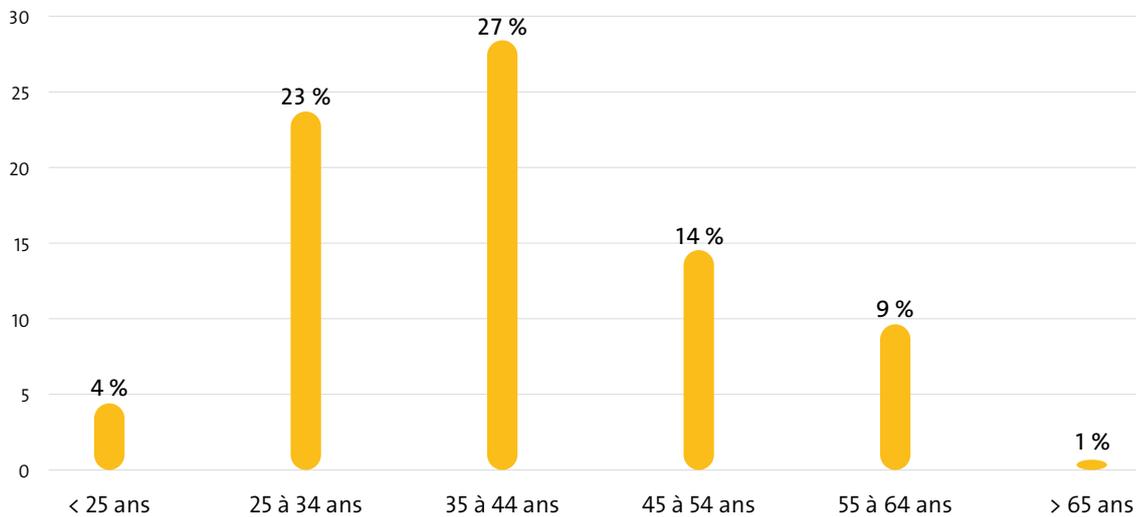


ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SALARIÉS EN FONCTION DU CONTRAT DE TRAVAIL

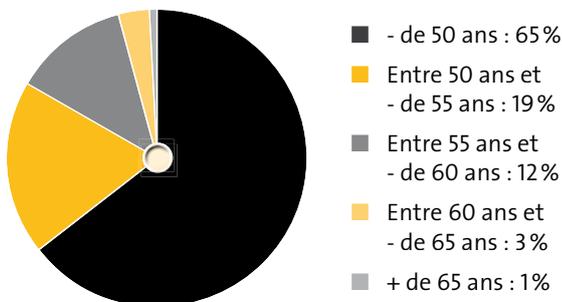


89% de CDI en moyenne sur 2011 : un taux stable. Les CDD sont uniquement des contrats de remplacement .
 Les autres contrats correspondent aux contrats aidés du secteur insertion à 97%. La baisse du nombre de CDI en 2009 est justifiée par l'embauche temporaire de CAE vaccination grippe A .

PYRAMIDE DES ÂGES

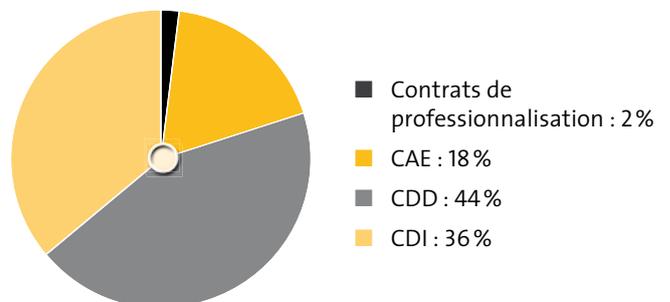


EMPLOI DES SENIORS

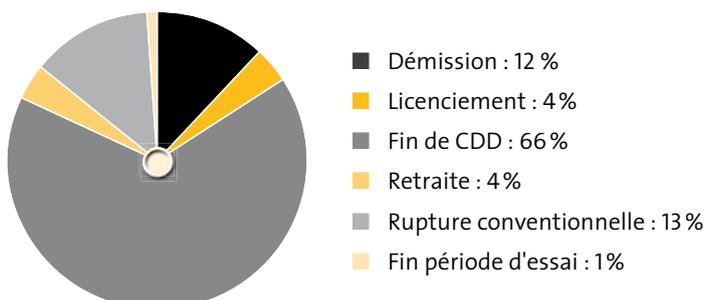


Un plan d'action senior a été signé. Il vise à accompagner la dernière partie de carrière (entretiens, tutorat, etc.).

RÉPARTITION DES EMBAUCHES EN 2011 SELON LE TYPE DE CONTRAT DE TRAVAIL



MOTIFS DE SORTIE EN 2011



EN 2011...

- Embauches de moins de 25 ans : **40** personnes
- Embauches de plus de 50 ans : **63** personnes

RATIO JOURS ABSENCES MALADIE / JOURS OUVRABLES

	2009	2010	2011
Évolution globale	6,18 %	5,01 %	4,1 %

ÉGALITE DES CHANCES

Pourcentage de cadres (CDI uniquement)

Femmes : 23%

Hommes : 23,5 %

23% des salariés sont cadres

Personnel ayant un handicap (CDI uniquement)

	Temps plein	Temps partiel	ETP total
Agent de maîtrise	1	-	1
Cadre	1	1	1,7
Non cadre	5	2	5,4

SALAIRE BRUT HORAIRE MOYEN (SALARIÉS EN CDI)

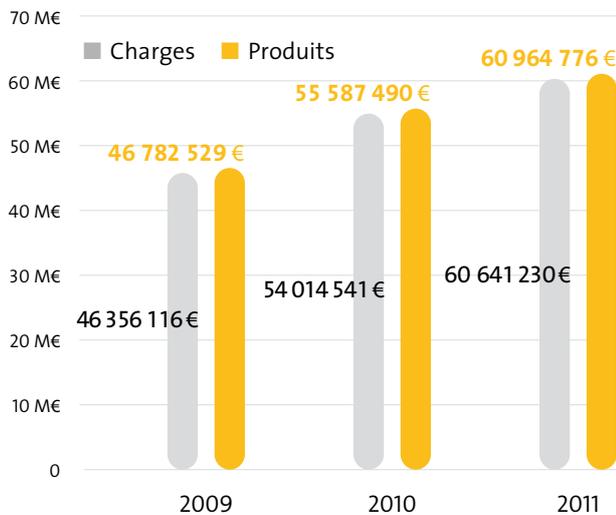
	Hommes	Femmes
Agent de maîtrise	15,68 €	16,46 €
Cadre	29,22 €	27,09 €
Non cadre	15,73 €	15,21 €

Les écarts sont essentiellement liés aux postes de nuit où les hommes sont plus présents.

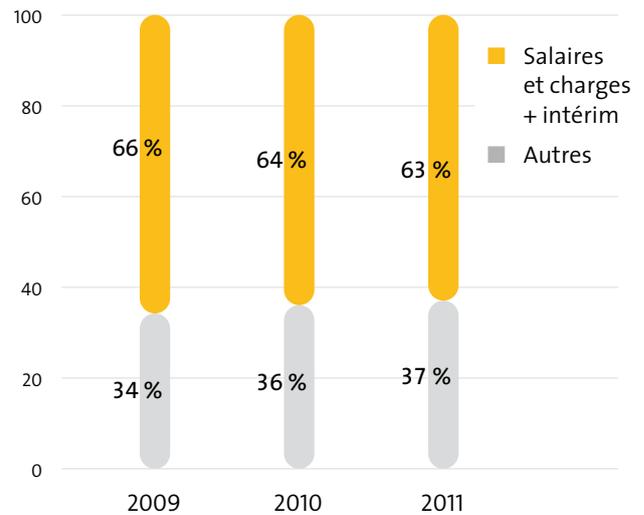


● *Éléments économiques et financiers*

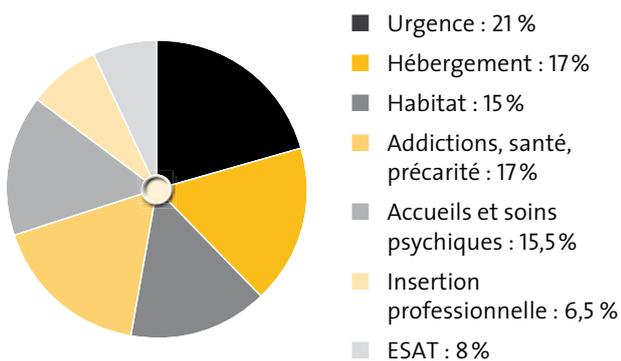
ÉVOLUTION DES CHARGES ET PRODUITS D'EXPLOITATION



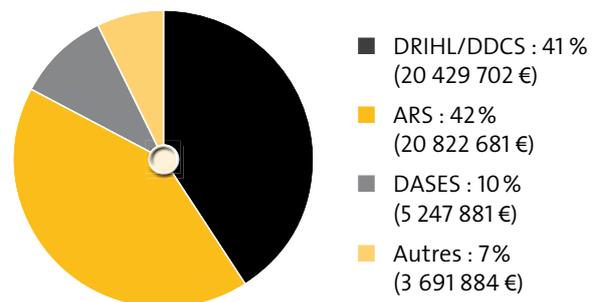
RÉPARTITION DES CHARGES D'EXPLOITATION



RÉPARTITION DES CHARGES PAR PÔLE



RÉPARTITION DES SUBVENTIONS



● EN 2011...

Total des charges: **61 906 440 €**

● Total des produits: **61 392 845 €**

ACTIVITÉ 2011

Les temps forts de l'année 18

Bilan d'activité 20



● Les temps forts de l'année



LA COMMUNAUTÉ THÉRAPEUTIQUE D'AUBERVILLIERS

Expérimentation d'un accueil de jour pour personnes en situation d'addiction et ouverture de 35 places d'hébergement.



RÉNOVATION ET OUVERTURE À L'ÉVEIL

L'Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique rénové et le nouveau Service d'Éducation Spécialisé et de Soins À Domicile ont été inaugurés en septembre 2011.



URGENCE PLAN HIVERNAL

Aurore a proposé 372 places d'urgence supplémentaires, dans le cadre du plan hivernal 2011-2012. Ainsi que 150 places pour l'accueil temporaire de jeunes tunisiens. Cela s'ajoute aux 800 places à l'année.



UNE NOUVELLE STRUCTURE DANS LES HAUTS-DE-SEINE

La Villa Esmeralda : une pension de famille et des places d'urgence à Ville d'Avray. Un partenariat Logement français, Ville d'Avray et Aurore.



HÉBERGER

Fusion

L'association Loginter, acteur de l'hébergement dans le Val-d'Oise, a fusionné avec Aurore en milieu d'année. Ce sont 210 places d'hébergement supplémentaires qui permettent à Aurore de déployer son activité dans ce département.

Une structure temporaire pour migrants tunisiens

À la demande de la Mairie de Paris, Aurore a ouvert au printemps 2011 et pour 3 mois un centre d'hébergement pour 150 migrants tunisiens.

Pension de famille Julien Lacroix

La première phase des travaux de construction s'est achevée en 2011. En 2012, la deuxième pension de famille verra l'achèvement des travaux.

Reprise

Aurore a repris la gestion de la résidence La fontaine au Raincy. 8 logements et un soutien à l'insertion pour des familles.

Louez solidaire & solibail :

Aurore est partenaire de la Ville de Paris et de l'Etat sur ces dispositifs d'intermédiation locative. Les logements captés chez des propriétaires privés permettent d'héberger pour 18 mois des personnes en difficulté accompagnées par les équipes de l'association vers le relogement. Au 31/12/2011, Solibail compte 187 logements et Louez solidaire 173 logements.

Partenariat

Ouverture d'un appartement relais, fruit d'une collaboration avec Ni putes ni soumises et le bailleur Opivoy, qui accueille des femmes victimes de violences.

Vacances CIVAM

En collaboration avec la FNCIVAM (fédération nationale des centres d'initiatives pour valoriser l'agriculture en milieu rural). Aurore propose des séjours de 10 jours au sein d'une exploitation agricole à des personnes en grande exclusion. « *Les personnes ne reviennent pas tout à fait telles qu'elles sont parties* » Moussa Djimera, chef de service équipe de rue.

Conférences de L'Olivier

Un rendez-vous régulier : le cycle de conférences proposé par le centre de stabilisation L'Olivier depuis 3 ans. Quatre rencontres en 2011-2012 : « Mythes et réalités de l'insertion professionnelle », « La sexualité dans la rue », « Le syndrome de Diogène » et « Comment être parents sans ses enfants ? ».

SOIGNER

« La conversation thérapeutique »

Ouverture d'un service d'écoute pour personnes en détresse psychologique et leur famille dans le 15ème arrondissement.

PHASE à Paris XIX^e

Création d'une structure de 10 places pour usagers de drogues et malades chroniques. En collaboration avec la RIVP.

Une nouvelle structure à Gagny

Création des Lits Halte Soins Santé qui offrent une suite ou une alternative à l'hospitalisation à des personnes à la rue.

Théâtre Cévennes

Le Théâtre des deux Chaussettes de l'hôpital de jour des Cévennes poursuit son activité et ses représentations annuelles.

INSÉRER

Suivi des allocataires Rsa à Paris

PRISM a remporté l'appel d'offres de la Mairie de Paris. Cette nouvelle mission fait de PRISM le plus important service d'accompagnement d'allocataires du RSA avec 900 suivis.

Trophée Direction(s)

Décerné, dans la catégorie « Innovation et adaptation des structures face à l'évolution des besoins des usagers », au Carré des biffins : une expérimentation qui associe la régulation d'une activité de vente de produits issus de la récupération et l'accompagnement social des vendeurs en précarité.

Carré des biffins, bilan et suites

Après 2 ans d'activité, le Carré des biffins tire un premier bilan de l'expérimentation : un fonctionnement affiné, 200 biffins accueillis et 80 accompagnés.

Homeless cup

Le service L'Odyssée a participé à l'organisation et a permis la constitution de l'équipe féminine de France de football à l'occasion de la coupe du monde des sans abri. 10 jours de matchs amicaux qui ont permis de faire se rencontrer des personnes exclues du monde entier.

ÉVÉNEMENTS ET PARTENARIAT

Travail sur les orientations stratégiques

En 2011, un travail sur les orientations stratégiques d'Aurore à 5 ans a été amorcé par le Bureau et le directeur général, puis en séminaire cadres.

Partenariat

- Better home, l'association des étudiants de l'ESTP, diagnostique bénévolement le patrimoine d'Aurore depuis 2009.
- Le service Itinérances et le CHRS Le Lieu-dit ont participé à la journée des solidarités du 11^e arrondissement. Le CHRS a notamment proposé une exposition photos.
- Le forum Paris pour l'emploi a permis de rencontrer près de 700 personnes et récolter plus de 300 CV.
- Des salariés du pôle Urgence se sont rendus à Bruxelles pour assister au forum international Paroles de rue.
- Aurore était une nouvelle fois présente au festival Solidays 2011, avec de nombreuses animations.
- Premières portes ouvertes à la Halte femmes. L'accueil de jour propose un repas, une douche, un suivi social, médical et administratif à des femmes en très grande exclusion. En moyenne 70 femmes à la rue y viennent tous les jours. L'équipe de rue a également ouvert ses portes aux partenaires.

Journée de solidarité

Pour la seconde année consécutive, IBM a sollicité Aurore dans le cadre d'une journée de solidarité pour ses salariés venus peindre, bêcher, ratisser dans plusieurs centres de l'association.

Grundtvig et la suite

« Tous différents, tous citoyens », le projet européen a permis de réaliser des échanges de pratiques avec des professionnels et des usagers belges et grecs. Pour Aimée-Gisèle, participante : *« Les grecs avaient une capacité à s'exprimer manifeste. Ils ont l'habitude de donner leur avis, poser des questions (...) De plus, ils s'autoreprésentent, c'est-à-dire qu'ils ont créé une association pour représenter les usagers. Nous voudrions faire la même chose. C'est pour cela que nous avons décidé de poursuivre ce projet. Nous voulons faire avancer les choses en France. »*

Séminaire 2011 et 140 ans

Plus de 400 salariés se sont retrouvés à La Maison internationale pour débattre, échanger et fêter les 140 ans d'Aurore.

Bilan ANCV et ADN

En 2011, les partenariats d'Aurore ont continué à prospérer, l'Agence Nationale des Chèques Vacances a fourni pour 70 200 € de chèques vacances dans le cadre du programme « Aide aux Projets Vacances », ce qui a permis de faire partir 172 bénéficiaires et 16 accompagnateurs sur 71 projets entre avril et décembre (800 jours de vacances cumulés).

Sur un autre plan, le partenariat Aurore-Agence du Don en Nature nous a permis de profiter de 63 000 € de marchandise pour seulement 3 000 € réellement dépensés. L'ADN récupère les stocks invendus de produits non-alimentaires que les entreprises devraient être contraintes de détruire et les redistribue aux associations en échange du remboursement des frais logistiques.

Bilan service civique

4 jeunes ont été accueillis en service civique pour effectuer une mission d'intérêt général et découvrir le travail dans le secteur associatif. Un avenant à l'agrément permet à Aurore d'engager 4 nouveaux services civiques en 2012.

Aurore propose désormais un nouveau site web et un Intranet à l'attention de ses salariés.

● Bilan d'activité

Évaluations externes, le fait marquant de l'année 2011

L'année 2011 a vu se dérouler les premières évaluations externes pour des établissements et services du secteur social et médico-social. C'est une première pour l'association Aurore, comme pour ces secteurs en général.

Après une phase de sélection et de mise en concurrence des cabinets d'évaluation habilités par l'Agence Nationale de l'Évaluation des établissements du secteur Social et Médico-social, un travail de préparation à l'évaluation externe a été organisé dans chaque service. Piloté par la responsable qualité avec l'objectif d'être au plus près de ce qui est exigé par le décret du 15 mai 2007, cette préparation s'est déroulée d'avril à septembre 2011.

La première vague a concerné onze établissements ou services (6 CHRS, 1 foyer pour travailleurs handicapés, 2 SAVS et 2 ESAT).

La visite des évaluateurs s'est déroulée de septembre 2011 à décembre 2011. Deux équipes ont été composées, l'une pour les services du secteur médico-social, l'autre pour ceux du secteur social. Chaque groupe d'évaluateurs a rencontré les équipes et les usagers pendant deux jours, conformément

au projet évaluatif élaboré conjointement avec le directeur de pôle, le chef de service et la responsable qualité. Ce plan de visite appelé « projet évaluatif » devait répondre aux attendus du décret du 15 mai 2007. Les champs investigués concernaient six axes : le projet d'établissement et sa mise en œuvre, l'évaluation interne et la démarche d'amélioration continue, les droits, la participation et l'expression des usagers, l'accompagnement personnalisé et la continuité de la prise en charge, la sécurité des biens et des personnes et le management des ressources humaines.

Chaque visite a fait l'objet d'un pré-rapport, corrigé et débattu avec les évaluateurs, qui prend la forme d'un rapport final envoyé à l'autorité administrative de contrôle en vue du renouvellement de l'autorisation de la structure.

Le bilan des évaluations a fait apparaître un ensemble de pratiques remarquables relevé par les évaluateurs dans chaque service, renforçant l'image bienveillante de l'association à l'égard des personnes accueillies.

Claudie Pailleret, Directrice qualité.



Héberger - Urgence

En 2011, malgré les engagements de non remise à la rue, le « stop and go » des campagnes d'hiver s'est poursuivi, annihilant trop souvent le travail d'insertion mis en place en quelques mois. L'arrivée d'une nouvelle ministre sera l'occasion de souligner à nouveau le coût social de cette politique et de démontrer l'intérêt d'une évolution.

ACTIVITÉS ET MISSIONS DU PÔLE

Le pôle Urgence gère des activités variées dans le domaine de l'urgence (orientation vers un hébergement, aide alimentaire), des ESI et accueils de jour (Mazas pour hommes, la Halte femmes, le 16/25 et Itinérances), ainsi que des activités de maraude sur 3 territoires (Gares du Nord et de l'Est, Gare de Lyon + 12^e et 13^e arrondissements et secteur Ouest Paris. En outre, l'association coordonne le secteur ouest de Paris). Enfin, le pôle propose de l'hébergement d'urgence et de stabilisation.

En outre, l'association gère des opérations ponctuelles : des campagnes d'hébergement hivernal (340 lits cet hiver), d'alimentation en été, et, en 2011, l'hébergement de 180 jeunes tunisiens.

Ainsi, l'association est un des acteurs majeurs sur la question de l'urgence sociale à Paris. À ce titre, elle se doit de répondre en permanence à ses partenaires et notamment dans les périodes de crise.

NOUVELLES ACTIONS ET NOUVEAUX SERVICES PROPOSÉS EN 2011

En 2011, nous avons hébergé pendant 4 mois 180 jeunes tunisiens arrivés à Paris suite au « printemps arabe ». Cet hébergement a été mis en place suite à la demande de la Ville de Paris et répondait à des impératifs humanitaires.

L'un des objectifs du Cpom (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) était l'humanisation des structures du pôle. Avec Mazas, l'Auberge Raguinot et Pierre Petit nous sommes au bout de cette réforme. Désormais, nos équipements sont dignes et correspondent au cahier des charges préconisé par l'Etat.

L'autre objectif du Cpom était la professionnalisation d'équipes faiblement qualifiées. C'est chose faite en grande partie. La professionnalisation des intervenants sociaux, animateurs et agents de l'hôtellerie sociale (chargés de la vie quotidienne, de l'accueil et veilleurs de nuit) a été un objectif prioritaire dès 2009 pour le pôle.

Les anciens salariés de l'association Le Cœur des Haltes, fortement motivés, attendaient depuis plusieurs années un soutien dans leur activité professionnelle

EN 2011...

3 993 personnes accompagnées

307 contacts/jour

138 salariés

17 services

Charges : **12 751 K€**

et une formation de base pour exercer correctement l'accompagnement et l'accueil des sans-abri reçus et hébergés dans les structures.

La redéfinition des projets de service du pôle a donné les fondements nécessaires au développement de formations internes pour maîtriser les bases des métiers des services du pôle.

Chaque métier a été travaillé et discuté avec les équipes, ces référentiels ont permis de dégager, outre l'activité qui caractérise chacun d'eux, les compétences requises pour l'exercer au mieux.

Selon les compétences dégagées, trois formations internes ont été proposées et discutées avec les Instances Représentatives du Personnel (IRP) et des représentants de salariés. Ces formations ont pris en compte le projet individuel de chacun (sous forme d'entretiens individualisés), en vue de préparer et accompagner ceux qui le désiraient dans un projet de formation qualifiante en VAE ou en cours d'emploi. Compte tenu de l'impact particulier de cette formation pour l'association Aurore, UNIFAF a participé à près de moitié au financement du projet.

La formation des animateurs a concerné 22 personnes. Elle a été organisée avec le soutien, en conception et en organisation directe des modules de formation, par Aide au Choix de Vie (ACV), qui s'est révélé un partenaire précieux dans la réalisation et la conception du projet.

LA PAROLE DES PERSONNES ACCUEILLIES

Le pôle propose, outre les Conseils de la Vie Sociale, des réunions d'expression, des ateliers d'expression (notamment à travers des collaborations de création musicale avec Pulsart, des ateliers photos, vidéo, arts plastiques...), ou encore des sorties *via* Cultures du cœur, et des actions CIVAM (accueil de bénéficiaires par des agriculteurs, en région). Tous ces outils sont autant de vecteurs de retour à la citoyenneté.

LE PARTENARIAT EN 2011

L'année 2011 a vu la mise en place d'une réforme de fond : la création des Siao. Les Systèmes Intégrés d'Accueil et d'Orientation changent le mode d'intervention et le rapport, plus étroit, avec le 115 et les autres acteurs. Le partage dans l'attribution des places d'hébergement est revu, et devient plus transparent. En rodage, le système est encore perfectible car il s'agit pour tous de gagner en efficacité pour les personnes et d'éviter de reproduire la complexité du 115, et le système des « portes tournantes » (hébergements ponctuels) qui découragent des gens dont l'installation à la rue est devenue chronique. La sortie de rue est un travail de longue haleine qu'il faut inscrire dans de l'hébergement durable.

Le pôle propose un service domiciliation ouvert aux partenaires parisiens.

La coordination du secteur Ouest des maraudes parisiennes par Aurore implique des partenariats locaux et une réflexion stratégique à l'échelle de Paris. Le recrutement d'un nouveau coordinateur est à l'ordre du jour pour mai 2012.

Enfin, un comité scientifique réunissant Robert Castel, Monique Sélim, Howard Hoxley et Olivier Douville notamment travaille à explorer le fonctionnement de la rue sur le territoire du 15^{ème} et le travail effectué par les maraudes.

LES PERSPECTIVES DU PÔLE

La formation des agents hôteliers a été lancée début 2012, elle concerne près de 40 agents. Elle est aussi organisée par notre partenaire ACV. UNIFAF est également sollicité. Cette formation s'échelonne sur 7 jours d'ici le mois de juin. Elle comporte plusieurs modules correspondant aux compétences requises pour exercer le métier d'agent hôtelier (connaissance de la relation avec les personnes accueillies ou hébergées, des services ou organismes compétents, connaissance des règles d'hygiène et la sécurité alimentaire, sécurité incendie et gestes de premiers secours).

Parallèlement à ces formations, 16 chefs de service bénéficieront d'un accompagnement au cours de 6 séances de formation au management (rôle et posture du manager, communiquer, organiser, soutenir, accompagner ses collaborateurs, comprendre mieux l'autre pour mieux réussir ensemble). Par ailleurs, pour ceux qui le souhaitent, des séances de coaching ont été proposées.

Le plan exceptionnel de professionnalisation est ainsi en voie d'achèvement. Ce sont au total près de 80 personnes qui bénéficieront d'un accompagnement, soit près de 60% de l'effectif du pôle.

Cet important effort collectif met le pôle en situation de poursuivre les améliorations de ses activités. Plusieurs chantiers s'ouvriront dans les prochains mois, tels que la mise en œuvre des entretiens annuels de professionnalisation, la finalisation et l'actualisation des projets de service.

Sortir du système des portes tournantes, proposer des solutions pérennes à tous ceux qui sont prêts à sortir de la rue est un objectif affiché de l'association. Les premiers pas de la nouvelle Ministre du logement, Cécile Duflot, semblent aller dans ce sens.

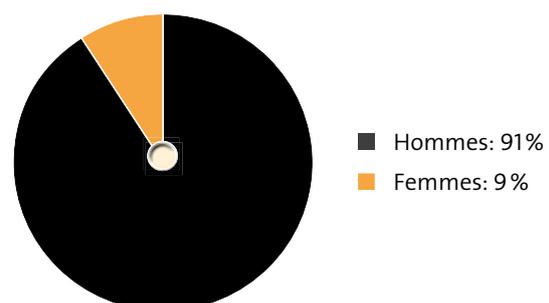
Nous prendrons toute notre part dans l'évolution d'un système qui doit viser au « logement d'abord » mais en conservant les filets nécessaires aux plus exclus et à ceux qui rechutent. Avec deux maîtres mots : inconditionnalité de l'accueil et droit au recommencement.

EN 2011...

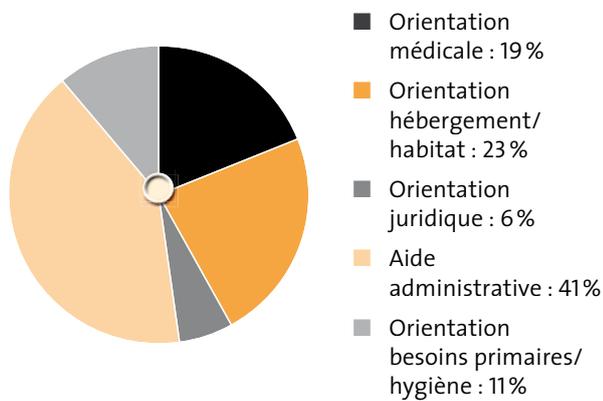
385 personnes utilisent tous les soirs le service de bus qui les emmènent en centre d'hébergement pour la nuit.

Ce sont **7 349** personnes qui sont rencontrées tous les mois par les équipes de maraude et les accueils de jour.

RÉPARTITION PAR SEXE DES PERSONNES SUIVIES (source Maraudes Est/Ouest)

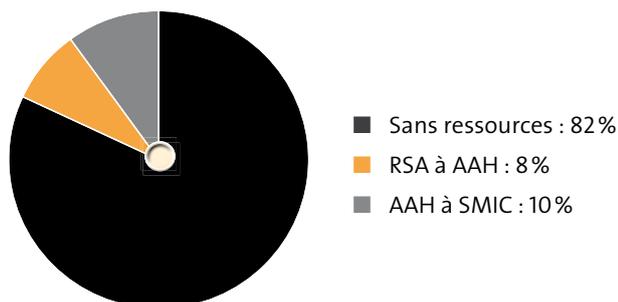


ACTIONS AUPRÈS DES PERSONNES RENCONTRÉES (source Maraude Est)



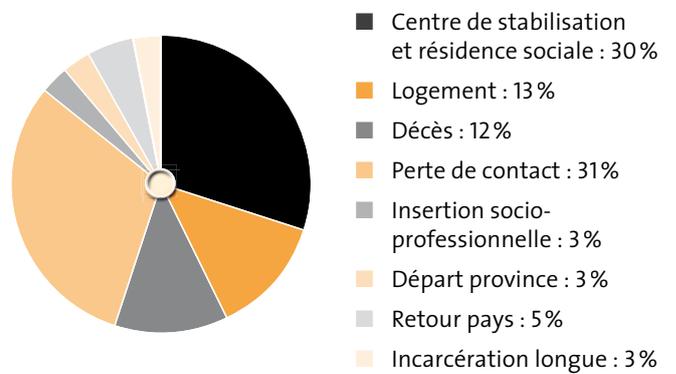
La maraude est un travail de long terme qui nécessite « d’apprivoiser » les personnes qui vivent à la rue depuis longtemps. Le résultat s’avère payant avec du temps. Rappelons que l’idée est au final la sortie de rue. Les actions hivernales pourraient être un bon outil mais la remise à la rue à la fin de l’hiver casse le travail mis en place.

RESSOURCES DES JEUNES SUIVIS PAR LE SERVICE 16/25

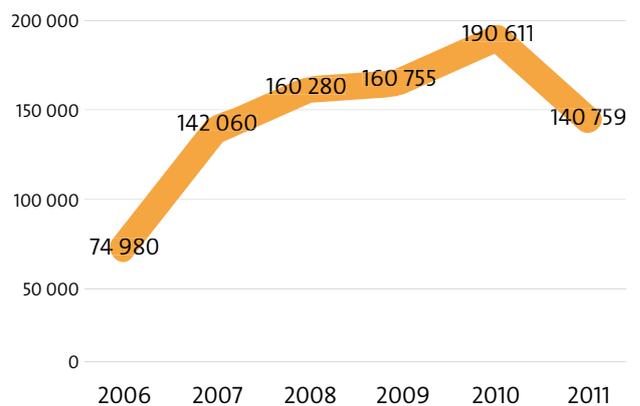


Nos statistiques confirment la tendance générale vers un rajeunissement des populations à la rue.

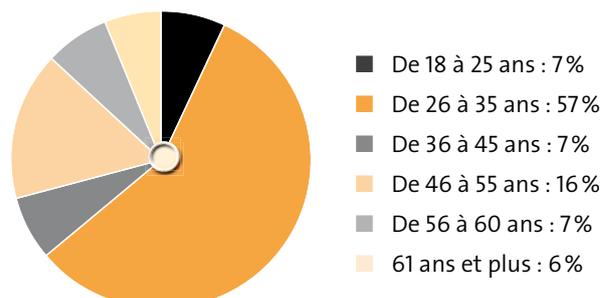
ORIENTATION DES PERSONNES SORTIES DU DISPOSITIF



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE NUITÉES D'HÉBERGEMENT



ÂGE DES FEMMES À LA RUE SUIVIES PAR LA HALTE FEMMES





TOIT ET JOIE - INTERVIEW DE MICHÈLE ATTAR, Directrice générale

Pouvez-vous nous présenter les activités de Toit et joie ?

Toit et Joie est une société anonyme d'Hlm qui regroupe 13 000 logements en Île-de-France. Elle compte aussi deux filiales : Poste Habitat Rhône-Alpes et Poste Habitat Provence. À son origine, Toit et Joie a été créée par La Poste en 1957 afin de loger les postiers. Aujourd'hui, les locataires postiers représentent 55% de l'effectif global. Les activités de Toit et Joie sont donc celles d'un bailleur social, avec la volonté de développer des produits dits « spécifiques » : maisons relais, foyers de travailleurs pour jeunes actifs, résidences étudiants...

Notre société se dote progressivement de partenaires associatifs pour devenir gestionnaires de ce type de structure. À ce titre, nous recherchons des complémentarités de compétences entre celles d'un bailleur social et des associations de lutte contre les exclusions. Par ailleurs, Toit et joie s'est doté d'un pôle social afin d'apporter à l'interne une culture « sociale » plus forte et répondre au mieux aux difficultés rencontrées par les locataires.

Comment est né le partenariat avec Aurore ?

Le partenariat avec l'association Aurore est né autour d'un projet de centre de stabilisation pour « grands exclus », situé rue de Raguinot à Paris. La rencontre avec Aurore a fait naître d'autres besoins de collaboration, notamment en ce qui concerne le dispositif expérimental « Un chez soi d'abord. »

Toit et joie et Aurore sont effectivement partenaires sur le programme Housing first. Quelle est la mission de Toit et Joie dans le cadre de cette expérimentation ?

Notre mission consiste en la mise à disposition de logements à Paris afin de rendre effective cette expérimentation. Nous souhaitons aussi pouvoir être associés aux différents comités de pilotage. Ce choix s'appuie sur le constat que nous avons fait en interne de l'augmentation nette depuis plusieurs années de locataires rencontrant des difficultés d'ordre psy-

chologique, pour lesquels nous sommes souvent démunis en terme de réponse. Cette expérience devrait nous permettre de mieux collaborer, avec le soutien de professionnels des secteurs de l'exclusion et de la santé mentale et d'améliorer notre pratique.

Quels sont pour vous les enjeux d'avenir concernant l'habitat à l'attention des plus exclus ?

Vaste question ! Les enjeux sont multiples. Nous pensons que les bailleurs sociaux doivent intervenir sur l'ensemble de la chaîne du logement et donc sur l'accueil de populations fragilisées. La crise financière renforce singulièrement cette fragilisation des ménages modestes. La construction d'habitats adaptés ou la question de l'accompagnement social des ménages sont au cœur de cette problématique. Les personnes les plus exclues relèvent, comme tout un chacun, du droit au logement inscrit dans la constitution. Mais, comme Aurore, nous souscrivons à l'idée qu'il convient de proposer maintenant un droit au logement adapté car ces personnes, dont les parcours sont souvent difficiles, nécessitent à court terme ou à moyen terme, une attention particulière et un soutien sous la forme d'un accompagnement social individualisé. Malheureusement, la problématique de l'exclusion (du logement, de la santé et du travail en particulier) n'est pas derrière mais devant nous et il est nécessaire de mettre en synergie l'ensemble des forces en présence (les bailleurs mais aussi les corps intermédiaires que constituent les associations).

Enfin, il nous semble que l'enjeu important est celui du changement de regard sur ces personnes qui vivent à la rue, et pour lesquelles nous avons une responsabilité collective à mettre en œuvre. Les bailleurs sociaux ont un rôle important à jouer et nous devons donc nous rapprocher des professionnels de l'accompagnement social pour lutter ensemble contre ces exclusions. Il en va de la crédibilité d'un pays riche et républicain.

Hébergement

Globalement la refonte du système de l'hébergement, à travers les SIAO, se met en place. Les associations sont fortement impliquées dans ces réformes par le biais de groupements de coopération, et Aurore y a pris toute sa place.

Pour autant, l'objectif louable du « Logement d'abord » est loin d'être opérationnel, freiné dans son élan par le très insuffisant effort de construction de logements sociaux. Les filets de l'hébergement et de l'accompagnement que proposent les CHRS restent donc indispensables. Par ailleurs, il est nécessaire de penser et concevoir l'offre d'hébergement et de logement dans une perspective régionale. La poursuite de notre développement en Île-de-France démontre bien qu'il est possible d'intégrer en tous lieux des équipements très sociaux, en apportant une plus-value sociale au territoire.

EN 2011

Depuis le mois de mars 2011, le pôle Hébergement a étendu son implantation au département du Val-d'Oise. Nous sommes donc présents sur plusieurs territoires. Le partenariat essentiel à notre enracinement dans les Hauts-de-Seine, en Seine-Saint-Denis et dans le Val-d'Oise est un atout pour l'ensemble de nos activités et le socle indispensable mis au bénéfice des personnes accueillies, hébergées et accompagnées.

L'ancrage local est devenu la clé de voûte de notre métier : accompagner, insérer, sortir de la souffrance les femmes, hommes et familles reçus dans nos 22 sites répartis sur 4 départements.

EN 2011...

1 365 personnes accueillies

150 salariés

19 services

Charges : **10 627 K€**

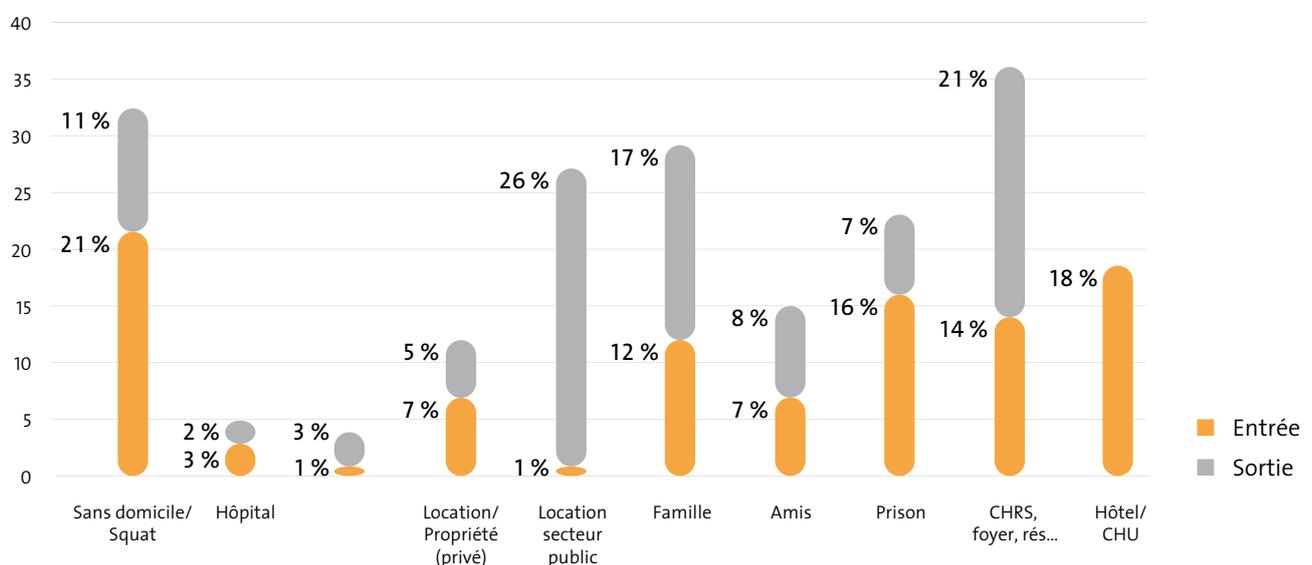
Au pôle Hébergement, la filière de l'accompagnement se décline de l'accueil de jour à la pension de famille en passant par les CHRS spécifiques ou généralistes, la gestion de l'ALT dans le Val-d'Oise et des ACT. Cette diversité de solutions s'avère efficace dans la mesure où un dialogue permanent et constructif existe avec les acteurs locaux, départementaux et régionaux. La mise en place dans chaque département de directeurs territoriaux de l'hébergement vient valider notre stratégie.

Les SIAO - Système Intégré d'Accueil et d'Orientation

Les différents SIAO en place coordonnent la fluidité de l'hébergement dans les départements. Nous avons participé activement à leur mise en place, notamment à Paris et dans les Hauts-de-Seine. Des accords de coopération ont été signés qui prévoient que les acteurs mettent à disposition leurs places, dans un « pot commun ». Un changement culturel est en train de s'opérer.

Après quelques mois de fonctionnement, il est encore trop tôt pour faire un bilan. Aussi restons-nous vigilants quant à la fluidité et surtout au rôle de l'Observatoire dont la mission est de dresser un état des lieux et des besoins des structures dans chaque département.

HÉBERGEMENT À L'ENTRÉE ET À LA SORTIE DES CHRS



L'évaluation externe

Au cours de l'année 2011, les CHRS situés à Paris, dans les Hauts-de-Seine et en Seine-Saint-Denis ont fait leur évaluation externe, selon les prescriptions de l'ANESM.

Ces évaluations ont été des temps d'échanges particulièrement riches qui ont permis à chaque service d'exprimer sa volonté d'exercer le métier de l'accompagnement dans un cadre sécurisant et dans le droit et le respect des personnes accueillies. Ce processus a nécessité une forte mobilisation de chaque équipe sur la formalisation de leur pratique professionnelle afin de valoriser le travail quotidien d'accompagnement.

D'autre part, l'évaluation externe a mis en lumière de nombreuses pratiques remarquables, en particulier les différentes formes de participation des usagers.

Concernant cette participation des personnes accueillies, nous devons poursuivre en 2012 notre effort de prise de parole et la mise en place du Conseil de la Vie Sociale.

LES PERSPECTIVES DU PÔLE

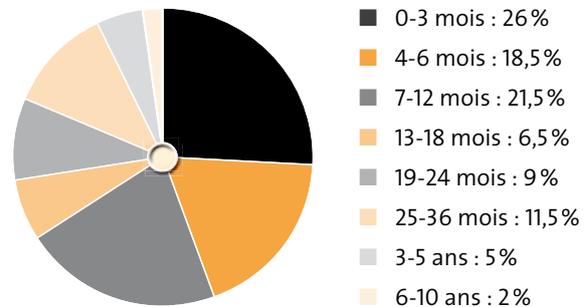
L'Etude Nationale des Coûts et la sortie du CPOM des quatre CHRS parisiens vont nous demander un effort de discipline et de rigueur budgétaire assez important.

C'est maintenant, avec l'adhésion des équipes, que nous devons opérer des changements dans un processus qui doit nous garantir un accompagnement de qualité auprès des personnes accueillies.

« Le logement d'abord » doit être aussi l'occasion, pour les différents sites du pôle Hébergement, notamment les CHRS et les maisons relais, de démontrer la pertinence de notre action au niveau départemental.

L'ouverture vers la cité, le réseau recréé autour de chaque personne accompagnée, seront les gages de la réussite de notre activité.

DURÉE DE SÉJOUR EN CHRS



Sur une durée de séjour moyenne qui reste inférieure à 12 mois pour 66% des personnes accueillies, les résultats sont encourageants. Les personnes qui évoluent vers une résidence sociale seront relogées définitivement ensuite. Les séjours supérieurs à 18 mois sont liés à la fois aux difficultés d'accès au logement et parfois à des problèmes de titre de séjour.

Habitat

Le développement de l'intermédiation locative préfigure de nouveaux modes d'intervention auprès des personnes, le resserrement des liens avec les collectivités locales, et les autres structures spécialisées et la mise en place d'un accompagnement « hors les murs ».

Les expérimentations sur ces champs nouveaux pour lesquelles les associations prennent des risques doivent être mieux accompagnées financièrement et dans la durée par les pouvoirs publics.

EN 2011

Le parc du pôle est au 31 décembre de 900 logements.

Le pôle Habitat a poursuivi ses implantations dans le département de Seine-Saint-Denis avec l'ouverture d'une nouvelle résidence sociale dans la ville du Raincy et sur l'ensemble des départements de la banlieue avec le dispositif Solibail (150 logements) ainsi que l'ouverture de la première tranche de la pension de famille située 84, rue Julien Lacroix à PARIS 20^e.

Le pôle Habitat est devenu un bailleur social qui doit rationaliser ses coûts, modéliser ses procédures et apporter un appui technique à ses intervenants sociaux. C'est pourquoi, au dernier trimestre 2011, les équipes ont été renforcées par la création d'une nouvelle structure : l'entité « patrimoine ».

Son champ d'intervention est multiple dans un ensemble complexe de logements diffus et de structures diversifiées. Ses interlocuteurs sont nombreux : hébergés, service technique d'Aurore, bailleurs privés, mandataires, syndicats de copropriétés, bailleurs institutionnels, entreprises, architectes, travailleurs sociaux. Son rôle consiste à assurer l'interface entre tous ces intervenants. Deux axes conduisent son activité : la gestion locative et la gestion du bâti. Trois autres volets complètent ce domaine d'intervention : l'élaboration et le suivi des projets de création des sites en collaboration avec les partenaires bailleurs ; le suivi des contrats de maintenance et d'entretien ainsi que le contrôle de la consommation des fluides des sites. Enfin, le suivi et la gestion des sinistres.

Par l'ensemble de ses fonctions, le service Patrimoine contribue à la qualité de l'hébergement et du suivi des familles accueillies dans les différentes entités du pôle. Il contribue à accroître notre crédibilité vis-à-vis de nos interlocuteurs. Ceci nous permet d'assurer pleinement notre fonction de gestionnaire d'un parc de logements conséquent et d'anticiper sur les ouvertures à venir et plus particulièrement celles de 2012 (220 logements supplémentaires), aussi bien en résidences sociales, qu'en pensions de famille.

EN 2011...

2 388 personnes accueillies

58 salariés

27 services

Charges : **9 212 K€**

LE PUBLIC

En regard de la pyramide des âges, nous constatons que c'est la tranche 26-35 ans qui est la plus nombreuse (33 %), puis la tranche 36-45 ans (32 %).

Les publics admis étaient tous sans logement et résidaient dans des formules très précaires : hôtels, CHRS, CHU, squat, quelques-uns en familles mais devant décohabiter. Quelques uns disposaient d'un logement mais étaient en procédure de séparation.

Précisons que les admissions en résidences sociales et maisons relais se font *via* un comité de pilotage avec les réservataires que sont : la Préfecture, la Ville, Actions Logement, les Conseils Généraux et qu'à ce jour, Aurore ne dispose que de réservations exceptionnelles octroyées par les réservataires institutionnels.

Pour les dispositifs Louez Solidaire et Solibail, les réservations sont celles identifiées par les financeurs : Ville de Paris, Direction du Logement et de l'Habitat, et l'Etat, via la DRIHL.

En ce qui concerne leur situation professionnelle, nous accueillons 61% d'adultes ayant une activité (CUI, CDD, CDI). En ôtant les retraités et les personnes en invalidité 68% des adultes disposaient d'un contrat de travail.

Dans l'ensemble, les revenus salariaux sont assez bas et cela inscrit presque l'ensemble du public en dessous du seuil de pauvreté situé à 949€ en août 2011 pour une personne isolée (chiffre Insee).

Notre pôle a relogé 485 personnes.

LES PARTENARIATS

Partenariat pour les publics

Les différentes entités du pôle ont noué des relations partenariales de qualité aussi bien avec les institutions que les services sociaux référents et médicaux, garantissant aussi bien l'accès que le maintien des droits sociaux, médicaux et civiques.

Partenariat de fonctionnement

Les bonnes relations avec la Drihl, les Conseils Généraux et le Conseil Régional concourent aux règlements de difficultés rencontrées.

Partenariat avec l'ESTP

Depuis 2009, de jeunes étudiants de l'Ecole Spéciale des Travaux Publics diagnostiquent bénévolement le patrimoine et les appartements loués par Aurore.

Partenariat de développement

Des relations de qualité avec diverses sociétés HLM, ce que confirment nos projets de développement à deux ans. De bonnes relations se nouent également avec les élus municipaux des communes sur lesquelles nous sommes implantés ou sur lesquelles nous allons nous implanter.

En interne

Des difficultés à faire, dans des délais assez courts, tout le travail d'évaluation sociale des candidatures préalables aux entrées (disponibilités des familles, organisation du travail des équipes, procédures de contractualisation des entrées...).

Difficultés rencontrées, du point de vue du public

- Adaptation à vivre seul dans un logement pour le public admis dans l'intermédiation locative. Ponctualité, entretien du logement (beaucoup d'interventions de nos services techniques), voisinage, respect des règles collectives et règlement intérieur.
- Gestion budgétaire.
- Respect des règles administratives et gestionnaires de l'association, impayés, quittances, demandes

d'aides financières, de diminutions des montants des redevances...

- Relations interpersonnelles, couples, dyade mère enfants, parentalité, séparations, placements d'enfants, enfants rejoignant leurs parents non en règle sur le territoire. Violences intra-familiales.
- Difficultés à reloger des personnes disposant de ressources financières au-delà des plafonds d'accès à un logement social mais ne disposant pas de ressources suffisantes vis-à-vis de bailleurs privés. Cela a pour conséquence l'accroissement des temps de séjours et la diminution de la motivation pour être acteur de son relogement.
- Régularité dans l'emploi et ses divers accompagnements.
- Troubles du comportement et altération de la santé mentale. Ce qui implique un partenariat très étroit avec les équipes de psychiatrie publique et un travail singulier vis-à-vis des adultes manifestant ces syndromes.

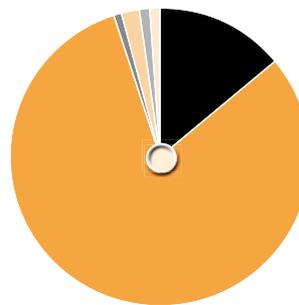
PERSPECTIVES

Les décisions prises l'année dernière quant aux difficultés de financement de l'intermédiation locative ont apporté des améliorations à compter de l'automne et celles prises cette année devraient donner leurs premiers résultats au cours du premier semestre 2012. Le développement du pôle nous permet d'atteindre un palier équilibre. Pour autant, nous estimons que le dispositif d'intermédiation locative reste sous-financé. Des discussions sont en cours avec la DRIHL et la Ville de Paris pour une réévaluation.

DÉVELOPPEMENTS EN COURS...

Projets	Logements	Année
Résidence sociale de Pantin 93	63	2014
Résidence sociale Chardon Lagache Paris 16 ^e	44	2014
Pension de famille Le Couvent. Montreuil 93	15	2014
Résidence sociale Kremlin-Bicêtre 94	14	2013
Pension de famille Goussainville 95	24	2013
Résidence sociale Aubervilliers Paris 18 ^e	29	2012
Résidence sociale Belliard Paris 18 ^e	14	2012
Résidence sociale La fontaine Le Raincy 93	8	2012
Résidence sociale Vaugirard	30	2012
Pension de famille Aubervilliers Paris 18 ^e	30	2012
Pension de famille Julien Lacroix Paris 20 ^e	18	2012
Pension de famille Belliard Paris 18 ^e	27	2012
Pension de famille Vaugirard 2 Paris 15 ^e	30	2012
Total	346	

HABITAT À LA SORTIE



- Sans domicile/squat: 14 %
- Location secteur public (HLM) : 81%
- Location/propriété (privé) : 1%
- Famille/amis : 2%
- Chrs, foyer, rés. sociale : 1%
- Hôtel/CHU : 1%

De très bons résultats pour les personnes à l'issue du passage en habitat d'insertion.



SIEMP - INTERVIEW DE SYLVIANE LÉGER, Directrice générale

« Pouvez-vous nous présenter les activités de la SIEMP ?

La Siemp, société immobilière d'économie mixte de la Ville de Paris, gère un patrimoine de plus de 10 100 logements, 45 % étant situés à Paris, 55 % en banlieue, notamment à La Celle Saint-Cloud et à Vigneux.

Bailleur social et constructeur de logements sociaux, elle joue en outre depuis 10 ans un rôle prépondérant dans la politique de lutte contre l'insalubrité menée par la Ville de Paris, sous l'égide de la convention publique d'aménagement (CPA) confiée par la Ville en 2002.

Pour réaliser cette mission, la Siemp a développé de multiples compétences, de l'action incitative dans l'habitat privé à la mise en jeu des outils de l'action publique (préemption, expropriation) pour les immeubles les plus dégradés, plaçant toujours au centre de son action la prise en charge des occupants de logements insalubres (relogements, suivi sanitaire, accompagnement vers et dans le logement).

Au terme de la convention publique d'aménagement, la Siemp a transmis ces compétences à la Soreqa (société de requalification des quartiers dégradés), créée en 2010, société d'aménagement vouée à œuvrer à l'échelle métropolitaine et avec qui elle forme une unité économique et sociale (UES).

Revenue aujourd'hui aux compétences plus classiques du bailleur, la Siemp conserve une spécificité « sociale » à laquelle elle est attachée, tout autant qu'à sa réputation de maître d'ouvrage soucieux de beauté architecturale et de sobriété énergétique. Elle doit aussi à cette implication dans la lutte contre l'insalubrité son dynamisme peu commun de constructeur, puisqu'elle aura livré d'ici 2014 plus de 2 000 logements sociaux issus de l'insalubrité sur le territoire parisien.

Siemp et Aurore sont partenaires sur plusieurs projets.

Comment définiriez-vous les missions et la place de chacun ?

La clarté des rôles et le respect mutuel en ces rôles sont les conditions de base d'un partenariat de qualité. Aurore va gérer une structure, elle a élaboré le projet social, elle en est le garant.

En tant que constructeur, la Siemp se fait un devoir d'intégrer en amont les objectifs et les contraintes du projet; elle s'y prête par conviction et c'est d'ailleurs aussi son intérêt patrimonial. Voilà les ingrédients d'un partenariat que nous apprécions et sommes heureux de voir à l'œuvre sur plusieurs projets.

La pension de famille du 82-84 rue Julien Lacroix à Paris illustre parfaitement notre partenariat. Je n'étais pas à la Siemp en 2004, début des études, mais d'emblée s'est installée une procédure coopérative qui a ponctué l'évolution du projet. À toutes les étapes puis au cours du chantier, Siemp et Aurore ont participé ensemble aux réunions et aux décisions. Récemment encore, la Siemp a conseillé Aurore pour les contrats d'entretien.

Certes, ce serait miraculeux d'échapper à tout malentendu ou dissonance au long du parcours de projets complexes, ne serait-ce qu'à cause de délais qui s'allongent ou de surprises de chantier, mais ici rien qui ait laissé de trace, grâce à la confiance de chacun dans les compétences de l'autre et au langage commun que nous avons acquis au fil du projet. Au total, une belle expérience durable et, je l'espère, reproductible entre Siemp et Aurore.

Quels sont, selon vous, les enjeux d'avenir concernant l'habitat des plus exclus ?

Les personnes les plus éloignées de l'emploi et de l'insertion le sont souvent aussi (ou le deviennent) du logement ordinaire. Aux personnes dont les parcours ne sont plus que ruptures et difficultés, il faut pouvoir offrir des solutions adaptées sur un continuum entre l'hébergement inconditionnel et les résidences sociales, dernier pas avant le logement ordinaire.

Mais l'enjeu massif reste la nécessité de créer en nombre des logements sociaux là où ils manquent cruellement, comme en région Ile-de-France. Des logements beaux, durables et économes en charges locatives (très important!), contribuant à la mixité sociale et fonctionnelle dans leur environnement urbain.



Soigner - Addictions Santé-Précarité

L'année aura été marquée par l'ouverture de nombreux équipements. Nous avons été accompagnés par l'Agence Régionale de Santé lors de la mise en place de deux projets innovants. Toutefois il est indispensable d'inscrire le droit à l'expérimentation et l'aide à l'innovation dans le plan régional de santé et d'établir un lien permanent entre les siao et le secteur santé-Ars.

EN 2011

Les établissements du pôle :

- CSAPA Clémenceau (93)
- CSAPA Ménilmontant (75)
- CSAPA /SSRa Apte (02)
- Communauté Thérapeutique de Brantôme (24)
- Communauté Thérapeutique d'Aubervilliers (93)
- Lits Halte Soins Santé (93)
- ACT Rivière (75)
- ACT Sesac (93)
- ACT Périgueux (24)
- ACT Nantes (44)
- MIJAOS accueil de personnes malades en situation de grande précarité, hébergement/orientation d'usagers de drogues actifs (75)
- PHASE hébergement d'usagers de drogues actifs nécessitant des soins, en partenariat avec le CSAPA La terrasse. (75)

LES MISSIONS DU PÔLE

Elles se déroulent selon deux axes :

- **l'accompagnement, le soin, la réduction des risques et la prévention en matière d'addictions,**
- **l'accès aux soins des personnes en situation de précarité et d'exclusion.**

Ces axes, s'ils ont leur logique propre, sont souvent interdépendants, de même qu'ils croisent aussi les problématiques traitées dans les autres pôles de l'association : la vocation de ce pôle, au-delà des missions propres de chaque établissement, est donc de s'inscrire dans la transversalité, de venir en soutien des dispositifs à vocation sociale d'hébergement et d'insertion. Cela se fait à travers la formation des professionnels, des consultations avancées, la mise en place d'actions de réduction des risques (en particulier l'alcool) dans les établissements de l'association qui le souhaitent, l'accueil en ACT de personnes dont la situation personnelle nécessite temporairement une coordination médicale des soins.

EN 2011...

1 114 personnes accueillies

118 salariés

16 services

Charges : **10 545 K€**

OUVERTURES ET EXTENSIONS

L'année 2011 a été marquée par deux ouvertures et plusieurs extensions.

Tout d'abord un dispositif de 40 lits Halte Soins Santé a ouvert ses portes à Gagny. Inaugurés fin 2010, ils fonctionnent à pleine capacité depuis l'automne et s'adressent à des personnes sans domicile nécessitant des soins de type infirmier.

Puis, suite à notre réponse à un appel à projet DGS/MILDT, la capacité totale d'hébergement du dispositif d'accueil de femmes accompagnées d'enfant(s) en hébergement semi-collectif du CSAPA Clémenceau a été portée à 37 places. Le CSAPA/SSR de Bucy a démarré son extension (capacité de 30 places) et repensé son action et ses modalités de prise en charge, avec par exemple l'introduction de séjours plus longs et d'autres plus courts (dits séjours de « rappel »). Le CSAPA Ménilmontant a développé son service d'appartements thérapeutiques destiné à des usagers d'alcool précarisés et en démarche de soins, en attendant la livraison des locaux prévus à cet effet.

Par ailleurs, les locaux de la communauté thérapeutique d'Aubervilliers ont été livrés en fin d'année. Dans cette attente, l'établissement a fonctionné expérimentalement en communauté de jour, sur un modèle existant dans plusieurs pays d'Europe et d'Amérique (Portugal, Uruguay, Espagne, Irlande, Bulgarie, pour celles que nous connaissons). Cette expérimentation, que nous aimerions poursuivre, a fait l'objet d'un article publié dans la revue *Psychotropes*⁽¹⁾. La CT de Brantôme a poursuivi son travail d'intégration des usagers dans le fonctionnement de l'établissement. Les deux établissements ont participé activement à la première journée des communautés thérapeutiques organisée à Nîmes sous l'égide de la Fédération Addiction.

Enfin, plusieurs services d'appartements de coordination thérapeutique ont développé des extensions : 5 places supplémentaires en Seine-Saint-Denis, dédiées à des personnes sortant de détention ou sous main de

⁽¹⁾ Hervé F., Pedowska D., *Une communauté thérapeutique hors les murs : intérêt, faisabilité et perspectives*, *Psychotropes*, 3-4 vol 17, Cairn, 2011.

⁽²⁾ Nicolau PE, *Des Appartements de Coordination Thérapeutique*, in *Gestion Hospitalière*, N° 506, Mai 2011 (Numéro consacré à la santé des personnes détenues).

justice, 10 places à Paris, (autorisées en CROSMS mais non financées jusqu'alors), 5 en Dordogne. Les ACT de Nantes ont poursuivi leur action d'accueil des personnes détenues⁽²⁾ et développent des propositions de suivi ambulatoire (non financées à ce jour).

ACTIONS INNOVANTES

Plusieurs actions précitées sont innovantes, et s'orientent vers des publics en situation de sur-exclusion, c'est-à-dire n'accédant pas directement ou insuffisamment aux dispositifs d'aide dont ils ont besoin et dont ils relèvent. Deux actions apparaissent cependant emblématiques de ces problématiques :

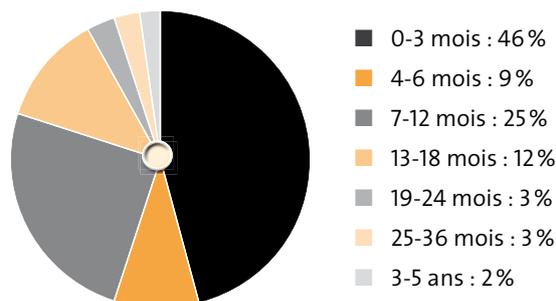
- Le dispositif MIJAOS, qui a porté avec succès une action d'hébergement et d'orientation d'usagers de drogues en situation de sur-exclusion, en particulier les usagers de crack du nord est parisien, action poursuivie en 2012.
- Un dispositif expérimental spécifique a été ouvert en fin d'année, en partenariat avec le CSAPA « La terrasse », avec le soutien de la Ville de Paris, de la DRIHL, et de l'ARS, visant à héberger des usagers de crack actifs nécessitant des soins (en particulier liés à des hépatites).

Il serait souhaitable que ces dispositifs, à l'articulation de la santé et du social, sous réserve du maintien de l'évaluation positive de leur action, bénéficient de financements stables.

PERSPECTIVES 2012

L'année 2011 a permis de développer des dispositifs innovants, visant à proposer des voies diversifiées de stabilisation et d'accès aux soins. Elle a aussi permis de développer les partenariats et une meilleure connaissance réciproque avec les associations EGO et SILOË, dont l'intégration en 2012 renforcera la complémentarité des dispositifs du pôle et sa cohérence.

DURÉE DE SÉJOUR



Ces durées de séjours sont conformes aux projets de soins du pôle.

EXPÉRIMENTATION POUR LE SERVICE MIJAOS

Fin 2010, Aurore a été sollicitée par la Mildt pour se préoccuper de personnes en situation de grande vulnérabilité sociale concernées par des addictions afin de leur proposer hébergement et accompagnement global. Ce projet répondait à la situation de consommateurs de crack désinsérés depuis des années, vivant à la rue et fréquentant la place de Stalingrad à Paris 19^e, lieu de consommation. Or, un programme de rénovation urbaine de la place risquait fortement de rompre les liens fragiles établis entre les consommateurs et les maraudes des CAARUD.

Début janvier 2011, Mijaos a donc mis en œuvre son action en intégrant simultanément le groupe de suivi de projet à l'initiative de la mairie du 19^e, et en y associant les CAARUD du Nord-Est parisien, la police, la Dases, la Mildt, l'Ars, la Dases s'engageant financièrement au côté de la Mildt pour proposer ensemble 12 places d'accueil.

Mijaos a choisi de proposer un accueil inconditionnel, en chambres d'hôtel individuelles, en partenariat très étroit avec les équipes des CAARUD chargées de l'accueil et du maintien des liens, les modalités d'accompagnement prévoyant respect mutuel, participation au maintien d'une bonne collaboration avec l'hôtelier et un entretien hebdomadaire avec l'équipe de Mijaos, ainsi qu'un accompagnement global (médecin,

infirmière, psychologue, éducatrice spécialisée) disponible à la demande des personnes.

Quinze personnes de « Stalingrad », consommant activement du crack, toutes sans domicile et sans hébergement depuis au moins cinq ans, voire beaucoup plus pour la majorité d'entre elles, ont été ainsi accueillies en 2011. Toutes présentaient un état de santé dégradé et surtout un état psychique mettant sans cesse en échec leur tentative d'insertion. La moitié était concernée par des condamnations judiciaires en cours.

Tout au long de l'année, tous les bénéficiaires ont occupé leurs chambres d'hôtel sans aucun incident de voisinage, tissant des liens avec Mijaos et sollicitant des consultations généralistes qui ont généré des soins généralistes et spécialisés. Tous ont pu améliorer leur situation administrative et judiciaire en bénéficiant d'un accompagnement éducatif très soutenu, tous montrent une nette stabilisation psychique et une entrée personnalisée dans le soin des addictions en ambulatoire avec modération des prises de produits.

Cette expérimentation se poursuit en 2012 en consolidant l'objectif essentiel : offrir d'abord un espace d'hébergement dans l'optique de préparer avec les bénéficiaires et les partenaires engagés un accès à des dispositifs d'hébergement au long cours les plus généralistes possibles.

Accueils et Soins Psychiques

Le pôle a ouvert, à partir des équipes de ses deux centres médico-sociaux, « La conversation thérapeutique », qui reçoit en consultation des personnes du 15^e arrondissement en difficulté psychologique et leur famille. Ce développement illustre notre volonté stratégique d'ouverture au local et de renforcement de nos partenariats territoriaux.

Les compétences de nos équipes de santé seront également associées au projet Housing First en 2012. Ce projet pluridisciplinaire, monté en partenariat avec de nombreux autres acteurs de la santé psychique et du logement social, a pour ambition de sortir de la rue, dans la dynamique du « Logement d'abord », des publics en grande souffrance psychique et sociale.

ACTIVITÉS ET MISSIONS DU PÔLE

Le pôle Accueils et Soins Psychiques regroupe des établissements qui organisent la prise en charge, sur le versant du soin et de l'accompagnement, de personnes atteintes par des troubles psychiques qui, à un moment de leur vie, ont généré une exclusion sociale.

Si chaque structure a une mission et un mode d'action qui leur sont propres, toutes concourent à la stabilisation et la réduction des troubles, à un mieux-être des personnes leur permettant, éventuellement par une chaîne de prises en charge à l'intérieur du pôle, d'accéder à une possible appropriation de leur projet de vie.

Le pôle est constitué de structures médico-sociales :

- La Résidence Apollinaire, foyer d'hébergement pour travailleurs handicapés,
- Les deux Services d'Accompagnement à la Vie Sociale pour adultes,
- L'Éveil, Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique et Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile pour enfants.

Et de structures sanitaires :

- Les deux hôpitaux de jour pour adultes : Centres Cévennes et Labrador,
- Les deux foyers de post-cure pour adultes : Centres Cévennes et Labrador,
- L'hôpital de jour pour enfants : Centre Psychothérapique Dutot.

NOUVELLES ACTIONS ET NOUVEAUX SERVICES PROPOSÉS EN 2011

- Une consultation s'est ouverte en septembre 2011 : la Conversation Thérapeutique. Elle se tient au 127 rue Blomet à Paris xv^e. La Conversation thérapeutique se veut un nouveau lieu, orienté par la psychanalyse, qui n'est ni un centre

EN 2011...

418 personnes accueillies

160 salariés

9 services

Charges : **9 545 K€**

- de crise, ni un centre social, ni un centre médicalisé. Ce lieu de consultation propose des entretiens individuels, gratuits, sans durée déterminée, assurés par des psychologues et des psychiatres. Ces rencontres peuvent aussi être l'occasion d'une orientation vers une prise en charge médicalisée pour des pathologies qui le nécessiteraient, ce dispositif ne proposant pas de prescriptions médicamenteuses. Cette offre s'adresse prioritairement aux habitants du xv^e, ainsi qu'aux familles confrontées à la décompensation d'un proche.
- L'année 2011 voit s'installer le SESSAD. L'articulation entre ITEP et SESSAD se fait en mutualisant des ateliers, la commission d'admission ainsi que certaines réunions.
 - Pour l'hôpital de jour Dutot, la création en septembre 2011 d'un petit groupe rapidement constitué de cinq jeunes enfants, confirme l'intérêt qu'une prise en charge précoce revêt pour les acteurs du champ de la psychiatrie infantile. En amenant l'équipe à revoir son fonctionnement, son organisation mais aussi en stimulant sa réflexion, ce nouveau dispositif de prise en charge a révélé tout au long de l'année son impact sur l'ensemble de l'hôpital de jour.
 - Concernant la démarche qualité : une synergie s'est créée entre les établissements sanitaires pour préparer la certification qui sera effective en 2012.
 - Les établissements médico-sociaux s'engagent dans une démarche d'évaluation externe en lien avec la loi du 2 janvier 2002.

QUELLE PLACE EST OFFERTE À LA PAROLE DES PATIENTS ?

Les CRUQ (Commission de Relation aux Usagers et de Qualité de la prise en charge) se déroulent pour les établissements sanitaires avec les patients.

Les groupes d'expression se réunissent trimestriellement. Le CVS (Conseil de la Vie Sociale) transversal regroupe des délégués des établissements médico-sociaux.

PARTENARIAT EN 2011

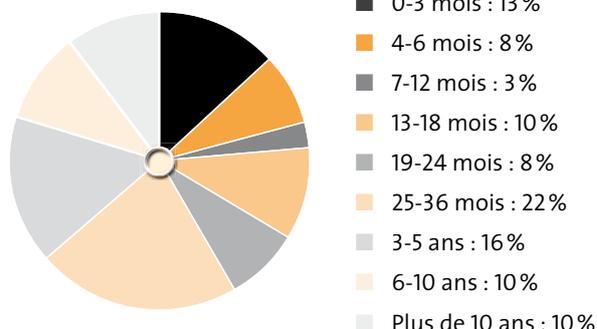
- Une collaboration renforcée avec l'AFTC, Association des Familles de Traumatisés Crâniens, a pour objectif l'ouverture de la résidence LOGIS.

- Un partenariat avec les dispositifs psychiatriques pour les adultes (Sainte-Anne, 13^e).
- Les différents dispositifs pour les prises en charge des enfants (cmpp écoles).

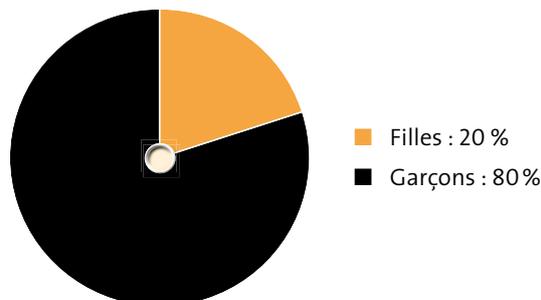
LES PERSPECTIVES DU PÔLE

- Signature d'un traité de fusion avec l'association Le Berceau,
- Ouverture de LOGIS,
- Travaux d'humanisation du centre Labrador,
- Visite de certification pour les établissements du secteur sanitaire,
- Poursuite de la réflexion sur la prise en charge des jeunes enfants pour l'hôpital de jour Dutot,
- Création d'une dynamique transversale pour le pôle.

DURÉE DE SÉJOUR



RÉPARTITION PAR SEXE DES ENFANTS ACCUEILLIS À DUTOT ET À L'ÉVEIL



LES CEVENNES, UN FOYER DYNAMIQUE

« Le foyer des Cévennes accueille depuis 50 ans des hommes souffrant de pathologies psychiatriques stabilisées mais nécessitant un hébergement encadré.

Avec le concours de l'Agence Nationale des Chèques Vacances, partenaire d'Aurore, neuf résidents ont pu partir en 2011 en camping dans le bassin d'Arcachon et profiter de la région et de ses nombreuses activités durant une semaine.

Ainsi, deux fois par an, les patients qui le souhaitent ont l'opportunité de partir en vacances ensemble. Un temps qui se prépare en amont et leur permet de se mobiliser et d'échanger autour d'un projet commun. Trois réunions préparatoires sont indispensables pour organiser un séjour qui constitue un événement dans la vie des résidents. En effet, la pathologie rend les résidents difficilement mobilisables, notamment ceux pour qui le quotidien est déjà une souffrance. « Mais nous avons eu deux ou trois victoires », se réjouit Dean, infirmier. « Denis* qui n'était jamais parti, a participé au dernier voyage dans le bassin d'Arcachon. Aujourd'hui, il souhaite repartir et, plus généralement, il s'ouvre plus aux autres ».

Les départs en vacances ont en effet un impact thérapeutique. Le patient doit s'inscrire dans le temps, organiser le projet avec les autres... ou plus simplement prévoir des achats. Bien sûr, il faut parfois soutenir les crises d'angoisse mais, lors des séjours, Dean n'a noté aucun problème majeur, notamment parce que tout est soigneusement pensé en amont et préparé en équipe. Cracovie, Munich, Budapest, Annecy... Au retour, les photos sont développées et encadrées, ce qui peut faire naître l'envie de partir chez les autres résidents. Après la montagne et la mer, en 2012, le groupe prévoit un séjour à la campagne dans le Lot-et-Garonne.

Au foyer, les soirées sont animées un jour sur deux par d'autres activités : soirées anniversaires, ateliers cuisine, sorties théâtre ou restaurant, ou encore soirées quizz musical. « Jean*, qui participe à cette activité, a d'ailleurs gagné haut la main le quizz organisé par le camping lors du séjour à Arcachon ! », s'amuse Dean. Toutes ces activités concourent à créer une ambiance conviviale et « familiale », afin que les patients, bien souvent coupés de leur famille, se sentent chez eux.

* Prénoms modifiés.

Insérer - Établissements et Services d'Aide par le Travail

EN 2011...

182 personnes accueillies

28 salariés - **3** ESAT

Charges : **4 167 K€**

Chiffre d'affaires : **3 441 399 €**

	Espace Aurore	ESAT Santeuil
État	806 300 €	844 105 €
Commercial	417 129 €	137 865 €
Total	1 223 429 €	2 217 970 €

	Espace Aurore	ESAT Santeuil	Total
Personnes accueillies	82	88	170
Hommes	57	69	126
Femmes	25	19	44
Entrées	18	27	49
Sorties	23	23	46
Présence au 31/12	65	65	130
Présence au 31/12	95 %	81 %	88 %
Taux d'occupation	30 %	15 %	22,5 %

Le pôle ESAT se compose de deux établissements, Espace Aurore et le restaurant Santeuil, qui ont pour but la réinsertion professionnelle de travailleurs handicapés par la maladie mentale, le restaurant Santeuil fournissant dans ce cadre entre 600 et 700 couverts par jour à un public en précarité.

POINTS MARQUANTS DE L'EXERCICE

L'évaluation externe des deux établissements a été réalisée au cours des mois de novembre et décembre de l'exercice.

Ces évaluations se sont déroulées dans un climat constructif et ont entraîné la mise en place d'un CVS par établissement en plus du CVS (Conseil de la Vie Sociale) de l'association.

Trois stages en entreprise ont abouti à trois embauches en milieu ordinaire de travail.

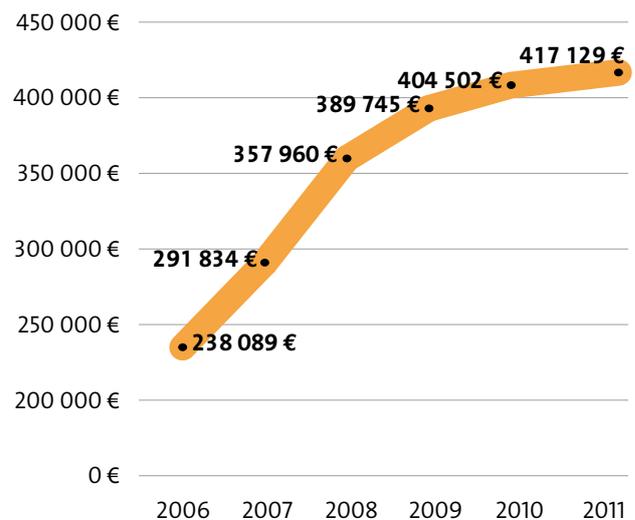
PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT DU PÔLE

La procédure d'appel à projet mise en place par l'Agence Régionale de Santé ne prévoyant pas de création d'ESAT sur les exercices futurs, seules des opportunités de reprises d'établissements sont envisageables.

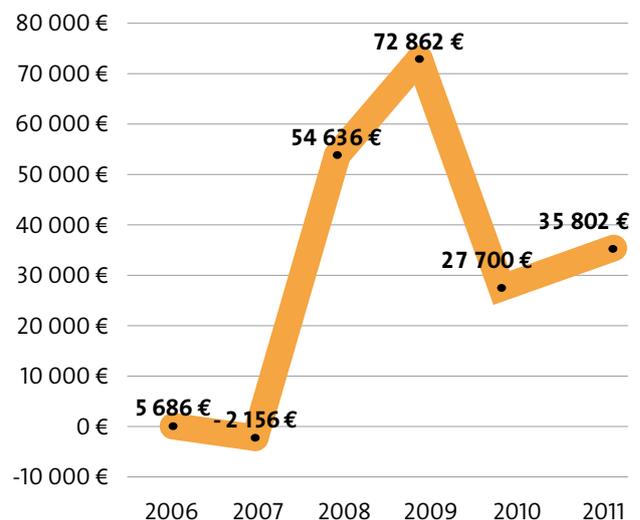
ACTIVITÉS COMMERCIALES

Espace aurore

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES



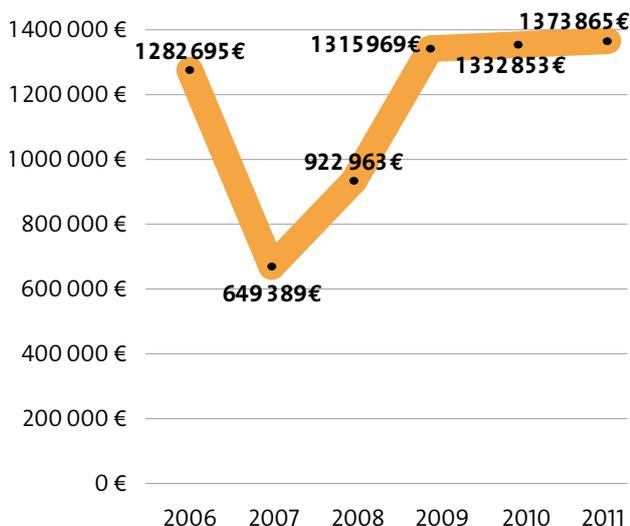
ÉVOLUTION DU RÉSULTAT COMPTABLE



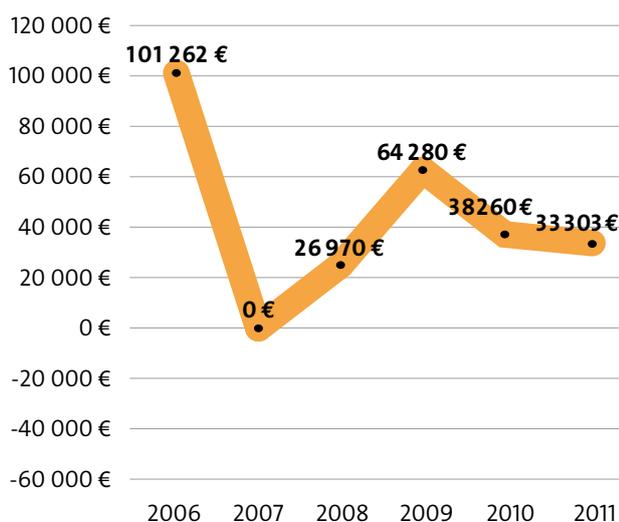
Nous constatons que malgré la situation de crise que traversent aussi les ESAT et l'obligation de transferts de charges de la dotation globale de financement vers l'activité commerciale induite par la mise en place des tarifs plafonds, nos activités restauration et location de salles nous permettent de dégager sur l'exercice une nouvelle augmentation du chiffre d'affaires et du résultat comptable.

Esat restaurant social Santeuil

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES



ÉVOLUTION DU RÉSULTAT COMPTABLE



L'activité de l'année 2011 a été marquée par une légère augmentation de la fréquentation du restaurant social Santeuil.

FRÉQUENTATION

Le nombre de repas servis aux usagers orientés comme clients par les structures partenaires a légèrement augmenté. Alors qu'en 2010 la moyenne quotidienne de repas servis était de 556, en 2011 elle s'élève à 579. Le marché avec la Ville de Paris a fixé un objectif à atteindre et à ne pas dépasser de 700 repas à servir par jour. La moyenne quotidienne atteinte en 2011 représente un peu plus de 83% de l'objectif fixé par le financeur. Il convient de souligner que ces chiffres recouvrent toujours des disparités entre les déjeuners et les dîners (écart moyen quotidien de 71 repas) ainsi qu'en cours de semaine, de mois, voire d'un mois à l'autre.

On constate toujours une baisse de fréquentation dans les jours qui suivent le versement des allocations d'aide sociale, en particulier le RSA et l'AAH, les samedis et surtout les dimanches, mais également pendant les fêtes et en cas de grand froid.

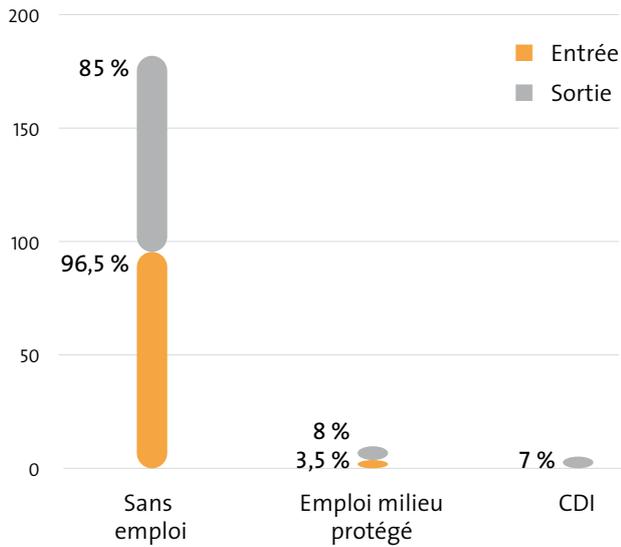
Afin de concilier les objectifs quantitatifs fixés dans le cadre du marché avec la Ville de Paris et les objectifs individuels des clients inscrits dans les démarches personnelles de leurs projets d'insertion ou de pré-insertion, il est pratiqué un surbooking consistant à délivrer réellement 2045 cartes au lieu des 700 théoriques dont la répartition entre les différentes structures partenaires est validée par le financeur.

PARTENARIAT

Le réseau partenarial est composé de 48 membres. En 2011, deux nouvelles structures ont rejoint le réseau, à savoir le SSDP du 2^e arrondissement (DASES) et le service de l'ASE accompagnant les mineurs étrangers isolés (DASES). Une structure (le CHU de Bercy du CASP) a également formulé une demande d'habilitation en 2011. Cette demande est en cours d'étude par le BIL (DASES).

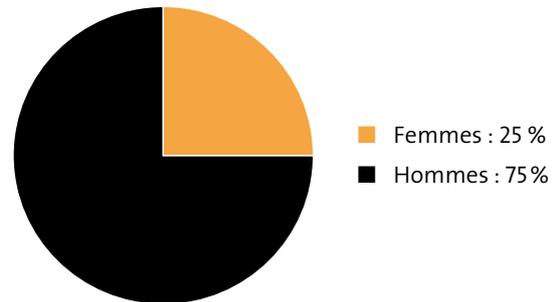
Au cours de cette année, la Mission sociale - Clients a œuvré très activement à la consolidation et au développement du réseau de partenaires. La Mission sociale - Clients du Santeuil a également participé au groupe de travail numéro 1 de SOLIPAM afin d'améliorer la santé des femmes enceintes par leur venue au restaurant social d'insertion. Elle a continué à entretenir des relations de bon voisinage, en particulier avec l'association « Cœur du 5 » et l'Université de Censier.

SITUATION PROFESSIONNELLE À L'ENTRÉE ET À LA SORTIE DE L'ESAT

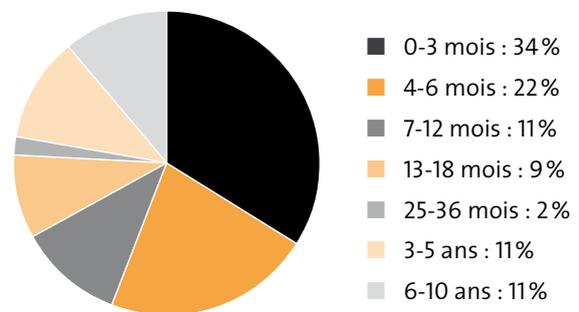


Le handicap psychique ne permet pas une réelle intégration professionnelle dans le droit commun, les sorties de l'environnement protégé étant souvent un risque de rechute.

RÉPARTITION PAR SEXE DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS



DURÉE DE SÉJOUR À L'ENTRÉE ET À LA SORTIE DE L'ESAT



LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES EN QUESTION

” Suite à la loi du 2 janvier 2002, grâce notamment aux travaux de son Groupe d'Appui National « usagers », la FNARS s'est efforcée de valoriser la participation des personnes accueillies au sein des établissements, via notamment les Conseils de Vie Sociale. Or depuis deux ans et les Rencontres de Caen qui ont rassemblé plus de 700 personnes, ce sujet a pris une toute autre ampleur au sein de notre fédération (www.fnars.org/index.php/journees-de-caen).

Côté fédération, cette dynamique a déjà débouché sur l'intégration d'un nouveau collège constitué des personnes accueillies ou hébergées au sein du conseil d'administration fédéral. Anticipant sur l'élection officielle à venir lors de l'Assemblée Générale de juin 2012, les membres du conseil d'administration ont ainsi tenu, dès 2011, à « coopter » deux personnes accueillies. Un certain nombre d'associations régionales FNARS devraient suivre ce mouvement.

Côté politique, la FNARS est devenue un acteur incontournable pour la promotion de la participation des personnes en situation de précarité ou de pauvreté à l'élaboration des politiques publiques. Nous animons ainsi, avec la Fondation Armée du Salut et l'UNIOPSS, le « Conseil Consultatif des Personnes Accueillies », et sa déclinaison en régions : 12 conseils régionaux sont en cours de mise en place, dont 7 pilotés par une FNARS régionale. L'objectif de ces conseils est la participation des usagers des centres d'hébergement à la réforme du secteur, dite « Refondation ». Nous avons également co-présidé, avec l'UNIOPSS, un groupe de travail du Conseil National des politiques de Lutte contre la pauvreté et l'Exclusion sociale (CNLE) sur la participation, aboutissant à un rapport remis à la Ministre des Solidarités (<http://www.cnle.gouv.fr/Mme-Bachelot-Narquin-recoit-le.html>). L'une de nos recommandations est déjà suivie d'effet, puisqu'un nouveau collège de personnes en situation de pauvreté est en cours de création au CNLE.

L'enjeu de la participation des personnes en situation de précarité est triple; d'abord, améliorer l'efficacité des politiques publiques, notamment de solidarité, en prenant en compte l'expertise d'usage des personnes en difficulté et leurs réflexions sur les dispositifs en place ou en projet; ensuite, enrichir les pratiques des travailleurs sociaux, dans le sens d'une relation toujours plus équilibrée avec les personnes accompagnées; enfin, permettre à ces personnes d'exprimer leur citoyenneté. Cette démarche, même si elle ne se substitue en rien à l'accès aux autres droits fondamentaux (logement, santé, emploi, éducation...), reflète une demande constante des personnes en quête d'insertion.

Matthieu Angotti, directeur général de la Fnars

À Aurore, la participation des personnes accueillies est devenue une préoccupation centrale. Au-delà du respect des textes (Loi 2002-2) et de la mise en place des conseils de la vie sociale, une réelle démarche de participation citoyenne est en route, à la croisée de plusieurs dynamiques.

Le projet européen Grundtvig « Tous différents, tous citoyens », portant sur la citoyenneté, et auquel a participé une vingtaine de personnes accueillies, avait pour objectifs les échanges de bonnes pratiques françaises, grecques et belges autour de la citoyenneté des personnes en difficulté.

Un nouveau projet Grundtvig, « Rien pour nous sans nous », a été déposé et co-produit par un petit groupe de personnes accueillies : propositions d'objectifs et d'activités, rencontres préparatoires chez les partenaires belges, grecs et suisses. Les objectifs très concrets sont d'améliorer nos pratiques professionnelles pour promouvoir la libre expression et l'auto-représentation des personnes accueillies, en interne et dans la vie publique, de partir des besoins des participants pour leur apporter un soutien méthodologique et des outils. Les « précurseurs » auront un rôle d'ambassadeurs auprès de leurs pairs au sein d'Aurore et porteront les activités du projet au même titre que les travailleurs sociaux.

Nous avons également répondu à l'appel à projets du Conseil Régional d'Ile-de-France relatif à la « participation citoyenne et démocratique », que nous mettrons en lien avec le projet européen afin qu'ils s'enrichissent l'un l'autre.

Aurore a présenté deux candidats au CNLE qui s'ouvre aux personnes accueillies. D'autre part, plusieurs personnes accompagnées par Aurore participent aux Conseils consultatifs des personnes accueillies/accompagnées depuis janvier 2012.

Par ailleurs, l'atelier « Cent voix ! » offre aux usagers des espaces d'expression par le prisme de la photo et de la vidéo.

Enfin, le projet social de café social qui devrait ouvrir en septembre rue Julien Lacroix, permettra de tisser des liens avec le quartier. Il sera co-géré par des bénévoles, des personnes accueillies et des salariés d'Aurore.

Les choses évoluent. Pour demain, il faut réfléchir dès aujourd'hui à la manière d'intégrer un collège « personnes accueillies » dans notre conseil d'administration et dans nos groupes de travail et de réflexion. Pour cela, soutenir l'émergence d'une parole collective des personnes accueillies au sein de nos structures est un préalable indispensable. Poursuivons dans ce sens.

Joëlle Fouyet, chargée de projets européens à Aurore

Insertion professionnelle

Nos actions d'ESAT et d'insertion sont avant tout des outils destinés à permettre à des personnes très éloignées de l'emploi de retrouver un rythme, d'être écoutées et accompagnées. Avec en moyenne 45 % de sorties positives, l'objectif d'insertion est en partie atteint. Nous déplorons que les travaux du Grenelle de l'insertion et la feuille de route établie à l'issue de ces assises, soient restés en grande partie lettre morte, notamment les questions de paiement au «juste coût» du service rendu, ce qui conduit certaines actions à un déficit structurel alarmant.

Mais la massification de la pauvreté soulève des questions nouvelles. Aujourd'hui, les réponses ne peuvent plus seulement résider dans la création de nouveaux dispositifs toujours très vite dépassés. Il faut repenser la question de l'insertion professionnelle dans sa globalité en développant à la fois les dispositifs de première marche vers une activité mais aussi, à l'autre bout de la chaîne, le lien avec les entreprises.

Dresser un bilan des actions et résultats obtenus auprès de publics très divers et avec des moyens humains parfois très inégaux n'est pas aisé. En effet, les actions de travail social entreprises dans le pôle Insertion sont si différentes qu'elles proviennent à la fois de la culture de l'éducation populaire avec l'animation des enfants dans notre Jardin Pédagogique à Sevran, mais relèvent aussi du développement local d'un quartier avec l'équipe du Carré des biffins par exemple. On trouve également des pratiques techniques et commerciales dans les chantiers d'insertion, avec la production de 19 tonnes de légumes biologiques, ou avec l'offre de chantiers d'espaces verts ou d'interventions dans le bâtiment (peinture, revêtements, plomberie, menuiserie...).

À L'Odysée et au Lieu-dit, nous nous situons dans l'offre pédagogique et ses pratiques de formation des jeunes adultes souvent en grand échec scolaire, tandis qu'à Prism et au Lieu-dit encore, la clinique exercée par les psychologues et les travailleurs sociaux propose du soin et de l'accompagnement pour des personnes atteintes de troubles psychiques notamment. N'oublions pas bien sûr le cœur de métier de ce pôle, celui des Conseillers en Insertion professionnelle (CIP) qui diagnostiquent, écoutent et finalement orientent vers l'emploi ou la formation, des personnes bien souvent en rupture avec l'offre du service public de l'emploi (Mission locale ou Pôle Emploi).

Enfin, l'équipe du Carré des biffins emprunte aussi aux logiques des humanitaires, quand la violence de la rue avec ses risques de répression policière s'impose comme une réalité qui interroge le métier et ses traditions de bienveillance et d'inconditionnalité des réponses.

EN 2011...

1 368 personnes accompagnées

57 salariés

8 services

Charges : **4 736 K€**

ACTIVITÉS MENÉES PAR LE PÔLE INSERTION

- 1** - Un chantier d'insertion Petite Maintenance à domicile (polyvalence dans le bâtiment sur la région parisienne, 32 personnes accompagnées en contrat aidé).
- 2** - Un chantier d'insertion Les Jardins Biologiques du Pont Blanc (maraîchage biologique et espaces verts (54 personnes accompagnées en contrat aidé, 1100 présences d'enfants, 80 adhérents aux paniers de légumes, 50 adhérents aux jardins partagés).
- 3** - Plusieurs Espaces emploi, proposant des actions d'accompagnement à l'emploi pour des personnes très éloignées des exigences de la vie professionnelle :
 - Auprès des résidents du CHRS Etoile du matin (17 accompagnements),
 - Par des mesures d'Appui Social Individualisé de Seine-Saint-Denis (43 accompagnements),
 - Pour les résidents d'établissements de Gagny et Montreuil en Seine-Saint-Denis (58 personnes accompagnées),
 - Pour des jeunes 16/25 ans, dans le cadre du Contrat Autonomie (51 personnes accompagnées),
 - Pour des usagers de drogue de la communauté thérapeutique d'Aubervilliers (8 accompagnements),
 - Pour des usagers de drogue de l'association Drogues et Société (18 accompagnements),
 - Pour des habitants du 18^e arrondissement de Paris, dans le cadre du Plie (40 accompagnements),
 - Pour des salariés en contrat aidé de l'association Marmite d'Afrique, dans un restaurant pour foyer de travailleurs migrants (20 accompagnements).
- 4** - Un Espace Dynamique Insertion Odysée, qui est un Centre de formation pour jeunes en difficultés d'insertion (120 jeunes accompagnés et formés).
- 5** - Le Carré des biffins, notre action de régulation et d'insertion d'un marché de vendeurs d'objets issus de la récupération, sur le 18^e (184 adhérents du marché dont 80 en accompagnement rapproché, avec en sus, une aide humanitaire à 100 vendeurs provisoires).
- 6** - Le Lieu-dit comme centre de jour et d'hébergement (6 places en hôtel), proposant un accompagnement éducatif à visée d'insertion sociale et professionnelle pour des jeunes en errance, ou en grande précarité (91 accompagnements).

7 - Un service d'accompagnement d'allocataires du RSA, PRISM, pour des publics en très grande précarité (582 accompagnements).

58 sources de financement (subventions, recettes commerciales et fondations).

LES ÉVÉNEMENTS DE L'ANNÉE

- Fort développement de nos Espaces emploi, au travers de la mise en place de l'accompagnement des salariés en insertion de Marmite d'Afrique en septembre 2011, en partenariat avec l'association APPUI, ainsi que pour des usagers de drogues avec le pôle Addictions, Santé, Précarité d'Aurore, et l'association Drogue et Société.
- Ouverture d'un poste de Conseiller en Insertion Professionnelle pour l'accompagnement de publics du Plie Paris Nord Est.
- Le Carré des biffins a fêté ses 2 ans à la mairie du 18^e en présence de M. le Maire, Daniel Vaillant. L'action est reconnue comme très bien menée, elle a donc été reconduite, avec un budget en augmentation de 25 % par rapport à l'exercice précédent.
- Obtention d'un marché public de la Région Île-de-France pour une étude sur la cartographie et la sociologie des Biffins en Ile-de-France, en collaboration avec quatre chercheurs, coordonnée par le Centre de recherche du centre de formation de Buc Ressources.
- Constitution avec les forces vives de notre EDI Odyssee, de l'équipe de France féminine de football pour des jeunes filles sans foyer...et participation active à la coupe du monde, à Paris en août 2011.
- Obtention du nouveau marché public pour l'accompagnement des allocataires du RSA pour Prism (900 allocataires pour 2012).

LES RÉSULTATS

Pour les jeunes (16/25 ans) en insertion professionnelle et les adultes accompagnés, nous distinguerons plusieurs files actives, tant les typologies de publics et les moyens mis en place sont divers et variés. Nous spécifierons aussi les enfants et les familles des jardins pédagogiques et partagés de Sevrans. Rappelons enfin que bien des résultats de figureront pas à ce court bilan (soins divers, dossier RQTH, CMU, surendettement, multiples démarches auprès d'administrations de plus en plus tatillonnes, dossiers DALO...)

1 - Sorties positives pour L'Odyssee et le Lieu-dit ainsi que le Contrat Autonomie (totalité de la file active : 262 jeunes suivis, dont 28 jeunes en formation qualifiante, 15 ayant trouvé un hébergement ou logement, et 46 ayant trouvé un emploi (IAE, CDD, CDI...).

2 - Adultes accompagnés dans les espaces emploi et chantiers d'insertion : 289 adultes, 14 en formation qualifiante, 66 en emploi, et bien d'autres résolutions sur le logement, la santé, l'accès aux droits,...

3 - Les Biffins, qui ont bénéficié de la protection d'Aurore dans le cadre de notre régulation du marché, qu'ils soient adhérents titulaires ou provisoires : sur 284 personnes, 80 ont été suivies régulièrement : 5 dossiers DALO, 2 demandes de RSA, 1 CMU, 4 personnes orientées chez des employeurs, sans succès, 5 résolutions de logement, 10 personnes ont résolu avec notre aide des problèmes de justice, contentieux... Enfin, rappelons que pour une centaine d'entre eux, dans le cadre d'une intervention d'urgence, des solutions de logement provisoire et de soins d'urgence ont été trouvées en centres d'urgence, centre de stabilisation, consultations aux urgences hospitalières...

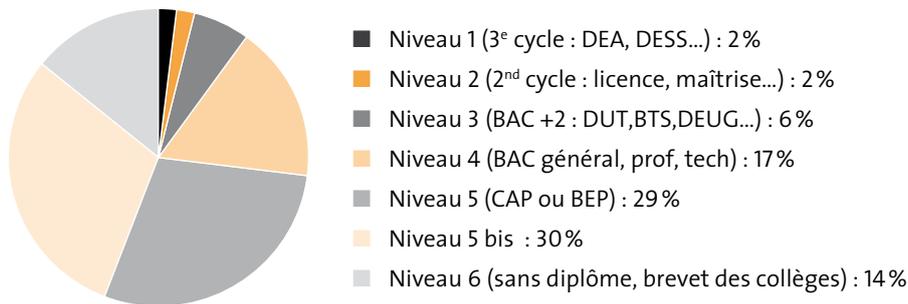
4 - Pour les allocataires du RSA de Prism, accompagnés pour de lourdes difficultés sociales : 582 personnes au total ont demandé la résolution de problèmes de toutes sortes, 15 allocataires ont trouvé un emploi, 20 ont obtenu une Allocation Adulte Handicapé, 3 ont bouclé leur dossier retraite, et 10 sont décédés...

5 - Les enfants du Jardin Pédagogique du Pont Blanc ont bénéficié d'une activité d'enseignement ou d'animation liée aux jardins et au développement durable : 260 enfants, soit 1151 présences d'enfants en effectif cumulé. Les adultes du Jardin Partagé ont bénéficié de conseils et d'encadrement de la part de l'animatrice des Jardins Biologiques du Pont Blanc : 23 adhérents seuls ou en famille.

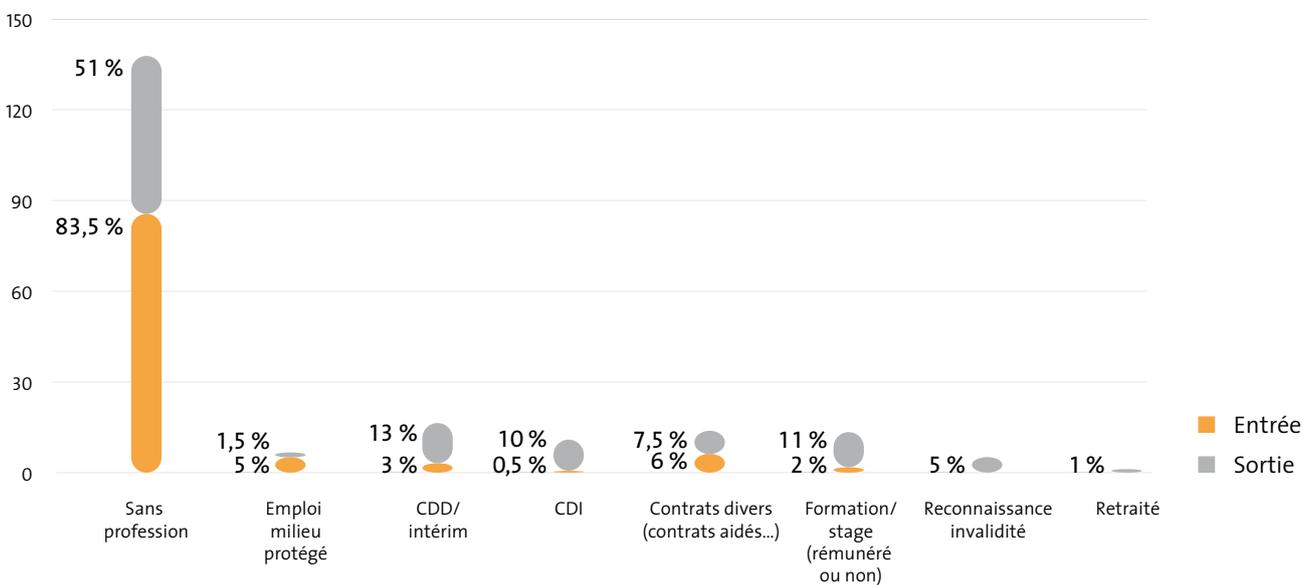
LES PERSPECTIVES DU PÔLE

- Extension du maraîchage en partenariat avec une structure de formation pour des jeunes de Seine-et-Marne : 2 hectares supplémentaires à exploiter.
- Extension du nombre d'allocataires du RSA par le service Prism, soit 900 allocataires.
- Intégration au sein du pôle d'un deuxième EDI, appelé S'PASSE 24, de l'association Rues et Cité, et développement de divers projets de formation de jeunes (métiers de la salle) : environ 250 jeunes supplémentaires.
- Intervention de l'équipe du Carré des biffins sur le secteur de Belleville/Couronne, auprès d'autres vendeurs récupérateurs.
- Partenariat avec Afrique Partenaire Service, association de prévention et de soutien auprès de primo arrivants africains.

NIVEAU D'ÉTUDES DES ENTRANTS

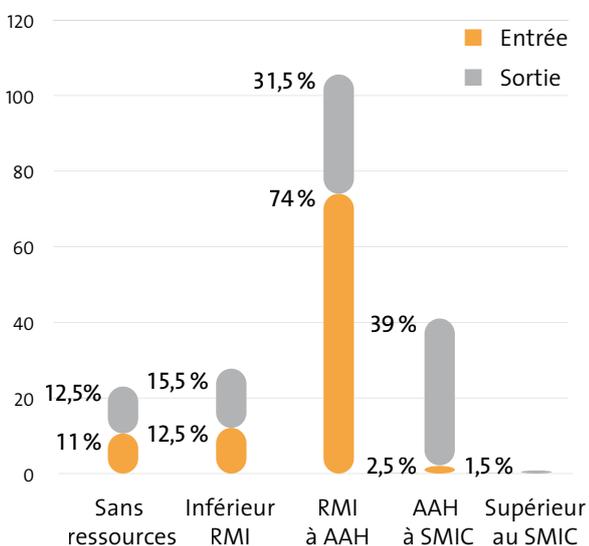


SITUATION PROFESSIONNELLE À L'ENTRÉE ET À LA SORTIE



Des résultats satisfaisants au regard d'une activité qui vise, *via* ses chantiers, les publics les plus éloignés de l'emploi.

NIVEAU DE RESSOURCES À L'ENTRÉE ET À LA SORTIE





LES ACTIONS CULTURELLEMENT VÔTRE EN 2011

« Culturellement vôtre a pour but de donner du sens, créer du lien entre les services, de faciliter une réflexion permanente sur la culture, de proposer des actions en accord avec les professionnels et les bénéficiaires des différents services.

Les actions en 2011 :

Participation régulière au réseau Vivre ensemble, associant les professionnels du champ social et les structures culturelles de Paris/Ile-de-France. Aurore se déployant géographiquement, des rencontres culturelles ont été organisées dans le Val-d'Oise (Chantilly, Château d'Ecouen, la Villa Savoya) ainsi que vers le nouveau réseau Vivre ensemble de Picardie.

Rencontres avec les pôles Habitat, Hébergement et Addictions Santé-Précarité.

Aide logistique à une personne embauchée en service civique avec orientation culturelle (Pôle habitat).

Des sorties ont été proposées à la Cité de la musique, au théâtre, au Palais de la découverte, à Versailles, à Beaubourg (l'usine à films de Michel Gondry), ainsi qu'au Louvre avec deux visites conférences chaque trimestre.

Deux animations musicales se sont déroulées à L'Olivier à Boulogne-Billancourt, et au pôle Habitat à Paris.

Atelier chanson chaque jeudi après midi avec créations musicales et enregistrements MAO (ordinateur) à la résidence Primavera. Il s'adresse à tous les services.

Accompagnement de bénéficiaires de Prism à Liège en Belgique, dans le cadre du projet Grundtvig: observation des pratiques culturelles dans les pays européens.

Le travail de collaboration s'est poursuivi avec Logement Français et Cultures du cœur afin de connaître les besoins et pratiques culturelles des services et bénéficiaires. Nous avons élaboré des questionnaires et mis en place des enquêtes quantitatives et qualitatives. Un document sera établi en 2012.

L'impact positif de l'expression culturelle auprès de nos bénéficiaires n'est plus à démontrer. Les professionnels qui l'associent dans leur travail en voient les bénéfices. Suite au partenariat amorcé avec Logement français et Cultures du cœur, nous pourrions envisager d'autres actions : des projets culturels spécifiques pour certains services et communs pour d'autres; profiter de l'intranet pour favoriser la mise en réseau.

Culturellement vôtre,
Pascal Guégan



ENQUÊTE SUR LA VALORISATION DE LA PAROLE DES USAGERS À AUREORE

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) est une instance d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement dans lequel sont accueillies les personnes. La Commission des Relations avec les Usagers (CRU) ou Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ) veille quant à elle à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches. Elle est présente dans chaque établissement de santé et doit aussi contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes. La commission peut être saisie soit par l'utilisateur, l'un de ses proches, soit par le représentant légal de l'établissement, auprès duquel aboutissent toutes les réclamations adressées dans les services.

37% des services disposent d'instances formelles de type CVS ou CRU. Cependant, on note un certain dynamisme en la matière depuis 2011. 72% des CVS ont une fréquence de rencontres au minimum tri-annuelle, telle que le veut la réglementation.

Les services dotés de CVS sont aussi dotés de groupes de valorisation de la parole des usagers. Les groupes informels d'expression sont très développés: 92% des services en disposent. La fréquence de ces rencontres est majoritairement tri annuelle (84%).

Concernant la diffusion de l'information en interne, l'affichage est le premier support de communication interne. Il est souvent utilisé en complément d'un autre support (voie orale, convocations individuelles...).

On constate un écart entre la communication pré et post rencontre : si tous les services organisant des rencontres formelles et informelles communiquent auprès des personnes accueillies pour annoncer la rencontre, seulement 57% communiquent *a posteriori* (compte-rendu de la rencontre mis à disposition des usagers.) Enfin, 70% des services proposent des enquêtes de satisfaction régulières.

Enquête réalisée à Aurore en mars 2012.



SB2C Conseil Formation

FINANSSOL Aurore

LA FABRYK

Café Projets
La principale destination des étudiants

BILAN FINANCIER 2011

Rapport du Trésorier 46

*Rapport du Commissaire
aux comptes* 50



● Rapport du Trésorier

Le résultat, déficitaire, de l'année 2011 est le reflet consolidé de résultats très disparates selon les dispositifs, avec à la fois des résultats très excédentaires sur certains services, notamment du fait de montées en charge progressives financées en activité pleine, et déficitaires sur d'autres du fait de baisses de financement (sur l'hébergement notamment) ou de difficultés conjoncturelles liées à la réorganisation des services.

La reprise de Loginter, l'ouverture de Ville d'Avray et le fonctionnement en année pleine des structures ouvertes en 2010 génère une augmentation des charges d'exploitation de plus de 12%.

Néanmoins, le montant global des charges de l'exercice est en baisse par rapport à l'an dernier (-4,6%) du fait des opérations exceptionnelles de 2010 liées aux cessions immobilières qui impactaient nos charges à hauteur de 6,7 M€.

Du fait de ce développement, les effectifs ont progressé de 6% en 2011 avec 710 ETP fin 2011 contre 668 fin 2010.

Par ailleurs, notamment du fait des investissements immobiliers réalisés en 2011, le total du bilan augmente de manière très significative en passant de 31,5 M€ fin 2010 à 38,3 M€ au 31 décembre 2011.

1 • LE BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2011

Le total du bilan s'élève donc à 38,3 M€ fin 2011, soit une augmentation de 21% par rapport à la situation fin 2010. L'examen des principaux postes du bilan montre :

À l'actif,

- une augmentation importante des immobilisations (+6,5 M€) liée aux investissements réalisés dans le cadre du développement de nos activités : construction des locaux de la communauté thérapeutique d'Aubervilliers, acquisition du pavillon de Bezons et de la propriété de Valenton en vue d'y installer de nouveaux services en 2012 et extension de Brantôme avec la création des chalets.
- une sensible diminution des créances (-2,8 M€) par rapport à l'exercice précédent et corrélativement une augmentation des disponibilités (+2,9 M€) qui représentent 44 jours de trésorerie.

Malgré cette amélioration, la situation de trésorerie reste néanmoins très fragile en raison de l'irrégularité des versements des subventions et dotations par nos financeurs, ce qui induit en certaines périodes, de fortes tensions sur la trésorerie, voire des découverts importants.

C'est ainsi qu'au début 2011, nous avons subi d'importants décalages dans le versement de nos dotations qui ont conduit l'Etat à prendre, exceptionnellement, en charge les agios générés de ce fait. Il semble que sur 2012, les versements soient faits de manière plus régulière.

Au passif,

- Les fonds associatifs sont globalement stables par rapport à 2010 à 16,55 M€, les augmentations de provisions ou subventions d'investissement étant obérées par le déficit de l'exercice.
- Les provisions pour risques et charges sont également stables par rapport à 2010, après prise en compte de la reprise des soldes de Loginter, les variations de l'année se compensent globalement.
- Les fonds dédiés correspondent à des subventions attribuées et non utilisées dans l'exercice. Les dotations 2011 concernent essentiellement des travaux et investissements restant à réaliser.
- Les dettes financières augmentent de manière très significative, en corrélation avec les investissements réalisés dans l'exercice, passant de 2,9 M€ à 8,1 M€.
- Les dettes à court terme sont globalement stables entre 2010 et 2011 à 8,8 M€.
- Enfin il est à noter une nette augmentation des produits constatés d'avance, notamment du fait des avances reçues au titre des actions hivernales et de l'intermédiation locative.

Bilan synthétique 2011

ACTIF	2010	2011
Actif immobilisé		
Immobilisations incorporelles	102 590	147 952
Immobilisations corporelles	9 596 875	15 960 621
Immobilisations financières	8 579 969	8 650 834
TOTAL I	18 279 440	24 759 407
Actif circulant		
Stocks	57 356	34 750
Créances	8 476 815	5 682 460
Disponibilités	4 659 933	7 52 631
Charges constatées d'avance	101 763	353 055
TOTAL II	12 295 869	13 582 896
TOTAL BILAN ACTIF	31 575 309	38342303

PASSIF	2010	2011
Fonds associatifs		
Fonds propres	4 626 050	5 434 527
Résultat de l'exercice	332 451	- 513 595
Autres fonds associatifs	57 966	979 949
Subventions d'investissements	3 561 393	1 967 686
Provisions réglementées	8 170 256	8 681 939
TOTAL I	16 748 117	16 550 507
Provisions pour risques et charges	1 352 143	1 395 171
TOTAL II	1 352 143	1 395 171
Fonds dédiés	1 162 917	1 519 573
TOTAL III	1 162 917	1 519 573
Dettes		
Emprunts et dettes financières	2 918 256	8 366 233
Fournisseurs	2 580 788	2 865 391
Dettes fiscales et sociales	5 602 967	5 596 751
Autres dettes	551 104	350 858
Produits constatés d'avance	659 018	1 697 821
TOTAL IV	12 312 133	18 877 053
TOTAL BILAN PASSIF	31 575 309	38342303

2 • LE COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ 2011

En 2011, le montant des charges d'exploitation de l'ensemble des activités de notre association s'est élevé à 60,64 M€ contre 54,01 M€ en 2010, soit une augmentation de 12%, et le montant des produits d'exploitation s'est établi à 60,96 M€ contre 55,59 M€ au 31 décembre 2010 générant une augmentation légèrement plus faible de 10%.

Le résultat d'exploitation fait donc apparaître un excédent de 0,32 M€.

Après prise en compte du résultat financier (-0,19 M€), du résultat exceptionnel (-0,33 M€) et de la variation des fonds dédiés (-0,32 M€), le résultat de l'exercice ressort déficitaire à 513 595€.

Les comptes consolidés d'Aurore sont donc globalement déficitaires, et masquent plus particulièrement des difficultés sur certains secteurs, ce qui doit nous amener à plus de vigilance sur la période à venir pour ramener nos comptes vers l'équilibre dans une période qui s'annonce difficile sur le plan économique, ainsi que peuvent l'annoncer les baisses de budget enregistrées en 2011.

Compte de résultat synthétique 2011

	2010	2011
PRODUITS D'EXPLOITATION		
Ventes	6 248 374	7 773 848
Dotations globale	26 358 845	28 930 949
Subventions d'exploitation	22 193 160	23 626 650
Autres produits	440 464	275 431
Reprises sur provisions	268 784	240 168
Transferts de charges	77 863	117 729
TOTAL I	55 587 490	60 964 776
CHARGES D'EXPLOITATION		
Achats	5 228 752	5 550 683
Services extérieurs	10 865 749	12 753 690
Autres services extérieurs	3 403 189	3 861 057
Impôts et taxes	2 395 630	2 800 239
Charges de personnel	30 567 417	33 799 290
Charges de gestion courante	78 707	45 808
Dotations aux amortissements et provisions	1 475 098	1 830 464
TOTAL II	54 014 542	60 641 230
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	1 572 948	323 546
Résultat financier	-183 882	-192 856
Résultat exceptionnel	-997 403	-325 350
Variation des fonds dédiés	-59 213	-318 350
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	332 451	-513 595
TOTAL DES CHARGES	64 908 456	61 906 440
TOTAL DES PRODUITS	65 240 907	61 392 845

**3 • EXAMEN DÉTAILLÉ
DES RÉSULTATS PAR PÔLES**

L'association Aurore est une organisation complexe aux activités diversifiées regroupées au sein de 7 pôles opérationnels, auxquels s'ajoute le siège de l'association. L'ensemble de ces pôles comporte près de 100 entités comptables pérennes correspondant à des activités et financements différents : cette diversité demande donc aux directeurs de pôles et à leurs équipes administratives et comptables un important travail pour la gestion et le suivi de chaque dispositif.

Un examen rapide des résultats par pôle permet d'affiner les résultats et d'en comprendre la signification : c'est pourquoi pour chacun d'eux, il est indiqué le résultat comptable de l'année 2011, le résultat économique qui intègre la reprise des résultats antérieurs (excédent

ou déficit qui impacte directement le financement de l'exercice) et le pourcentage de celui-ci rapporté au total des charges, ce qui permet de relativiser le niveau des résultats en cas de déficit.

- **Le Pôle Urgence** (13 entités comptables pérennes, auxquelles s'ajoutent les actions ponctuelles) enregistre en 2011 un déficit comptable de 138 K€ et un résultat économique de - 120 K€ qui représente 0,94 % des charges. Le déficit porte principalement sur Itinérances et la Maraude Ouest.
- **Le Pôle Hébergement** (18 entités comptables pérennes auxquelles s'ajoutent quelques actions ponctuelles) termine l'exercice en déficit comptable de 111 K€ et en résultat économique de - 75 K€, ce qui représente 0.70 % des charges. Le déficit porte principalement sur les CHRS de Paris.

- **Le Pôle Habitat** (24 entités comptables) présente un déficit de 640 K€, soit 6,9 % des charges. Ce déficit porte principalement sur les dispositifs d'accompagnement social lié au logement (ASLL), d'intermédiation locative (Louez Solidaire et Solibail) du fait de la montée en charge rapide et d'un problème de vacances de logements et les maisons relais. Ce pôle a fait l'objet d'une réorganisation en 2011 (terminée début 2012) portant sur la direction du pôle et l'intégration du métier de « bailleur très social » auquel nous conduisent les dispositifs d'IML.

Ces évolutions doivent permettre un retour vers l'équilibre en 2012.

- **Le Pôle Addictions Santé Précarité** (14 entités comptables) a connu en 2011 une situation excédentaire de + 651 K€ et une situation économique de + 656 K€. Ce résultat s'explique notamment par le décalage entre la perception des financements alors que l'ouverture de certaines structures a été retardée (CT d'Aubervilliers et extensions d'ACT et du CSAPA Ménilmontant notamment).

- **Le Pôle Accueil et Soins Psychiques** (8 entités comptables) fait apparaître un excédent comptable de + 60 K€, l'ensemble des dispositifs étant excédentaire, à l'exception d'Apollinaire et de la gestion des appartements.

- **Le Pôle Insertion** (9 entités comptables) accuse un déficit comptable de - 385 K€ et un résultat économique de - 350 K€, représentant une insuffisance de financement de 8,4 % des charges. Ce secteur reste difficile et les charges de structure du pôle relativement lourdes au regard de sa taille. Il est à noter que l'extension de Prism et l'augmentation du financement des Biffins pour 2012 doivent permettre de réduire ce déficit. Restera la question des chantiers d'insertion et plus particulièrement des Jardins, structurellement déficitaires.

- **Le Pôle ESAT** (4 entités comptables) présente un résultat comptable excédentaire de + 20 K€ et un résultat économique de + 6 K€. On soulignera néanmoins le plafonnement des financements du social qui nous contraignent à faire porter plus de charges à l'activité commerciale.

PERSPECTIVES 2012

Outre les fusions avec les associations Le Berceau (autisme), EGO (addictions) et SILOË (hébergement et prévention) qui seront finalisées avant fin juin 2012, le développement d'Aurore par nouveaux projets se

poursuit : pensions de familles, résidences sociales, résidence pour personnes cérébro-lésées en lien avec l'AFTC, seront à l'ordre du jour de 2012.

Par ailleurs, à la demande de l'association Rue et Cités, l'espace dynamique insertion S'PASSE 24 de Montreuil rejoindra l'Edi Odyssée implanté à Livry-Gargan, et nous établirons une convention de gestion avec APS (Afrique Partenaire Services) dans le 14^e arrondissement.

Enfin la création de « Cent voix ! » nous amènera à développer de nombreux ateliers et lieux d'échanges avec les personnes accueillies.

Tout cela s'inscrit dans la dynamique associative globale mais aussi dans une logique de meilleure mutualisation des moyens.

CONCLUSION

Après plusieurs années d'équilibre financier, notre association accuse, cette année, un léger déficit représentant, après fusion des comptes, 0,8% de l'ensemble de ses charges d'exploitation.

Ce déficit qui, à première vue, n'est pas alarmant, reste néanmoins préoccupant car il recouvre, dans certains de nos secteurs d'activité, des situations très disparates liées le plus souvent à une insuffisance de financement de certaines de nos structures.

Les efforts, engagés depuis quelques années, pour parvenir à une gestion financière et comptable maîtrisée ont permis, jusqu'à présent, de pallier des restrictions budgétaires ponctuelles sans aucunement freiner notre développement. Mais si ces restrictions devaient persister, voire même s'aggraver ou se généraliser, notre politique d'intervention sociale et même notre raison d'être pourraient être remises en cause.

Les meilleurs outils de gestion que nous avons mis en place et que nous continuons de développer ne serviront à rien si nous n'avons pas les moyens financiers de conduire nos actions.

À défaut, si nous sommes dans l'obligation de respecter les enveloppes de crédits octroyées, des choix devront être faits : aux pouvoirs publics de nous dire lesquels et de prendre leurs responsabilités !

Alain PIQUET,
Trésorier



RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES SUR LES COMPTES ANNUELS ARRÊTÉS AU 31/12/2011

EXERCICE DU 1^{er} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2011

Aux Membres de l'Assemblée Générale,

En exécution de la mission qui nous a été confiée, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 Décembre 2011, sur :

- le contrôle des comptes annuels de l'association AUORE, tels qu'ils sont joints au présent rapport,
- la justification de nos appréciations,
- les vérifications et informations spécifiques prévues par la loi.

Les comptes annuels ont été arrêtés par votre Conseil d'administration le 24 Avril 2012. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes. Ils sont la globalisation de l'ensemble des opérations de vos établissements et services.

- Le bilan se totalise à 38 342 303 € et fait ressortir un déficit de 513 595 €.
- Le compte de résultat se totalise en charges à 61 906 440 € et en produits à 61 392 845 €.

1 - OPINION SUR LES COMPTES ANNUELS

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection, les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes annuels. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes.

Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de l'association à la fin de cet exercice.

Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus :

Nous attirons votre attention sur :

- Les pages 9 à 11 de l'annexe qui détaillent le résultat global par mode de gestion et par établissement ou service.
- La page 12 de l'annexe qui détaille la quote-part du résultat de l'exercice relatif aux résultats des activités sous contrôle de tiers financeurs. Ces résultats ont un caractère provisoire dans l'attente des décisions des administrations de contrôle.
- Les pages 13 et 14 de l'annexe qui traitent de 3 changements de méthode comptable relatifs à :
 - La comptabilisation des coûts internes sur les investissements immobiliers
 - La comptabilisation des intérêts financiers relatifs aux emprunts liés aux travaux
 - La comptabilisation des redevances des résidents
- La page 23 de l'annexe concernant une information sur les indemnités de départ à la retraite qui ne sont pas comptabilisées au passif du bilan.

Par ailleurs nous vous précisons que nos contrôles ne s'étendent pas aux comptes administratifs présentés aux administrations de contrôle des différents établissements (et services) et ne concernent pas le bilan et le compte de résultat de chaque établissement.

2 - JUSTIFICATION DES APPRÉCIATIONS

En application des dispositions de l'art L 823-9 du Code de Commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les éléments suivants :

CHOIX DES MÉTHODES COMPTABLES :

- Dans le cadre de notre appréciation des principes comptables suivis par votre Association, nous avons été conduits à examiner par sondage les modalités définitives d'arrêté des résultats des exercices précédents suite à l'avis des autorités administratives assurant le financement des établissements et services de l'Association.
- Dans le cadre des investissements réalisés par l'Association, nous avons été amenés à analyser les écritures liées à ces opérations et notamment celles relatives aux changements de méthodes comptables.

Nous nous sommes assurés du bien-fondé de la méthode comptable utilisée et de la présentation qui en est faite.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes annuels, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion exprimée dans la première partie de ce rapport.

3 - VÉRIFICATIONS ET INFORMATIONS SPÉCIFIQUES

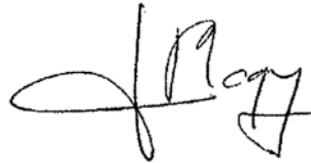
Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport du Trésorier et dans les documents adressés aux membres de l'Assemblée Générale sur la situation financière et les comptes annuels.

Fait à Paris, le 30 Mai 2012

Le Commissaire aux Comptes

Léo JEGARD & ASSOCIÉS



Jean-Pierre LAGAY
Commissaire aux Comptes
Membre du Directoire

Retrouvez l'actualité de l'association sur...

www.aurore.asso.fr



[twitter.com/@AssoAurore](https://twitter.com/AssoAurore)



facebook.com/associationaurore

Avec le soutien de la Direction générale de la cohésion sociale



www.aurore.asso.fr

Association Aurore

34, boulevard de Sébastopol - 75004 Paris

Téléphone : 01 73 00 02 30

Télécopie : 01 73 00 02 31

