



ITINÉRAIRES M.A.S.P.

Rapport d'activité 2016

Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé

SOMMAIRE

1. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT	5
2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2016	6
3. ACTIVITÉ DU SERVICE	7
3.1. Les mesures	7
3.1.1. Le nombre de mesures	7
3.1.2. Types de mesures	9
3.1.3. Durée des contrats	10
3.1.4. Les fins de mesures	10
3.1.5. Avenants et renouvellements de contrats	11
3.1.6. Dates du premier entretien et signature du contrat	12
3.2. Les modalités d'accompagnement	13
3.2.1. Convocations et entretiens	13
3.2.2. Accompagnement dans les démarches	15
4. PROFIL DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES	16
4.1. Caractéristiques de la population	16
4.2. Problématiques principales	24
5. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET BUDGÉTAIRE	26
5.1. L'accompagnement individuel	26
5.1.1. Logement	26
5.1.2. Santé	27
5.1.3. Gestion des prestations	28

5.1.4. Accompagnement budgétaire	30
5.1.5. Accompagnement socioprofessionnel	32
5.2. Accompagnement collectif.....	33
6. PARTENARIAT	34
6.1. Échanges avec les partenaires du champ social.....	34
6.2. Échanges avec les partenaires du champ de la santé	34
6.3. Autour de l'activité de la M.A.S.P.	34
7. LE PERSONNEL	36
8. LES RÉUNIONS INSTITUTIONNELLES.....	38
8.1. Réunions internes	38
8.2. Formations et rencontres Pôle Services Paris.....	39
8.2.1. Formations.....	39
8.2.2. Rencontres Pôle Services Paris	40
8.3. Rencontres avec la D.A.S.E.S.....	40
8.3.1. Point sur les situations.....	40
8.4. Rencontres inter-associations dans le cadre de la M.A.S.P.	41
9. CONCLUSION ET PERSPECTIVES	42

1. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

La M.A.S.P. (Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé) est une action créée dans le cadre de la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs et mise en application depuis le 1^{er} janvier 2009. Elle est déclinée dans le Code de l'action sociale et des familles à l'article L 271-1 et suivants. Cette mesure relève de la compétence des départements. Le département de Paris a décidé d'en confier la mise en œuvre à des associations et l'ŒUVRE FALRET a été retenue, dans le cadre d'un appel à projet, pour les 8^{ème}, 9^{ème}, 10^{ème}, 11^{ème}, 16^{ème}, 17^{ème}, 18^{ème} et 19^{ème} arrondissements.

Elle s'adresse à des personnes percevant des prestations sociales et éprouvant des difficultés budgétaires mettant en danger leur logement ou leur santé. Basée sur un contrat, elle concerne des personnes ne présentant pas d'altération de leurs facultés personnelles.

Les missions principales de la M.A.S.P., par le biais d'un accompagnement social renforcé, s'articulent suivant deux axes d'intervention : une aide en termes budgétaires et des actions de soutien dans le domaine du logement, de la santé, de l'insertion sociale et professionnelle.

Le contrat d'accompagnement est signé entre la personne et le représentant du Maire de Paris, agissant en qualité de président du Conseil Général, pour une année. L'ŒUVRE FALRET y est mentionnée en qualité d'opérateur. L'accompagnement peut se situer à deux niveaux :

Le niveau 1 centré sur l'accompagnement social renforcé défini antérieurement.

Le niveau 2 associe à cet accompagnement la gestion directe d'une partie ou de la totalité de ses prestations sociales pour payer en priorité le loyer et les charges locatives.

De par la loi, il est possible d'envisager un troisième niveau mis en œuvre sous contrainte du Juge d'Instance mais le Département de Paris n'a pas souhaité l'utiliser jusqu'à maintenant.

2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2016

L'année 2016 a malheureusement été marquée par deux décès de personnes accompagnées, l'une début janvier, qui était hospitalisée depuis fin décembre 2015, et l'autre décédée en octobre, durant son sommeil, des suites de ses problèmes cardiaques.

Les deux temps forts de cette année ont été le goûter de début d'année, le 12/01/2016, et la journée portes ouvertes aux partenaires, le 14/10/2016. Le goûter s'est déroulé en présence de 22 personnes et leurs invités (amis, enfants) et de celle de Madame PATHIER, responsable M.A.S.P. à la D.A.S.E.S.

Pour la journée portes ouvertes aux partenaires, 55 personnes sont venues au total. Cela a concerné 31 structures, et 20 professions différentes. Cette journée a été réalisée en lien avec le S.A.M.S.A.H. Falret avec lequel, la M.A.S.P. partage les locaux.

Cette année a aussi été une période de changement au niveau de l'équipe de la M.A.S.P. Deux accompagnatrices, Madame Olivia BIKAYE et Madame Mathilde MONVILLE ont quitté respectivement le service le 30/04/2016 et le 17/06/2016. Elles ont été remplacées par une seule accompagnatrice, Madame Françoise BONAT, C.E.S.F., qui a pris ses fonctions le 27/06/2016, en raison d'un équilibre budgétaire à atteindre.

De même le secrétaire-agent d'accueil, Monsieur Sébastien TASSOT, a évolué au sein du Pôle Services Paris et a pris ses nouvelles fonctions en tant qu'Assistant de direction de Pôle le 01/12/2016, en effectuant une passation de son poste jusqu'au 21/12/2016, auprès d'une nouvelle secrétaire en période d'essai.

La psychologue Madame Marion JOHAIS, en congés maternité puis parental, est remplacée par Madame Lucie DAVID.

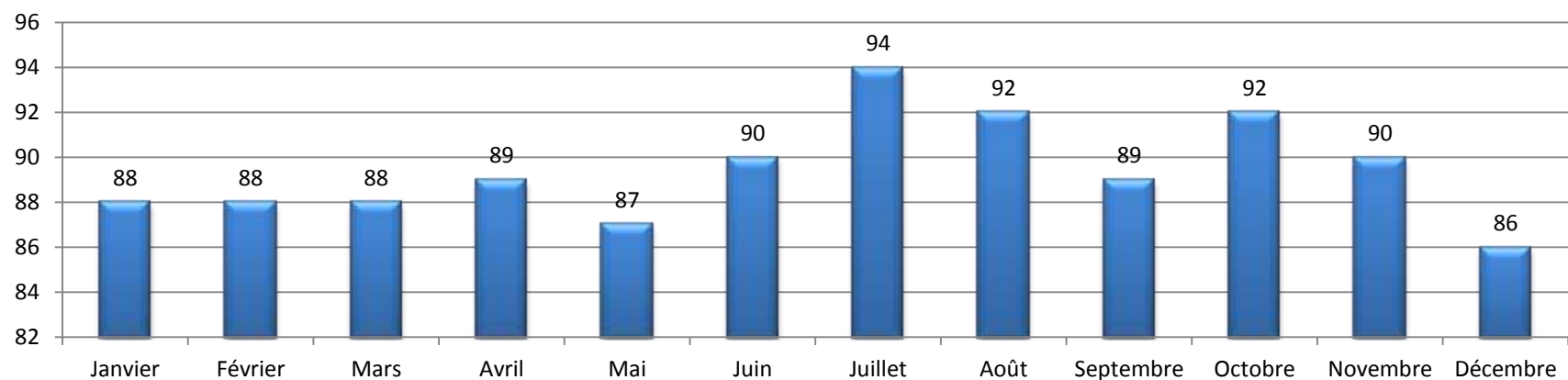
3. ACTIVITÉ DU SERVICE

3.1. Les mesures

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Nb de mesures présentes au 1 ^{er} janvier	85	83	97	95	67	40	4
Nb de mesures entrées dans l'année	40	31	39	38	55	41	36
Nb de mesures sorties dans l'année	40	29	53	36	27	14	0
Nb de mesures présentes au 31/12/2016	86	92	83	97	95	67	40
Nb total de mesures accueillies entre le 01 janvier et le 31 décembre de chaque année	125	114	136	133	122	81	40

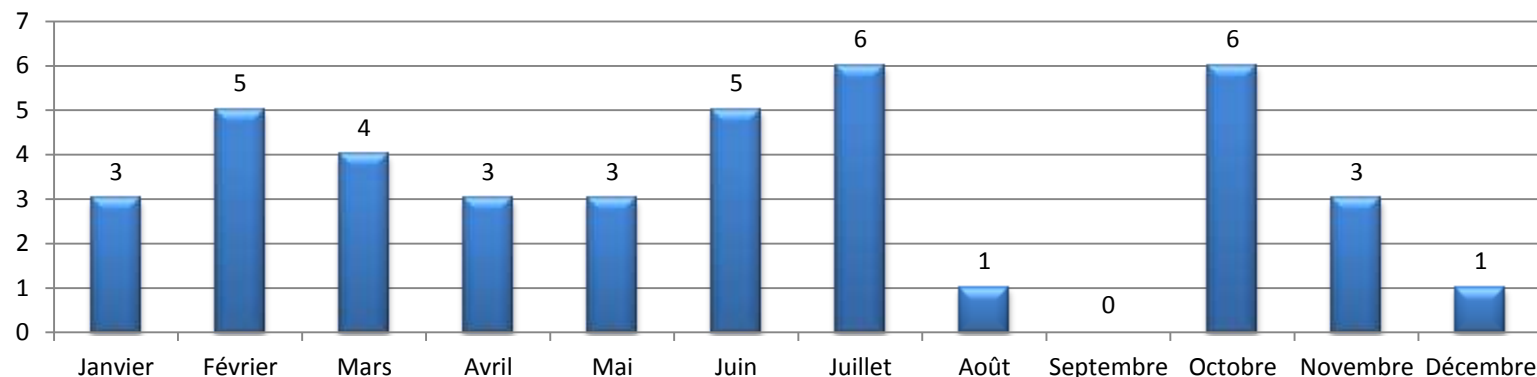
3.1.1. Le nombre de mesures

Évolution du nombre de mesures en 2016



Cette année 2016 se caractérise par une reprise de l'augmentation du nombre total de mesures accueillies (125), nombre qui avait diminué l'an dernier (114). Par contre, nous constatons une diminution du nombre de mesures présentes au 31 décembre 2016 (86 mesures au lieu de 92 en 2015).

Contrats MASP signés en 2016 : 40

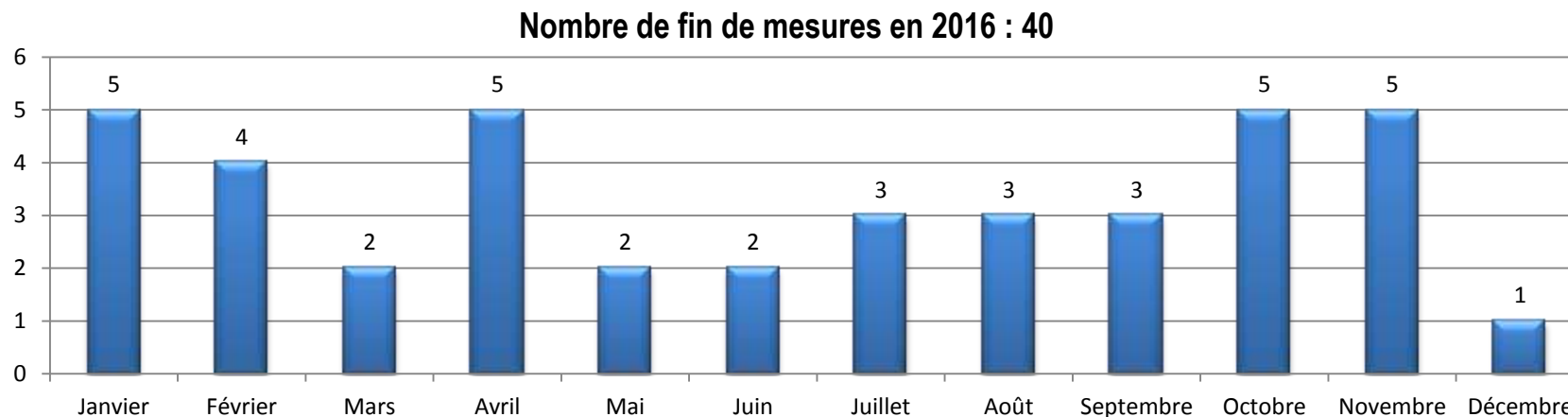


De plus, la M.A.S.P. présente un équilibre parfait entre les entrées et les sorties de mesures (40).

Le travail partenarial poursuivi au cours de l'année 2016, a permis un plus grand nombre de contacts avec divers partenaires notamment afin d'avoir des précisions sur :

- ce qu'est une Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé,
- la pertinence de la présentation de certains dossiers afin de déterminer s'ils relevaient bien d'une M.A.S.P.

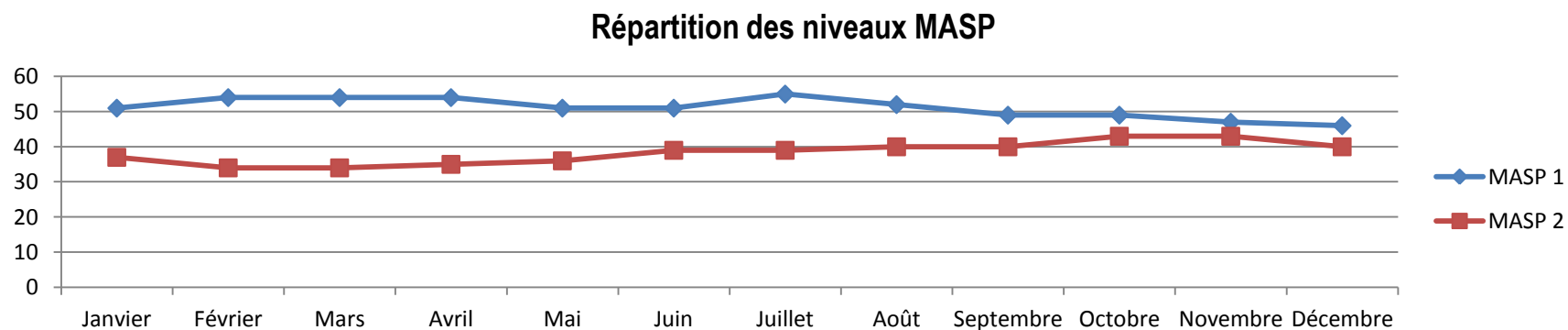
Cependant, le service constate que ce travail n'a pas permis, pour le moment, une augmentation des entrées. La M.A.S.P. continuera de développer ce travail partenarial afin de faire connaître la M.A.S.P. dans les arrondissements. L'objectif est d'augmenter le seuil de mesures qui semble stagner autour des 89 mesures.



Une signature de contrat ne garantit pas la pérennité de la mesure. Sur les 40 personnes ayant signé un premier contrat en 2016, 9 mesures ont été arrêtées cette même année.

Une personne accompagnée sort de la M.A.S.P. au 31 décembre 2016. Elle est comptabilisée sur les sorties de 2016 mais est toujours présente au 31/12/2016. Elle ne sera plus dans les effectifs de la M.A.S.P. au 1^{er} janvier 2017, un décalage sur les M.A.S.P. présentes au 1^{er} janvier 2017 apparaîtra (85 au lieu de 86).

3.1.2. Types de mesures



Sur l'année 2016, le service comptabilise 73 M.A.S.P. 1 et 52 M.A.S.P. 2. Par rapport à ces chiffres, le constat est que :

- **La stabilisation des M.A.S.P. 2** (avec gestion des prestations) constatée en fin 2015 s'est **maintenue**,
- **L'écart entre les deux types de mesures varie**. Il a augmenté en début d'année pour se réduire en fin d'année. Nous avons eu 28 fins de M.A.S.P. 1 dont 8 personnes ayant commencé et fini la M.A.S.P. en 2016.

3.1.3. Durée des contrats

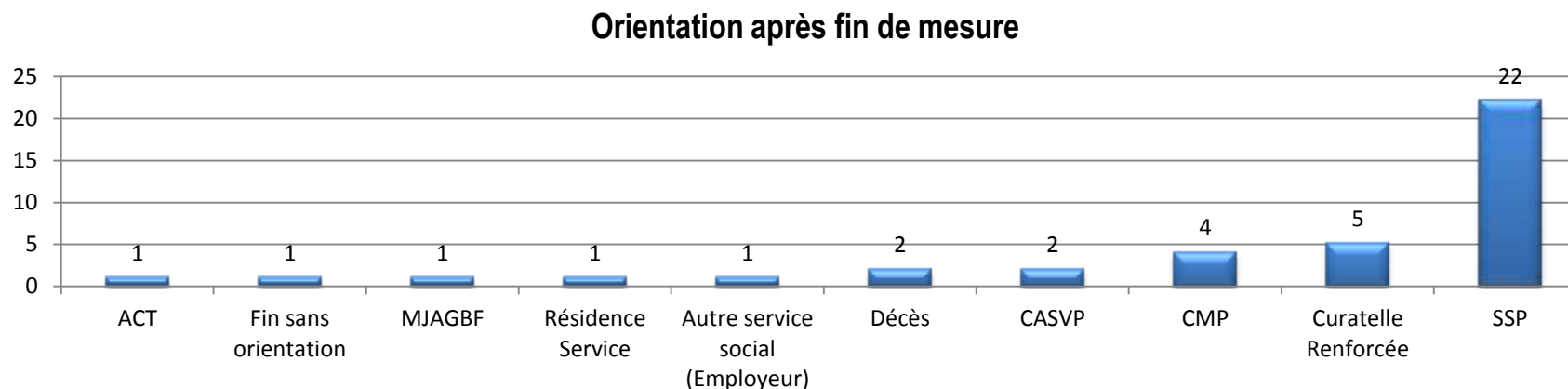
Concernant les 40 nouveaux contrats signés en 2016, 38 l'ont été pour un an et 2 pour 6 mois (M.A.S.P. d'évaluation).

Toutefois, 9 mesures ont eu des durées courtes, se clôturant la même année :

- 4 ont mis fin à l'accompagnement car leur engagement leur demandait trop d'investissement,
- 4 suivis ont été arrêtés par la D.A.S.E.S., sur indication du service, les personnes n'étaient pas adaptées à la M.A.S.P. et aucun suivi n'a pu se mettre en place,
- La dernière personne concernée est celle décédée en octobre. Cette personne avait déjà bénéficié d'une M.A.S.P. pendant 4 ans. Suite à cette M.A.S.P., elle a été une année dans l'autonomie, mais a rencontré des soucis familiaux, et s'est retrouvée de nouveau en difficulté budgétaire.

Fin décembre toutes les autres nouvelles mesures étaient en cours.

3.1.4. Les fins de mesures



L'augmentation des fins de mesures (40 fins de mesures au lieu de 29 en 2015), a fait atteindre au service **une moyenne de 3,33 fins de mesures par mois**. Il s'agit d'une des moyennes la plus forte depuis le début de la M.A.S.P. La plus élevée étant de 4,40 en 2014.

Ce rythme est à mettre en parallèle avec l'augmentation du nombre de mesures sur l'année (125) par rapport à 2015, respectivement 114.

Sur l'année 2016, 40 fins de mesures sont comptabilisées. Celles-ci peuvent s'expliquer de la façon suivante :

- 10 sorties évoquées précédemment : 8 fins (dont 7 orientées en Service Social Polyvalent, 1 sans orientation), et 2 décès ,
- **6 M.A.S.P. ont été orientées vers une mesure de protection** (5 curatelles renforcées et 1 M.J.A.G.B.F.) soit **15% des sorties**,
- 4 personnes ont été orientées vers un C.M.P.,
- 3 personnes ont été réorientées vers le travailleur social de leur structure d'hébergement,
- 17 personnes ont pu retourner vers une autonomie relative et orientées si besoin vers le S.S.P.

Nous comptabilisons en tout **24 personnes orientées vers le S.S.P.** (C.A.S.V.P. + S.S.P.) **soit 60% des sorties**.

3.1.5.Avenants et renouvellements de contrats

Trois avenants ont été signés pendant l'année 2016 :

- Un avenant M.A.S.P.1 a été signé suite à une évolution vers l'autonomie. Cette personne est aussi passée à la retraite et gère bien son budget. La M.A.S.P.1 se poursuit pour le soutien administratif.
- 2 avenants M.A.S.P.2 ont été réalisés car le service avait signé des M.A.S.P.1 pour continuer à travailler l'autonomie de ces personnes, cependant les difficultés ont été telles que nous avons dû passer en M.A.S.P. 2 (problèmes de santé et une problématique d'alcool).

En ce qui concerne les renouvellements : sur les 91 contrats ayant une échéance de fin ou un renouvellement en 2016 :

- 29 contrats n'ont pas été renouvelés,
- 62 contrats ont été reconduits.

	3 mois	6 mois	6 mois + 6 mois	1 an	TOTAL
M.A.S.P. 1	1	5	1	25	32
M.A.S.P. 2	0	3	1	26	30
TOTAL	1	8	2	51	62

Récapitulatif des renouvellements inférieurs à 1 an, effectués en 2016 :

- **1 renouvellement de 3 mois** : Il s'agissait d'un prolongement en vue de finaliser une fin de M.A.S.P. et d'effectuer une passation vers une curatelle renforcée pour la personne concernée.
- **8 renouvellements de 6 mois** : correspondant à des prolongements, le temps d'évaluer l'orientation ou la continuité des mesures.
- **2 doubles renouvellements de 6 mois** : ces renouvellements ont été nécessaires car les passages vers les mesures de protection ont été longs à se mettre en place.

Nous constatons que les suivis en M.A.S.P. concernent en majorité des personnes avec de graves difficultés budgétaires et financières. En priorisant les dettes de loyers, qui nécessitent un temps d'accompagnement plus important, les renouvellements à la M.A.S.P. Itinéraires Falret se caractérisent par une majorité de renouvellements d'un an. Ce n'est qu'une fois la situation assainie, qu'il est possible de commencer un véritable travail budgétaire.

3.1.6. Dates du premier entretien et signature du contrat

Lors de la signature du contrat de M.A.S.P., un rendez-vous est fixé pour un premier entretien dans les deux semaines qui suivent.

L'écart moyen entre la date de signature du contrat et celle du premier entretien est de 19 jours. Pour mémoire, cet écart était :

- En 2015, de 20 jours,
- En 2014, de 23,75 jours,
- En 2013, de 17 jours,
- En 2012, de 15 jours,
- En 2011, de 13 jours,
- Et en 2010, de 14 jours.

Nous constatons une légère diminution de cet écart moyen par rapport à l'année passée. Toutefois cet écart reste élevé. Cela s'explique par le nombre constant de personnes qui ne se présentent pas au premier rendez-vous et qui tardent à répondre à nos sollicitations téléphoniques ou postales. Parfois, cela peut prendre plusieurs semaines, le plus long délai étant de 8 semaines.

La question de l'adhésion des personnes à la mesure et de la motivation de celles-ci est très présente : Il arrive parfois que le premier rendez-vous se fasse rapidement, dans la semaine qui suit. L'écart de 3 jours représente le plus petit écart constaté.

Pour l'année 2015, le service avait mis en place un changement de proposition pour les premiers rendez-vous. La M.A.S.P. a continué cette organisation en 2016. Le service fixe des dates en amont du rendez-vous de signature et les propose aux personnes qui signent le contrat M.A.S.P. Certaines ne sont pas disponibles à la date proposée, un nouveau rendez-vous est alors fixé par téléphone, en corrélation avec les agendas du Chef de service et de l'accompagnatrice concernée.

3.2. Les modalités d'accompagnement

3.2.1. Convocations et entretiens

Au cours de l'année, nous avons envoyé :

- **1166 convocations,**
- **soit 796 entretiens effectifs.**

Ces chiffres comptabilisent également les entretiens réalisés à domicile.

Cela représente :

- **Un taux de réponse de 68%**, qui est inférieur à l'an dernier (70%).
- **Une moyenne mensuelle de 0,69 entretien par personne.**
- De ce fait, **l'écart moyen entre deux entretiens se situe**, sur toute l'année, **à 45 jours.**

Le service constate une forte augmentation de cet écart cette année. Pour rappel :

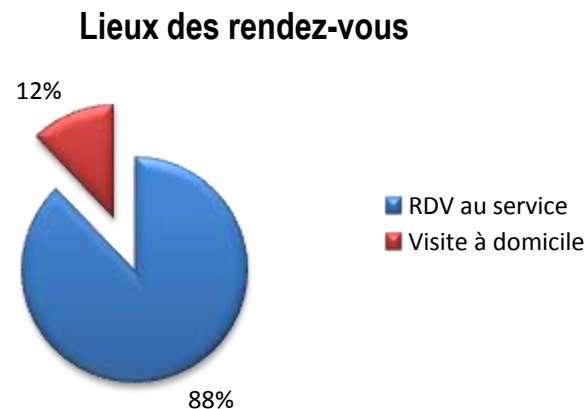
- 31 jours en 2015,
- 30 jours en 2014,
- 31 jours en 2013,
- 28 jours en 2012,
- Et 24 jours en 2011.

Transparaît ici, **la difficulté des personnes à venir aux rendez-vous proposés**, obligeant la M.A.S.P. à les solliciter plusieurs fois. De plus, le nombre de suivis par accompagnatrice est passé à 28.

Ce nombre est aussi la résultante de la réduction d'effectif. Les effectifs sont passés de 4 accompagnatrices à temps plein à 3. Cela a réduit la disponibilité pour les entretiens et le personnel en place a dû absorber ce changement. Les entretiens téléphoniques se sont multipliés.

Comme toutes les moyennes, ce chiffre intègre les extrêmes et ne reflète pas la réalité de l'accompagnement. Pour la majorité des personnes, **l'écart entre 2 entretiens oscille entre trois et quatre semaines, même à domicile.**

Lieu des rendez-vous	Répartition
Rendez-vous au service	1024
Visites à domicile	142
Total	1166



Concernant les visites à domicile, nous pouvons distinguer plusieurs catégories :

- Les visites à domicile (V.A.D.) « systématiques si la personne n'a plus d'autonomie de déplacement » comme le stipule la convention signée avec le département de Paris.

Dans ce cadre : **11 personnes** n'ont été vues qu'à leur domicile, **ce qui représente 9% de la file active.**

Par rapport à 2015, le constat fait apparaître une forte diminution des personnes dans cette situation. Pour rappel :

- 25% en 2015,
- 29% en 2014,
- 28% en 2013,
- 30% en 2012,
- 31% en 2011,
- Et 28% en 2010.

Majoritairement, ce sont des problématiques physiques qui empêchent les personnes de se déplacer.

- **Les visites à domicile ponctuelles** : afin de traiter un problème particulier, d'effectuer un tri de papiers, ... **Cela a concerné 13 personnes** au cours de l'année (**10% de la file active**), dont certaines plus de deux fois, en raison de leurs soucis de santé.

- **Les visites à domicile pour cause d'hospitalisation** : sur les **9 personnes** (7% de la file active) ayant été hospitalisées en 2016 :
 - 4 personnes ont été hospitalisées pendant des périodes significatives,
 - Dont 2 personnes pour plus de 3 mois, pendant lesquels le service s'est déplacé afin de finaliser des démarches en lien avec leur hospitalisation ou signer les demandes et contrats de renouvellement.

3.2.2. Accompagnement dans les démarches

Nous avons effectué **40 accompagnements physiques** pour 24 personnes (19% de la file active) dans le cadre de diverses démarches. **Ces accompagnements sont en lien soit :**

- **Avec le logement** (rencontre avec le bailleur ou l'hôtelier, convocation au tribunal ou accès dans un nouveau logement),
- **Avec les dettes des personnes accompagnées** (rencontre avec les banques, convocation concernant l'expulsion au Tribunal d'Instance ou chez le bailleur...).
- **Avec des démarches administratives (soit pour les papiers d'identité ou les titres de séjours)**, soit pour un signalement que le service avait préconisé, en faveur d'une mesure de protection, **par convocation du Juge des Tutelles** afin d'être entendu en même temps que la personne concernée.

Ce constat fait, **il est souligné une augmentation des accompagnements** cette année par rapport à l'année dernière, notamment concernant d'autres points **liés au logement des personnes**. Ces accompagnements sont comptabilisés par des convocations à l'extérieur. Il est à noter que certains accompagnements n'apparaissent pas. En effet, lorsque la personne a rendez-vous au service et qu'elle est accompagnée par la suite sur l'extérieur, le rendez-vous est comptabilisé comme rendez-vous au service et non comme accompagnement sur l'extérieur.

Quant aux rencontres partenariales : cela a concerné **20 rencontres** pour 20 personnes accompagnées (16% de la file active). Ce chiffre ne comptabilise pas les échanges téléphoniques. Le service essaie de mettre en place des rendez-vous de passation lorsque la M.A.S.P. oriente une personne vers un autre organisme, mais ces passations se mettent plus facilement en place lors des mesures de protection ou vers des centres de soins. Dans la majorité des cas, par manque de disponibilité réciproque, les contacts se font par rendez-vous téléphonique.

Les entretiens téléphoniques : En 2016, nous comptabilisons **68 entretiens téléphoniques** pour **33 personnes** (26% de la file active).

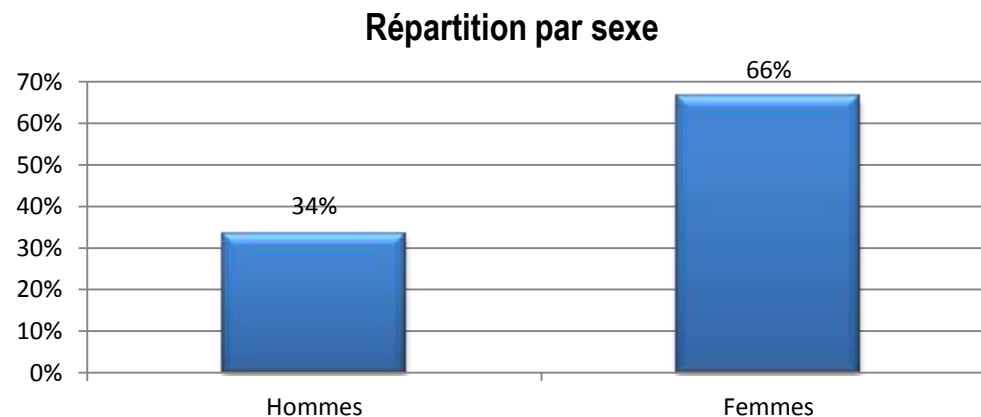
4. PROFIL DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

4.1. Caractéristiques de la population

Pour les caractéristiques de la population concernant la répartition par sexe, il est présenté les chiffres sur une base de 131 personnes car six contrats concernent des couples, dont un couple d'hommes.

Toutefois, concernant la répartition par âge, les statistiques sont basées sur 125 suivis car c'est une moyenne par couple.

Répartition par sexe	Répartition
Hommes	44
Femmes	87
Total	131



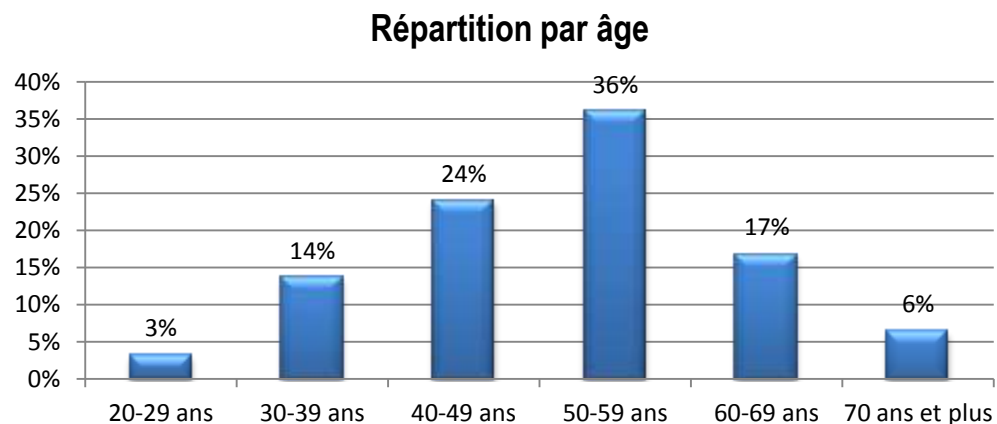
La répartition de la population par sexe : la féminisation de notre public s'est maintenue en 2016. Le pourcentage de femmes est, depuis trois ans, proche des 2/3 des personnes suivies.

La répartition de la population par âge :

- La moyenne d'âge de la population suivie est de 51 ans.
- **Les tranches d'âge moyennes (entre 40 et 59 ans)** : sont les tranches d'âge les plus représentées dans la population et cela depuis 3 ans. Cela concerne 60% de la file active.
- **Les tranches d'âge les plus âgées (entre 60 et 70 ans et plus)** : en légère augmentation, 23% en 2016 contre 18% en 2015. Des personnes, lors du passage à la retraite, sont régulièrement accompagnées.
- **Les tranches d'âge les plus jeunes (entre 20 et 39 ans)** : il est constaté une diminution de cette tranche d'âge à 17%. Pour rappel, les 20-39 ans concernaient :

- 20% en 2015,
- 12% en 2014,
- 13,5% en 2013,
- 18% en 2012.

Répartition par âge	Répartition
20-29 ans	4
30-39 ans	17
40-49 ans	30
50-59 ans	45
60-69 ans	21
70 ans et plus	8
Total	125

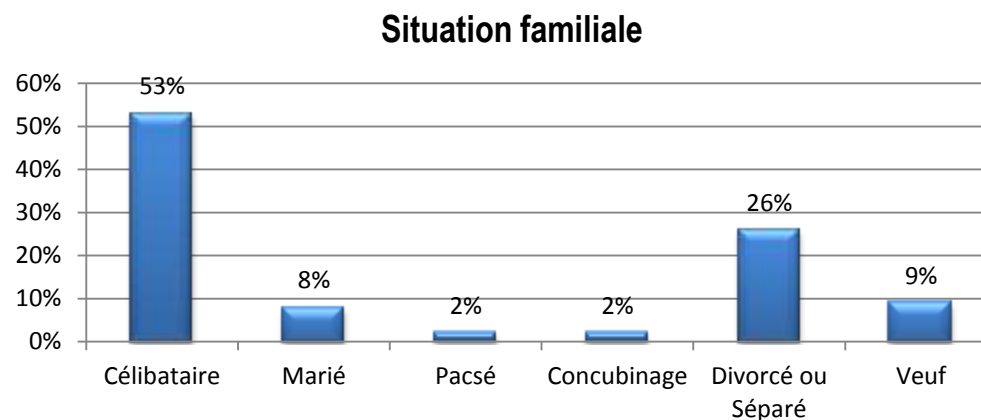


En conclusion : la tranche d'âge dominante (40-59 ans) de la population accueillie est constante depuis le début de l'accompagnement M.A.S.P. Le choix de la D.A.S.E.S., de se centrer sur les personnes qui peuvent aller vers une autonomie, a favorisé l'augmentation des personnes âgées entre 30 et 39 ans. Le nombre de personnes en dessous de 30 ans reste cependant toujours faible. Il semble plus difficile pour les travailleurs sociaux qui nous orientent les mesures, de motiver un public jeune.

Les situations familiales : la très grande majorité des personnes accompagnées vivent seules et sans conjoint (115 personnes soit 92% de la file active), avec ou sans enfant. Il y a :

- 61 célibataires sans enfants,
- 10 personnes mariées dont 6 vivent en couple,
- 33 personnes en situation de séparation ou de divorce.

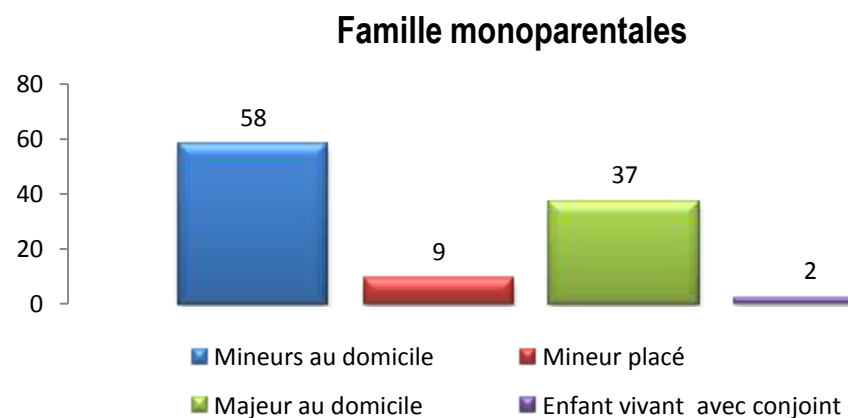
Situation familiale	Répartition
Célibataire	66
Marié	10
Pacsé	2
Concubinage	2
Divorcé ou séparé	33
Veuf	12
Total	125



Le nombre total de familles est de 64 (soit 52% de la file active) soit :

- 10 couples,
- Et 54 familles monoparentales.

Familles monoparentales	Répartition
Mineurs au domicile	58
Mineur placé	9
Majeur au domicile	37
Enfant vivant avec conjoint	2
Total	106



Le pourcentage de familles est en augmentation.

Pour rappel, il était de : en 2015, de 49%, en 2014, de 41%, en 2013 de 20%.

Nous notons une augmentation du nombre d'enfants présents au domicile :

- 7 pour les couples,
- Et 95 pour les familles monoparentales, soit 58 enfants mineurs et 37 enfants majeurs.

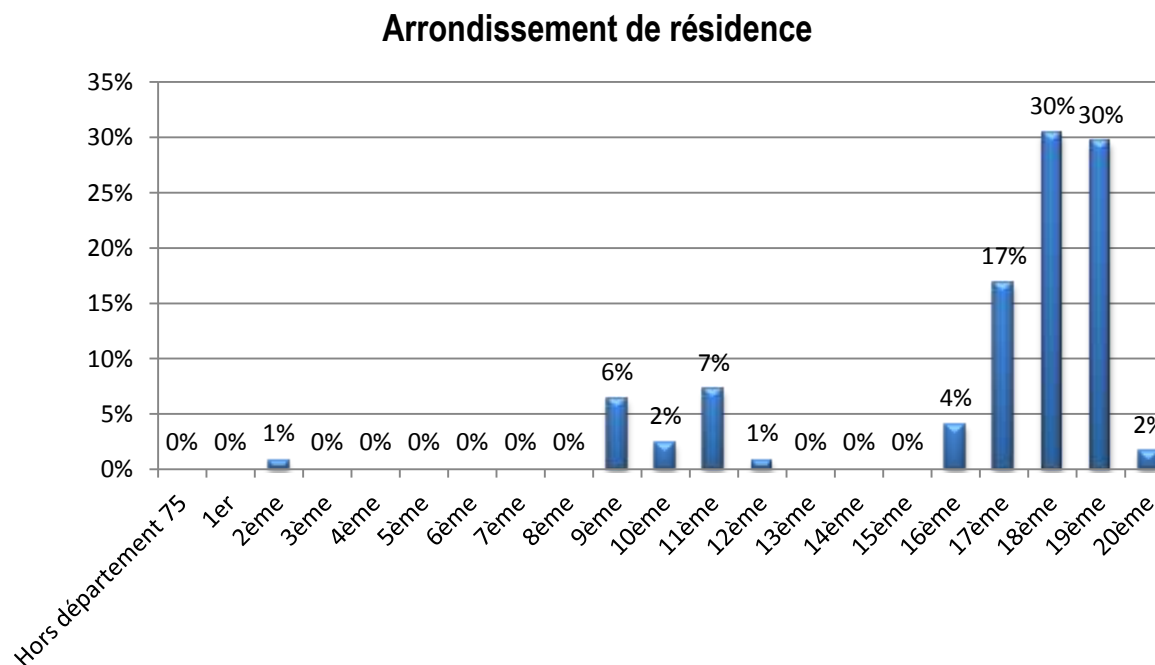
La problématique des enfants majeurs vivant au domicile : il est constaté que chez les familles nombreuses, en couples ou monoparentales, il est difficile de savoir combien d'enfants majeurs vivent toujours au domicile.

Ces situations peuvent parfois entraîner des problèmes par rapport aux déclarations C.A.F. et aux régularisations afférentes.

La présence d'enfants, surtout des majeurs, augmente la charge de travail des accompagnatrices. Celles-ci doivent s'occuper de certaines démarches auprès des enfants afin que la situation des parents, surtout auprès de la C.A.F. et des impôts, se rétablisse.

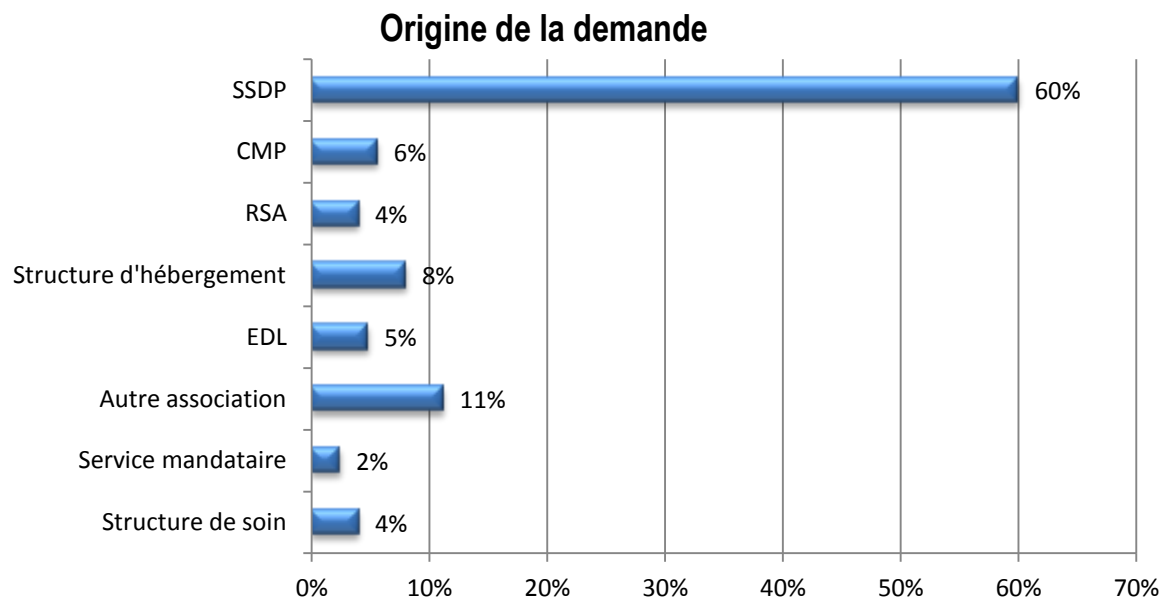
Ainsi, le Chef de service a été amené à rencontrer certaines familles avec des enfants majeurs vivant au domicile. Il a été parfois nécessaire de préciser aux enfants majeurs, leur implication nécessaire, aussi bien du point de vue des démarches administratives, que de la participation financière de ceux-ci.

Lieu de résidence	Répartition
Paris 2 ^{ème}	1
Paris 9 ^{ème}	8
Paris 10 ^{ème}	3
Paris 11 ^{ème}	9
Paris 12 ^{ème}	1
Paris 16 ^{ème}	5
Paris 17 ^{ème}	21
Paris 18 ^{ème}	38
Paris 19 ^{ème}	37
Paris 20 ^{ème}	2
Total	125



Les arrondissements de résidence : le 18^{ème} et le 19^{ème} arrondissement représentent chacun 30% des lieux de résidence. Le 17^{ème} vient juste après. Ces trois arrondissements représentent 77% de nos suivis. Comme les précédentes années, ce sont les arrondissements qui orientent le plus de mesures au service.

Origine de la demande	Répartition
S.S.D.P.	75
C.M.P.	7
R.S.A.	5
Structure d'hébergement	10
E.D.L.	6
Autre association	14
Service mandataire	3
Structure de soin	5
Total	125



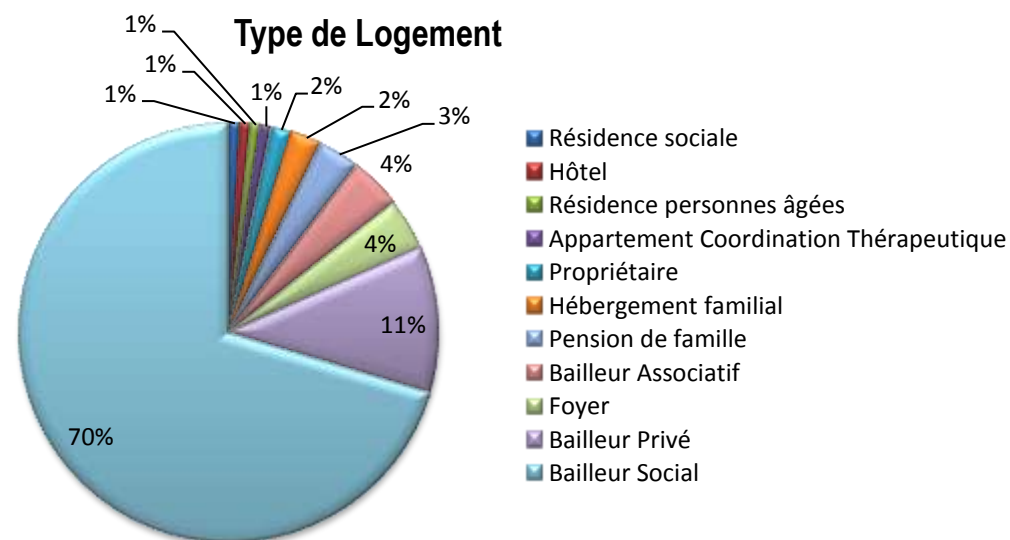
Les origines des demandes de M.A.S.P. : les orientations par les Services Sociaux Polyvalents (S.S.P.) sont toujours dominantes :

- 60% en 2016,
- 52% en 2015,
- 54% en 2014,
- Et 61% en 2013.

Les types de logement :

- **70% des personnes accompagnées ont pour bailleur, un bailleur social.** Ce qui représente le type de logement le plus important. Ce pourcentage est en légère augmentation par rapport à 2015.

Type de logement	Répartition
Résidence sociale	1
Hôtel	1
Résidence personnes âgées	1
ACT	1
Propriétaire	2
Hébergement familial	3
Pension de famille	4
Bailleur associatif	5
Foyer	5
Bailleur privé	14
Bailleur social	88
Total	125



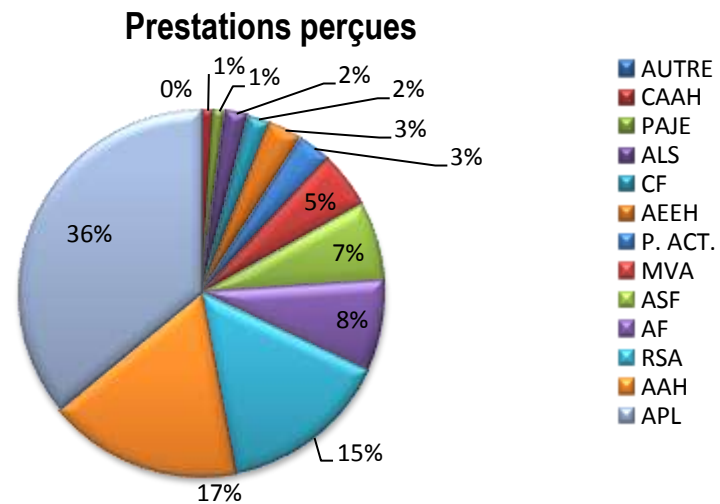
Les prestations perçues : il est tenu compte des ressources des personnes soit au moment de leur sortie de la M.A.S.P., soit au 31 décembre 2016.

- 15 personnes ne perçoivent aucune prestation sociale,
- 64% des personnes accompagnées perçoivent l'allocation logement (A.P.L. ou A.L.S.), seul ou avec d'autres prestations sociales,
- 37 personnes sont bénéficiaires de l'A.A.H.,
- 34 suivis perçoivent le R.S.A.,
- 27 familles bénéficient des prestations familiales (A.F./C.F./A.S.F.).
- 76 personnes sur 125 (soit 61% de la file active) reçoivent des revenus autres que les prestations sociales.

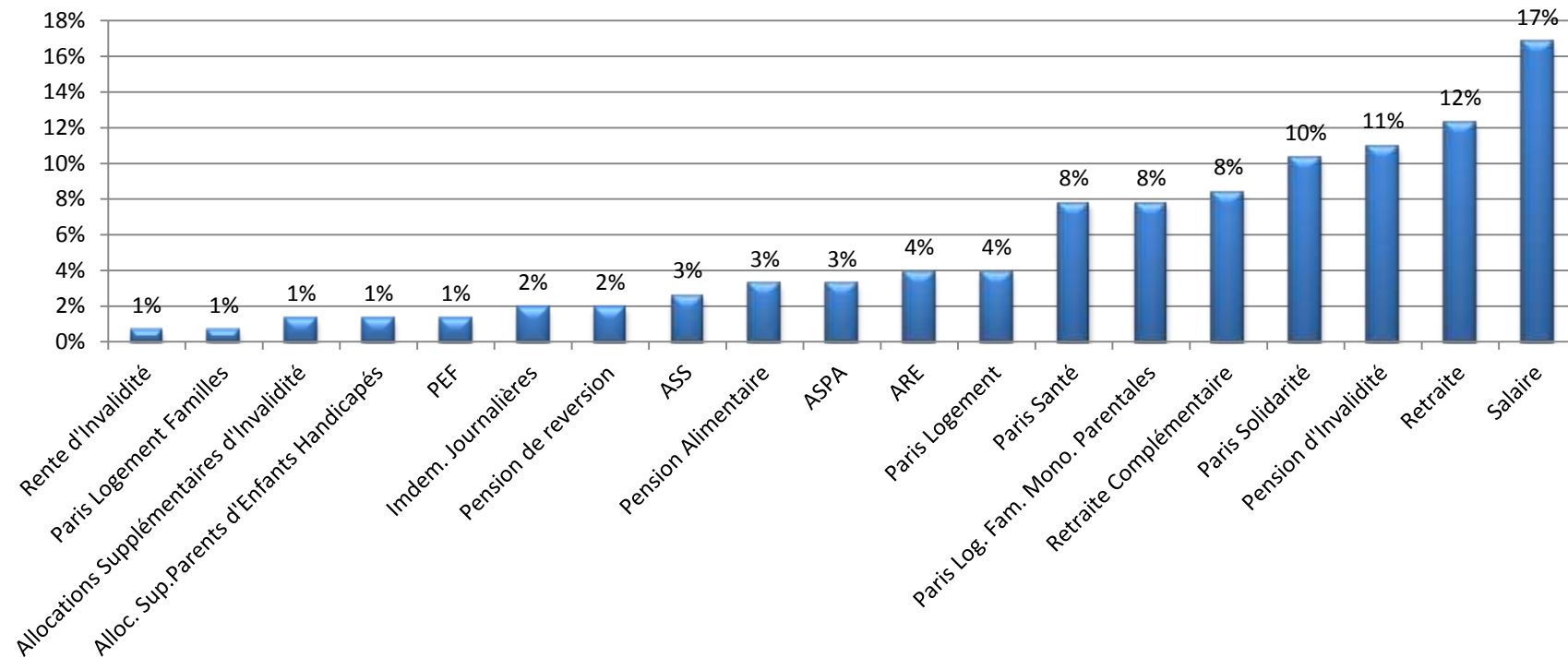
Ne sont pas comptabilisées dans ces ressources, les aides de la ville de Paris, reçues par 35 personnes.

Prestations perçues	Répartition
Autre	1
C.A.A.H.	1
P.A.J.E.	2
A.L.S.	4
C.F.	5
A.E.E.H.	6
Prime d'activité.	6
M.V.A.	11
A.S.F.	16
A.F.	17
R.S.A.	34
A.A.H.	37
A.P.L.	80
Total	220

(A.A.H. = Allocation Adulte Handicapé ; P.F. = Prestations Familiales ; A.S.P.A. = Allocation Solidarité Personnes Agées ; A.E.E.H. = Allocation d'Education d'Enfant Handicapé ; M.A.V. : Majoration pour la Vie Autonome ; A.S.F. : Allocation Soutien Familial)



Autres revenus



Montant total des revenus : ceux-ci sont calculés hors allocation logement de la C.A.F., mais en intégrant les aides de la Ville de Paris.

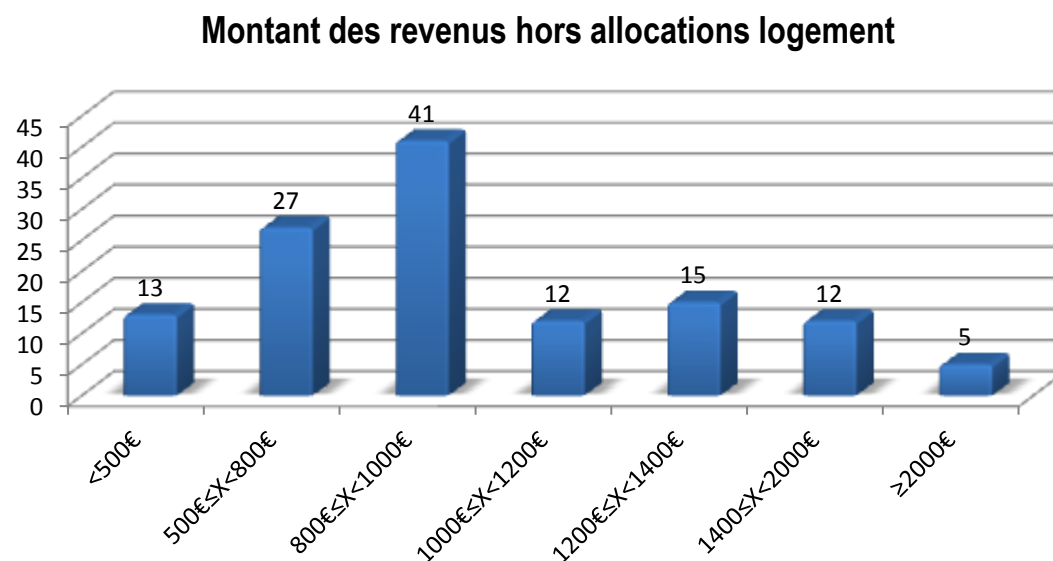
Le montant des revenus n'a été analysé avant 2013, et la M.A.S.P. a peu d'éléments de comparaison.

- **41 personnes ont des revenus compris entre 800€ et 1 000€** soit toujours la majorité des suivis. Pour rappel :
 - 33 personnes en 2015,
 - 39 personnes en 2014,
 - et 47 personnes en 2013.
- **La tranche entre 500 et 800€ reste constante à 27 personnes.**

Il est pointé un grand écart au niveau des revenus.

- **55% des revenus sont compris entre 500 et 1 000€.**
- **Le revenu le plus faible correspond à 185€.** La personne concernée perçoit une pension alimentaire. Des problèmes avec la C.A.F. entraînent une coupure totale de ses droits.
- **Le revenu le plus élevé est de 2 839€ :** le couple travaille et perçoit des A.F.
Les 4 autres familles percevant des revenus supérieurs à 2 000€ sont constituées de trois couples, dont un de retraités, et d'un ingénieur célibataire.
Les revenus les plus élevés sont souvent accompagnés de dettes importantes dues à une diminution du revenu pendant une période. Ces dettes n'ont pu être réglées par la suite, d'où la mise en place de la M.A.S.P.

Montant des revenus (hors AL)	Répartition
<500€	13
500€≤X<800€	27
800€≤X<1000€	41
1000€≤X<1200€	12
1200€≤X<1400€	15
1400€≤X<2000€	12
≥2000€	5
Total	125



4.2. Problématiques principales

La question de l'endettement : comme tous les ans, c'est la plus souvent rencontrée chez les personnes accompagnées : elle concerne **106 dossiers soit 85%** de la totalité.

- 80% en 2015,
- 93% en 2014,
- 91% en 2013,

- 81% en 2012,
- 90% en 2011,
- Et 85% en 2010.

On peut expliquer l'augmentation de cette problématique par les nombreuses personnes arrivées avec des dettes importantes et celles qui sont sorties avec une situation budgétaire stabilisée.

Les personnes endettées présentent généralement un cumul de dettes, non seulement liées au logement (problèmes d'arriérés de loyers ou de charges de copropriété) mais également d'une autre nature (Edf, ...).

La question du **logement est présente en totalité chez 100 personnes**. Pour plusieurs d'entre elles, elles étaient passées par l'hôtel ou en demande d'accès dans un logement. Cinq personnes ont été accompagnées dans l'accès à un logement. Mais au 31 décembre 2016, une seule personne résidait à l'hôtel, 4 en pension de famille, deux en résidence sociale, trois en hébergement familial et 5 en foyer.

Les problématiques de santé : pour les 19 personnes ne présentant pas de dettes, **les difficultés concernent la santé**. Ce qui a souvent un impact non négligeable sur leur gestion budgétaire au quotidien.

La problématique santé est présente chez **101 des 125 personnes soit 81% d'entre elles**. **Trois catégories se distinguent et peuvent se cumuler** :

- **78 personnes souffrent d'une problématique de santé physique** (handicap ou maladie longue durée),
- **De même, 66 personnes accompagnées avec une problématique de santé présentent également des troubles psychiques de diverses natures** mais seulement 25 d'entre elles bénéficient d'un suivi C.M.P.
- **30 personnes souffrent d'addictions connues par notre service** : seulement 12 personnes ont un suivi spécialisé. Cette problématique des addictions est souvent abordée par le budget, mais beaucoup de personnes accompagnées sont dans le déni ou en minimisent l'impact sur leur vie.

Le service continue ce travail de longue haleine pour essayer de les orienter vers un suivi spécialisé.

5. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET BUDGÉTAIRE

5.1. L'accompagnement individuel

5.1.1. Logement

➤ Dossiers F.S.L. et apurement de dettes :

75 personnes présentent des impayés de loyers. Pour 31 d'entre elles, des dossiers ont été déposés ou suivis à la commission F.S.L. : 17 ont reçu un avis favorable pour une prise en charge de la dette de loyer. Au 31 décembre 2016, 14 dossiers étaient en cours d'instruction.

Pour les 58 personnes qui n'ont pas encore déposé un dossier F.S.L., elles n'ont pas pu aller jusqu'au bout :

- Soit elles ont mis fin à la M.A.S.P. avant la constitution d'un dossier,
- Soit elles n'arrivent pas à se mobiliser jusqu'au bout pour apporter tous les papiers,
- Soit elles n'ont pas repris le paiement de la part de loyer restant (déduction faite du montant des A.P.L.),
- Soit le bailleur n'a pas voulu signer le protocole de cohésion sociale (1 personne), et elle a été expulsée.

Pour 15 personnes, une procédure d'expulsion était en cours ou réactivée : la médiation avec le bailleur est en place pour chacune d'elle.

11 personnes n'ont pas pu travailler leur budget : une mesure de protection a été mise en place (6) ou est en attente (5).

25 personnes n'avaient pas de dette de loyer.

➤ Dossiers F.S.L. accès dans les lieux :

Le service a instruit ou suivi cinq demandes de F.S.L. :

- 1 pour une personne sortante d'une structure, qui a intégré un logement intermédiaire,
- Les 4 autres l'ont été pour un changement de logement social définitif.

➤ Demandes de logement dans le cadre d'une expulsion :

Comme signalé précédemment, **1 personne a subi une expulsion au cours de l'année.** Aucune solution pérenne n'a pu être trouvée. Elle a trouvé une sous-location d'une chambre en périphérie de Paris et s'est domiciliée en P.S.A. (Permanence Sociale d'Accueil) sur Paris. Le dossier S.I.A.O. a été bâti en amont, mais il n'y a eu aucune solution de proposée, même dans le cas de l'urgence.

➤ Demandes de logement sur autres motivations :

Nous avons effectué des **recherches de logement pour 25 personnes** :

Des dossiers ont été constitués soit pour des logements sociaux (23), soit pour des foyers ou pensions de familles (5), avec certains doublons.

6 dossiers DALO ont été réalisés ou réactualisés et 3 dossiers accords collectifs.

➤ **Autres démarches liées au logement** :

Pour les personnes disposant d'un logement, le service a accompagné 36 personnes dans des démarches liées à **l'assurance habitation, soit en initiale, soit en renouvellement**.

Cette année, il a été constitué **quatre dossiers** pour une demande d'aide sociale légale afin de faire intervenir une **aide à domicile**, et sollicité **une aide par le P.A.C.T.** (Protection Amélioration Conservation Transformation de l'habitat) de Paris.

➤ **Difficultés rencontrées** :

Le constat suivant peut être fait : la mise en œuvre des démarches pour résoudre ces difficultés nécessite un délai très long.

Pourquoi cela ?

- Car les personnes éprouvent des **difficultés à se mobiliser**, souvent en lien avec des problèmes personnels ou de santé.
- Parfois, il s'agit juste d'un temps d'ajustement pour que la personne comprenne le sens de l'accompagnement et ses modalités. Celui-ci n'est pas identique au rythme soutenu des services sociaux habituels.
- Cependant, il est aussi constaté que quelques rares personnes, semblent imperméables aux menaces pesant sur leur logement et soit, elles ne donnent pas suite aux démarches, soit, elles pensent que l'accompagnateur social peut tout, sans leur implication dans le processus.

Concernant la personne expulsée, elle avait une dette de loyer. Elle avait repris le paiement, mais elle provoquait des nuisances sonores. Le bailleur n'a pas voulu signer le protocole de cohésion du F.S.L. correspondant à la dette que Madame n'a pas pu payer. Le bailleur social a été hermétique à toute amorce d'échange.

5.1.2.Santé

➤ **Dossiers C.M.U. et mutuelle** :

	C.M.U./C.M.U.C.	Aide à la complémentaire santé	Souscription mutuelle	Total
Accès/renouvellement	36	16	25	77

➤ **Dossiers M.D.P.H. :**

Trois personnes ont été aidées à constituer un premier dossier M.D.P.H. et 12 à renouveler leurs droits.

➤ **Accompagnement physique :**

Sept personnes ont été accompagnées pour des démarches de santé qu'elles n'arrivaient pas à accomplir seules. Cela a pu concerner plusieurs accompagnements pour une même personne. Un des principaux objectifs de ces accompagnements, est de soutenir la personne face à ses inquiétudes et lui permettre par la suite d'effectuer seule cette démarche. Ce travail d'autonomie, lorsqu'il est possible, vise à préparer la fin de la M.A.S.P., sa durée étant limitée.

Le service a eu 85 échanges significatifs avec des partenaires de santé.

Au cours de l'année, **9 personnes ont été hospitalisées, pour certaines, à plusieurs reprises (13 hospitalisations). Certaines de ces hospitalisations se sont succédées.**

Enfin, 5 personnes ont été hospitalisées pendant des périodes significatives, dont 2 personnes pour plus de 3 mois pendant lesquelles l'équipe s'est déplacée pour les visiter.

➤ **Difficultés rencontrées :**

Comme l'an passé, les **difficultés dans le domaine de la santé sont essentiellement celles d'ordre psychique, de nature à compliquer voire à rendre inopérant l'accompagnement.** Cependant, on peut noter que cela concerne un nombre minime de personnes parmi celles présentant ces difficultés. Dans la plupart des situations, l'accompagnement se déroule très bien pour autant que la personne dispose d'un suivi médical régulier et qu'elle n'est pas en rupture de soins.

À noter cependant que cette année les hospitalisations sont équitablement réparties entre le milieu psychiatrique et le milieu ordinaire pour des problèmes uniquement somatiques. La plus longue hospitalisation (210 jours) concerne une personne qui a décompensé et s'est retrouvée en isolement pendant une longue période.

Avec **certaines personnes souffrant d'addictions, leur présence aux rendez-vous est aléatoire et parfois il arrive qu'elles viennent dans un état ne permettant pas un véritable travail budgétaire.** Seulement 12 personnes sur les 30 présentant une addiction sont suivies dans ce cadre précis.

5.1.3. Gestion des prestations

➤ **Loyers payés par le service :**

Sur les 52 personnes dont le service gère les prestations, il a été assuré le paiement du loyer pour 37 d'entre elles, soit 276 loyers.

6 personnes sont toujours en litige avec le bailleur, aucune amorce de paiement du loyer courant n'est en place et la dette s'accroît car les personnes ne paient pas d'elles-mêmes. Le service ne disposait toujours pas des prestations au 31/12/2016 pour commencer à payer le loyer.

4 personnes sont en retour d'autonomie et gèrent le paiement de leur loyer.

5 personnes n'ont pas de loyer car elles sont hébergées chez la famille ou en résidence sociale.

1 avenant a été signé suite à une évolution vers l'autonomie. Cette personne a fait valoir ses droits à la retraite et gère bien son budget. La M.A.S.P.1 se poursuit pour le soutien administratif.

2 avenants ont été établis car le service avait signé des M.A.S.P.1 pour continuer à travailler l'autonomie de ces personnes. Or les difficultés ont été telles qu'il a fallu passer en M.A.S.P. 2 (problèmes de santé et une problématique d'alcool).

Des charges locatives :

Charges	Énergie	Assurance habitation	Mutuelle	Créanciers	Dettes loyer	Trésor Public	PAM	Téléphone
Nbre de personnes	15	8	5	5	10	2	1	0

➤ Gestion du « reste à vivre » :

Le service a géré effectivement les prestations pour 52 personnes et le versement du « reste à vivre » s'est effectué en fonction des demandes des personnes, pour 6 personnes, les prestations sociales n'ont pu être perçues. **La gestion hebdomadaire est privilégiée pour des personnes ayant des conduites en lien avec une dépendance (alcool, jeu, nourriture, ...) ou dans l'incapacité de gérer leur budget en relation avec des difficultés psychiques. Pour chaque personne, les comptes sont vus mensuellement et un ajustement du reversement des ressources est effectué à leur demande.**

Versement du reste à vivre	
HEBDOMADAIRE	8
BIMENSUEL	2
MENSUEL	36
Total	46

Sur les 52 personnes pour lesquelles les prestations ont été gérées, 16 ont fait des économies dont 8 de manière très substantielle (>500€), et une avec plus de 1 500€.

➤ **Difficultés rencontrées :**

Comme déjà souligné l'an passé, il apparaît que la gestion hebdomadaire du reste à vivre installée sur une longue période témoigne d'une difficulté importante pour la personne à l'assurer seule. Le service a essayé d'inciter chaque personne à tenter une reprise mensuelle de son reste à vivre.

Sur les 8 personnes en reversement hebdomadaire :

- 4 ont un signalement en cours,
- 3 sont en attente de reprise d'autonomie,
- Et 1 personne a mis fin à la M.A.S.P. courant 2016.

Pour les 12 fins de mesures, qui étaient en M.A.S.P. 2 :

- 3 ont été orientées vers une curatelle, avec l'organisation d'une passation,
- 3 ont mis fin à la M.A.S.P. sans avoir un retour vers une autonomie ou réduction de dette,
- 5 personnes sont retournées vers une autonomie,
- 1 personne est décédée dès le début de la M.A.S.P.

5.1.4. Accompagnement budgétaire

➤ **Dossiers surendettement :**

Dossier surendettement	Orientation plan remboursement	Orientation PRP	Moratoire	En cours d'instruction	Total
Instruits	1	2	0	0	3
Suivis	5	4	9	2	20
Total	6	6	9	2	23

➤ **Ouverture de droits :**

Le travail de l'équipe a également permis, pour 43 personnes, le renouvellement ou l'obtention des prestations suivantes, parfois simultanées :

Prestations C.A.S.V.P.	Nombre de personnes
Paris Solidarité	16
F.S.L. E	5
Paris Logement + P.L.F.M.	19
Paris Complément santé	12
Paris Énergie Famille	2

L'obtention des prestations C.A.S.V.P. est en augmentation. Un des axes du travail est d'informer les personnes quant aux aides existantes, de leur indiquer la procédure pour en faire la demande, ou le cas échéant, les services pouvant les aider à le faire.

➤ **Demandes d'aide financière :**

62 personnes, M.A.S.P. 1 et M.A.S.P. 2 confondues, ont bénéficié d'une demande d'aide financière répartie de la manière suivante, avec des cumuls :

Organismes sollicités :

Organismes	Nombre d'aide demandée
C.A.S.V.P.	75
A.S.E.	35
Autres organismes	4
C.P.A.M.	1
Prêt C.A.F.	1
C.N.A.V.	2
Total	118

Types des aides :

Objet des aides									Total des aides
Alimentaire	Logement	Énergie	Impôts	Soins	Autres	Frais enfants	Papiers	Hôtel	
63	24	18	1	3	3	3	3	6	118

➤ Accompagnement à la gestion du budget :

Cet accompagnement est souvent le plus long et le plus délicat à mettre en œuvre. Au démarrage de l'accompagnement, les problèmes d'endettement, a fortiori concernant les loyers, occupent la totalité du temps des entretiens. Aussi, le travail sur les relevés bancaires et la gestion des dépenses de manière approfondie s'en trouvera différé. Il arrive que pour certaines personnes, le service devra mettre en place des entretiens quasi hebdomadaires, afin de suivre avec elles au plus près les dépenses.

➤ Difficultés rencontrées :

L'accompagnement au budget touche au plus intime des personnes. La manière dont on dépense son argent révèle beaucoup de soi-même et le dévoiler suppose l'existence d'une confiance. Si le plus souvent, la relation établie permet une mise à plat du budget et un travail véritable de planification des dépenses, il arrive aussi que la personne ne soit finalement pas prête à changer ses habitudes et vive l'accompagnement budgétaire comme une intrusion insupportable. La M.A.S.P. étant une mesure contractuelle, fonctionnant sur l'adhésion de la personne. Il est arrivé que le service doive interrompre l'accompagnement car la personne était totalement réfractaire à apporter ses relevés bancaires et à parler des dépenses qui grèvaient son budget. De même, les conduites addictives entravent un réel travail budgétaire.

La structure rencontre aussi des difficultés concernant la constitution de dossiers de surendettement où le temps d'obtention de tous les documents peut s'avérer fort long.

Le cumul des problématiques d'ordre psychologique, des addictions et l'accompagnement budgétaire entraîne parfois des situations à risques.

5.1.5. Accompagnement socioprofessionnel

Nous avons orienté **22 personnes vers le domaine professionnel**, 10 vers le Pôle Emploi.

L'accompagnement vers l'emploi se situe surtout autour d'échanges et d'orientations vers les organismes à même de réaliser un suivi plus pertinent. 5 personnes ont aussi été accompagnées vers les CAP Emploi pour une prise de contact. 7 personnes ont été orientées vers d'autres structures, notamment l'association ADAGE qui aide les femmes dans leur réinsertion professionnelle.

En 2016, le service a adhéré au dispositif « Cultures du Cœur » afin de stimuler l'accès à la culture au sein du service. Il permet, pour les personnes ayant un suivi social, un accès gratuit, seul ou à plusieurs, aux théâtres, musées,... En effet, les accompagnatrices veulent essayer d'amener certaines personnes, vers une ouverture sur l'extérieur, par le biais de la culture. 2 personnes y ont participé, chacune 4 fois et accompagnées.

De même, l'équipe de la M.A.S.P. continue à proposer aux personnes accompagnées des orientations vers des services de mairies, vers l'E.P.O.C. (Espace Psychanalytique d'Orientation et de Consultations), vers les C.M.P., afin qu'elles puissent s'investir dans des activités.

5.2. Accompagnement collectif

En 2016, le service a peu proposé « l'atelier cuisine », alliant travail sur le budget en lien avec l'alimentation et un moment de convivialité.

En effet, 2 moments ont eu lieu, **un goûter de début d'année et un atelier cuisine** réunissant 28 personnes en tout. Le goûter s'est déroulé, le 12 janvier 2016, en présence de 22 personnes et leurs invités (amis, enfants), la psychologue du service, Mme JOHAIS, le secrétaire chargé d'accueil, M. TASSOT, l'équipe complète de la M.A.S.P. et de celle de Madame PATHIER, responsable M.A.S.P. à la D.A.S.E.S. Par le retour des personnes présentes, il a été constaté l'importance d'un tel événement pour certaines personnes qui avaient plaisir d'apporter une contribution (boisson ou gâteau) ou à nous présenter des personnes de leur entourage (enfants, petits enfants, amis...).

Et 6 personnes ont participé le 08 juillet 2016 à l'atelier cuisine.

Lors de l'inscription aux ateliers, les personnes donnent leur accord pour y participer, mais peu viennent finalement au rendez-vous.

Le service s'interroge sur le peu de participation, sur la motivation des personnes accompagnées pour la cuisine. Très peu d'hommes sont présents. De plus, l'heure de l'atelier oblige les personnes à se déplacer le matin, ce qui ne semble pas adéquat.

Un atelier autour du tri administratif est mis en place, animé par Madame Marine THOBOR. La première séance a eu lieu le 13 mai 2016, avec une convocation des participants ne sachant pas lire, désignés par les accompagnatrices. Le service s'est centré sur un groupe de femmes. Sur les 6 personnes convoquées, 4 ont assisté à l'atelier et ont fait un retour positif de leur participation.

6. PARTENARIAT

6.1. Échanges avec les partenaires du champ social

Les échanges avec les travailleurs sociaux qui orientent les personnes ainsi qu'avec d'autres secteurs sont très nombreux, qu'ils soient de visu ou téléphoniques. **On en dénombre une moyenne de 10 par personne accompagnée.** Ce chiffre gomme les disparités. Pour certaines personnes, il y a eu peu d'échanges car le partenariat est inexistant ou au contraire, pour d'autres, ils sont intenses : certaines personnes peuvent être accompagnées systématiquement par un travailleur social lors des entretiens.

Le service a organisé ou participé à **25 réunions de synthèse**, soit pour repositionner la M.A.S.P., soit sur un thème précis ou encore pour prévoir la suite de la mesure.

La nouvelle procédure, mise en place en 2014, a amené le Chef de service à contacter tous les services de coordination des arrondissements dont il gère les M.A.S.P. (8^{ème}, 9^{ème}, 10^{ème}, 11^{ème}, 16^{ème}, 17^{ème}, 18^{ème} et 19^{ème} arrondissements). Désormais, il envoie à chaque arrondissement concerné, une fiche de liaison pour les informer de toute nouvelle M.A.S.P. signée, puis une autre fiche de liaison accompagnée d'une fiche de situation pour toutes les M.A.S.P. clôturées. Parfois, les accompagnatrices sont amenées à transmettre aux services des mairies des fiches de liaison avec un point sur les modalités de l'accompagnement et des actions réalisées.

6.2. Échanges avec les partenaires du champ de la santé

Pour 24 personnes, il y a eu des contacts réguliers et/ou significatifs avec soit des travailleurs sociaux, soit des professionnels de la santé :

- Pour 13 d'entre elles, avec le secteur psychiatrique (C.M.P., hôpital ou médecin psychiatre en ville), parfois en présence des professionnels du champ des addictions. Pour certaines personnes, il y a eu jusqu'à 5 contacts par mois, tout au long de l'année.
- Concernant les 11 personnes restantes, il y a eu des contacts avec les médecins traitants, des structures hospitalières ou encore des services infirmiers, afin d'assurer le suivi de pathologies graves nécessitant un traitement long.

6.3. Autour de l'activité de la M.A.S.P.

Au cours de ce début d'année, le service a poursuivi les échanges avec le S.S.D.P. et le C.A.S.V.P. des 17^{ème} et 18^{ème} arrondissements afin de favoriser une connaissance réciproque et de situer le niveau d'intervention de la M.A.S.P.

La structure siège régulièrement aux **commissions consultatives du C.A.S.V.P. 18** concernant l'attribution des allocations exceptionnelles (dites aides financières). Y sont étudiés les recours après refus, les demandes récurrentes et celles à caractère particulier et d'un montant supérieur à 500€.

Les accompagnatrices participent régulièrement aux **réunions de Coordination Sociale Territoriale**. À cette occasion, elles rencontrent les travailleurs sociaux des S.S.D.P. et des C.A.S.V.P. Elles ont participé en tout, à 3 demi-journées sur des informations concernant l'enfance, le logement, les séniors.

La M.A.S.P. participe, en tant qu'invité, à la commission M.A.S.P. ayant lieu à la D.A.S.E.S., une fois par mois.

Les accompagnatrices ont aussi assisté à une réunion d'information de l'association Emmaüs sur les thèmes **d'Emmaüs Défi et de la Banque Solidaire Equipement**, le 11/03/2016.

L'équipe de la M.A.S.P. a participé à « La journée internationale pour l'élimination des violences à l'égard des femmes : Violence et Santé, les conséquences des violences sur la santé », organisée par la Mairie du 14^{ème} et le Palais de la femme, le 18/11/2016.

Le 13/05/2016, le service a signé la convention de partenariat avec **Cultures du cœur** afin de faire bénéficier les personnes accompagnées d'un accès à la culture. Le Chef de service avait rencontré l'association le 15/03/2016.

Le service fait partie du Pôle Services Paris de l'association Œuvre Falret et partage les locaux avec le S.A.M.S.A.H. Falret qui fait également partie de ce Pôle.

Le 26/03/2016, avec le S.A.M.S.A.H. Falret, le service a présenté la M.A.S.P. dans les locaux lors d'une séance de Coordination Sociale Territoriale des 8^{ème}, 17^{ème} et 18^{ème} arrondissements.

Toujours avec le S.A.M.S.A.H. Falret, dont les postes du secrétaire chargé d'accueil et de la psychologue sont mutualisés avec la M.A.S.P., le service a organisé une journée « Portes ouvertes aux partenaires » le 14 octobre 2016. Dans ce cadre, les deux services ont accueilli 55 personnes au total. Cela a concerné 31 structures, et 20 professions différentes. Ce travail a représenté un grand investissement des deux services. L'équipe espère que le retour positif, suite à ces présentations, favorisera les orientations vers la M.A.S.P. et le S.A.M.S.A.H. mais aussi des orientations plus adaptées aux actions spécifiques de la M.A.S.P.

Le Chef de service a participé le 26 mai 2016 à la réunion de diagnostic social de la mairie du 17^{ème} arrondissement.

L'équipe éducative au complet a rencontré en juillet des intervenants sociaux de l'association ADAGE rue Pajol. Cela a été l'occasion d'une présentation réciproque des services. **L'association ADAGE** accompagne des femmes vers un retour à l'emploi par un accompagnement et des formations soutenues. Le Chef de service avait déjà rencontré l'association dans leurs locaux, le 11 mai 2016.

Un des points important de cette année, est la rencontre avec M. Sylvain DAVID, Sous-Directeur aux Prestations Familiales, afin de présenter le fonctionnement de la M.A.S.P. Falret et les difficultés rencontrées lors des accompagnements afin de mettre en place une convention partenariale. L'accord a été donné pour la mise en place de ce partenariat, qui prendra jour en 2017.

7. LE PERSONNEL

Sur l'année 2016, l'équipe a été composée de :

- La Directrice du Pôle Services Paris : **Madame Carole GODIN**, est arrivée le 22 juin 2015 et a pris la pleine direction de la M.A.S.P. en octobre 2015.
- Le Chef de service : **M. Yannick DUGAST**, en poste depuis le 1^{er} septembre 2013, en C.D.I. depuis le 1^{er} janvier 2014.
- 3 accompagnatrices M.A.S.P. : c'est une jeune équipe professionnelle :
 - **Mme Sylvie DUPROS**, conseillère en économie sociale et familiale (C.E.S.F.), a pris son poste le 5 février 2014.
 - **Mme Marine THOBOR**, assistant sociale (A.S.), a pris son poste le 13 mars 2014.
 - **Mme Françoise BONAT**, conseillère en économie sociale et familiale (C.E.S.F.), a pris son poste le 27 juin 2016.

Le turn-over au 31 décembre 2016 est de l'ordre de 50%. Au vu de la diminution des suivis, l'Œuvre Falret a fait le choix de rester à 3 accompagnatrices au lieu de 4 en début d'année. Un départ n'a pas été remplacé.

- La psychologue : **Mme Marion JOHAIS** qui a effectué un remplacement depuis novembre 2012, a été confirmée sur le poste le 28 octobre 2013. Dès que les conditions le permettront, il lui sera proposé une augmentation de son temps de travail de 0,20 ETP, pour atteindre 0,30 ETP à la M.A.S.P. Elle est partie en congés maternité le 03 août 2016 et a été remplacée dès le 05 octobre par Mme Lucie DAVID, également psychologue au service APPUI'S.
- Le secrétaire-Agent d'accueil : **M. Sébastien TASSOT** a pris son poste le 8 septembre 2014. Le 1^{er} janvier 2015 il est passé à 0,60 ETP, soit avec le complément de 0,40 du S.A.M.S.A.H., un temps plein. Il a quitté son poste le 1^{er} décembre 2016 pour devenir Assistant de direction de Pôle au sein du Pôle Services Paris, au côté de la Directrice. Une passation a été faite jusqu'au 22/12 sur un recrutement en période d'essai.
- Le Chef de service administratif et comptable : **M. Michel BLEY**.
- Le comptable : **M. Arnaud MARIAT**.

Au 31 décembre 2016, au sein de l'équipe d'accompagnatrices, l'ancienneté moyenne est de 2 ans et 8 mois. C'est une équipe de jeunes professionnelles qui sont sur leur premier poste.

EFFECTIFS AU 31/12/16	ETP
Directrice	0,05
Chef de service	1
Accompagnateur M.A.S.P.	3
Psychologue	0,10
Agent d'accueil chargé du secrétariat	0,60
Chef de service administratif et financier	0,10
Comptable	0,15
Personnel d'entretien	Prestataire extérieur

8. LES RÉUNIONS INSTITUTIONNELLES

8.1. Réunions internes

L'équipe des accompagnatrices et le Chef de service se réunissent, avec la psychologue, sur un rythme hebdomadaire. La Directrice les rejoint pour certaines réunions. Un point est fait sur les situations et y sont reprises les situations complexes qui posent des difficultés d'accompagnement. Au cours de ces réunions, l'équipe réfléchit aux actions à mettre en place, à la manière de développer notre activité. À l'initiative des accompagnatrices, un compte-rendu est rédigé à tour de rôle par l'une d'entre elles.

Une fois tous les 2 mois environ, la psychologue anime des réunions thématiques : Un thème est approfondi comme l'hygiène, les bilans, les problématiques des professionnels... Ces réflexions font l'objet de comptes-rendus écrits, qui sont archivés. Ceux-ci constituent une mémoire des réflexions posées sur les pratiques professionnelles et les difficultés ou points forts du service. Ils sont consultables à tout moment par l'équipe. Trois réunions thématiques ont eu lieu au cours de l'année 2016. Or, suite au départ de la psychologue, il a été décidé en réunion d'équipe, de ne pas maintenir les réunions thématiques avec Mme DAVID, afin de favoriser le travail autour des suivis.

Ces réunions thématiques sur une demi-journée permettent de laisser le temps à l'échange et à la réflexion. L'équipe rencontre en effet des situations de plus en plus complexes et chargées en émotions. Ces espaces, en plus des temps de formations, sont nécessaires au bien-être des salariées et des personnes accompagnées, afin de rendre les accompagnements plus adaptés à chaque situation.

Dès qu'il le sera possible sur le plan financier, il sera remis en place l'organisation de ces vendredis matins en présence de la psychologue, qui lui permettront, conjointement avec les accompagnatrices sociales, de prendre des contacts avec les personnels de santé, tel les C.M.P. (Centres Médico-Psychologiques). Cela permettra également à la psychologue :

- D'être présente pour des synthèses,
- D'être disponible pour des échanges soutenant auprès de l'équipe dans le cas de situations difficiles,
- De pouvoir rencontrer les personnes accompagnées afin d'amorcer une orientation ou un travail vers le soin,
- Mais aussi, pour la psychologue elle-même d'avoir du temps pour préparer les réunions thématiques et d'approfondir son apport.

De plus, avec l'aide de la psychologue, sont organisés **des temps spécifiques qui permettent de faire un premier état des lieux des accompagnements au bout 3 mois** et de s'assurer que les objectifs qui ont été fixés, ont pu commencer à être mis en œuvre. Ce temps est partagé par toute l'équipe, ce qui permet à chacun d'être informé des situations et d'échanger sur les actions menées.

Le Chef de service rencontre formellement tous les mois le Chef de service administratif et comptable à l'occasion de l'établissement de la facturation. Ce moment est mis à profit pour faire un point budgétaire.

Le comptable intervient deux matinées par mois pour réaliser les opérations de virements des comptes en M.A.S.P. 2 (avec gestion des prestations) et pour effectuer le pointage des comptes.

8.2. Formations et rencontres Pôle Services Paris

8.2.1. Formations

Toute l'équipe d'accompagnement a participé ensemble à 4 formations au cours de l'année :

- Les premiers jeudi du mois, de janvier à juin 2016 : « Séminaire sur les psychoses » par le « Pôle Rose Luxembourg ». Le Chef de service y a aussi participé.
- Les 13, 14 et 27 juin 2016 (3 jours) : « Les conduites addictives : prévenir, accompagner, soigner » par U.N.I.F.A.F.
- Les 5-6 et 17-18 octobre 2016 (4 jours) : « Les écrits professionnels » par l'A.N.D.E.S.I.
- Le 8 décembre 2016 (cette formation sera sur 3 jours) : premier jour de formation sur « L'argent et l'utilisateur » avec OPTEMIS.

De plus une présentation des évolutions de la C.P.A.M. (C.M.U. - A.C.S. - P.U.M.A.), a été organisée par Ariane Falret. Cette présentation a eu lieu dans les locaux de la rue Pajol et l'équipe de la M.A.S.P. a été invitée à y participer.

Le secrétaire, M. Sébastien TASSOT, a participé à la formation d'U.N.I.F.A.F. sur 4 jours : « Personnels administratifs et généraux : quelle place dans la relation à l'utilisateur ? » les 14, 15, 21 et 22 novembre 2016.

Le Chef de service, M. Yannick DUGAST, a participé à une formation d'U.N.I.F.A.F. de 9 jours sur le management « La fonction d'encadrement face aux mutations du secteur » les 7-8 mars, 4-5 avril, 9-10 mai et 2-9-10 juin 2016.

L'association ŒUVRE FALRET propose aussi des temps de formation ou de réflexion :

- M. Yannick DUGAST, Chef de service de la M.A.S.P., a participé à la formation des cadres de l'Œuvre Falret sur le thème de la Laïcité le 12 octobre 2016.

Dans le cadre du plan de formation 2016, (P.A.U.F. - Plan Annuel d'utilisation des Fonds) la formation sur « les écrits professionnels », et celle sur « l'Argent et l'utilisateur », ont pu être mises en place et mutualisées par les 5 services du Pôle Services Paris de Falret le composant : Ariane Falret, service tutélaire, le S.A.M.S.A.H., les SAVS 12 et 17 et la M.A.S.P.

À partir du 8 octobre 2015, l'équipe d'accompagnement et le Chef de service, ont commencé à participer à un séminaire en articulation avec le « Pôle Rose Luxembourg » sur l'actualité des Psychoses dans les Institutions Sociales. Il met en lien les problématiques psychiques, plus particulièrement la psychose et les différentes problématiques de l'accompagnement social. Ce séminaire a eu lieu une fois par mois, un jeudi après-midi, d'octobre 2015 à juin 2016. L'objectif est de trouver des pistes de réflexions aux problématiques d'accompagnement que rencontrent les accompagnatrices. Cependant, l'approche étant très psychanalytique, à la demande de l'équipe, seul le Chef de service est allé au bout de ce séminaire.

De même, les accompagnatrices ont pu participer à de multiples réunions d'information sur les différents dispositifs (logement, santé, handicap,...) proposées par les Coordinations Sociales Territoriales (CST).

8.2.2. Rencontres Pôle Services Paris

Le service **M.A.S.P. ITINÉRAIRES** fait partie du Pôle Services Paris de l'ŒUVRE FALRET avec trois autres services :

- Le S.A.M.S.A.H.,
- Les SAVS Paris de l'ŒUVRE-FALRET, localisés sur deux sites dans les 17^{ème} et 12^{ème} arrondissements,
- Et le service mandataire ARIANE-FALRET.

Ces quatre établissements, différents dans leurs finalités, partagent cependant des **valeurs communes autour de la personne accueillie mais aussi des similitudes dans les modes d'intervention.**

Les rencontres entre les Chefs de services du pôle et la Directrice ont eu lieu durant toute l'année, soit 4 réunions.

Le 15 juin 2016, les différentes équipes des Pôle de l'association Falret ont rencontré la nouvelle Directrice Générale de l'ŒUVRE FALRET, Madame Sandrine BROUTIN. Elle est également venue rencontrer l'équipe de la M.A.S.P. et du S.A.M.S.A.H., le 21 octobre 2016.

8.3. Rencontres avec la D.A.S.E.S.

8.3.1. Point sur les situations

Un point a été fait, très régulièrement, avec la responsable du dispositif M.A.S.P. de la D.A.S.E.S., Mme PATHIER, sur les mesures que le service a en charge. **Le service des rencontres nombreuses, dans le cadre de la signature des nouveaux contrats, pour effectuer des points sur les mesures en cours d'accompagnement.** Elles permettent aussi d'alerter sur les difficultés rencontrées et de réfléchir ensemble aux positions à adopter. Dans le courant de l'année, la D.A.S.E.S. a rencontré automatiquement les personnes lors des renouvellements des contrats M.A.S.P., afin de voir de nouveau les personnes suivies en M.A.S.P. et d'échanger avec elles sur les évolutions positives ou les difficultés rencontrées, et parfois de préciser les modalités des contrats. Les renouvellements simplifiés, mis en place depuis 2012, restent possibles mais de façon exceptionnelle, pour les personnes ne pouvant pas se déplacer pour divers motifs justifiés.

Le Chef de service et les accompagnatrices M.A.S.P. participent, depuis mai 2014, et ce, à tour de rôle, à la commission M.A.S.P. en tant qu'observateur.

8.4. Rencontres inter-associations dans le cadre de la M.A.S.P.

Comme il a été précisé précédemment, une réflexion entre les **associations M.A.S.P. ITINERAIRES FALRET et APASO a été mise en place l'année dernière, en 2015**. Ces échanges entre les deux services M.A.S.P. et Mme PATHIER ont permis de mettre en avant des problématiques communes mais aussi des fonctionnements différenciés en fonction des particularités de chaque structure. L'objectif de la D.A.S.E.S. est de mettre en place une relative homogénéité dans les procédures d'accompagnement en M.A.S.P. Au vu des emplois du temps, il n'a pas été possible de mettre en place une nouvelle rencontre en 2016. Toutefois en 2017 seront mise en place une rencontre entre l'équipe de la M.A.S.P. et Madame PATHIER, responsable de la M.A.S.P. à la D.A.S.E.S. L'équipe de la M.A.S.P. ITINERAIRES FALRET est demandeuse de ces temps.

9. CONCLUSION ET PERSPECTIVES

L'année 2016 est marquée par la constance du nombre des mesures. Le bilan de la mise en œuvre de la M.A.S.P. sur le territoire parisien, met en relief les avancées apportées par la M.A.S.P., mais aussi les contraintes et les problématiques rencontrées.

Il faut remarquer qu'au terme de ces 7 années, la M.A.S.P. peine encore à s'installer dans le paysage social parisien, même si le service bénéficie d'une diversification des services orienteurs. Les équipes des partenaires, comme la M.A.S.P., évoluent rapidement et le travail de présentation aux partenaires occupe une partie du temps du Chef de service. La M.A.S.P. commence à être connue et repérée par divers partenaires, mais ce constat ne se reflète pas au niveau des demandes. Certains arrondissements effectuent peu de demandes de M.A.S.P. Le nombre d'échanges avec les partenaires a augmenté mais n'aboutit pas à la mise en place d'une mesure, car les situations présentées ne sont pas adaptées (la personne ne participe à aucun suivi ou il faut faire une demande de mesure de protection, ...). En 2017, le Chef de service va faire une présentation à chaque réunion de Cadres de chaque arrondissement des Services Sociaux Polyvalents sur lesquels son service intervient, puis avec une accompagnatrice, il effectuera une présentation aux équipes de travailleurs sociaux.

Cette année, le service **M.A.S.P. ITINERAIRES FALRET a connu un bouleversement au sein de son équipe. Le changement et la réduction de son équipe d'accompagnatrice a influencé le travail quotidien. L'importance du travail administratif et l'augmentation du nombre de suivis par accompagnatrice** s'est ressentie au niveau des actions collectives. En effet, les accompagnatrices ayant désormais plus de 25 suivis (une moyenne de 28) et le Chef de service en ayant récupéré 5, se sont centrées sur les accompagnements et le travail administratif qui représente une grande charge de travail en dehors des rendez-vous, surtout au niveau des bilans qui ont lieu tous les 6 mois. Le service réfléchit d'ailleurs à une nouvelle organisation en 2017 pour effacer ce retard.

L'évolution du secteur social parisien étant très important depuis 2015, et continuant de l'être en 2016, les accompagnatrices ont dû participer à des temps d'information organisés par les mairies afin d'être informées des changements impactant les accompagnements en termes de dossiers administratifs à réaliser. Cette réorganisation du service social parisien va amener **le Chef de service, accompagné à chaque fois d'une accompagnatrice M.A.S.P., à représenter le service dans chaque mairie des arrondissements d'intervention.**

Dans les actions collectives, un second atelier tri et classement de documents va voir le jour en 2017. Les accompagnatrices continuent à tisser leurs réseaux partenariaux.

Bien que la nouvelle équipe soit constituée de jeunes professionnelles, elle exprime des difficultés d'accompagnement qui s'expliquent par les spécificités du public rencontré, ce qui continue à nous questionner quant à **l'évaluation du public** (présence de troubles psychologiques importants, personnes vieillissantes, ...). L'équipe rencontre des personnes de moins en moins adhérentes au dispositif, cumulant des problématiques de plus en plus complexes. Bien que certains professionnels sollicitent la M.A.S.P. et l'envisagent comme une évaluation à l'autonomie en vue, soit d'un retour à une stabilité budgétaire, soit d'un signalement, le service s'interroge **sur l'évolution de la prise en charge M.A.S.P.** dans le temps. D'autant plus qu'en l'absence de situation budgétaire urgente, **l'accompagnement global se diversifie et s'oriente vers l'accompagnement en parallèle des enfants majeurs vivant au domicile.** On peut cependant noter un meilleur partenariat avec certains C.M.P. (Centre Médico-Psychologiques), ce qui permet d'adapter les accompagnements aux problématiques et états des personnes. Des formations plus adaptées aux problématiques rencontrées ont pu être mises en place, certaines vont se prolonger sur 2017. De plus l'augmentation du temps de la psychologue

prévue en 2017, devrait permettre à l'équipe une meilleure prise en charge des difficultés qu'elle rencontre et d'améliorer un peu plus l'accompagnement proposé en M.A.S.P.

De même, **le partenariat, qui doit se mettre en place courant 2017, entre la M.A.S.P. Falret et la C.A.F. de Paris** devrait permettre un traitement plus rapide des problèmes rencontrés sur les dossiers C.A.F. des personnes accompagnées.

Cette année, l'interrogation sur l'avenir autour du potentiel de mesures est encore plus grande. Alors que les travailleurs-sociaux - notamment des services sociaux polyvalents - pensaient, lors de la mise en place du dispositif M.A.S.P., être submergés par de telles demandes, tant il apparaissait répondre à un besoin, ils reconnaissent être finalement peu sollicités pour une telle mesure, d'où leur étonnement. Les raisons apparaissent diverses, allant du manque de temps pour bien appréhender la question, à la difficulté du recueil de l'adhésion de la personne, en passant par la multiplicité des problématiques des publics, tronçonnées en autant de réponses possibles.

De plus, la D.A.S.E.S. est confrontée à la difficulté de mettre en place les rendez-vous de signature de contrat en présence de la personne et du travailleur social qui l'a orientée. Le service se retrouve constamment avec une dizaine de dossiers en attente de signature, dont certains ne seront pas signés. Ce point, relié au nombre de fins de mesures rencontrées (personne qui n'adhère pas, arrivée à une stabilisation ou mise en place d'une mesure de protection,...) commence à fragiliser la pérennité de l'accompagnement.

Si le service accueille régulièrement de nouvelles personnes au titre de la M.A.S.P., le niveau de fins de mesures réparties sur l'année 2016 entraîne un équilibre des entrées-sorties et doit interroger sur un potentiel de mesures à atteindre. Le service est dans la vigilance de l'arrivée de nouvelles mesures afin d'augmenter le taux d'accompagnement. L'année 2017 reste floue au niveau prévisionnel. Il est à espérer une augmentation significative des entrées permettant au service d'atteindre le niveau estimé de mesures M.A.S.P., **en retour, du travail auprès des partenaires qui a été effectué cette année et qui est prévu en 2017.**

