

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

**Association Les Eaux Vives - Emmaüs**

Le Coteau  
2 Rue de Pontchâteau - 44260 SAVENAY  
Téléphone : 02 51 80 91 24 / Mail : [secretariat.siege@asso-leseauxvives.fr](mailto:secretariat.siege@asso-leseauxvives.fr)  
[www.leseauxvives.org](http://www.leseauxvives.org)

L'année 2020 a été marquée par la capacité d'adaptation des Eaux Vives Emmaüs dans un contexte contraint, celui de la crise sanitaire de la Covid.

Notre priorité a été de trouver le bon équilibre entre la sécurité des personnes accueillies, bénévoles et salariées et la nécessité de prolonger le fonctionnement de nos activités au service des personnes accueillies ; il s'agissait de ne pas de leur infliger une double peine par notre absence sur le terrain au-delà des impacts de la crise sanitaire. Les financeurs publics (DDCS, Ville de Nantes (VDN), Conseil Départemental (CD) et Conseil Régional (CR)) et les financeurs privés (Vinci, Fondation de France, SFR) et les partenaires comme Emmaüs Connect nous ont totalement accompagnés dans ce sens ; qu'ils en soient chaleureusement remerciés.

Cependant, le facteur clé de réussite a bien été la capacité de chacun des bénévoles et des salariés à s'adapter ; nous nous sommes organisés différemment en souplesse, en confiance, dans le respect des rythmes de chacun, en nous appuyant sur l'énergie et l'envie de chacun à se mobiliser sur le terrain ou par téléphone pour garder le lien, même si la mission réalisée fut différente des missions habituelles. Nous avons utilisé des nouveaux outils, une cellule de crise réunie très souvent pour piloter les ajustements d'organisation, une communication régulière à l'ensemble des salariés et bénévoles, des « feed-back » sous forme d'enquête pour mesurer la capacité des équipes à s'organiser le plus efficacement possible, le travail en visio conférence, de nouveaux ordinateurs portables, le développement des connexions en VPN...

L'Activité a augmenté de 20%, nous avons créé l'équivalent de 9 Equivalents Temps Plein. Les taux d'occupation moyen de l'ensemble des structures sont restés élevés de l'ordre de 90% même si certaines activités ont été moins remplies (Halte, CHU, FLE).

Voici les nouveaux dispositifs financés et/ou mis en place et suivis en 2020 qui illustre la dynamique des équipes dans un contexte besoins accentués mais aussi malgré les contraintes.

Publics / Activités	Sans domicile	Précaires	En souffrance psychique	Migrants
Mise à l'abri	Emile Morice (20) Maison du peuple			Sourdille (50)
Logement	KerÔvives (de 5 à 10)	Femmes victimes de violence (4) RAC Châteaubriant (5) et Savenay (5)	PSY HABITAT (à venir)	HUDA (20)
Emploi	DPH (31)	Extension Mobil'Actif (à venir)	DispÔpsy	FEVIP
Santé			Maison répit (4)	

Ce rapport d'activité n'a pas pour vocation de présenter l'ensemble des actions conduites en 2020; les rapports d'activité des différents pôles et directions vous donneront des informations plus nombreuses et plus précises ; seront repris seulement quelques éléments de nos actions qui illustrent bien les dynamiques en cours.

## Pôle Nantes Métropole :

La priorité n°1 du pôle Nantes Métropole a été la préparation de l'ouverture du centre Ôvives des 5Ponts ; le retrait du restaurateur social Baluchon nous a donné l'opportunité de lancer seul l'ouverture du restaurant et du café social et solidaire avec toujours l'ambition de favoriser la mixité sociale. Nous avons également œuvré pour créer l'association « Village Solidaire des 5Ponts » qui a pour mission de faire vivre le « village » mais malheureusement sans Emmaüs 44 qui a décidé de se retirer du projet. Après de nombreux échanges, nous sommes parvenus avec nos 3 principaux financeurs du centre Ôvives des 5Ponts (VDN, DDCS, CD) à équilibrer l'équation économique du site.

Enfin, l'ensemble des équipes a travaillé le projet d'établissement qui est maintenant terminé ; une démarche d'accompagnement au changement a été décidée en fin d'année pour préparer l'arrivée des équipes sur le site prévu en juin 2021.

Notre association est membre (avec 4 autres membres) depuis fin 2019 du GCSMS Un chez soi d'abord. 35 personnes ont été admises dans le dispositif ; nous avons un objectif d'en intégrer 100 à l'horizon fin 2021.

La crise sanitaire :

- Nous a conduit à aménager le fonctionnement de la Halte, de la Claire Fontaine et du Centre d'Hébergement d'Urgence, en concertation avec les équipes et avec la participation de nombreux salariés et bénévoles volontaires ;
- Nous a amené à créer deux centres temporaires d'hébergement, l'un pour des personnes à la rue pour 20 places pendant 3 mois dans le gymnase Emile Morice en partenariat avec la Croix Rouge et l'autre dans l'ancienne clinique Sourdille pour accueillir 50 réfugiés sortants de Cada/Huda en partenariat avec le Diaconat protestant.

Dès le début de l'année 2020, nous avons tenté une nouvelle expérience, celle d'accompagner le squat de Notre Dame de Bon Conseil en concluant un bail précaire avec le propriétaire et un règlement intérieur avec les occupants ; nous nous sommes entourés de deux associations « Une Famille Un Toit » et le Secours Catholique ». Nous avons dû nous retirer du site suite au non-respect du règlement intérieur par les responsables du site et à l'impossibilité de trouver des financements pour la mise aux normes de protection incendie du site et l'accompagnement social. Ce fut cependant une bonne expérience dont on peut penser qu'elle portera ses fruits plus tard.

Pour terminer, l'année 2020 a été l'année de la consécration et de la validation de deux expérimentations majeures des Eaux Vives pour des « très grands exclus »:

- KerÔvives, une formule du Logement d'Abord adaptée à de grands exclus pour laquelle nous avons obtenu un financement pluri annuel et doublé la capacité de 5 à 10 logements.
- Le Dispositif des Premières heures (DPH), initié par Emmaüs France il y a quelques années, qui consiste, à travers un chantier d'insertion à permettre l'accès à l'emploi à ces publics.

Nos activités du Sillon, de StudiÔvives et du Chrs ont continué à fonctionner malgré le Covid grâce à l'engagement des équipes.

## **Pôle Nord Loire :**

L'année 2020 a été également un terrain fertile pour le développement des dispositifs sur ce territoire sur des activités relatives au logement, à l'emploi, à la santé, pour des publics migrants, précaires et en souffrance psychique.

Plusieurs programmes ont abouti pour accompagner les personnes en souffrance psychique

Sur le logement :

- Avec l'action Psy habitat travaillée depuis 3 ans en partenariat avec le CHS de Blain et 6 bailleurs sociaux
- Et l'action Maison répit pour permettre aux personnes hospitalisées de bénéficier d'un sas avant le retour dans leur logement.

Sur l'emploi avec le programme Dispo psy visant à lever les freins à l'emploi.

Nous avons continué à déployer nos moyens sur l'accompagnement des demandeurs d'asile avec la création de nouvelles places d'Hébergement d'urgence pour Demandeurs d'Asile (HUDA) et nous accueillons à présent, sur quelques places, des Femmes Victimes de Violence.

Nos échanges nombreux et riches avec l'association « Job4Mi » ont abouti à concevoir une extension de Mobil'Actif sur une activité scooter 50 cm<sup>3</sup> depuis St Herblain pour un public migrant ; cette activité ouvrira fin 2021 au même titre probablement que le nouveau programme Cesam44 en cours de finalisation sur l'accompagnement des personnes migrantes en souffrance psychique.

Toutes les autres activités, de la Maison relais de Savenay, des deux Résidences Accueil (RAC) de Savenay et de Châteaubriant et de l'accompagnement au logement du Coteau ont continué à fonctionner malgré le Covid grâce à l'engagement remarquable des équipes.

## **Direction PROJET :**

L'absence du directeur projet en arrêt depuis juillet 2020 nous a contraints à organiser différemment le développement des activités en l'appuyant plus sur les directeurs de pôle relayé par le recrutement en CDD d'un chargé de mission sur la recherche de financements publics et privés. La pénurie de logements et d'hébergements sur le département rend toujours aussi pertinent le projet MobilÔvives d'hébergements modulaires ; les financeurs publics rencontrent cependant des difficultés à trouver des faisabilités et des financements sur ce projet tout en étant totalement conscients de ce besoin impérieux.

Nous avons également bouclé le financement du centre Ôvives des 5Ponts pour plus de 4 millions d'euros.

Le développement de 11 projets nouveaux en 2020 pourra ou devra nous interroger sur notre capacité à prioriser notre développement sur des critères de contenu et/ou de taille de projet.

## **Responsabilité sociale et Environnementale des entreprises (RSE) :**

Après quelques mois de fonctionnement, en 2019 et au début de l'année 2020, centrés principalement sur le volet environnemental de la RSE nous avons concrétisé un projet pluri annuel accompagné de la mobilisation de moyens sur 4 axes :

- Le volet environnement, approfondir les thèmes déjà travaillés et instruire de nouveaux projets,
- Le volet gouvernance opérationnelle. Il a été travaillé dans un autre groupe; des 1eres actions ont été conduites,
- La qualité de vie au travail, dont on a l'ambition qu'elle progresse,

- Notre engagement pour les droits de l'homme. Un groupe de travail se met en place avec des membres du CA.

Ce projet transversal à l'ensemble de l'association peut nous permettre d'être ambitieux pour notre planète et ses habitants et pour notre association pour fonctionner mieux ensemble avec plus de cohérence.

### Les Ressources humaines :

Nous avons continué à structurer la dynamique des Ressources Humaines de l'association sur plusieurs axes :

- Aller vers un management plus collaboratif et plus participatif impliquant l'ensemble des équipes
- Prolonger et enrichir le dialogue avec les nouveaux élus du CSE
- Accompagner la montée en compétences de la dynamique RH EVE
- Finaliser le document unique (DUERP) en équipe et avec le CSE.

### La Direction ADMINISTRATION FINANCE :

L'équipe s'est adaptée à la mise en place des nouveaux dispositifs, de notre mission de gestion pour le compte du « Un Chez Soi d'abord ». La crise sanitaire a temporairement rendu compliquée l'émission des Reporting trimestriels.

### En conclusion :

Nous sommes parvenus au cours de l'année 2020 à nous adapter au contexte de la crise sanitaire grâce à l'engagement de chacun ; cela n'a pas toujours été facile individuellement et collectivement mais nous avons ensemble relevé le défi non seulement en continuant de conduire nos missions mais en les développant dans une dynamique plus inclusive encore avec l'ambition de mobiliser plus encore le Pouvoir d'Agir des accueillis, des bénévoles et des salariés.

Nous avons également mobilisé notre capacité à mieux Vivre Ensemble même si nos liens avec les bénévoles ont pu parfois diminuer avec la crise sanitaire ; le vivre ensemble s'est aussi exprimé quand on constate combien nos actions ont très souvent associé des partenaires : Emmaüs France, CHS de Blain, Job4Mi, Asbl, Diaconat Protestant, l'Ufut, le Secours Catholique, Croix Rouge, le GCSMS parcours de Santé de Mentale...

Et quelques mots et pour conclure sur les perspectives à partager ensemble avec les accueillis, salariés, bénévoles, membres du Conseil d'Administration ; nos actions vont concourir à :

- Stimuler le management collaboratif et participatif au sein de nos équipes ;
- Continuer à développer nos activités avec un rythme plus modéré qu'en 2020 et si possible sur des plus gros projets ;
- Continuer à structurer et stabiliser notre association
- Et enfin et surtout, centrer notre énergie sur notre cœur de métier, ce que nous savons bien faire, créer et maintenir du lien social au service des personnes que nous accueillons et accompagnons pour qu'elles soient plus en mesure de faire face aux difficultés majeures qu'elles rencontrent notamment autour de l'accès au logement, à la santé et à l'emploi et aux conséquences de la crise sanitaire.

Un Grand MERCI à chacun des salariés, des bénévoles et des accueillis, aux membres du Conseil d'Administration toujours très présents pour votre engagement et pour avoir contribué à cette année 2020 avec autant d'enthousiasme, de générosité et de réussite.

Pascal DUTRONC  
Directeur Général

## SOMMAIRE

<b>I) PÔLE NANTES MÉTROPOLE .....</b>	<b>1</b>
A) HALTE DE NUIT 44 .....	3
B) CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE « 24 BIS ».....	15
C) ACCUEIL DE JOUR « LA CLAIRE FONTAINE ».....	20
D) MAISON RELAIS « studiOvives ».....	36
E) KEROVIVES.....	44
F) CHRS « LE VAL ».....	50
G) RELOGIP.....	58
H) STARIP.....	82
I) FLE.....	99
J) CIP REFUGIES.....	107
K) GYMNASSE EMILE MORICE.....	124
<b>II) PÔLE HÉBERGEMENT LOGEMENT .....</b>	<b>127</b>
A) LES 2 VALLÉES 35 .....	128
B) LES 2 VALLÉES 44 .....	149
C) MAISON RELAIS « LE ROCHER » .....	168
D) RÉSIDENCE ACCUEIL « LES MÉSANGES ».....	201
E) RESIDENCE ACCUEIL CHÂTEAUBRIANT.....	230
F) ALI – FSL – RSA.....	243
G) ALI – SOUS LOCATION.....	254
H) ALI – URGENCE .....	261
I) GESTION LOGEMENTS .....	268
J) HUDA .....	273
K) CADA.....	293
L) MOBIL'ACTIF .....	322
M) MAISON REPIT.....	330

# Pôle Nantes Métropole

## SOMMAIRE

A.	Halte de Nuit 44.....	3
B.	Centre d’Hébergement d’Urgence « 24Bis ».....	15
C.	Accueil de Jour « La Claire Fontaine ».....	20
D.	Maison Relais « studioVives » .....	36
E.	KerOvives.....	44
F.	CHRS « Le Val » .....	50
G.	RELOGIP .....	58
H.	STARIP.....	82
I.	FLE.....	99
J.	CIP Réfugiés .....	107
K.	GYMNASE EMILE MORICE.....	124

## A) Halte de Nuit 44

### Introduction :

**La Halte De Nuit44** est un accueil de nuit pour toute personne majeure. Elle a comme mission de mettre à l'abri la nuit les personnes en situation de grande exclusion et d'errance de nuit qui ne se rendent pas dans les dispositifs d'hébergement d'urgence ou d'insertion ou qui en sont exclues du fait d'un comportement inadapté. La halte ouvre à 20h au public. Elle est cependant accessible toute la nuit. Ainsi des personnes peuvent se présenter spontanément à n'importe quelle heure de la nuit pour se mettre à l'abri. Elle ferme ses portes le matin à 9h30.

La halte peut accueillir jusqu'à 30 personnes en même temps, dispose de transats pour se reposer et offre une collation le soir et un petit déjeuner ainsi que des boissons toute la nuit. Il y a la possibilité de prendre une douche avec à disposition des kits d'hygiène. Elle dispose également d'un vestiaire de dépannage pour permettre à une personne accueillie, selon ses besoins de changer de vêtements et de laver son linge pendant la soirée-nuit.

L'accueil-écoute est assuré par une équipe de professionnels (5 intervenants de proximité) et de bénévoles. La rencontre se fait autour de gestes simples mais essentiels qui sont le centre de l'instauration du lien pour des usagers aux multiples ruptures. Les intervenants de proximité sont à 2 toute la nuit, un agent de sécurité est en soutien dans la soirée, et au moins 1 bénévole est présent en soirée de 20h à 22h et en matinée de 7h30 à 9h30.

Une équipe d'intervenants socio-éducatifs (3 personnes, 1.2 ETP) assure, en lien avec les partenaires du réseau de l'urgence (SIAO44, accueils de jour), l'évaluation de la situation de la personne et notamment la pertinence de continuer l'accueil à la halte. Elle peut également être amenée à assurer un accompagnement socio-éducatif pour ceux qui n'en ont pas ailleurs. Une permanence est assurée chaque soir par un intervenant socio-éducatif de 20h à 22h.

### L'activité habituelle :

#### ➤ Le public

Les personnes qui fréquentent régulièrement la halte présentent des problématiques multiples et souvent imbriquées les unes aux autres :

- Des personnes avec un parcours de rue long (plus de 3 ans)
- Des personnes en souffrance psychique avec des ruptures répétées, et très souvent un refus d'aller vers le soin

Parmi elles, certaines font des séjours en psychiatrie et ne poursuivent pas leur traitement médical ou bien en font un mésusage à l'issue de leur hospitalisation.



- Des personnes poly consommatrices (elles font, au cours de la nuit, des allers et retours réguliers à l'extérieur de la halte pour consommer)
- Des personnes qui ont une santé dégradée, ne vont plus vers les services de soins somatiques, ont peu ou n'ont plus de lien avec le service social
- Des personnes exclues durablement des hébergements

Certaines sont hébergées ponctuellement, ne se présentent pas toujours le soir dans l'établissement, sont parfois accompagnées par l'équipe du Samu Social, quittent en pleine nuit l'établissement, ne respectent pas le cadre prévu (consommations d'alcool et comportement inadapté) et se retrouvent exclues. Il arrive que certaines d'entre elles acceptent un hébergement à des moments de grande fragilisation (agression dans la rue, traumatismes liés à des chutes) mais le cadre de la structure se révélant trop contraignant dans la durée, elles interrompent leur séjour et ne poursuivent plus les soins

- Des personnes faisant des allers retours entre la rue, les incarcérations, les hospitalisations en urgence, les squats
- Des personnes qui n'expriment peu, voire pas de demande ou à défaut, des demandes inadaptées à leur situation réelle.

### ➤ **Le travail socio-éducatif**

La mission de la halte est d'accueillir des personnes éloignées des dispositifs proposés par le réseau de l'urgence sociale. Ainsi depuis son ouverture, les professionnels accompagnent un public au long parcours de rue, en prise avec de fortes problématiques d'addiction et/ou qui présente des problèmes psychiques ; facteurs qui les empêchent d'accéder aux structures ou de s'y maintenir durablement.

Le cadre proposé par ces structures peut parfois être trop contraignant et le fait même de formuler une demande pour y accéder est une des difficultés rencontrées par les personnes accueillies à la halte.

Dans ce contexte, les travailleurs sociaux rencontrent en entretien les accueillis nouvellement arrivés à la halte. L'objectif de cette rencontre est de faire le point sur la situation et d'orienter si nécessaire vers les dispositifs et partenaires adaptés à la situation de la personne.

Au vu de l'évolution des accueils à la halte et de la présence d'un grand nombre de personnes, les entretiens doivent permettre aux travailleurs sociaux de faire une évaluation des vulnérabilités de chacun.

Ainsi l'objectif de ces évaluations est :

De limiter l'accès aux personnes qui ne relèveraient pas d'un accueil à la halte,

De prolonger l'accueil de personnes au-delà de 6 nuits en fonction des vulnérabilités repérées :

- Problématique d'addictions
- Fragilité physique aggravée; problèmes de santé somatique, sortie récente d'hospitalisation (nombre en hausse), prévision d'hospitalisation.
- Souffrance psychique ; pathologie psychiatrique non prise en charge, prise en charge aléatoire, rupture de soins...

Nous constatons une augmentation du nombre de personnes orientées à la halte par le CHU et l'hôpital St Jacques car elles se retrouvent sans solution d'hébergement le jour de leur sortie.

- Le fait d'avoir un mode de vie, des comportements inadaptés au fonctionnement et aux contraintes des établissements
- En soutien de par leurs fragilités dans l'attente d'une solution d'hébergement/logement proche.

Si les entretiens d'évaluation sont nécessaires pour accueillir un public qui ne l'est pas ailleurs, un temps important est dédié à la réorientation de personnes qui ne devraient pas avoir à recourir à la halte puisqu'il se voit contraint de s'y présenter faute de place dans les dispositifs adaptés.

Dans la continuité de ces entretiens, les intervenants socio-éducatifs réalisent un important travail de lien, de concertation et de coordination avec les partenaires du réseau (SIAO44, accueils de jour, services sociaux, services de tutelle, ELPP, services de psychiatrie...) pour une évaluation plus fine des situations et un accompagnement des personnes accueillies à la halte. Ils ont une fonction de repérage, d'alerte et d'orientation dans le dispositif et sont amenés à alerter les partenaires sur des situations très préoccupantes.

Aussi, le temps dédié à ces entretiens -évaluations restreint la présence de l'intervenant socio-éducatif dans le collectif pourtant primordial pour un « aller vers » les personnes en ruptures, en refus d'entretiens formels et pour amorcer un travail souvent de longue haleine. Ainsi, la halte met en place pour des personnes très en difficulté et présentes une bonne partie de l'année, un accompagnement socio-éducatif, parfois même un travail de référence faute de prise en charge dans le droit commun, voire même dans les structures de l'urgence sociale.

### ➤ **Permanences sociales**

D'ordinaire, les intervenants socio-éducatifs interviennent sur des temps de permanence le soir de 20h à 22h. Nous avons décidé de réduire à 4 au lieu de 5 le nombre de permanences le soir et d'expérimenter des temps de permanence le matin deux fois par semaine.

Le retour est plutôt positif. Ces temps de permanence permettent d'instaurer une continuité dans le lien amorcé le soir. Les intervenants socio-éducatifs peuvent rencontrer les personnes plus reposées, plus disponibles et moins sous influence pour engager des démarches qui ne sont pas possibles le soir.

Ainsi, des rendez-vous avec des services de tutelle ont pu être organisés à 9h30 sur la halte, lorsque la demande de la personne est encore présente.

Les travailleurs sociaux profitent de ce temps pour rencontrer les infirmières présentes également le matin. Un temps de permanence commun facilite l'articulation entre le médical et le social.

### ➤ Permanences santé

L'ELPP, L'Equipe de Liaison Psychiatrique Précarité, est présente le soir 2 fois par mois.

Chaque jeudi matin de 7h30 à 9h des permanences infirmier ont été assurées en alternance par une infirmière de St Benoit Labre et des Eaux Vives

L'infirmière en charge de la permanence reçoit en consultation les usagers à leur demande et/ou à la demande des professionnels de la halte. Il s'agit de pouvoir recevoir sans délais et ainsi faciliter l'accès aux premiers soins pour des personnes qui en sont très éloignées.

En 2020, des permanences se sont tenues de janvier à mars puis du 10 septembre au 15 octobre.

Les interventions ont porté sur :

- Les pansements sur rôle propre IDE (soins de « bobologie »)
- Des diagnostics et évaluations infirmiers
- L'orientation et le lien vers les partenaires de santé de ville.
- Le lien et échanges avec les professionnels sociaux de la halte autour des situations sanitaires complexes ou autres.
- L'apport des situations complexes lors de la coordination sanitaire mensuelle.

### Données chiffrées :

La halte a connu son fonctionnement habituel du 1er janvier au 16 mars puis à sa réouverture en septembre jusqu'à l'annonce du 2ème confinement en octobre. La période de fonctionnement habituel a représenté 126 jours sur les 321 jours d'ouverture de la halte

Le taux d'occupation des 2 premiers mois de l'année a été sensiblement le même que les années précédentes : 99,7% en janvier et 89% en février.

321 jours d'ouverture
5634 passages
97 personnes différentes accueillies

## DE MARS A JUILLET :

A l'annonce du confinement le 16 mars 2020, l'Association les Eaux Vives a immédiatement dû repenser son fonctionnement et les modalités d'accueil de ses structures. La Halte de Nuit a particulièrement été concernée par ces changements. Passant d'un lieu accueillant quotidiennement 30 personnes de 20h à 9h30 à un accueil permanent, la survenue de manière brutale du confinement a conduit à repenser le fonctionnement et à s'organiser en urgence pour accueillir 24h sur 24 dans des locaux collectifs un groupe restreint de 12 usagers.

Nous avons dû décider du jour au lendemain du nombre de personnes à accueillir dans un lieu qui ne dispose d'aucun espace personnel tout en assurant des conditions de sécurité les mieux adaptées au contexte sanitaire. Nous avons également décidé du maintien de personnes les plus éloignées des structures d'hébergement, soit parce qu'elles n'appellent jamais le 115, soit parce qu'elles en sont exclues. Des places dédiées à l'accompagnement par la maraude du Samu social ont été maintenues.

Dès les 1ers jours, des places d'hébergement d'urgence se sont ouvertes et parallèlement au maintien de personnes à la halte, nous avons en concertation avec le SIAO, signalé les personnes fréquentant la halte régulièrement pour une orientation vers l'hébergement.

Puis, pendant toute la durée du confinement, selon une procédure établie par le SIAO, nous avons signalé au 115 les personnes se présentant à la halte sans solution d'hébergement pour qu'une orientation leur soit proposée. Au total 18 personnes différentes ont été accueillies à la halte pendant la période de confinement, nombre incluant les personnes accompagnées par la maraude du Samu social. Les personnes accueillies présentaient des problématiques d'addiction à l'alcool ou à des produits stupéfiants et/ou des problématiques psychiatriques en soin ou en rupture de soin. 2 personnes fréquentant régulièrement la halte ont refusé le confinement pour partir en squat.

Pour permettre d'assurer un accueil 24 sur 24 et 7 jours sur 7, des salariés des Eaux Vives intervenant dans d'autres services des Pôles Nantes Métropole et Nord Loire se sont proposés pour venir en renfort de l'équipe de la halte. Des bénévoles de La Claire Fontaine et de la halte de nuit se sont également investis dans l'animation de la vie quotidienne.

Transformer un lieu d'accueil de nuit en hébergement pérenne a nécessité des ajustements rapides et des modifications du règlement ont dû se faire, en cohérence avec la situation exceptionnelle. Les intervenants travaillant la nuit habitués à ouvrir l'accueil chaque soir ont vu leur mission s'inscrire dans une continuité d'accueil non anticipée, avec des règles nouvelles et il leur a fallu s'adapter à cette nouvelle organisation.

Distanciation physique, hygiène, consommations et vie quotidienne les uns sur les autres, cette période a obligé les équipes sur place à penser et expérimenter avec les personnes accueillies un nouveau modèle d'accueil. Ce bilan présente le mode de fonctionnement adopté, en concertation avec les accueillis et les 1ères constatations d'un modèle encore en réflexion.

### ➤ La gestion de l'espace

Confinés à 12, non inclus les personnes accompagnées à la nuitée sur les places maraude, dans 2 espaces la salle transat et la salle de restauration sans possibilité de s'isoler, il a été nécessaire d'effectuer des ajustements dans l'organisation du lieu. Afin d'assurer aux accueillis plus de sécurité, les transats ont été séparés à bonne distance les uns des autres dans la salle. Les repas se font faits dans la salle de restauration et chacun à sa table. A l'entrée de la structure, des panneaux invitaient chacun à se laver les mains avant de pénétrer dans la halte. Chaque personne s'est vu attribuer un casier individuel, de manière à garantir confort et sécurité.

Très vite, le jardin a représenté un espace central et essentiel dans le vivre ensemble durant toute cette période. Cet extérieur ouvert sur le quartier a été investi à la fois par les professionnels, les bénévoles et les accueillis. Ce jardin a largement favorisé le vivre ensemble et s'est avéré avoir une fonction apaisante pendant cette période stressante. Le jardin est devenu spontanément le lieu des réunions, des activités, des échanges...

Il a également été celui des interactions entre les personnes confinées et des personnes de leur connaissance qui s'installaient de l'autre côté du portail sur l'espace public. Cela a parfois été source de conflits et l'équipe a été amenée à faire appel à la police pour prévenir des situations de violence ou pour demander une intervention pour des bagarres entre les personnes « squattant » l'espace public.

### ➤ La mise en place de procédures, règles de vie & accompagnements

Devant une situation déstabilisante partagée par tous, professionnels, accueillis et bénévoles ont pris la mesure en même temps des bouleversements liés au confinement.

Vivre une situation identique et partager des émotions communes a contribué à établir une forme d'égalité relationnelle entre tous. Ainsi, vivre une sorte de temps « arrêté » avec les personnes présentes de manière continue pendant plusieurs semaines a modifié et intensifié les interactions entre les personnes accueillies et les intervenants. Il a fallu décider ensemble comment s'organiser et il est apparu possible pendant cette période de construire un mode d'accompagnement tenant davantage en compte les compétences et le développement du pouvoir d'action des personnes accueillies.

Les procédures sanitaires ont été mises en place très rapidement. Du lavage de mains obligatoire à l'entrée dans les lieux, à la désinfection des points contacts toutes les 2h, les accueillis ont compris les mesures mises en place, ont su s'impliquer, participer et petit à petit intégrer ces nouvelles habitudes.

Dès le début, afin de discuter ensemble sur les règles de vie commune et souder le groupe, des réunions quotidiennes ont été organisées. Au cours de ces temps d'échanges, les accueillis ont décidé de la façon dont chacun participerait au quotidien en tenant à ce que les choses ne soient pas imposées mais en choisissant les tâches que chacun avait envie de faire.

Ecouter la parole de chacun, accompagner au mieux le vivre ensemble en cette période anxiogène s'est parfois avéré difficile. En effet, la consommation de produits et d'alcool rend imprévisible les comportements ainsi que l'assiduité à ces temps d'échange.

De plus, le turn-over des équipes de professionnels a limité la continuité des réflexions abordées et n'a pas toujours permis la pérennisation de ces temps collectifs. On notera cependant que les quelques « règles » actées ont été suivies tout au long de cette période. Progressivement aussi, passé le « choc » des premières semaines, les réunions ont été perçues comme moins utiles, chacun s'organisant, prenant ses marques en s'adaptant à la situation avec de nouvelles habitudes et avec aussi le besoin parfois de s'éloigner du groupe.

Nous nous sommes rendus compte rapidement de la nécessité de s'arrêter avec les personnes accueillies sur leur situation, de répondre aux nombreux besoins individuels essentiellement centrés sur le soin et en parallèle de faire vivre et gérer le collectif. Dans un contexte où tous les services et espaces d'accueil se sont mis à l'arrêt, la question des relais partenariaux habituels s'est posée. Des dynamiques d'entraide mutuelle se sont alors développées avec des services de proximité (médecins libéraux, pharmacie du quartier) et des partenariats se sont renforcés (PASS, ELPP)

La question de mésusage de médicaments, le risque de décompensation pour des accueillis en souffrance psychique se sont posés. L'accueil d'un nombre restreint de personnes a favorisé un accompagnement personnalisé. Deux des accueillis ont adhéré progressivement à la mise en place d'un pilulier et ont été demandeurs que nous fassions le lien avec les services de psychiatrie.

### ➤ Rythmer le quotidien

A la période de forte mobilisation et d'organisation collective a succédé une période où chacun, après avoir pris de nouveaux repères, a rapidement mesuré l'importance de donner du sens à ce « temps suspendu ». Permettre à chacun de s'occuper et d'animer ses journées s'est trouvé être primordiale pour donner du sens à un quotidien à « huit clos » où les tensions, contrairement, aux 4 premières semaines, sont apparues. L'équipe a dû gérer des conflits entre des accueillis dont le comportement a dû faire l'objet de sanctions.

Au fur et à mesure, les personnes accueillies exprimaient l'ennui, l'enfermement, le besoin de retrouver une liberté. Au tout début du confinement, dans un espace public déserté, les accueillis se munissaient d'une attestation de sortie et se contentaient de sorties rapides. Progressivement, les sorties se sont faites plus longues favorisant une prise de risque avec parfois des périodes d'absence la nuit.

Pendant toute la période du confinement, des activités programmées le plus souvent spontanées se sont mises en place soit à l'initiative des accueillis, des professionnels ou des bénévoles. Ainsi, des activités se sont organisées quotidiennement :



Nettoyage: les accueillis participent aux tâches.



En intérieur, des temps consacrés au prendre de soin de soi : coupe de cheveux, entretien de la barbe..., des ateliers de confection de pâtisserie, un moment festif pour l'anniversaire d'un accueilli, des jeux de société, des visionnages de films ...

Dans le jardin, espace très investi, lieu des réunions et des échanges, son entretien a fait l'objet de beaucoup d'attention : nettoyage, jardinage, plantations, arrosage. Il a été aussi un terrain quotidien de jeux pour le molky qui a trouvé sa place et ses habitués quasi-quotidiens et s'est avéré fédérateur et convivial.

### Entretien du jardin



## ➤ Levée de l'interdit de consommer de l'alcool

Depuis 2008, date d'ouverture de la halte, le règlement interdit la consommation en intérieur comme en extérieur (jardin) et la consommation d'alcool dans les lieux est sanctionnée. Les accueillis peuvent déposer leurs bouteilles d'alcool à leur arrivée et les récupérer dans la soirée/nuit. Le règlement prévoit la possibilité de sortir au maximum 3 fois dans la nuit pendant 30mn. Les usagers souffrant de dépendance à l'alcool ont ainsi la possibilité de sortir consommer.

Le fait de pouvoir prendre des pauses pour consommer, en plus de satisfaire les situations de manque, permet de « capter » des personnes qui ne viendraient pas à la halte en cas d'interdiction stricte.

Ces courtes pauses de consommations peuvent entraîner une alcoolisation massive et rapide entraînant parfois un retour difficile au sein du collectif. De même, certains usagers dépendants de l'alcool en introduisent et consomment « en douce », ce qui entraîne des avertissements, des sanctions, des exclusions et donc des tensions récurrentes. Globalement, le sujet des consommations d'alcool est prioritairement abordé sous l'angle des interdits lorsque par exemple, on présente la structure à une nouvelle personne.

Courant 2019, dans le cadre du projet 5Ponts, Les Eaux Vives ont formalisé un partenariat avec les Apsyades pour accompagner les équipes à la Réduction des Risques dans l'objectif d'une levée d'interdit de l'alcool dans le futur centre d'accueil 5Ponts. Cette démarche qui a débuté en début d'année 2020, par une première rencontre à la halte avec des personnes accueillies, s'est interrompue brutalement en mars à l'annonce du confinement.

D'une démarche programmée de formation-expérimentation, nous nous sommes retrouvés directement confrontés à la question de l'autorisation et de la prise en compte des substances addictives.

Il a fallu sans préalable de formation se mobiliser, trouver des solutions et décider d'expérimenter. L'accompagnement et la sécurisation des usagers concernant les consommations d'alcool a été rapidement une problématique majeure lors du confinement.

Les habitudes et repères ont été bouleversées en l'espace de 24h : plus de possibilité de rester sur l'espace public pour des personnes qui y passaient la journée, plus de copains avec qui partager ses consommations, plus de ressources issues de la manche car impossible à faire du fait des restrictions drastiques de sorties et de l'espace public déserté.

Dès le 1<sup>er</sup> jour, l'équipe est allée au-devant des personnes dépendantes de l'alcool. La question de l'alcool a d'abord été abordée sous l'angle de la santé (état de manque, sevrage brutal et ses conséquences).

Il a fallu échanger avec les accueillis pour avoir une meilleure compréhension de leur relation à l'alcool (fréquence, besoin quotidien...) et les associer aux questions que l'équipe se posait :

- Où consommer si on interdit l'alcool au sein de la halte à des personnes qui ont besoin ou envie de consommer, ce qui va les obliger à le faire sur l'espace public et à multiplier les risques de contamination ?
- Comment pourront-elles consommer de l'alcool sachant que pour certaines, en l'absence de ressources la manche est le seul moyen de s'en procurer ?
- Quel est leur besoin en alcool nécessaire pour rester dans leur « zone de confort » ?
- Comment anticiper et éviter un sevrage involontaire ou contraint ?
- Comment reconnaître les signes de manque ?
- Doit-on acheter de l'alcool ?
- Doit-on gérer les consommations, les limiter ?

Ces premiers temps d'échange spontané principalement axé sur les risques pour la santé ont permis de réaliser que jusqu'à présent, la question de l'alcool était le plus souvent abordée sous l'angle du règlement, de l'interdit et des sanctions encourues. Les personnes accueillies ont manifesté leur surprise de pouvoir parler de l'alcool sans être « jugées » et de certaines questions qu'elles-mêmes étaient aussi en train de se poser en particulier, celle de l'accès au produit.

L'espace public étant devenu inaccessible, s'est forcément posée la question de savoir où consommer. La levée de l'interdit de consommer s'est alors rapidement imposée. Nous nous sommes réunis avec les accueillis et avons librement parlé de l'alcool et de règles à décider ensemble.

Ce qui a fait consensus, c'est la possibilité de consommer en extérieur dans le jardin. Les accueillis ont exprimé le besoin d'avoir un endroit interdit à la consommation. Pour eux, il apparaissait évident que cette interdiction devait se situer à l'intérieur des locaux. Importance pour tous (consommateurs ou non) d'un endroit « préservé » de non-consommation (même si ceux-là même qui avaient insisté sur cette règle l'ont parfois enfreinte).

Certains accueillis non consommateurs ont exprimé des craintes sur une autorisation qui pourrait amener à consommer encore plus et conduire à des débordements et comportements violents.

Comme la question de l'alcool a d'abord été évoquée par le biais de la santé et que nous n'avons pas de personnel soignant dans l'équipe, nous avons fait appel à l'Equipe de Liaison Psychiatrique Précarité (ELPP) qui intervient à la halte habituellement. Les infirmières ont proposé de venir pour en parler avec les accueillis sur des temps individuels et/ou collectifs.

Leur venue une ou deux fois par semaine selon les besoins et les demandes ont aussi été un soutien pour l'équipe qui a pu partager ses questionnements, Les infirmières ont fait le lien avec le service d'addictologie, nous ont transmis des recommandations de ce service, nous ont apporté un éclairage sanitaire sur les états de manque et donné des conseils.



Un accueilli abstinent depuis plusieurs années a exprimé ses difficultés à côtoyer des personnes dépendantes de l'alcool et a demandé à changer de lieu de confinement, il a été orienté vers un hébergement individuel. Jusqu'alors, les personnes accueillies consommaient avant d'entrer dans la halte et se cachaient pour consommer à l'intérieur par crainte des sanctions. L'autorisation a rendu visible les consommations et paradoxalement elle a permis de faire progressivement abstraction du produit pour se concentrer sur la relation avec la personne. La levée des tabous a permis de libérer des espaces de parole pour aller vers une Co gestion des substances avec les personnes, de les accompagner et sécuriser les consommations.

Un accueilli qui avait des ressources mensuelles a acheté de l'alcool et l'a partagé avec les autres. Il a demandé à l'équipe s'il pouvait remettre son argent afin de gérer son budget alcool. Sa crainte étant de tout dépenser « je ne sais pas refuser, si quelqu'un me demande de l'argent, si j'en ai, je lui donne ».

Par la suite, Il nous a demandé de stocker et de lui délivrer l'alcool selon ce qu'il estimait nécessaire. L'objectif étant de l'accompagner dans la prise de ses consommations et pour lui de se fixer des objectifs réalisables.

Un autre accueilli a décidé d'arrêter l'alcool et a refusé tout accompagnement.

Après un temps de fonctionnement, il nous est apparu que nous étions en difficulté, par manque d'expérience et de formation pour accompagner au mieux à la gestion ou à la limitation des consommations et que nous avons besoin de travailler en lien avec les services d'addictologie.

En effet, la seule implication des professionnels dans cette démarche ne suffit pas. La mise en mouvement d'un changement de regard et la nécessité de donner du sens à la levée de l'interdit de consommer de l'alcool doit concerner tous les acteurs : professionnels, bénévoles et accueillis (qu'ils soient consommateurs ou non) et ils doivent eux aussi être associés à la sensibilisation et la formation à la Réduction Des Risques.

Cependant, l'ouverture 24 sur 24, le fait de pouvoir consommer sans se cacher, d'avoir un toit sur sa tête, de reprendre un rythme de sommeil, de repas offrent une sécurité aux personnes, leur permet de consommer autrement et de pouvoir se projeter ailleurs que dans la rue même en continuant à consommer. Ce contexte ainsi qu'une parole libérée (levée d'un tabou) de part et d'autre nous a permis de mettre en mouvement un nouveau modèle axé sur la réduction des risques.

La stabilisation d'hébergement pour les personnes accueillies a permis d'engager un accompagnement et la recherche de solutions d'hébergement avec le SIAO. Toutefois, les places « gelées » sur l'ensemble des dispositifs n'a pas permis d'éviter, après plusieurs mois de stabilité, un retour à la rue pour une majorité des personnes accueillies à la fermeture de la halte en juillet 2020.

## DE SEPTEMBRE A DECEMBRE :

A la reprise du fonctionnement habituel de la halte en septembre et comme chaque année, de nombreuses personnes se sont présentées à la halte, demandant une mise à l'abri pour la nuit, faute de place au 115. L'équipe a dû faire face à de nombreux refus d'accueil, se retrouvant confrontée au dilemme de « sélectionner » des personnes en fonction de critères de vulnérabilité définis en équipe.

Cette situation est très inconfortable pour les professionnels et génère de l'agressivité chez les accueillis, le besoin fondamental de mise à l'abri ne pouvant être pris en compte pour tout le monde. Une réflexion a été menée en équipe autour de la régulation des personnes se présentant à la halte.

Par ailleurs, l'équipe a décidé de poursuivre l'expérimentation de levée d'interdit de consommer de l'alcool au sein de la structure et a fait appel aux professionnels du Triangle pour des temps d'échange en fin d'année 2020 sur la Réduction des Risques.

Suite à l'annonce du 2<sup>ème</sup> confinement, la halte de nuit a de nouveau fonctionné en accueil 24/24h comme lors du 1<sup>er</sup> confinement avec le même effectif soit 12 personnes auquel se sont ajoutées les personnes accompagnées par la maraude du Samu social. Cette organisation a pu se mettre en place plus rapidement grâce à l'expérience de confinement précédent et des outils de travail mis en place : transmissions, temps de briefing lors des changements d'équipe

De plus, l'accueil de jour ayant fermé ses portes suite au confinement, l'ensemble de l'équipe de la Claire Fontaine a intégré l'équipe de la halte de nuit sur les créneaux d'ouverture en journée. Les deux équipes ont donc été mutualisées afin de créer une équipe élargie à la halte de nuit. Cette organisation est une préfiguration de l'organisation future aux 5 ponts. L'expérience permet donc d'amorcer un travail d'équipe pluridisciplinaire afin de maintenir l'ouverture 24/24h du futur centre d'accueil Ôvives.

L'ouverture 24/24 a permis comme lors du 1<sup>er</sup> confinement de proposer un accompagnement individualisé. En revanche, contrairement au mois de mars où une grande partie des services étaient fermés ou en effectif réduit, il a été possible pendant cette période d'accompagner les personnes accueillies vers les services sanitaires et sociaux et d'organiser des concertations avec les partenaires intervenant autour de la situation des personnes.

Cette période aussi permis de développer et de renforcer des partenariats en particulier avec la PASS mobile et l'Equipe de Liaison Psychiatrique Précarité.

Des solutions d'hébergement ont pu aboutir pour 2 des 12 personnes accueillies. Pour une 3<sup>ème</sup>, elle est en attente d'une admission dans un dispositif.

Pour toutes les autres, bien qu'elles n'aient pas encore de solutions concrètes d'hébergement/logement, des reprises de liens avec le soin, avec les services sociaux, des services de tutelle, des réouvertures de droit...ont pu s'amorcer.

## Conclusion :

La situation de pandémie vécue tout au long de l'année 2020 nous a amenés à repenser notre organisation et à fermer les locaux historiques de La Claire Fontaine au 100 quai de la Fosse, locaux qui au regard du contexte sanitaire présentaient des risques sanitaires majorés. Nous avons alors dû ouvrir l'accueil de jour dans les locaux de la Halte de Nuit et nous sommes ainsi passés à une presque continuité d'accueil, préfiguration des 5Ponts. Puis lors du 2<sup>ème</sup> confinement, les 2 équipes, La Claire Fontaine et la halte ont été mobilisées pour maintenir une ouverture de la halte 24/24. Ainsi, Les intervenants de proximité, l'animateur et les intervenants socio-éducatifs se sont retrouvés en situation réelle de partager et d'enrichir leurs pratiques, de penser la complémentarité des missions et de se projeter plus concrètement encore dans l'organisation future du centre d'accueil Ôvives.

Cette année 2020 nous a également conduits à expérimenter une approche différente vis-à-vis de l'alcool. Historiquement, la consommation était interdite dans nos structures. Mais pendant la période de confinement, nous avons dû nous adapter et mettre en place un nouveau fonctionnement. Cette expérimentation nous permet maintenant une meilleure projection aux 5Ponts et la nécessité d'inscrire la Réduction Des Risques au centre des pratiques.

Cette période a aussi mis en évidence la place importante que doit prendre le Pont de la santé. Les demandes des personnes accueillies pendant les confinements étaient essentiellement centrées sur le bien-être et le prendre soin de soi. La stabilité d'hébergement, la pluridisciplinarité de l'équipe et le lien partenarial ont permis de mieux prendre en compte ces demandes.

Il apparait indispensable de développer notre action auprès du public accueilli notamment en développant les actions santé bien-être dans l'objectif qu'elles fassent partie intégrante des offres de service dans le futur centre d'accueil 5 Ponts.

Enfin, cette expérience commune et inédite vécue par tous ces derniers mois et principalement lors du 1<sup>er</sup> confinement a créé une autre forme de relation avec les personnes accueillies et a amené les professionnels à faire des pas de côté. Cette expérience a enrichi notre regard et nous permet de porter une plus grande attention à l'expérience de vie des personnes accueillies pour une mise en mouvement du pouvoir d'agir.

## B) Centre d'Hébergement d'Urgence : 24Bis

### Introduction :

Le centre d'hébergement d'urgence « 24Bis » a pour objectif d'accueillir et d'héberger des personnes sans domicile fixe. La moitié des personnes accueillies est hébergée en principe de continuité afin de favoriser l'émergence d'un projet et une ouverture de droit. Les autres places sont dédiées à un accueil de courte durée, de mise à l'abri.

### Logements :

Le Centre d'Hébergement 24bis est constitué de 36 places ;

- 18 en collectif au 24Bis rue des Olivettes où nous accueillons en chambre individuelle et double,
- 6 places en colocation dans l'ancien centre St Martin,
- 1 studio en bas du centre St Martin
- 2 places en studios individuels au sein de la Maison Relais StudiÔvives
- 9 places en logement diffus dans le quartier de Bellevue et des Dervallières

### Crise sanitaire :

Pour autant sur l'année 2020, en raison de la crise sanitaire et des différents confinements nous avons dû geler les places sur les logements diffus et les collectifs de St Martin et le 24bis. Concernant le 24bis nous avons aussi été amené à revoir l'effectif d'accueil, en passant de 18 places à 12 places. Ceci afin de permettre à chaque accueilli, de bénéficier d'une chambre seule et minimiser les risques de contagions. La crise sanitaire avec le confinement, le gel des places et l'ouverture 24/24 a amené une autre dynamique sur le CHU le 24bis. Les résidents présents se sont naturellement plus impliqués dans la vie de la structure et ont même été force de proposition en proposant et participant à des ateliers :

- Peinture des murs extérieurs de la structure
- Jardinage
- Atelier cuisine

Le confinement a aussi amené les salariés à revoir le règlement interne, en permettant aux personnes accueillies de consommer de l'alcool dans leur chambre. Contre toute attente cette expérience a été positive, elle a mis en avant qu'il y avait moins de faits de violences. Ceci s'explique par le fait que les personnes consommatrices arrivaient mieux à gérer leur consommation, sans se sentir obligées de boire tout avant d'entrer dans le foyer. Fort de cette expérience l'équipe a pérennisé cette règle depuis.

### L'équipe :

Le 24Bis dispose d'une équipe de 6 intervenants de proximité qui assurent l'accueil, l'écoute et la gestion hôtelière en soirée ou la veille la nuit au site du 24Bis rue des Olivettes et rendent visite aux personnes hébergées dans le diffus.

Il y a également une équipe de 3 intervenants Socio-Educatifs dont 2 temps partiels à 80 % et un temps plein. Ils assurent la référence sociale des personnes en principe de continuité (la moitié des places) et interviennent aussi sur la Halte de nuit

## Fréquentation :

- Urgence : 283 personnes différentes soit 987 séjours
- Pc : 29 personnes différentes

## Accueil d'Urgence :

Pour les personnes accueillies en urgence : 18 places sur lesquelles les personnes sont orientées pour une ou deux nuits, exception faite sur 2020 où la capacité d'accueil a été revue à la baisse avec 12 places, et où les orientations d'urgence

- **283 personnes différentes** ont été hébergées
- La plupart des personnes (283) ont été accueillies sur plusieurs mois en raison du gel des places
- Le taux d'occupation était de 67%, (calcul en dessous des autres années en raison du gel des places et de la baisse de la capacité d'accueil)

## Principe de continuité :

Pour les personnes hébergées en principe de continuité : 18 places sur lesquelles nous hébergeons des personnes qui signent des contrats de 15 jours renouvelables, sont accompagnées par un intervenant socio-éducatif. Les personnes en principe de continuité peuvent rester jusqu'à la proposition d'une sortie correspondant à leur projet personnel. En 2020 nous avons conservé le même effectif d'accueil pour les places PC soit 18 places ; la réduction de capacité n'a été effective que sur les places d'urgence.

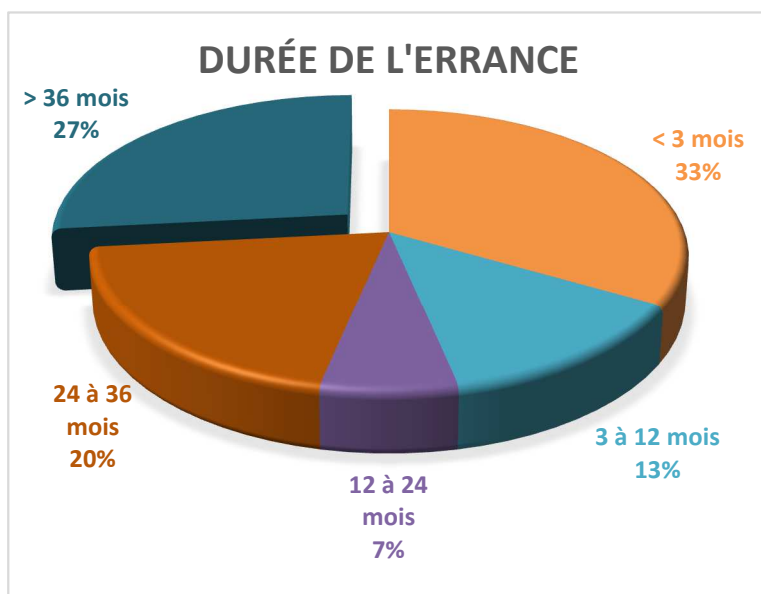
- **29 personnes différentes** ont été hébergées en principe de continuité (31 en 2019)
- 12 personnes sont sorties au cours de l'année 2020 après **un séjour dont la durée était en moyenne de 614 jours soit 2 ans au total** (184 jours en 2020), il est noté une augmentation de la durée de séjour en 2020 notamment dû à la crise sanitaire et le gel des places dans différents dispositifs, les délais du traitement des dossiers de contingentement, qui sont plus long, en raison des priorités données aux différents dispositifs pour personnes régularisés. Une famille de 4 personnes, qui étaient en attente d'un CHRS, est sortie du dispositif PC, après 3ans de prise en charge.
- Les places sur les hébergements n'ont jamais été vides, puisque dès lors qu'il y a une place disponible, elle est mise à disposition du 115, même en, période COVID. En 2020 dès qu'une place était occupée, elle était figée sans délais de sortie.

En « place d'urgence » pas de durée de séjour calculé, puisque place figée dès orientation, en raison de la crise sanitaire. En « place de continuité » 20 mois de séjour.

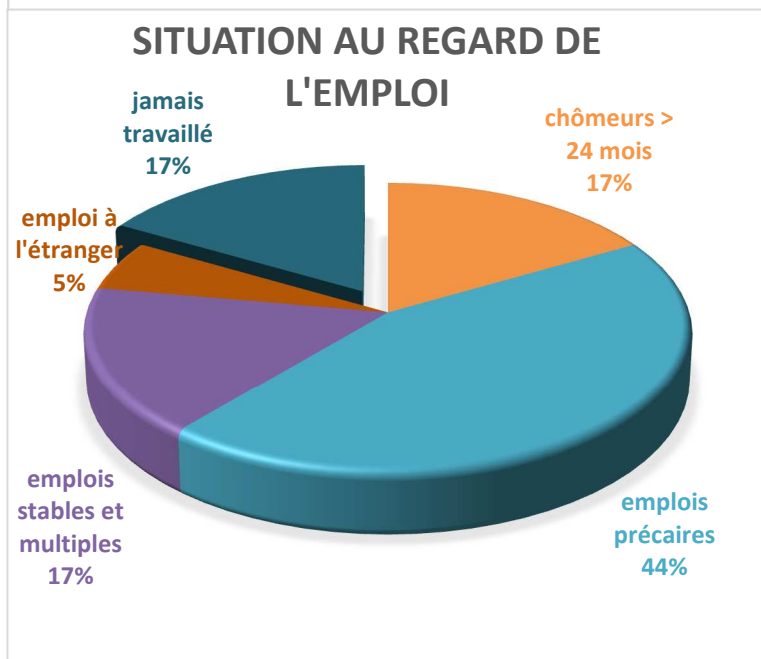
## Caractéristiques du public accueilli en PC :

Nous constatons toujours des personnes en situation de grande précarité, et une stabilisation des indicateurs sur les 3 dernières années.

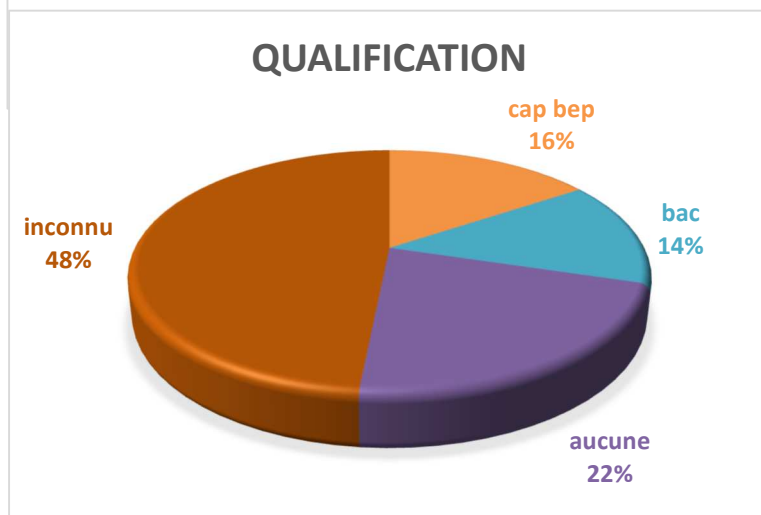
36% des personnes étaient en errance depuis plus de 3 ans (32% en 2019, 36% en 2018) :



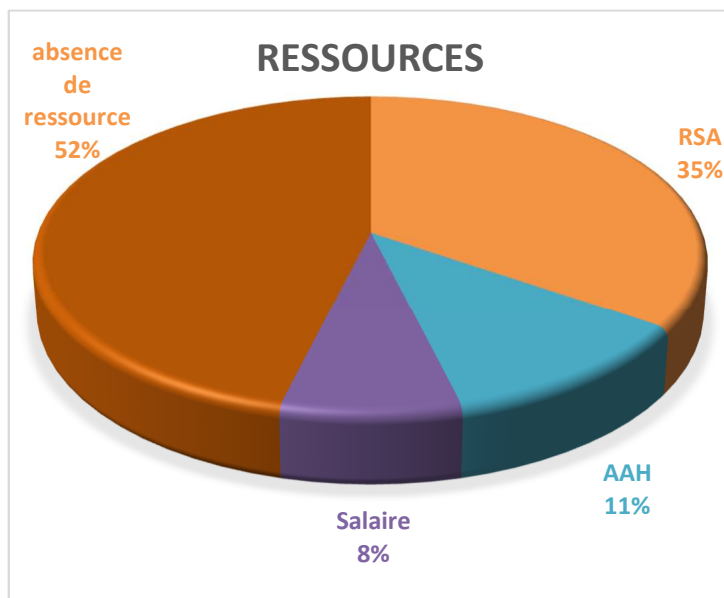
17 % des personnes n'a jamais travaillé (35% en 2019, 32% en 2018) :



48% des personnes ont une qualification inconnue essentiellement le public étranger et 22% sans aucune qualification, stabilisation des indicateurs entre 2019 et 2020 :

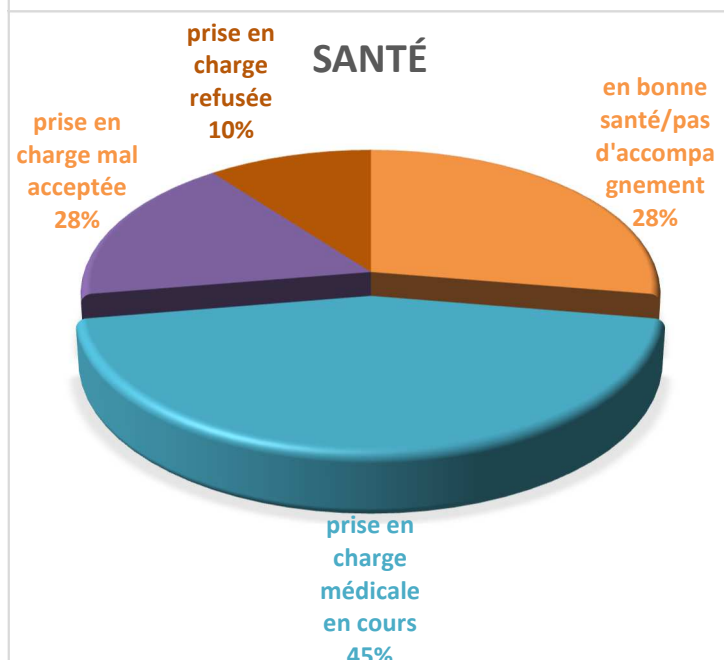


52% des personnes n'ont pas de ressources :



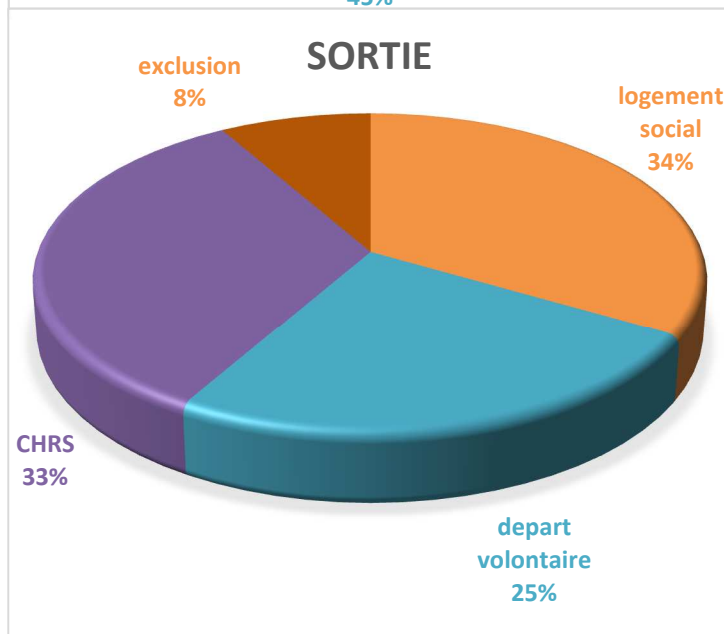
38% des personnes acceptent mal ou refusent les soins (28% en 2019, 29% en 2018).

19% des personnes a des troubles psychiques, 16% est dépendant des produits illicites, 16% de l'alcool, 23% a des problèmes somatiques – souvent il y a question de cumul de problématiques :



### Sorties :

Parmi les personnes en pc sorties au 31 décembre 2020, nous constatons 92, % de sorties positives, dont 33% en insertion (CHRS) et 34 % vers le logement (logement autonome, 3 en logement social) le nombre de personnes sorties au 31 décembre 2020 est supérieur à 2019 et ceci malgré la crise sanitaire, pour autant nous restons sur peu de sortie et les raisons sont les durées de prises en charge en PC, faute de solutions de sorties dû aux dispositifs qui sont saturés. Ceci est également lié au fait qu'il y a eu peu de rupture de prise en charge ou (départ volontaire ou exclusion).



## Portrait :

### Situation 1 : Mme A

Madame A a été accueillie le 21 mai 2019 sur le dispositif d'hébergement d'urgence sur un logement en diffus. Madame avait plusieurs addictions et était en parcours de rue depuis une dizaine d'années. Madame avait beaucoup vécu en squat. La cohabitation a été très compliquée entre Madame et les colocataires. Durant ses alcoolisations Madame pouvait faire usage de violence verbale envers sa colocataire. Nous avons d'abord changé de logement la première personne avec qui la cohabitation était conflictuelle. Cependant les mêmes difficultés se sont répétées avec la deuxième colocataire. La fin de l'accompagnement s'est soldé par une mise à pied et une fin d'accompagnement pour Madame A pour cause de violence en novembre 2019. Madame est retournée en squat.

### Situation 2 : Monsieur F

Monsieur F est arrivé le 07/10/19 sur le centre d'hébergement d'urgence du foyer 24bis rue des Olivettes. Monsieur était en parcours d'errance depuis 4 ans. En début d'accompagnement, nous avons renouvelé sa demande HLM qui était actualisée depuis 14 ans. Monsieur a émis le souhait d'obtenir un logement en campagne, motivé par une envie de quiétude. Après quelques mois d'accompagnement, un logement lui a été attribué dans la commune de Brain. La nouvelle a d'abord été compliquée à être acceptée par Monsieur. En effet, il fallait dans un premier temps s'approprier le fait de ne plus être SDF. Dans un deuxième temps s'éloigner des repères créés sur la ville de Nantes semblait difficile pour Monsieur, malgré que cela avait été son choix. La question des transports en bus, moins conséquents que sur la ville de Nantes, inquiétait Monsieur F. J'ai rassuré Monsieur sur ce changement de situation et nous avons travaillé ensemble l'appropriation de la nouvelle. La temporalité était en notre faveur car nous avions deux mois pour préparer l'emménagement. Monsieur est aujourd'hui serein et prêt à intégrer son logement.

## Perspective :

Pour l'année 2021/2022, le CHU le 24bis est amené à déménager sur le site des 5 ponts courant juin 2021. Dans ces perspectives l'association poursuit la dynamique d'accompagnement aux changements auprès des équipes et des accueillies. Tous seront amenés à participer à plusieurs journées ou ateliers de travail, autour de plusieurs thématiques :

- Participation des accueillies au sein des 5 ponts
- Gestions des salles
- Accueil des chiens
- Collaboration entre les différents services composant les 5 ponts (accueil de nuit, hébergement, restaurant, maintenance, ménage)
- Les missions des intervenants de proximité
- Les missions des intervenants sociaux éducatifs
- Les instances mises en place utiles à la réflexion commune et l'harmonie des pratiques
- Le règlement intérieur
- La gestion des consommations de l'alcool

En 2021/2022 la capacité d'accueil de centre d'hébergement par le déménagement au 5 ponts passera à 40 places (10 urgences, 30 PC).



## C) LA CLAIRE FONTAINE

### Introduction :

La Claire Fontaine (LCF) est un accueil de jour pour toute personne majeure. De 10h à 16h du lundi au vendredi, des bénévoles et des professionnels offrent un accueil chaleureux. La Claire Fontaine est aussi un lieu de rencontre avec d'autres personnes qui partagent les mêmes difficultés et la volonté d'avancer. Il est possible de prendre une boisson sans alcool au bar à prix très réduit, jouer aux cartes, lire le journal, participer à un atelier d'expression, de chant ou encore déjeuner à un prix très modeste. Il y a également la possibilité de se renseigner sur ses droits ou de demander un accompagnement dans ses démarches. Dans ce cas, il s'agit d'un *soutien* aux démarches déjà entreprises ou à entreprendre avec les travailleurs sociaux de droit commun ou encore avec les professionnels du soin. La Claire Fontaine a pour mission l'accueil et l'orientation.

La Claire Fontaine assure une veille sur l'ensemble des personnes qui fréquentent le lieu. Cette veille s'illustre dans le cadre de problématiques qui apparaissent inquiétantes ou peu accompagnées, sur le plan sanitaire (incurie, santé psychique instable, consommations excessives) et sur le plan social (dispositifs de droit commun inadaptés aux besoins des personnes).

### Le public :

La Claire Fontaine accueille des publics en situation de vulnérabilités

- Avec des problématiques sociales : isolés socialement, sans domicile fixe, majeurs protégés bénéficiaires du RSA, problématiques liées à l'immigration (mineurs non reconnus majeurs, majeurs primo-arrivants, demandeurs d'asile, détenteurs d'un titre de séjour, déboutés du droit d'asile, citoyens européens), difficultés d'insertion (emploi/formation).
- Avec des problématiques sanitaires : personnes atteintes de troubles psychiatriques stabilisés ou non, personnes rencontrant des difficultés psychologiques et/ou somatiques.

### L'équipe salariée et bénévole :

L'équipe salariée est composée de :

- Un chef de service mutualisé
- Deux intervenantes socio-éducatives (ISE), une intervenante de proximité
- Deux salariés dont un chef cuisinier à temps plein et une aide cuisinière
- Un animateur

L'équipe bénévole est composée de 50 bénévoles :

- En salle, une équipe de cinq à six bénévoles, chaque jour
- En cuisine, une équipe de trois à quatre bénévoles
- En aide à la logistique des structures et à leur maintenance.

Les bénévoles sont indispensables à la vie de Claire Fontaine. Deux types d'équipe de bénévoles opèrent chaque jour :

- Les bénévoles de la salle sont présents chaque jour du lundi au vendredi de 9h45 à 16h30. Ils sont chargés de l'accueil, de l'écoute, de l'orientation vers les professionnels de La Claire Fontaine. Ils sont aussi en responsabilité du service des repas, et de la vaisselle, avec la participation des accueillis. Certains bénévoles assurent l'animation et participent à l'organisation d'évènements, comme le printemps des voisins. Ils permettent aussi aux salariés un autre regard, ils sont source d'information de par leur fonction, qui permet aux personnes accueillies de parler de leur histoire autrement que face à un travailleur social. Des briefings et débriefings quotidiens réunissent salariés et bénévoles.
- Les bénévoles de la cuisine interviennent du lundi au vendredi de 8h à 14h30. Ils participent à l'élaboration des plats, des entrées, des desserts, sous la responsabilité d'une salariée cuisinière, l'entretien des locaux selon les protocoles d'hygiène, inhérent aux métiers de la restauration. En moyenne une centaine de repas par jour sortent de la cuisine (des repas sont également préparés chaque jour pour les résidents du centre d'hébergement d'urgence le 24bis).

## 1er Trimestre, Activité habituelle :

### ➤ Fréquentation

Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 13 mars, nous avons accueilli 471 personnes différentes et avons enregistré 2900 passages :

Du 02/01 au 13/03 2020.	Nombre de jour d'ouverture sur la période	Nombre de passages	Nombre de personnes différentes accueillies	Moyenne de fréquentation par jour	Nombre de repas servis	Moyenne de repas servis par jour sur la période
	52	2900	471 dont : 416 hommes 55 femmes	56	2820	54

### ➤ Accompagnement socio-éducatif

L'accompagnement socio-éducatif proposé se situe dans une mission d'accueil et d'orientation. Suite à une demande exprimée ou non, les intervenantes socio-éducatives peuvent intervenir auprès de publics présentant des problématiques sociales et/ou sanitaires

La pluralité des problématiques accueillies nécessite une capacité d'adaptation et de discernement des professionnels dans l'accompagnement socio-éducatif.

## ➤ L'accueil et l'accompagnement au « Vivre ensemble »

**L'accueil :** De manière informelle dans la pièce collective ou dans un bureau, la mission d'accueil s'illustre quotidiennement à La Claire Fontaine. Les interventions socio-éducatives consistent la plupart du temps à :

- Accueillir et expliquer le fonctionnement de la structure.
- Aider au repérage dans le dispositif de l'urgence sociale (délivrance du guide de l'urgence sociale, information sur les lieux ressources, fonctionnement du dispositif hébergement d'urgence).
- Accompagner la personne dans les premières prises de contact avec le dispositif de l'urgence sociale (appels téléphoniques au 115, appels téléphoniques aux organismes pour rendez-vous...). Le service téléphonique de La Claire Fontaine toujours très sollicité en raison de la disparition des cabines téléphoniques publiques.
- Aider aux démarches administratives numériques.
- Soutenir et décrypter le fonctionnement des administrations françaises.

**L'accompagnement au « vivre ensemble » :** Au sein de l'accompagnement social et éducatif, le collectif est en permanence un enjeu de la pratique. L'ensemble de l'équipe éducative, en lien avec les bénévoles, concentre chaque jour ses efforts pour favoriser le « vivre ensemble ». Les temps de vie quotidienne viennent aussi donner des repères et du sens. Le « vivre ensemble » et la gestion des dynamiques de groupe au sein du collectif représentent un travail quotidien de coordination des intervenantes socio-éducatives. Le cadre éducatif permet à chaque personne accueillie de s'exprimer, de s'écouter et se respecter. Au sein du collectif, les personnes ont une place, existent au sein du groupe et l'enjeu de la pratique est de valoriser chaque personne.

## ➤ Du collectif vers l'individuel

**« Petits renseignements » donnés :** Le « petit renseignement » s'illustre comme une médiation quotidienne entre les personnes accueillies et les dispositifs d'urgence ou de droit commun. Concrètement, chaque jour les professionnels rappellent aux personnes les horaires / les lieux / les modalités et spécificités d'accueil ou encore les moyens d'accéder aux structures /organismes relevant de l'urgence sociale ou non.

Au quotidien, dans le bureau ou dans le collectif, de nombreux renseignements sont donnés à de nouvelles personnes ou à celles qui viennent régulièrement ce qui induit la mobilisation pour une durée aléatoire d'un professionnel. Ainsi, 684 petits renseignements ont été donnés pendant la période comprise entre le 2 janvier et le 13 mars.

**Entretiens de premier accueil :** Dans la mesure du possible, un entretien de 1<sup>er</sup> accueil est réalisé pour les personnes nouvellement arrivées. Souvent proposé par les intervenantes socio-éducatives, un entretien de premier accueil consiste à balayer l'ensemble de la situation de la personne. Ceci permet d'avoir une vision globale pour une meilleure veille médico-sociale des situations. Sur les 52 jours d'ouverture d'avant confinement, 18 entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ont pu être comptabilisés mais cela ne représente pas l'ensemble des premières venues, qui restent très difficiles à estimer.

**Entretiens et orientations :** L'entretien consiste à accueillir la personne de manière individuelle dans un bureau pour répondre à une demande exprimée ou non. Le but étant de faire le point sur la situation globale de la personne afin de pouvoir l'orienter en fonction des besoins repérés. Les entretiens peuvent ainsi s'effectuer sur un seul versant : social ou sanitaire ou bien les deux. Une orientation consiste à proposer un accompagnement extérieur par des organismes ou des structures adaptées aux difficultés et besoins exprimés pendant l'entretien. L'ensemble des entretiens effectués par les intervenantes socio-éducatives dans le cadre des permanences conduisent à des orientations vers un accompagnement extérieur social et /ou sanitaire.

Suite aux diagnostics socio-éducatifs effectués pendant l'entretien, l'orientation peut se faire vers :

- Les lieux de domiciliation (CCAS, MAJ Anef-Ferrer, AIDA)
- Les associations d'aide aux migrants (Cimade, Réseau Education Sans Frontière, Logis St Jean, France terre d'asile, Médecin du monde, Gasprom, A.M.I...)
- Les associations caritatives (secours populaire, secours catholique, restaurants du cœur, st Vincent de Paul, La fraternité...)
- Les professionnels de l'accompagnement sanitaire (Samu Social, CMP, médecins généralistes, psychiatres, CATTP...)
- Les professionnels de l'accompagnement social : (Samu social, service social de secteur, mission locale, Retravailler dans l'ouest, mesure de protection, Nantes métropole Habitat ...)

Pour ces orientations, un appel avec la personne est parfois nécessaire, afin de prendre rendez-vous et de faire le lien avec les professionnels du territoire (exposé de la situation). Lorsqu'un étayage autour de la personne est déjà mis en place, la posture de l'intervenante socio-éducatrice consiste à 'être en soutien ou en veille dans un objectif de cohérence des actions partenariales. Dans cette optique, les intervenantes socio-éducatives sollicitent et mettent en lien les acteurs en vue d'une harmonisation des pratiques autour de la personne.

En l'absence d'orientation vers l'extérieur, l'accompagnement peut être reconduit en interne pour approfondissement de la situation en vue d'un relais ultérieur.

- Accompagnements en interne : Fiche navette, courrier d'orientation, soutien sur contact téléphonique, absence de réponse dans le droit commun, soutien sur appels 115 ...
- Accompagnements physiques (accompagnements ponctuels qui peuvent être réalisés par des bénévoles)

**Accompagnement en interne « la référence éducative » :** La notion de référence éducative se distingue de la notion de référence sociale. Il y a référence éducative quand un accompagnement s'illustre de manière plus soutenue en interne et sur des démarches à plus long terme. Bien qu'à la marge, cet accompagnement individualisé peut se mettre en place à La Claire Fontaine et concerne souvent un public qui semble plus en difficulté au quotidien pour rester en lien ou pour formuler des demandes aux différentes personnes qui les accompagnent.

La référence éducative concerne essentiellement :

- Les majeurs protégés, le lien avec les organismes de tutelle :

Position de médiation et de coordination de l'intervenante socio-éducative au regard de son implication dans le quotidien de la personne.

Position de support pour des situations plus complexes qui nécessitent l'accompagnement de plusieurs professionnels. La Claire Fontaine se veut dans ce type d'accompagnement un lieu de lien et de repère pour les personnes et engage les intervenantes socio-éducatives dans une posture de référence éducative.

- L'accompagnement vers les dispositifs sociaux et sanitaires :

Certaines situations et problématiques de personnes accueillies nécessitent un accompagnement plus long qu'une orientation ou qu'une prise de rendez-vous. Les intervenantes socio-éducatives vont alors rencontrer la personne à plusieurs reprises pour restaurer le lien fragile ou rompu avec les professionnels du territoire et organiser des interventions en partenariat sanitaire (lien et organisation de soins avec la PASS, le centre hospitalier spécialisé St Jacques, les CMP, l'ELPP...) et social (organisations d'actions conjointes avec le Samu social, les AS de secteur ou du CCAS, les référents sociaux).

A l'inverse, nous avons pu observer chez certaines personnes une capacité de mobilisation très rapide vers le droit commun où l'orientation vers une assistante sociale de secteur ne semblait pas nécessaire. Un soutien dans les démarches pour un accès direct en hébergement (hors dispositif AHI) a pu être suffisant.

**Veille sur les situations :** Cette veille sur toutes les personnes fréquentant l'accueil de jour s'illustre dans le cadre des problématiques sociales et sanitaires qui nous apparaissent inquiétantes ou peu accompagnées. Sur un plan social (dispositifs de droit commun inadaptés aux besoins des personnes) et sur un plan sanitaire (incurie, santé psychique instable, consommations excessives), un lien est assuré et maintenu avec les partenaires pour prendre en compte toute personne se présentant nouvellement à La Claire Fontaine

### ➤ **Spécificité et enjeux de l'accueil de jour**

L'Accueil de jour est un lieu où viennent se déposer les frustrations quotidiennes. Symboliquement, nous représentons le système social et la politique de la France. Face à leur situation d'exclusion les personnes se retrouvent face à beaucoup d'incompréhension, de refus, d'incohérences, la plupart du temps administratives. Les professionnels de La Claire Fontaine sont en première ligne pour accueillir et gérer ces frustrations. Cela constitue un réel accompagnement éducatif au quotidien.

- Soutien moral par rapport aux différents facteurs de l'exclusion (logement, financier, psychologique, social)
- Explicitation des refus donnés par d'autres intervenants (fin d'accueil halte de nuit, refus de domiciliation, refus d'hébergement par le 115). Parfois, l'accueilli nous attribue la responsabilité du refus.
- Importance de l'écoute au quotidien

## UNE ORGANISATION AJUSTEE A LA SITUATION SANITAIRE :

### ➤ De nouvelles modalités de fonctionnement

Le 1<sup>er</sup> confinement a provoqué la fermeture de l'accueil de jour en raison d'un effectif salarié insuffisant. Un service de distribution de sandwichs s'est mis en place dès les premiers jours du confinement, la confection des sandwichs se faisant dans la cuisine de La Claire Fontaine et la distribution sur le site du centre d'hébergement d'urgence au 24bis rue des Olivettes. Nous avons pu communiquer et informer le public en mettant une affiche sur le lieu de La Claire Fontaine, avec une publication sur le site internet de la Ville de Nantes et une diffusion de l'information par les différents partenaires.

2 semaines après le début du confinement, un dispositif de liens téléphoniques s'est mis en place répondant à divers objectifs :

- Rompre l'isolement des personnes accueillies, renforcé par le confinement ;
- Accompagner à distance les besoins des accueillis et les demandes, la situation potentiellement anxiogène du confinement ;
- Assurer une veille sur les situations ;
- Coordonner l'accès à l'hébergement pour les personnes sans domicile fixe.

L'équipe salariée en télétravail s'est mobilisée pour accompagner un dispositif composé de 30 bénévoles, qui ont pu appeler 50 accueillis de manière hebdomadaire.

Chaque bénévole était en charge de contacter 2/3 accueillis, une à deux fois par semaine. Les bénévoles par la suite établissaient une retranscription des échanges téléphoniques par mail auprès des salariés. Lorsque le besoin était évalué, les salariés pouvaient intervenir pour prendre le relai et organiser un parcours d'accompagnements.

Ce 1<sup>er</sup> confinement a représenté une rupture brutale pour les personnes accueillies quotidiennement à la restauration de la Claire Fontaine. Les habitués de ce lieu se sont peu rendus à la distribution proposée et ont dû trouver des alternatives pour se nourrir. D'après les propos recueillis lors des appels téléphoniques, certains se sont fait à manger plus souvent, d'autres se sont achetés des plats préparés ou sont allés à la distribution alimentaire au Wattignies Social Club et enfin certains ont pu mettre en place un portage de repas en lien avec le CCAS. Les personnes interrogées sur cette période n'ont pas évoqué de manque alimentaire mais plutôt un isolement social conséquent.

**Enjeux :** Cette nouvelle modalité de fonctionnement a permis d'assurer une veille sur l'ensemble des situations qui se présentent de manière récurrente à l'accueil de jour. Nous avons pu, au travers des transmissions hebdomadaires, identifier différents enjeux :

Points positifs	Limites
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solidarité entre les accueillis</li> <li>• La révélation des ressources psychiques individuelles chez certains accueillis</li> <li>• Une mobilisation des bénévoles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le renforcement de l'isolement en lien avec la situation sanitaire</li> <li>• L'augmentation de la souffrance psychique de certains accueillis et le difficile relai vers les organismes de soins</li> <li>• L'autonomie précaire des personnes pour assurer leurs besoins primaires</li> <li>• La généralisation de la communication via le numérique comme frein.</li> </ul>

**Le caractère anxiogène du confinement et l'importance de l'écoute :** De nombreux appels ont eu pour fonctionnement de désamorcer des angoisses liées à la solitude. L'écoute a alors eu une fonction thérapeutique et une portée éducative. Les personnes accueillis ont pu nommer que les appels téléphoniques ont représenté des repères importants qui structuraient leurs semaines.

**La difficulté pour les personnes isolées d'assurer leurs besoins primaires :** Nous avons pu observer dans un premier temps que les personnes rencontraient des freins pour accéder à des informations en lien avec la généralisation des supports numériques pendant cette période. Aussi, il fallut que l'équipe assure une médiation hebdomadaire sur différents sujets : accès aux masques, aux lieux de distribution alimentaires, à l'hébergement. Par ailleurs La Claire Fontaine proposant une restauration collective, les accueillis se sont retrouvés en difficultés pour se faire à manger évoquant leur solitude et le manque de partager un repas avec d'autres personnes. Quel sens à manger seul ? Aussi, les bénévoles ont pu accompagner certains accueillis, à distance, à la réalisation de menus et recettes à partir de colis repas.

**La solidarité entre accueillis :** De la même manière que le dispositif d'appels par l'équipe salariée et bénévole s'est mis en place, les accueillis ont aussi été en demandes de pouvoir se contacter entre eux. Aussi nous avons pu avec l'accord de chacun, mettre en contact les personnes. Certains accueillis « moins vulnérables au COVID » ont pris l'initiative d'assurer un soutien pour d'autres accueillis en effectuant leurs courses par exemples, ou encore en apportant un soutien moral lors de contacts téléphoniques.

**Des fragilités et des ressources mises en évidence :** Nous avons pu observer que certains accueillis ont été capables de développer des ressources personnelles pour vivre cette période en balisant leurs quotidien d'un rythme de sorties et d'activités. Pour autant, nous avons noté que cela a été plus complexe pour les personnes présentant des problématiques psychiatriques stabilisées ou non. Le confinement et la problématique Covid a généré beaucoup d'angoisses chez certains et fragiliser davantage leur situation psychique. En parallèle de cela, certains dispositifs de soins étant à l'arrêt ou en service minimum, ont rendu complexe la possibilité pour notre équipe d'orienter les personnes ou d'assurer la continuité de leurs parcours de soin.

## ➤ Des changements à la reprise des activités

**L'organisation** : Lorsque le confinement a été levé, un projet d'ouverture de l'accueil de jour sur le site de la halte de nuit a dû se penser rapidement. L'accueil de jour avec un service de restauration sur place par réservation a pu être proposé sur 2 services. Nous avons pu servir des plateaux repas avec des menus complets (entrée, plat chaud, dessert) pour 1,70 euros.

Notre objectif premier était de reprendre le lien sur site avec les personnes accueillies et les bénévoles qui fréquentaient habituellement la Claire Fontaine. L'équipe était centrée principalement sur le service de la restauration et moins sur les moments partagés avec les personnes accueillies. Le contexte sanitaire nous a amené à aménager l'espace et contraint à réduire le nombre de personnes accueillies. Ces dernières étaient servies à table, et installées à distance recommandée les uns des autres.

Nous avons pu faire évoluer cette restauration en modulant les conditions d'accueil en fonction des consignes sanitaires préconisées par l'état et les besoins exprimés des personnes accueillies. Pendant cette période, le service restauration s'est fait en deux services, un premier de 11h45 à 12h45 et un deuxième de 13h à 14h. Sur chaque service, nous avons pu d'abord accueillir 7 personnes puis 8 et enfin 10. Les personnes ayant réservé au premier service pouvaient être accueillies de 10h à 12h45 et celles du 2ème de 13h à 16h.

A partir du 29 Juin et jusqu'au 24 Juillet, nous avons accueilli sur réservation 20 personnes à la journée avec un service restauration possible entre 11h45 à 13h.

**En chiffre :**

Du 08/01 au 24/07 2020.	Nombre de jour d'ouverture sur la période	Nombre de passages	Nombre de personnes différentes accueillies	Moyenne de fréquentation par jour	Nombre de repas servis	Moyenne de repas servis par jour sur la période
	31	351	50 dont : 32 hommes 18 femmes	12	348	12

**Enjeux :**

Points positifs	Limites
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liens avec les accueillis maintenus.</li> <li>• Liens avec les bénévoles maintenus grâce aux interventions sur site</li> <li>• Petit collectif favorisant la dynamique individuelle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restauration sur site trop chronophage</li> <li>• Missions des salariées essentiellement logistique.</li> <li>• Des locaux inadaptés à la restauration</li> </ul>



- La restauration, service chronophage au détriment de l'accueil et l'orientation

La restauration a été un enjeu important, les locaux n'étant pas adaptés à délivrer un grand nombre de repas. La restauration a rythmé l'accueil au détriment de l'accompagnement mobilisant les salariés éducatifs sur des tâches essentiellement logistiques. De plus, la séparation en 2 services pour limiter le nombre de personnes à l'intérieur n'a pas permis aux personnes de se « poser » sur le lieu, la convivialité et le vivre ensemble en lien avec les activités ou les différents accompagnements étant difficile à mettre en place voire interrompus.

- Un petit collectif favorisant la dynamique individuelle

Les effectifs d'accueil ayant été réduits, l'équipe a eu davantage de temps octroyé à la dynamique d'accompagnement individuelle. Nous avons donc pu accompagner certaines « sorties » de confinement, vers de l'hébergement d'urgence et veiller à la continuité des situations suite au dispositif d'appel téléphonique.

### ➤ La réouverture en septembre

En septembre, suite aux recommandations du médecin de la SSTRN, nous avons dû repenser l'ouverture de La Claire Fontaine dans d'autres locaux. Ceux situés au 100 quai de la Fosse présentaient une majoration des risques sanitaires pour le public et les intervenants (manque de ventilation). Forts de l'expérience et des limites repérées lors de l'expérience précédente (post 1<sup>er</sup> confinement), il a été décidé d'une distinction entre la partie accueil de jour et la partie restauration/ distribution alimentaire. Il a été décidé que la distribution alimentaire se ferait au 100 quai de la Fosse et l'accueil de jour ouvrirait dans les locaux de la halte de nuit au 6 rue de Hercé

**La distribution alimentaire :** Du 08 Septembre au 30 octobre, nous avons ouvert de 11h15 à 12h45 un service de distribution de paniers repas. Un numéro de téléphone spécifiquement dédié à la réservation de paniers repas a été ouvert tous les matins du lundi au vendredi. Les personnes pouvaient également se présenter spontanément à la porte sans réservation. A la demande, le plat pouvait être réchauffé sur place

Du 8 octobre au 29 octobre, 630 paniers repas payants (1 euro) soit une moyenne de 18 paniers repas sur 37 jours.

**En chiffre :**

Du 08/09 au 29/10 2020.	Nombre de jour d'ouverture sur la période site de la halte	Nombre de passages	Nombre de personnes différentes accueillies	Moyenne de fréquentation par jour	Nombre de repas servis	Moyenne de repas servis par jour sur la période
	37	741	149 dont : 124 hommes 25 femmes	20	630	18

**L'accueil de jour :** De ce fait, l'accueil de jour a ouvert sur le site de la halte de 10 h30 à 16h en continu dans la limite de 20 personnes présentes simultanément sans restauration. La distribution alimentaire s'est poursuivie à l'entrée de la Claire Fontaine au 100 quai de la fosse et a été assurée par deux bénévoles et un salarié sous forme de paniers repas à 1 euro composés d'un plat chaud, d'un fromage, de pain et d'un dessert, avec la possibilité pour les personnes d'aller le manger sur l'accueil de jour.

Les personnes avaient la possibilité de réserver leur panier repas à l'avance pour la semaine en cours ou venir le récupérer spontanément sur site. Nous avons pu constater que certaines personnes étaient en capacité de se projeter et de planifier leur venue, alors que d'autres venaient selon leur besoin et envie. Sur cette période, la moitié des personnes allait chercher un panier puis se présentait à l'accueil de jour pour réchauffer et consommer leur repas. **Enjeux :**

Points positifs	Limites
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des missions retrouvées d'accueil de jour.</li> <li>• Une fréquentation retrouvée.</li> <li>• La dynamique de la rencontre et du lien à l'autre favorisé.</li> <li>• La création de médiations éducatives au quotidien (projets collectifs et reprises des ateliers)</li> <li>• Mission accueil et orientation au sein du dispositif retrouvé.</li> <li>• Possibilité de se restaurer sur place avec nourriture extérieure.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un public isolé en logement qui se présente moins du fait de l'externalisation de la distribution alimentaire.</li> <li>• Trajet trop important entre lieu distribution alimentaire et accueil de jour.</li> <li>• 2 fonctionnements Halte de nuit et Accueil de jour différents.</li> <li>• Des équipes qui ne se rencontrent pas : Difficile harmonisation des pratiques éducatives entre le jour et la nuit</li> </ul>

## ➤ 2ème confinement

**La distribution alimentaire :** Elle a été maintenue dans les locaux 100 quai de la Fosse et comme pour le 1<sup>er</sup> confinement, nous avons mis en place du 2 novembre au 31 décembre une distribution gratuite d'un panier repas composé d'un sandwich et d'un dessert. Nous avons pu constater une progression du nombre de sandwiches distribués chaque jour, avec au départ une vingtaine pour finir par plus de 40 en fin d'année. Le public fréquentant cette distribution était composé en majorité de personne à la rue mais les personnes en logement y avaient aussi recours s'ils le souhaitaient. A la fin du mois de novembre, nous avons observé une hausse conséquente du nombre de personnes fréquentant la distribution alimentaire, les personnes vivant dans un squat à proximité de La Claire Fontaine se sont présentées en nombre. 670 sandwiches du 2/11 au 4/12. Sur 24 jours de distribution, cela fait une moyenne de 28 sandwiches par jour.

**L'accueil de jour :** Au regard de l'annonce du 2<sup>nd</sup> confinement, le temps d'accueil de jour a de nouveau fermé au profit d'une ouverture en continu de la halte de nuit. L'équipe de LCF a alors été mobilisée pour assurer cette continuité d'accueil. Les travailleurs sociaux et intervenants de proximité de l'accueil de jour sont donc intervenus sur des présences 8-15 h, 13-20h mais aussi sur le temps du weekend, afin de couvrir les besoins d'un accueil 7/7jours et 24h/24. Cette période s'est inscrite dans le cadre d'une pré-configuration de l'accueil qui sera proposé aux 5 ponts.

Le maintien de la distribution alimentaire a pu être assuré par les salariées de la cuisine et deux bénévoles chaque jour, du lundi au vendredi, permettant de distribuer des paniers repas gratuits contenant un sandwich et un dessert. Le public fréquentant cette distribution était composé en majorité de personne à la rue mais les personnes en logement y avaient aussi recours s'ils le souhaitaient.

En parallèle de ce ré aménagement le dispositif d'appel aux accueillis du confinement 1 a été remis en place à l'identique afin de maintenir un lien avec les personnes. Des bénévoles en contact avec des accueillis pendant le 1<sup>er</sup> confinement ont continué à maintenir un lien téléphonique par la suite. Nous avons dégagé les points positifs et points de progression liés à cette organisation :

Points positifs	Limites
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuité d'accueil entre le jour et la nuit : temps d'accompagnement quotidien évitant les ruptures et adaptés au public accueilli.</li> <li>• Emergence de projets individuels pour des personnes très éloignées des dispositifs.</li> <li>• Planning favorisant des temps de travail commun entre salariés jour et nuit</li> <li>• Développement des pratiques de réductions des risques et harmonisation des pratiques bas seuils.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus d'accueil de jour.</li> </ul>

**Mise en évidence d'enjeux pour les 5 ponts :** L'année 2020 représente une transition vers le futur centre d'accueil 5Ponts qui ouvrira en 2021. L'année 2020, aussi éprouvante qu'elle a pu être, a été forte d'enseignements pour les futurs projets 5 Ponts. Il nous paraît important de dégager 3 axes majeurs :

- **Le repas comme enjeu d'accroche et de lien social**

Lors de la reprise de l'accueil de jour en septembre, nous avons noté une difficulté pour notre public à fréquenter à nouveau le lieu d'accueil sans restauration. La dynamique de tout venant a impacté le profil du public accueilli. L'aspect conjoint de la restauration et du lieu d'accueil apparaît comme un point important et indissociable pour certains accueillis et plus particulièrement la catégorie de personnes isolées en logement. La lecture que nous pouvons en faire est que le lieu représente un lieu de vie plus qu'un lieu de mise à l'abri. Dans ce contexte, les personnes motivaient leurs venues pour profiter du temps d'accueil afin de participer aux différentes activités, être en lien avec l'équipe, mais aussi prendre le repas dans cette dynamique de lieu de vie. Cette perte du public vient atteindre la dynamique de mixité des accueillis, au profit d'un public majoritairement sans abri.

- **L'émergence des accompagnements individuels pour les personnes éloignées des dispositifs**

La dynamique de tout venant en journée et le rôle de mise à l'abri a favorisé l'accueil d'un public dit « sans abri ». A la réouverture en septembre, nous avons été sur une dynamique de travail conjoint accueil de nuit et accueil de jour. Du fait simple que nous partagions les mêmes lieux, les publics ont naturellement fréquenté les 2 lieux jours et nuits. L'accueil en continu à la halte pendant cette période du 2<sup>ème</sup> confinement a concrétisé et renforcé cette dynamique. Dans ce contexte, une continuité des prises en charge a pu être à l'œuvre, la pratique d'accompagnement individuel a pu trouver un relai en journée. Ainsi, le temps d'accueil s'inscrivant dans une continuité d'accueil individuel et collectif a favorisé l'émergence d'accompagnements individuels.

Des intervenants socio-éducatifs se sont positionnés en référence sur l'ensemble des personnes accueillies dans le cadre du maintien d'accueil de la halte. La présence dans le quotidien des intervenants socio-éducatifs a modifié la dynamique de rencontres qui s'organisait précédemment sur des temps de permanence. Des projets individuels ont émergé correspondant davantage aux besoins spécifiques de personnes désocialisées, en souffrance psychique et/ou présentant des conduites addictives.

L'intervention s'inscrivant dans « une clinique du quotidien » a permis de discerner davantage les situations, d'affiner la lecture que nous pouvions en avoir grâce aux liens entre les différents intervenants (intervenants de proximité jour et nuit et intervenants socio-éducatifs, journée et soirée). Aussi, des projets individuels qui avaient déjà émergé dans le cadre du premier confinement, mais qui y ont trouvé une rupture lorsque le déconfinement a eu lieu, ont pu redémarrer.

Situation de M. B:

*« Mr B est un homme d'une cinquantaine d'années. Mr B présente un parcours de vie ayant de nombreuses ruptures familiales, professionnelles et psychiques. Il a connu de longues périodes de rue, parfois contraintes et parfois « choisies ». Mr souffre d'alcoolisme depuis une vingtaine d'année. Mr exprime à ce sujet, ne plus avoir aucun désir, avoir vécu de nombreux traumatismes et ne se lever que pour boire afin d'oublier.*

*Lors du premier confinement, l'équipe au travers du quotidien a pu lier davantage avec Mr en dehors d'une simple mise à l'abri par la halte. Le temps de la rencontre a pu avoir lieu autrement et amorcer avec lui l'idée d'un projet d'accompagnement des conduites addictives. Mr évoque cette période comme un première « graine plantée » qui a trouvé rupture, car le déconfinement et la configuration Halte 20h-9h, l'a ré inscrit dans des journées à la rue. Néanmoins l'amorce était effectuée.*

*Lors du second confinement, très rapidement les échanges individuels se sont renouvelés dans le quotidien et Mr a cheminé sur l'idée d'un travail thérapeutique autour de son parcours. Parallèlement la structure a proposé à Mr un projet de réductions des risques en accompagnant ses prises d'alcool. A la suite, Mr a sollicité l'équipe pour aller plus loin en rencontrant de manière bi- hebdomadaire, au CSAPA, un infirmier et un addictologue. L'équipe accompagne physiquement Mr aux rdv car il en a exprimé le besoin. A ce jour, nous pensons des passerelles vers l'hébergement pour ce Mr.»*

Cette situation illustre les bénéfices du quotidien dans l'idée de proposer un parcours sur mesure aux personnes accueillies. L'accueil en continu a pu répondre de manière constructive à la logique de dispositifs participant à morceler les prises en charge et par déclinaison la personne :

- Travailler ensemble : équipe jour et nuit, intervenants de proximité et intervenants socio-éducatifs

Nous retenons donc que l'organisation du travail a un fort pouvoir d'influence sur la pratique éducative et la réponse aux besoins des personnes accueillies.

Nous distinguons donc certains aspects majeurs ci-dessous :

- Complémentarité intervenant de proximité / intervenant socio-éducatif, du collectif vers l'individuel :

La complémentarité des 2 fonctions sur les différents temps a permis de favoriser le lien entre la dynamique individuelle et collective. Les différents acteurs nomment la pertinence de ce lien et l'influence positive sur les projets d'accompagnement individuel dans une dynamique collective. Les intervenants de proximité situés davantage sur une fonction collective, ont pu assurer un soutien précieux dans le quotidien dans le cadre des projets individuels (rappels des rendez-vous, échanges informels en soutien du projet individuel ...) Les intervenants socio-éducatifs inscrits davantage dans le quotidien ont pu tisser et optimiser les liens individuels entre espaces formalisés d'entretiens, échanges informels et partage des temps quotidiens (activités, repas...).

- Complémentarité entre les temps d'accueil

La non-scission entre le jour et la nuit a permis de « donner du temps » aux salariés et aux personnes accueillies de se rencontrer dans une dynamique continue. Les accueillies ont pu rencontrer UNE équipe composée de différents professionnels, comme ce sera le cas aux 5PONTS. Cela a constitué un cadre unique d'accueil contenant et sécurisant pour tous.

- Un lien de confiance grâce à une équipe fixe et identifiée

La présence de salariés identifiés dans le quotidien a favorisé le lien de confiance avec les accueillies. Cette confiance apparaît comme un préalable à l'émergence de projets individuels pour la personne. Au-delà d'une dynamique d'allers vers les personnes, elles ont pu être en demande de lien et venir vers les salariés, « avoir envie ». Ce lien s'est diffusé comme un climat de confiance entre les accueillies et les salariés. Aussi nous avons pu observer, sur la globalité du collectif, un meilleur « vivre ensemble » et moins de pratiques en lien avec la gestion de l'agressivité et de la violence.

## ANIMATIONS :

### ➤ De janvier à mars

Les animations ont été organisées et assurées par l'animateur avec l'aide et/ou le relai des autres membres de l'équipe socio-éducative et des bénévoles. Certains bénévoles sont référents d'animations et d'autres s'y greffent selon leurs disponibilités et leurs envies. Le planning mensuel d'animation est affiché dans les locaux de la Claire Fontaine et transmis aux autres structures des Eaux Vives pour affichage et communication.

La plupart de ces animations se sont déroulées en début d'après-midi, à la fin du déjeuner. Pour l'animateur, le repas est un temps propice afin d'encourager les accueillis et les bénévoles à participer ; également pour promouvoir les activités et recueillir leurs souhaits et leurs idées.

Le planning réalisé pendant cette période a intégré :

#### **Des animations permanentes :**

- Chant et couture avec des bénévoles historiques
- Jeux de sociétés avec l'animateur

#### **Des animations régulières :**

- Atelier d'écriture avec l'animateur
- Sport avec Dynamixt
- Sortie cinéma au Cinématographe

#### **Des animations ponctuelles :**

- Arts plastiques
- Bien-être et yoga
- Ateliers cuisines
- Initiation à la guitare (par un salarié du 24 bis)
- Sorties (exposition, bons carillon, expérimentations) et promenades
- Des temps libres sur lesquels des animations ont été improvisées à la demande

#### **Partenariat :**

Des liens avec les partenaires ont été maintenus en 2020 avec :

- Dynamixt (Sports Pour Tous)
- La Cloche (Le Carillon)
- Le Cinématographe
- Le service Carte Blanche
- La Nizanerie
- Agnès Varda

### ➤ Activités adaptées au contexte de juin à décembre

A partir du mois de juin et jusqu'à la fin de l'année, le contexte COVID19 a nécessité un déplacement des activités dans les locaux de la halte de nuit.

La prise en compte des règles sanitaires de distanciation sociale et de gestes barrières ainsi qu'une météo clémente nous ont conduits à multiplier les sorties en extérieur : balades, pique-nique, jeux et sport en plein air (molky, pétanque...). Une sortie en bord de mer à St Michel Chef-Chef a été organisée :



Cette journée d'évasion très attendue s'est déroulée le 17 juillet. Accueillis de La Claire Fontaine et de la halte étaient réunis et les bénévoles toujours fidèles. Une trentaine de participants dont les retours parlent d'eux-mêmes :

« Pique-nique convivial et chaleureux, « agréable de passer un temps en forêt puis au bord de mer » « repas merveilleux dans un endroit merveilleux » « j'ai aimé prendre la route pour aller ailleurs, jouer au molky et à la pétanque » « agréable de regarder les autres jouer et de se rafraichir les pieds dans l'océan »



« Crêpe Party dans le jardin de la halte le 23 juillet 2020. Un moment savoureux et participatif puisque 24 personnes ont mis la main à la pâte. Soleil, musique et bonne humeur étaient au rendez-vous, attirant la curiosité et la sympathie des habitants du quartier. »

A la réouverture de l'accueil de jour sur le site de la halte en septembre, un espace d'affichage dédié à l'animation a été créé pour présenter le calendrier des animations mensuelles, pour donner de la visibilité et de l'attrait aux activités proposées.

Des temps de « café partagé » ont été organisés par une intervenante socio-éducative à la demande des accueillis demandeurs de temps d'expression. Des sujets très variés ont été abordés notamment le nouveau fonctionnement de l'accueil de jour qui a évolué suite à des propositions concrètes des accueillis

L'activité couture a pu reprendre grâce à des bénévoles toujours très engagées malgré le changement de local et les contraintes sanitaires. Dès le mois d'avril, des bénévoles avaient pris l'initiative de confectionner des masques en tissu pour en distribuer aux accueillis de La Claire Fontaine avec lesquels ils étaient en lien téléphonique. A cette période, ils sont également venus en distribuer dans les établissements du Pôle Nantes Métropole. La confection des masques s'est poursuivie avec les accueillis au cours de la reprise des ateliers en septembre.

Au cours du 2ème confinement, l'animateur a été présent en alternance sur les sites de la Halte de Nuit et du 24 Bis. Ces deux sites hébergent jour et nuit un public en grande précarité qui ne participe pas ou très peu aux animations de l'accueil de jour en temps normal.

Pendant toute cette période, des animations ont été proposées chaque jour et organisées à la demande. : Atelier d'écriture, décorations de Noël, sport, atelier cuisine, jeux, projection de films, promenades et jeux de plein air



Pour marquer la fin de l'année, deux temps de goûter festif ont été organisés, les 17 et 18 décembre sur le site de la halte. Ce moment privilégié nous a permis de maintenir le lien avec le public habituel de l'ADJ (accueillis et bénévoles) en leur proposant de nous rejoindre pour l'occasion (événement sur inscription). Chacun a pu exprimer des pensées positives au travers d'un arbre à souhait qui a facilité les échanges.

## Observations :

L'année 2020 a été hétérogène sur la partie Animation ; il a fallu s'adapter au contexte sanitaire, aux changements de lieux, aux changements de fonctionnements, au manque de visibilité et à l'évolution du public.

- Le public :

Beaucoup des accueillis habitués de La Claire Fontaine présents pendant le 1er trimestre 2020 ne sont pas revenus par la suite en raison notamment du changement de lieu, du risque sanitaire, des changements de fonctionnement... Le confinement nous a amenés à proposer de l'animation à un public en grande précarité, différent et moins concerné par l'animation. Ces deux publics seront présents et se fréquenteront aux 5 Ponts. Ce retour d'expérience nous invite à bien réfléchir à la façon dont nos animations seront amenées pour permettre au plus grand nombre d'y participer.

- Les bénévoles : Les bénévoles n'ont pas tous suivi et ce pour des motifs variés
  - Raison de santé (nos bénévoles habituels sont âgés dans l'ensemble)
  - Discontinuité des activités et changement de site
  - Évolution de leurs missions (certains ne s'y sont pas retrouvés)

Il y a eu des répercussions sur l'animation. Par exemple l'activité Chant a dû évoluer du fait de l'absence de la bénévole de référence et d'un public historique qui n'a pas suivi. Pour bien démarrer 2021 et pouvoir anticiper les futures animations du centre d'accueil 5 Ponts, l'objectif est d'ores et déjà d'associer les bénévoles aux futures animations dont certaines se poursuivront dans le futur centre d'accueil 5Ponts. Selon leurs savoir-faire, leurs envies leurs disponibilités, il s'agira aussi d'envisager la mise en place de nouvelles activités.

- Croisement des salariés

Le contexte a favorisé les échanges entre l'équipe de La Claire Fontaine et d'autres équipes du Pôle Nantes Métropole. Ceci a permis d'anticiper les collaborations futures de tous ces salariés qui seront amenés à travailler ensemble sur le projet 5 Ponts, à être relais ou acteurs de la partie animation.

Les projets d'expérimentation : La Rustinette atelier de réparation de vélos et La Sauge, favorisent également ces échanges et nous ont permis cette année encore d'offrir de la diversité d'animations aux publics et de (re)-tester ces animations en vue de les pérenniser aux 5 Ponts.

## PERSPECTIVES 2021 :

- Poursuivre la dynamique de changement impulsée pour les 5 Ponts et accompagner les personnes accueillies et les bénévoles vers notre futur centre d'accueil 5Ponts en continuant à développer la participation des accueillis dans le fonctionnement de La Claire Fontaine et leur pouvoir d'agir.
- Développer des actions de formation pour les bénévoles qui expriment apprécier les temps quotidiens de briefing et débriefing où se croisent les pratiques de chacun favorisant la cohérence d'action. Ils sont aussi demandeurs de formation autre que par l'expérience de terrain.
- Continuer dans le cadre de l'animation, à se rapprocher d'associations parties prenantes ou à proximité géographique du Projet 5 Ponts. Renforcer les liens et les échanges pour une Co construction et inclusion des partenaires dans les projets d'animations.



## D) MAISON RELAIS - StudiOvives

### Introduction :

La maison relais StudiÔvives est une structure du Pôle Nantes Métropole de l'association Les Eaux Vives. Ouverte depuis Octobre 2014, elle s'inscrit comme une réponse au besoin de logement de manière pérenne. Elle permet aux personnes de vivre de manière autonome grâce à des studios indépendants tout équipés. Elle propose le vivre ensemble, avec des parties communes dédiées aux résidents. Elle assure la qualité d'accueil et d'accompagnement pour l'intégration des personnes en situation de grande précarité.

La convivialité, l'accompagnement et la confiance sont les fondements de la relation entre l'équipe pluridisciplinaire et les résidents.

La Maison relais StudiÔvives dispose de 20 logements type studio. Chaque logement contient une cuisine équipée et une salle de bains / WC. La structure bénéficie d'un conventionnement avec la Caisse Allocations familiales, ce qui permet aux résidents de prétendre aux APL.

Afin de faciliter la vie des locataires, des services collectifs sont à leur disposition : buanderie, cuisine collective, salle de convivialité (salon utilisé pour la réalisation d'animations en intérieur ou lors du repas collectif mensuel), un espace informatique, et est dotée d'une bibliothèque. L'ouverture de la Maison relais en 2015 a permis une mutualisation, de locaux et de personnel avec le CHRS le VAL et en 2019 avec le dispositif KerÔvives.

En 2020, l'année a été durement marquée par la crise sanitaire, impliquant un fonctionnement nouveau. En effet, les salariés ont été en majorité du temps en télé travail, même si une présence quotidienne a pu être assurée en alternance entre le Chef de service et l'hôte de maison.

### Le public :

#### ➤ **Caractéristiques du public logé à la maison relais « StudiÔvives » et résultats**

Les résidents de la Maison relais sont en grande partie des hommes, malgré la volonté de la structure de mixer les genres, cela a permis une présence plus importante de femme en 2020. Aujourd'hui sont présent 17 hommes et 6 femmes, isolés avec un certain degré d'autonomie. Tous sont orientés par le SIAO. Les personnes doivent disposer de ressources suffisantes, pour s'acquitter de leur redevance, et doivent être en capacité de cohabiter avec des résidents présentant des problématiques diverses.

StudiÔvives a pour vocation d'accueillir un public autonome et caractérisé par un isolement social et familial, de faibles ressources et ayant la plupart du temps des parcours de vie carencés, majoré par des problématiques d'addiction et des troubles psychiatriques. Elle est destinée à des personnes pour lesquelles le logement classique ne constitue pas une offre d'habitat adaptée. 8 personnes sont présentes depuis l'ouverture. 5 sont présentes depuis plus de 4 ans. En 2020, il y a eu 5 sorties dont 3 décès (décès non liés au Covid 19) et 3 entrées.

Les femmes ne représentent un peu plus 1/4 du public accueilli sur toute l'année 2020, entrants et sortants compris. La mixité est fondamentale dans une structure collective comme la nôtre et permet le mieux vivre ensemble.

Depuis l'ouverture de la maison relais en 2015, il y a moins d'écart d'âge entre les résidents. Ce qui s'explique sur les 5 ans, par le départ des plus jeunes vers du logement Social ou du CHRS.

69% des résidents ont plus de 50 ans et la moitié d'entre eux rencontrent dès cet âge, des problèmes liés au vieillissement, avec une perte d'autonomie à vivre en logement seul. Contrairement aux premières années, la tranche 35-45 est en augmentation et l'écart d'âge entre les différentes tranches est plus important. La tranche des + de 60 ans est en baisse de 8%, ceci dû aux multiples décès en 2020.

➤ **Les personnes logées sont dans la grande majorité en situation très précaire**

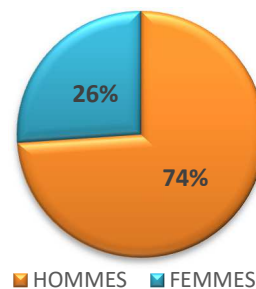
Sur le total des personnes présentes en 2019, 39% des résidents vivaient à la rue ou dans le dispositif de l'urgence. En 2020 nous notons une baisse de ce public de 16%.

Ces personnes ont peu d'expériences en logement, cela demande aux salariés de la MR d'accompagner le « savoir habiter ».

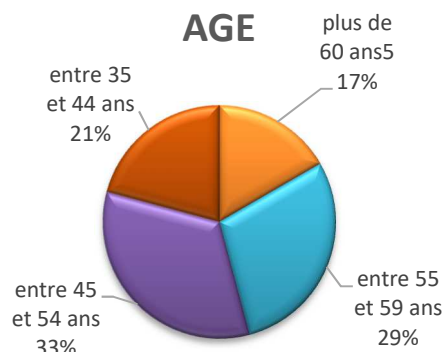
Actuellement 65% des résidents de la maison relais perçoivent une allocation d'adulte handicapé. Le séjour en Maison Relais a permis de stabiliser la situation d'une personne en 2020, avec la mise en place d'une mesure judiciaire et une mesure est en cours d'instruction pour une autre personne.

Le pourcentage de résidents sous protection judiciaire est légèrement en baisse, ceci est dû à l'arrivée de nouveaux résidents. Pour autant le profil de ces derniers nécessite que des demandes de protections soient faites. Certaines sont déjà en cours d'instructions

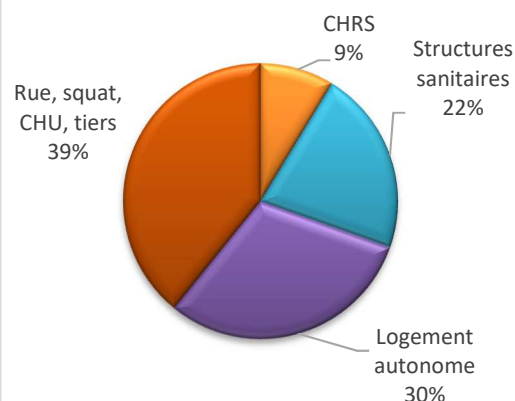
### GENRE



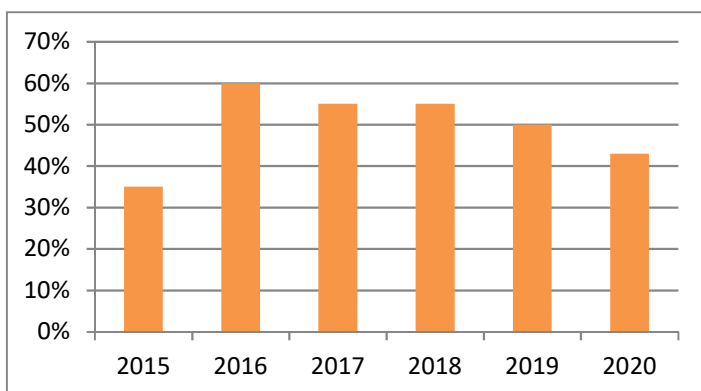
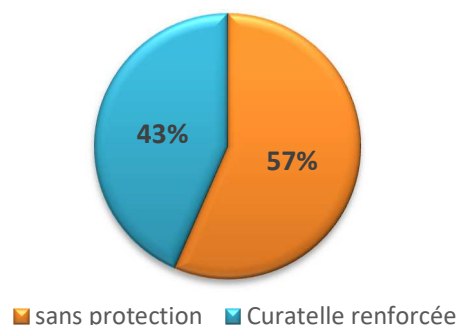
### AGE



### origine du public



### protection judiciaire



## Données qualitatives :

### ➤ Veille sociale :

Une présence quotidienne est assurée par l'équipe pluridisciplinaire du lundi au vendredi. Les résidents sont en principe autonomes.

Pour autant, une présence professionnelle est nécessaire pour plusieurs raisons :

- Apporter une écoute et un lien de confiance aux résidents afin de les aider dans leurs démarches sociales et faire face aux difficultés quotidiennes qu'ils peuvent éprouver.
- Assurer une présence rassurante pour les résidents qui peuvent nous solliciter au besoin.
- Proposition d'entretiens individuels à fréquence régulière pour les personnes qui le souhaitent afin d'assurer un suivi en continu.
- Orientation des résidents et lien vers et avec le tissu social de proximité : CMS, médiateurs de rue, accueils de jour, associations type resto du cœur, carillon. Lien avec les mandataires judiciaires, organismes d'aides à domicile.
- Assurer les accompagnements lors de rendez-vous extérieurs.

### ➤ Gestion du collectif

Il est défini conjointement avec les résidents de la Maison Relais, par une charte et un règlement, les modalités de la vie en collectivité : gestion de la buanderie, entretien de la salle commune. Durant l'année 2019, la décision a été prise de manière participative, de laisser l'accès libre aux espaces communs 24/24h, cette décision n'a pas pu être maintenue en 2020, en raison de la crise sanitaire. Nous avons dû fermer cet espace collectif, afin de répondre aux mesures de distanciation. Cette décision a fortement impacté les résidents, par manque de collectif et des espaces dédiés aux interactions sociales. Nous avons pu constater une baisse générale du moral, des difficultés dans la réalisation des actes de la vie quotidienne et un certain nombre d'état dépressifs, accompagnés d'idées noires.

### ➤ Animations

L'objectif principal des animations est de créer une dynamique de groupe, favoriser le vivre ensemble et donc la gestion du quotidien et des parties communes, rompre l'isolement. Les temps d'animation sont proposés au sein des espaces communs et à l'extérieur de la maison relais. La plupart des animations proposées sont mutualisées avec le CHRS et accompagnées par les salariés des deux structures. Malgré la crise sanitaire, nous avons pu malgré tout proposer des temps forts sur la période estivale notamment.

Activités régulières hebdomadaires	Activités ponctuelles
<p>Repas collectif une fois par mois en fin de mois au sein de la maison relais mutualisés avec les résidents du CHRS et de KerOvives (Janvier, Février, juin, Juillet).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sortie bateau cet été avec un groupe de personnes du CHRS, MR et KerOvives.</li> <li>• Sortie mer à la journée avec des résidents de la MR.</li> <li>• Initiation à la Bonanza avec intervenante extérieur, et un groupe de résident MR.</li> <li>• Sortie safari.</li> <li>• Remise en peinture des portes d'appartements des résidents avec la participation de chacun.</li> </ul>

### Objectifs spécifiques :

- Des repas collectifs ont été proposés de manière ponctuelle et dans le respect des protocoles COVID. Les participants avaient pour consignes, l'élaboration d'un menu, la participation aux courses, la préparation du repas, et au rangement. Ce temps permet aux résidents de réapprendre à faire des repas, avec une base de produits simples, de fédérer le groupe et de rompre l'isolement. Les repas sont des temps très appréciés par les résidents qui participent en nombre. Ils rassemblent et permettent des moments conviviaux, surtout en cette année particulière.
- Tous les ans il y a un temps fort autour de Noël. Cette année en raison du COVID le repas de Noël réunissant les résidents du CHRS, de la Maison relais et du dispositif KerOvives n'a pas pu avoir lieu. Il a été décidé d'offrir des paniers gourmands à chacun afin tout de même de marquer l'évènement.
- L'animation proposée à StudiOvives s'inscrit aussi dans le quartier avec une participation à l'organisation du « Safari Dalby », initié par un des cafetiers du boulevard. Ayant pour but de faire découvrir le quartier en déambulant dans les différents lieux, et proposant une expo, un spectacle, un concert etc... Ceci n'a malheureusement pas pu voir le jour, mais l'idée reste en réflexion et nous l'espérons sera mise en action dès que les mesures sanitaires le permettront.

### ➤ Veille sanitaire

Les personnes accueillies sur la maison relais ont comme premiers critères d'admission : l'autonomie, la précarité et l'isolement social et familial.

Ce que nous continuons à constater est que les pathologies liées au vieillissement prennent toujours de plus en plus de place. Nous arrivons à en stabiliser certaines par un suivi bien intégré et réglé aussi bien au niveau du réseau de ville que dans le lien avec l'Infirmière de la maison relais.

En effet, les parcours de vie carencés, d'errance et d'addictions entraînent de multiples pathologies somatiques et psychiques chez les personnes accueillies et ce plus tôt que les personnes ayant un parcours de vie dit « stable ».

De plus, nous constatons que les personnes plus jeunes, entre 40 et 50 ans, et dernièrement arrivées acceptent plus difficilement les soins malgré des pathologies chroniques invalidantes. Elles se saisissent difficilement de l'aide proposée et ont du mal à voir les conséquences de la non prise en charge de leurs pathologies.

La maison relais se veut un cadre de vie rassurant et structurant qui permettra aux personnes logées de se saisir des personnels en place afin d'évoquer leurs problématiques de santé et de soins.

Celles-ci demandent un accompagnement individualisé en équipe pluridisciplinaire d'où l'importance de travailler avec le réseau de soins partenarial.

Le maintien à domicile est privilégié mais arrive souvent à ses limites au vu de la dépendance de certains locataires. Une concertation pluridisciplinaire avec des demandes d'orientation vers des structures médicalisées ou foyers de vie spécifiques est nécessaire. Mais le manque de structures adaptées est très prégnant et nous demande une adaptation humaine et logistique en permanence pour « limiter la casse ». Ce qui crée très souvent un inconfort pour les locataires concernés. Pour favoriser le maintien à domicile, l'association a fait le choix de recruter une infirmière coordinatrice qui ne fait pas d'acte technique, mais travaille en partenariat avec des Infirmières libérales. Son rôle majeur permet l'évaluation en amont des situations préoccupantes. Elle permet un lien privilégié avec le secteur sanitaire de ville et hospitalier et facilite les interventions des professionnels de la santé. Elle permet aussi par un travail d'éducation thérapeutique d'apprendre à vivre au quotidien avec une pathologie chronique.

L'IDE est mutualisée également sur le CHRS et intervient sur le dispositif KerÔvives de manière ponctuelle, et toujours en lien avec la référente sociale afin de proposer une veille sanitaire en parallèle du suivi social. Elle a également en tant que « référente santé » du pôle de nombreuses missions sur des projets en cours afin d'apporter son expertise sanitaire (pont vers la santé 5 ponts, réduction des risques, coordination sanitaire...).

#### **Missions de l'infirmière :**

- Assurer l'insertion dans les soins en facilitant le lien avec les partenaires de santé.
- Coordonner les parcours de santé
- Assurer une veille sanitaire sur la maison relais, le CHRS et KerOvives à la demande des référents sociaux ou des personnes elles-mêmes.
- Pouvoir proposer les soins de base sur le rôle propre de l'infirmier (aide à la toilette, pansements, diagnostic infirmier, orientation ...)
- Accompagner les résidents lors des rdv médicaux et faire le lien avec les professionnels de santé.
- Faire le lien avec les partenaires de santé des structures du réseau social.

La Crise sanitaire qui a pu mettre en lumière l'isolement encore plus présent des locataires de la maison relais, le report des RDV médicaux et la suspension des suivis en cours.

Les usagers n'ayant pas de quoi faire leurs consultations en visio, le lien téléphonique journalier était d'autant plus important pour rassurer et continuer de coordonner les actions pour les acteurs de santé sur place.

L'acceptation du soin par les résidents de la Maison Relais est un travail de tous les jours et le binôme « hôte de maison, infirmière » est essentiel pour son bon fonctionnement.

Nous constatons en 2020 une légère augmentation des problématiques d'addiction, ainsi de problématiques liées aux troubles psychiatriques. Nous nous interrogeons sur l'effets COVID.

Un grand nombre de résidents cumulent différentes problématiques sanitaires

➤ **Partenariat**

Le travail de lien se poursuit avec nos différents partenaires :

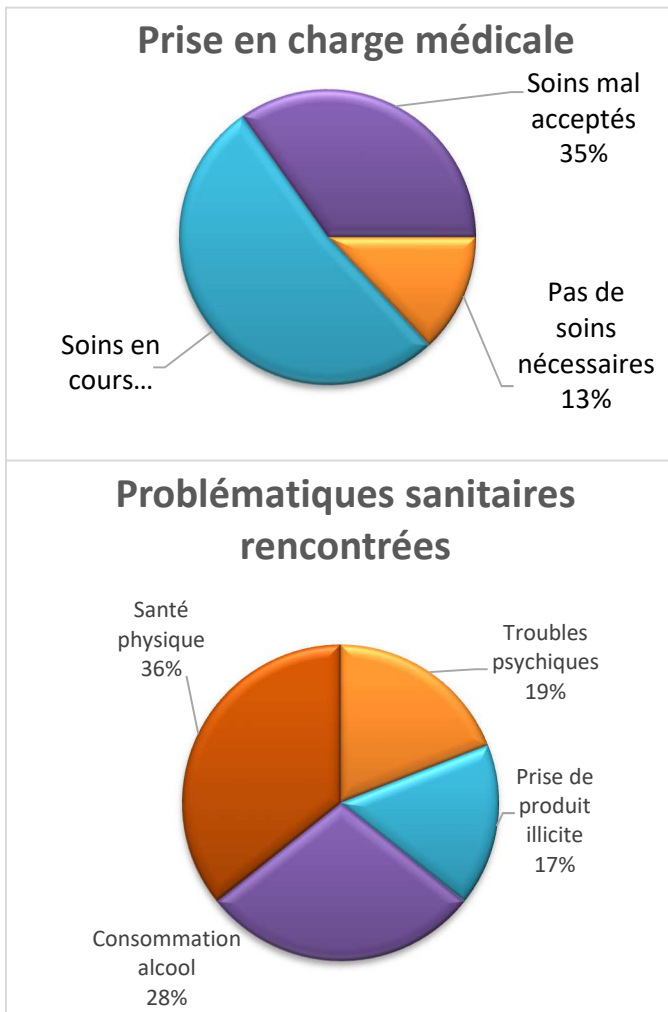
- Les services de protection judiciaire,
- MDS, (Maison Départementale des Solidarités de Dalby)
- Équipes d'infirmiers libéraux,
- CMP
- Associations d'aide à domicile, auxiliaire de vie
- Associations de quartier : la MAJ, La ressource
- Médiateurs de rue.
- Les Resto du Cœur de Dalby
- Le secours populaire
- La Maison D'accueil de Jour (MAJ)

**Portraits :**

**Mr A.M. :**

Mr est arrivé à StudiOvives en octobre 2019. Il a été orienté via le SIAO depuis le logis Montjoie où il résidait depuis 1 an et demi. Mr venait du dispositif d'appartements de coordination thérapeutique pour des pathologies chroniques lourdes et invalidantes.

A son arrivée au sein de la maison relais, Mr a très vite investi son logement. Il n'était pas friand des temps collectifs mais menait sa vie de manière autonome et sereine. Il avait besoin d'aide exclusivement pour la mise en place de ses soins et sa coordination. Il bénéficiait de passages IDE quotidiens.



Mr gérait ses démarches administratives seul la plupart du temps ou avec l'aide de l'hôte de maison en lien avec l'AS de secteur.

Ses pathologies rendaient le quotidien compliqué et Mr faisait des allers et retours à l'hôpital en urgence au moins 3 fois par mois. Malgré l'étayage en soin existant. Le pronostic vital était à chaque fois compromis et l'inquiétude grandissante quant à son maintien sur la maison relais.

Mr était de nationalité Djiboutienne et avait obtenu un titre de séjour pour raisons de santé. Toute sa famille était au pays et Mr souffrait de cette situation subie. Sa femme venait 2 fois par an. En effet, celle-ci arrivant de Djibouti, elle se faisait héberger pour la nuit chez une cousine vivant sur Nantes. Elle passait ses journées avec son mari au sein de la maison relais et a fait plusieurs fois la demande auprès du chef de service de rester en continu chez lui. Le règlement intérieur stipulant l'hébergement possible sur 2 nuits maximum et de manière ponctuelle n'a pas permis d'accéder à sa requête.

Lorsqu'elle était là, le constat était que Mr allait moins souvent à l'hôpital, décompensait moins sur ses pathologies chroniques, et suivait de manière plus fluide son traitement. Il était plus serein et plus apaisé. Cette situation a obligé l'équipe à ébaucher un travail de remaniement du fonctionnement et du règlement intérieur.

En mars 2020, la crise sanitaire et le confinement sont arrivés nous obligeant à revoir notre copie dans l'urgence. En effet, Mme étant en France, dans l'impossibilité de repartir à Djibouti, nous avons décidé en équipe pour des raisons sanitaires et dans le respect du confinement d'autoriser Mme à rester avec son mari au moins durant toute la durée du confinement.

Celui-ci s'est bien passé. Aucune nuisance ou débordements n'ont été rapportés par les voisins. Au contraire, Mme était appréciée de tous et faisait de son mieux pour illuminer le lieu. Mr n'a eu aucune décompensation de ses pathologies chroniques durant le confinement, malgré l'arrêt brutal de son suivi médical.

Le constat de ces faits est de dire que le règlement et le fonctionnement d'une structure comme celle-ci mérite de revoir les choses et de repenser le fonctionnement suffisamment régulièrement pour adapter nos méthodes et nos prises en charge car l'inclusion des familles lorsqu'elles sont présentes est primordiale pour le maintien en logement des personnes précaires ainsi que pour leur équilibre psychique et donc physique.

### **Mr G. :**

Mr G. est arrivé au sein de StudiOvives en décembre 2019. Mr était âgé de 55 ans et avait été orienté via le SIAO par les Lits d'Accueil Médicalisés de l'association Saint Benoit Labre.

Mr arrivait en fin de prise en charge là-bas. Il avait intégré les LAM pour des raisons de santé. Sa mobilité était fortement altérée et se dégradait de plus en plus. Il avait eu un long parcours de rue auparavant, passant par de nombreuses structures de l'urgence sociale de Nantes.

Mr était assez réfractaire à l'idée d'intégrer la maison relais mais avait peu de choix, arrivant en fin de prise en charge sur les LAM. Il trouvait le logement trop petit et restait obnubilé par ses vieux meubles qu'il voulait absolument voir passer dans son studio de 20m<sup>2</sup>.

Il était de contact assez fermé et a mis du temps avant de nous accorder sa confiance. De plus, il était isolé et a très peu participé aux animations collectives. Sauf sur sollicitation des professionnels. Ce monsieur était autonome autant dans la tenue de son logement, que dans les renouvellements administratifs et pour la gestion de son budget.

Il nous a alerté un jour car avait reçu une ordonnance de passage au tribunal de grande instance pour la mise en place d'une mesure de protection judiciaire. Cette démarche avait été faite lors de son passage aux LAM par l'assistante sociale, inquiète de ses troubles cognitifs de plus en plus présents et liés à l'alcool.

Mr s'est à ce moment-là braqué, refusant strictement cette mesure de protection, jugeant celle-ci démesurée et inadaptée car se sentait infantilisé. Du côté de l'équipe, aucun constat n'avait été fait quant à un manque de gestion financière. En effet, Mr était à jour de ses loyers, payait ses charges mensuellement, et ne sollicitait jamais pour un manque de nourriture. Son frigo était toujours plein.

Après sollicitation de l'assistante sociale des LAM, nous avons décidé de le soutenir dans sa démarche et l'avons accompagné au tribunal où il a pu rencontrer le juge et lui exprimer son ressenti et sa défense. Celle-ci nous a également reçus pour appuyer les dires de Mr.

La mesure de protection judiciaire n'a finalement pas été confirmée, laissant Mr autonome dans la gestion de son budget et de ses biens et permettant une relation de confiance encore plus développée entre lui et l'équipe de professionnels sur place.

## Conclusion :

L'année 2020 a mis à rude épreuve le lien entre l'équipe de StudiÔvives et les résidents avec la crise que nous continuons de subir.

L'équipe a dû repenser sa façon de travailler et d'accompagner, en utilisant le télétravail, les liens téléphoniques, et le présentiel mais de manière plus réduite.

Ces nouvelles méthodes de travail ont favorisé l'émergence de nouveaux projets d'animation, de remises à jour des documents concernant la maison relais : charte de vie, règlement intérieur etc...

Le lien téléphonique a renforcé et permis un lien duel résidents/professionnels, en favorisant l'ouverture de confidences, qui ont permis aux résidents de passer le confinement en se sentant sécurisés.

Nous envisageons 2021 dans un climat réaliste des conditions actuelles, mais voulons continuer à favoriser le lien en l'adaptant au mieux pour les résidents, pour éviter l'isolement et les ruptures de suivi.

## Perspective :

- Renforcer la Mutualisation du travail d'équipe, avec l'équipe du CHRS et du dispositif KerÔvives, afin de palier au désengagement des CMS dans une certaine démarche liée à l'accompagnement social des personnes résidentes : demandes d'APL, d'déclarations d'impôts, demandes de FSL ;
- Renforcer les volets animations, avec la mise en places d'intervenants extérieurs (biodansa, sophrologie) ;
- Réalisation d'un film documentaire par les élèves de l'école du cinéma ;
- Réflexion sur un projet pour l'ouverture d'un autre dispositif.



## E) KerOvives

### Introduction :

Le dispositif Ker vives est un dispositif expérimental qui existe depuis novembre 2017. Il est à destination de personnes, homme ou femme, dites « grands exclus », considérées comme « éloignées du logement » par le fait de leur addiction, leurs troubles de santé mentale, et qui refusent toute solution d'hébergement institutionnel ou qui en sont exclues. Le principe de ce dispositif est de leur proposer un logement du parc privé ou du parc social avec comme seul prérequis que la personne puisse être en lien avec les professionnels et accepte les visites dans le logement.

Son objectif est de proposer aux personnes d'expérimenter un hébergement dans un logement individuel, conjugué à un accompagnement de proximité. Cette expérimentation impliquant un travail en partenariat avec les acteurs sociaux et sanitaires du réseau permet d'évaluer plus finement la situation en logement de la personne et de travailler par la suite la solution d'hébergement/logement la plus adaptée.

### Logements :

Le dispositif KerOvives est constitué actuellement de 5 places dans 5 logements individuels diffus du parc privé et du parc social. Les logements ont été meublés et équipés afin que les personnes orientées puissent s'y installer directement, et y vivre en autonomie.

Les logements sont situés dans le quartier du Pin Sec et du quartier Dalby, à proximité du transport en commun (arrêt de tram), de services et de commerces de proximité afin de favoriser l'insertion sociale des personnes hébergées sur le dispositif.

### Orientation vers le dispositif et admission :

L'orientation des personnes s'effectue en concertation avec les partenaires du réseau de l'urgence sociale (SIAO44, Samu social). Une visite du logement et une présentation du dispositif KerOvives par l'équipe sont ensuite proposées aux personnes, en amont de l'admission, pour permettre un délai de réflexion à la personne ainsi qu'à l'équipe, avant l'intégration ou non dans le logement.

Il est important que la personne veuille intégrer ce logement et accepte des visites à domicile avant d'intégrer le dispositif. Après une période d'un mois au minimum de stabilisation dans le logement, un contrat d'hébergement est signé entre la personne et l'association. Ce contrat précise les engagements de l'association ainsi que les droits et devoirs de la personne notamment en termes de respect, de visites obligatoires et de participation financière.

### L'équipe :

L'équipe de KerOvives est composée d'une intervenante socio-éducative à temps plein et d'un chef de service. Suite à la mutualisation des compétences de l'équipe de StudiOvives, les professionnels de la maison relais (hôte de maison et infirmière) et du CHRS (ISE) enrichissent par leurs réflexions et leurs actions, les accompagnements proposés aux personnes hébergées sur le dispositif et notamment sur les situations complexes.

## Caractéristiques du public hébergé en 2020 :

En 2020, 6 personnes ont été hébergées sur le dispositif KerÔvives. Il y a eu 3 sorties et une entrée.

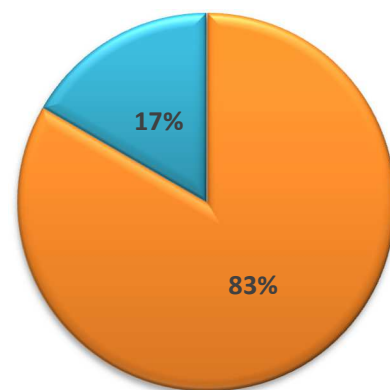
83,3% du public est masculin et est âgé entre 45 et 55 ans. Une seule personne sur les 6 présentes en 2020 est une femme. Le dispositif est mixte mais les orientations sont essentiellement masculines.

Le dispositif étant destiné à des personnes ayant eu un long parcours de rue, 5 personnes sur 6 ont eu un parcours d'errance de plusieurs années entre 7 et plus de 20 ans (vie à la rue, en squat ou en structure d'urgence). 3 personnes sur 6 ont une expérience carcérale de plus de 3 ans.

Ils sont tous connus de l'urgence sociale nantaise et ont eu l'expérience de diverses structures avec des fins de prises en charge car ils n'ont pas pu respecter le cadre de ces hébergements : règlement concernant leurs consommations, les contraintes de la vie en collectivité, l'accompagnement social, etc.

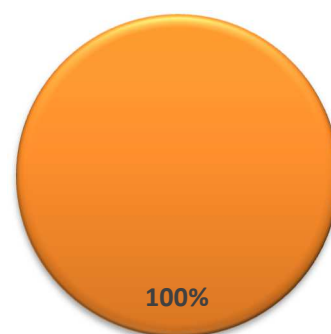
Les personnes hébergées sur le dispositif ont toutes des problématiques de santé qu'elles soient liées au somatique, à la santé mentale et/ou aux addictions diverses (alcool, toxiques, médicaments). 2 personnes sur 6 sont des poly consommateurs. 4 personnes sur 6 souffrent de dépendances. 3 personnes sur 6 ont eu un accompagnement dans le passé avec ELPP et une personne par des cliniques privées en santé mentale.

Pour toutes les personnes hébergées sur le dispositif, l'inscription dans une démarche de soin est complexe nécessitant du temps et surtout l'adhésion des personnes. Au vu des problématiques et afin d'être dans la réduction des risques, l'équipe travaille en lien avec les partenaires de santé du quartier (médecin traitant, pharmacie) et avec les équipes spécialisées en addiction et en santé mentale (Triangle, service addictologie de Saint Jacques, équipe ELPP).

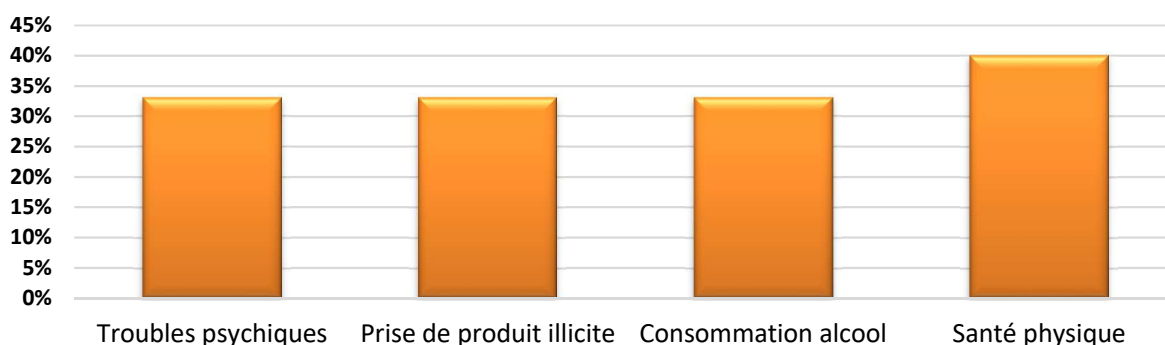


■ hommes ■ femmes ■ enfants

0%

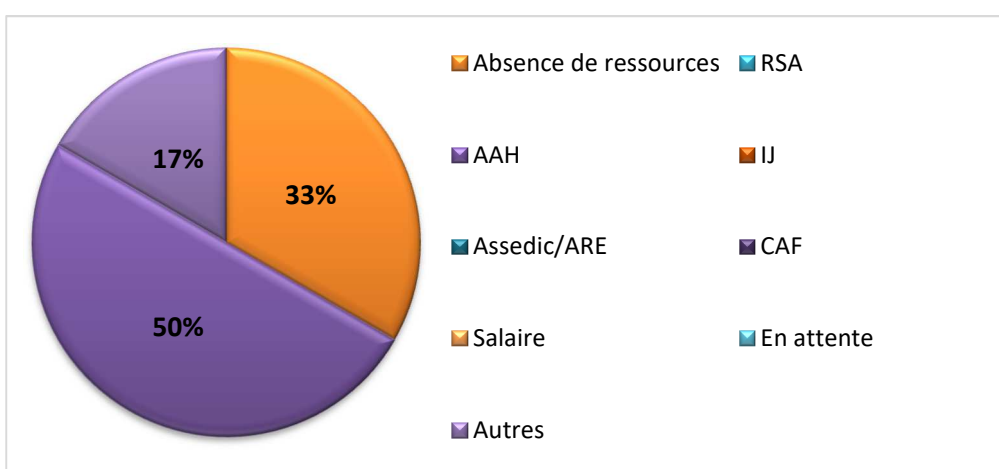


■ Rupture conjugale  
 ■ Violence conjugale  
 ■ Personne à la rue, en squat, en structure d'urgence  
 ■ Sortie d'hospitalisation  
 ■ Sortie de détention  
 ■ Autres



Concernant leurs ressources, les personnes accueillies en 2020 ont majoritairement l'Allocation Adulte Handicapée. Une personne perçoit une retraite et complète ses revenus par une activité salariée. Deux personnes n'ont pas eu de ressource cette année. L'ISE a tenté pour ces deux personnes de travailler sur leurs accès aux droits mais les problématiques de santé mentales de ces personnes ont freiné cette dynamique. L'une des personnes refuse « d'être dans le système » et de percevoir des ressources de l'Etat. Il a d'ailleurs mis fin à son hébergement en rompant le lien avec l'équipe. Et la deuxième personne souffre d'un trouble identitaire qui empêche toute régularisation de sa situation et il a également mis fin à son hébergement tant il lui était difficile de vivre seul en logement.

Ces deux départs nous ont permis de mieux percevoir les limites de l'accueil et de l'accompagnement proposé sur le dispositif KerÔvives pour les personnes ayant des pathologies de santé mentale non stabilisées. Une autre orientation nous semble désormais plus adaptée notamment vers le nouveau dispositif spécialisé en santé mentale : Le chez soi d'abord.



## 2020, apparition de la COVID et ses répercussions :

L'année 2020 est marquée par un contexte sanitaire particulier avec l'arrivée de la Covid et de deux confinements. Le premier confinement a changé les modalités d'interventions de l'équipe éducative. Faute de pouvoir effectuer les visites à domiciles habituelles, celle-ci a mis en place des entretiens téléphoniques à raison de 2 à 3 par semaines pour certaines personnes et pour certains quotidiennement en dehors des temps de week-end. Des portages de repas ont été mis en place ainsi qu'une vigilance qui s'est traduit par des visites hebdomadaires par le chef de service.

Malgré ce fonctionnement pour garder le lien et être soutien, les personnes ont exprimé de nombreuses angoisses, et une augmentation de leurs consommations de produits (alcool, médicament et toxiques). Suite à cette période anxiogène, deux personnes ont mis fin à leurs hébergements. La première personne des personnes nous a remis les clés ne se disant « pas prêt pour l'instant à être en logement » après une expérience de 2,5 ans sur le dispositif et deux déménagements. Et la deuxième personne, suite à une hospitalisation, a refusé tout lien avec nos services et est retournée à la rue. Le sentiment d'isolement s'est révélé insupportable pour ces deux messieurs.

Ces observations ont permis à l'équipe de changer leurs approches pour le deuxième confinement et l'équipe a conservé les visites à domiciles en respectant un protocole sanitaire tout en conservant les entretiens téléphoniques qui permettent une autre modalité d'échange entre accueillis et professionnels.

### **Modalité d'accompagnement sur le dispositif KerÔvives :**

Le travail d'accompagnement sur KerÔvives s'appuie sur une réappropriation d'une vie en logement et sur un soutien dans la gestion du quotidien. Revivre dans un logement autonome est un véritable bouleversement qui nécessite un accompagnement de proximité avec des visites régulières au domicile. L'ISE établi avec chacun un calendrier de visite en s'adaptant le plus possible aux besoins et au rythme des personnes. Lors de ces visites, ont pu être travaillé : l'organisation des courses alimentaires, se faire à manger, l'utilisation de l'électroménagers pour certains, l'entretien du logement mis à leur disposition et l'insertion sur le quartier pour rompre leur isolement.

En parallèle, l'ISE travaille sur l'accès et la mise à jour des droits. Quatre des six personnes accueillies y ont répondu favorablement une fois en logement et la relation avec l'équipe établie. Ces personnes se sont mobilisés afin de mettre à jour leurs situations administratives : pièces d'identité, ressources, couverture de santé etc. Chacun à leur rythme, ils ont peu à peu rétablis leurs droits et leurs ressources.

Le fait de pouvoir se stabiliser en logement de façon durable a permis également de faire émerger des demandes et des projets en particulier sur la question des soins, et sur les freins à l'accès à une vie locative. En ce sens, en 2020, une mesure d'accompagnement Social Personnalisé et une mesure de protection judiciaire ont été mis en place afin de pouvoir se projeter plus sereinement sur un projet d'appartement autonome pour la suite. Deux demandes d'inscription au contingent préfectoral ont été effectuées pour permettre à ces accueillis d'accéder à un logement autonome après trois années d'accompagnement sur le dispositif.

Par ailleurs, l'expérience de ces trois années nous a démontré que les personnes accueillies sur le dispositif n'étaient pas en capacité d'accueillir de la visite sans que cela génère du bruit, des squats, ou des abus de confiance de la part d'autres personnes. L'ISE ainsi que le CDS interviennent ponctuellement dans la « gestion des visites » au cours de l'année à cause d'évènements variés. L'inclusion dans leurs immeubles respectifs et dans le quartier reste donc un axe important du travail de l'ISE afin de favoriser une véritable insertion sociale pour des personnes qui n'ont pas eu depuis longtemps une expérience en logement.

De ce fait, L'ISE travaille à la notion de vivre ensemble, au respect du voisinage et à l'appropriation des normes d'une vie en immeuble collectif avec les personnes hébergées. L'inclusion demande un réel et important travail de médiation avec les voisins et avec l'agence gestionnaire afin d'adapter au mieux les interventions.

### **Objectif 2021 :**

Fort de son expérience, le dispositif KEROVIVES va perdurer au-delà des 3 ans prévues. En effet, l'association les Eaux Vives s'est associée avec les associations Trajets et Aurore et ont eu l'honneur d'être choisi pour un appel à manifestation d'intérêt générale à destination des grands marginalisés : le projet des 3 îlots.

Chaque structure associée à ce projet va proposer une modalité d'accueil différente pour ce même public. L'association Aurore va permettre à 60 personnes d'accéder à des modulaires en semi collectif (chambre individuelle avec toilette et douche mais cuisine commune).

L'association Trajet propose à l'aide de leur atelier d'insertion, la construction de 18 Tiny House permettant aux personnes hébergées sur cette modalité une autonomie et une mobilité avec un habitat rassurant. Et l'association Les Eaux Vives poursuit l'expérience KerOvives sur un même principe d'accueil sur des logement individuel et autonome mais avec une nouvelle dynamique :

- Un doublement de sa capacité d'accueil : 10 places à partir d'avril 2021.
- Un renforcement de l'équipe avec un intervenant de proximité à temps plein et une infirmière mutualisée sur les 3 ÎLOTS.
- Des orientations et des passerelles communes pour ces 3 structures afin de sécuriser les parcours d'insertion des personnes accueillies.

## Situation :

### *Situation Monsieur L*

*Monsieur L est âgé de 51 ans. Il a pour ressource de l'AAH, une pension d'invalidité et un complément de ressource de la CPAM.*

*Monsieur souffre d'une problématique d'addiction (alcool) depuis sa jeunesse. Suite à son mariage, Monsieur est devenu abstinent pendant une période d'environ 5 ans. En 2005, le couple devient parent d'une petite fille. Quelques années après, Monsieur reconsume et de la violence apparaît dans le couple. En 2011, le couple se sépare définitivement et la situation de Monsieur se précarise. Monsieur est alors hébergé par des tiers puis dans différents centres d'hébergements nantais. Durant cette période, Monsieur n'arrive pas à se stabiliser dans les structures et n'adhère pas à l'accompagnement proposé. En 2016, sans solution d'hébergement, Monsieur vit en squat, au jardin des ronces. Il est victime d'une agression d'un de ses pairs et se retrouve avec la cheville cassée, en fauteuil roulant. Le Samu social l'oriente alors vers les Lits Halte soin Santé de Nantes (ASBL) puis celle de Saint Nazaire. Monsieur n'a pas réussi à se maintenir sur ces deux structures et s'est de nouveau retrouvé dans ce même squat jusqu'à l'orientation vers KerOvives en novembre 2017.*

*A son arrivée, Monsieur parle de son envie de s'inscrire dans une démarche de soin et de faire une cure. Il évoque un projet par la suite de réinsertion professionnelle. Très vite, Monsieur a un discours ambivalent. Il exprime des idées et des projets et demande de l'aide puis se rétracte. Au fil des visites, Monsieur met à jour sa situation administrative. Il accepte les soins liés au somatiques et de voir un addictologue. Toujours dans son ambivalence entre « je suis malade, je veux du soin » et « je n'ai besoin de personne car je me connais bien », Il met fin aux entretiens avec son addictologue en juin 2020 après le premier confinement mais continue les consommations.*

*Depuis son entrée en logement, sa gestion financière est mis en péril par ses conduites addictives très présente dans son quotidien. En milieu de mois, Monsieur n'a plus les ressources pour subvenir à ses besoins. Il accumule des dettes de participations financières (pour son hébergement, de téléphonie et de mutuelle). Par deux fois en 2018 et en 2019, Monsieur s'est rétracté le jour de l'entretien pour l'expertise nécessaire à la demande d'une mesure de protection. En décembre 2019, il accepte la mise en place d'une Mesure d'Accompagnement Sociale Personnalisée. Cette dernière a permis à Monsieur de stabiliser sa situation financière et de prendre conscience de son besoin de soutien dans ce domaine. Il demande et accepte son renouvellement en 2020 pour sécuriser sa demande prochaine d'une mesure de protection.*

*Le projet de Monsieur est de vivre à la campagne. La future mise en place d'une curatelle va permettre de réaliser le souhait de Monsieur et une demande de contingentement est en cours.*

## *Monsieur B*

*Monsieur B est âgé actuellement de 47 ans, célibataire et n'a pas d'enfants à charge. Il vit actuellement avec ses deux chiens. Il est reconnu en situation de handicap et bénéficie à ce titre de l'allocation adulte handicapé. Monsieur est un poly consommateur, accompagné par le Triangle M est arrivé sur le dispositif en décembre 2017 après 13 années d'errance et de vie en « squat ». Au cours des deux premières années, M. adhère et se mobilise au niveau de l'accompagnement socio-administratif proposé. Il s'inscrit également dans une démarche de soin accompagné par l'association Le Triangle.*

*Après 2 ans de stabilisation en logement, des difficultés persistent dans sa gestion budgétaire. En effet, Monsieur rencontre toujours des complications à finir son mois. Il a gardé l'habitude de faire la manche pour pallier aux manques de son budget. Il exprime le fait qu'il n'arrive pas avec sa gestion à prioriser les soins. Pour autant, Monsieur règle régulièrement sa participation financière à l'association mais a régulièrement des dettes de mutuelle. Il n'arrive pas à concrétiser ses projets d'achats (vestimentaires, mobiliers, vacances), ses soins dentaires, et les soins pour ses chiens. Début 2020, Monsieur accepte de faire la demande d'une MASP.*

*Concernant le logement, Monsieur l'investit et tente de l'entretenir au mieux. Suite à des nuisances sonores répétées, des plaintes de voisin se succèdent. Après l'installation de tapis, de rappels à monsieur des normes de vivre ensemble, nous proposons à Monsieur un déménagement dans un autre appartement plus insonorisé en octobre 2019. Monsieur accepte mais dans le deuxième appartement, l'histoire se répète. Nous travaillons avec Monsieur sur un projet d'éducation canine afin de limiter les aboiements de ces chiens et les cris de Monsieur « pour se faire respecter ». Mais ce projet est mis en échec dès lors que Monsieur a dépensé l'argent alloué pour l'éducateur pour son quotidien. En juin 2020, nous proposons à Monsieur un troisième et dernier appartement dans un parc social cette fois. Et de nouveau, des problèmes de voisinage apparaissent dues à des nuisances sonores. En parallèle, Monsieur a cessé son suivi au triangle et ses consommations de toxiques augmentent. Lorsque nous voulons évoquer cela avec Monsieur, ce dernier décide de mettre fin à son hébergement. Il dit ne pas être prêt et nous rend les clefs. KerÔvives aura été une étape pour Monsieur qui on espère lui facilitera dans le futur la concrétisation d'un autre projet d'insertion.*

## F) CHRS Le Val

### Introduction :

Le CHRS est un établissement de 19 place. Il accueille, héberge et accompagne en logement diffus toute personne, isolés, monoparentales ou familles, en difficultés sociales présentant également d'importantes fragilités relationnelles, voire psychologiques. Ces vulnérabilités conduisent les personnes à un processus d'exclusion avec une perte d'identité sociale et professionnelle. Le chômage de longue durée, les ruptures familiales, la dégradation des ressources, les problèmes judiciaires sont autant de causes conjuguées à la pluralité des problématiques des personnes accueillies dans l'établissement. Il nous faut également insister sur le constat quotidien sans équivoque de l'état de fragilité psychologique de nos publics ayant connu de multiples ruptures dans leur parcours de vie.

Les motifs de la demande au CHRS le VAL (centre d'hébergement et de réinsertion social) sont pluriels, car les personnes cumulent le plus souvent plusieurs difficultés. Un contrat variant de 1 à 6 mois est passé entre le résident et la structure. Cela peut être reconduit jusqu'à 18 mois sous validation de la DRDJSCS (Direction régional départemental de la jeunesse du sport et cohésion sociale).

La demande auprès du CHRS se fait par le biais du SIAO. Le SIAO est un service permettant de mieux répondre aux besoins des personnes en difficulté, mieux réguler les places sur le territoire et en améliorer le diagnostic. Le personnel du CHRS participe de manière assidue et active une instance de la SIAO, communément appelée CTO (commission technique d'orientation), répond aux demandes du SIAO dans le cadre de ses possibilités.

### Mission du CHRS :

La mission principale du CHRS est de soutenir et d'accompagner les personnes accueillies à retrouver une autonomie personnelle et sociale. Pour cela, une prise en charge individuelle est formalisée par l'élaboration d'un projet d'insertion.

L'établissement se donne comme mission l'accompagnement socio-éducatif de personnes sans domicile, en vue de favoriser leur insertion ou réinsertion dans le champ social. Les domaines, tels que la santé, l'emploi, la formation, le logement, la gestion budgétaire, la parentalité, la situation administrative et la culture, sont abordés en fonction des particularités de chaque situation et des besoins de la personne.

### L'équipe :

- Un chef de service mutualisé avec d'autres structures
- 2 ITP travailleurs sociaux
- Une infirmière à 40% et mutualisée avec le PAU

#### ➤ L'organisation du travail

Suite aux départ en retraite d'un référentes les résidents du CHRS ont été accompagnés par 1 travailleur social sur une partie de l'année 2020 et dans l'attente d'un recrutement. Chaque résident bénéficie d'un projet personnalisé. Ce projet, construit et défini avec les personnes après une première phase d'observation, s'inscrit dans un accompagnement socio-éducatif.

Selon les besoins et les projets de la personne, différents champs peuvent être abordés (santé, insertion professionnelle, insertion par le logement, parentalité, justice, situation administrative et financière...).

Le référent assure une prise en charge globale en privilégiant le partenariat avec d'autres instances. Ces projets feront l'objet de bilans intermédiaires permettant un réajustement des axes de l'accompagnement.

Outre l'accompagnement social individualisé, l'établissement propose un soutien sanitaire et psychologique la présence dans l'équipe mutualisée Maison-Relai/CHRS/KerÔvives d'une Infirmière, ayant une longue expérience en Hôpital Psychiatrique. Elle a pour mission de soutenir les équipes dans une réflexion sur la santé et d'être ressource dans les décisions, de développer de nouvelles pratiques permettant aux professionnels d'accompagner les personnes accueillies dans une visée de transformation sociale.

Dans un contexte où l'accueil de personnes souffrant de problématiques de santé mentale s'accroît et, l'accès aux soins devient de plus en plus complexe (délais de traitement de la demande, paiement...), ce champ spécifique est de plus en plus un élément incontournable à prendre en compte dans l'évolution de nos accompagnements. L'intervenant social témoigne de façon de plus en plus régulière des difficultés à accompagner les publics en souffrance psychique. Difficultés également pour les équipes à caractériser les troubles rencontrés, à évaluer la nécessité à orienter vers un partenaire santé mais surtout de gérer ces troubles au quotidien.

### ➤ Réunions d'équipe

Des réunions d'équipe hebdomadaires sont planifiées au sein du service mutualisé MR-CHRS. Elles sont représentées par l'ensemble du personnel éducatif et animées par le chef de service.

Elles permettent :

- De traiter les demandes des usagers ;
- D'organiser et de coordonner les diverses actions à mener dans le service (activités, formations, stagiaires) ;
- D'évoquer, d'échanger et de réfléchir sur les situations accompagnées, leurs évolutions et projets, ainsi que les difficultés rencontrées dans la prise en charge ;
- De prendre toutes les décisions liées au fonctionnement du service mais aussi aux résidents (c'est par exemple dans ce temps que peut être décidé une fin de prise en charge ;
- De réunions et de rencontres des partenaires afin d'échanger sur les pratiques respectives.

Ces temps d'échanges formalisés constituent un espace de partage, de concertation et de réflexion, qui permettent de coordonner le fonctionnement institutionnel.

### Le public :

#### ➤ Profil des résidents accueillis

Des personnes isolées majoritairement féminines (1 homme et 2 femmes). Un tiers de ces personnes est arrivé en CHRS suite à une rupture (familiale, conjugale ou professionnelle). Ces usagers sont majoritairement sans emploi et pour un tiers d'entre eux, se sont déclarés sans ressource. Une moitié a un suivi régulier au niveau médical (service spécialisé en addictions, médecins psychiatres, médecins généralistes, CMP), l'autre moitié doit régulariser leur situation administrative (validité de titre de séjour, impôts, budget/dettes, lien avec les services liés à l'emploi –Pôle Emploi, etc.)

Quatre familles monoparentales : elles sont composées par une mère et un ou plusieurs enfants. Elles ont eu un parcours en structure d'urgence avant d'être orientées en CHRS. Pour l'une, il s'agit d'un accompagnement lié à la régularisation administrative (préfecture, scolarisation). Pour l'autre, l'accompagnement est réalisé en lien étroit avec les services d'aide sociale à l'enfance, sa fille a été placée en foyer. Et les deux dernières sont des femmes séparées sans emploi accompagnées d'adolescents en difficultés.

Cinq familles composées d'un couple et des leurs enfants. Leur situation administrative est un frein à l'accès au logement social. Dans les 5 couples, l'homme travaille de façon déclarée ou non, et un est étudiant, et la femme s'occupe de la logistique liée à la famille. Dans l'attente d'un titre de séjour pour régulariser leur dossier et d'emplois stables, ils sont accompagnés dans la compréhension des démarches administratives.



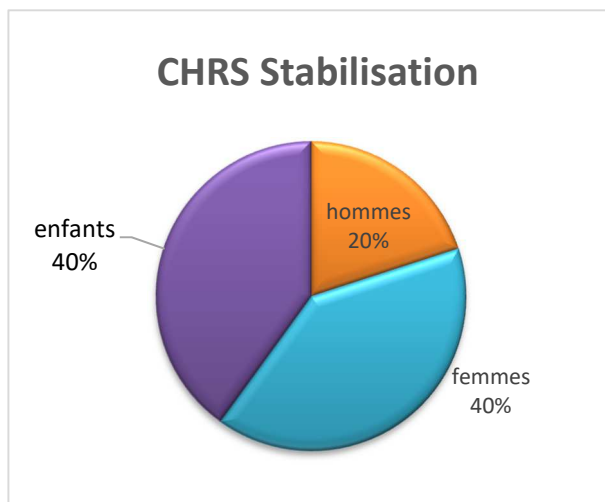
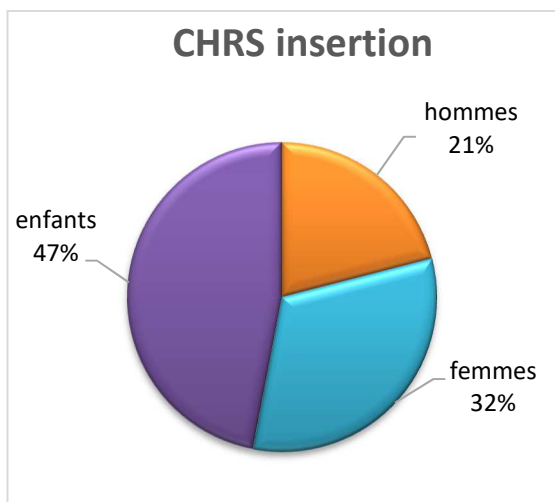
➤ **Caractéristiques du public hébergé au « CHRS le VAL » et résultats**

**CHRS insertion (16 places)**

- 1 homme
- 2 femme seules
- 2 femmes seules avec 4 enfants
- 4 couples et 9 enfants
- 1 couple sans enfant

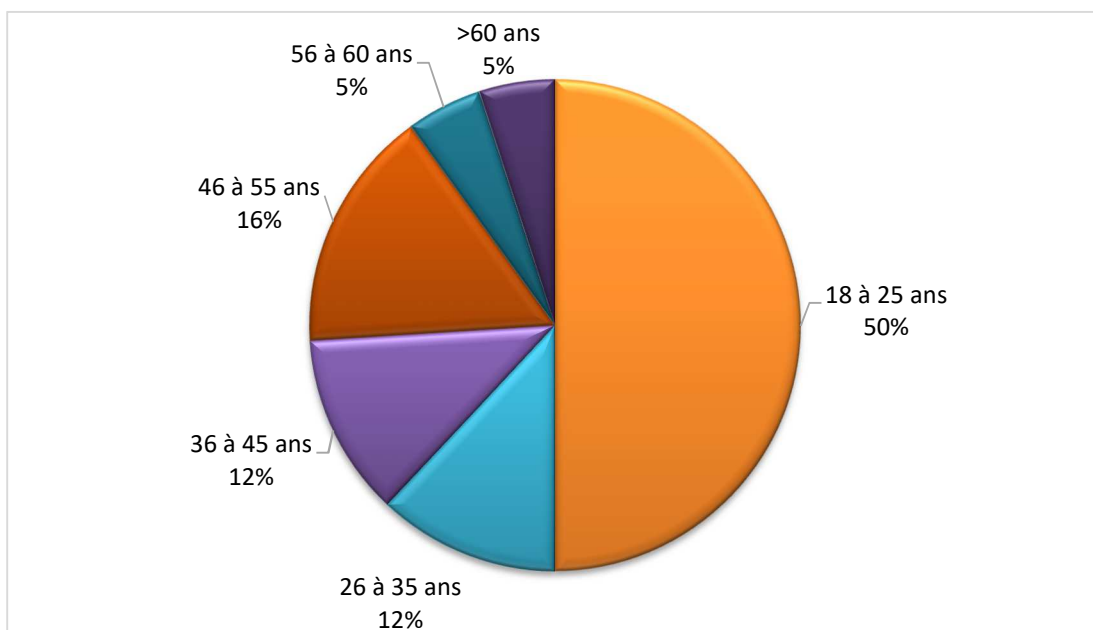
**CHRS stabilisation (3 places)**

- 1 femme
- 1 femme seule avec 1 enfant



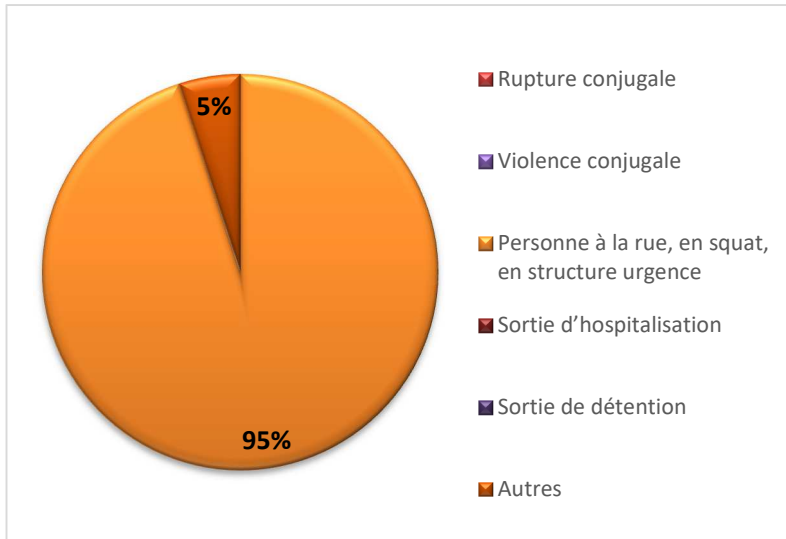
- Sur l'insertion les ménages isolés en 2020 sont en minorité, 1 homme, une femme.
- Sur la stabilisation les ménages sont principalement des couples avec enfants
- Sur l'ensemble des femmes résidentes la moitié d'entre elles sont des femmes avec enfants. L'accompagnement pour deux d'entre elles est lié à la régularisation administrative (préfecture, scolarisation). Une autre situation de femme seul avec enfant demande une attention particulière. Le groupe avait été accueilli sur le CHRS en tant que famille « père, mère, enfant. La femme se trouve désormais seule, suite au décès de son mari.

**Âges des menages sur l'ensemble :**

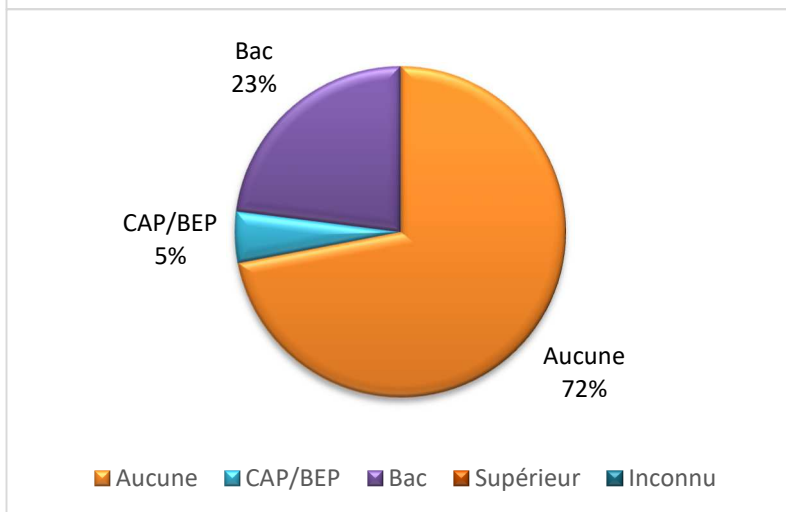


- La moitié des résidents ont entre 18 et 25 ans. Ce sont les enfants des familles monoparentales et les jeunes couples arrivés en 2020. Un quart des personnes est représentatif des personnes hébergées en CHRS. Le public est dans une dynamique d'insertion et de stabilisation.
- Les plus de 55 ans ne représentent qu'une partie infime du public accueillis

### Situations des ménages avant le CHRS :



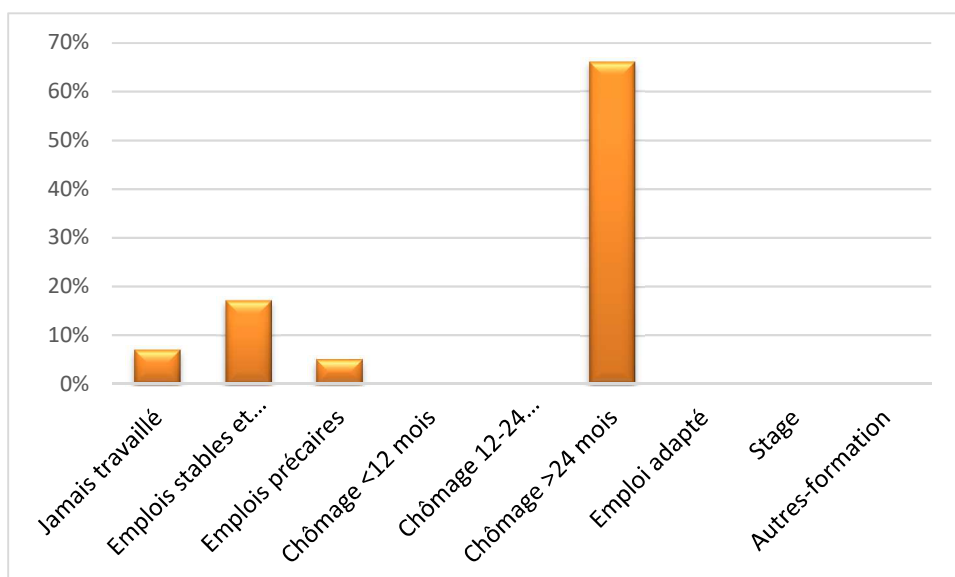
- 95% des personnes sont arrivées en CHRS, après un passage via l'urgence sociale, suite à une rupture (familiale, conjugale ou professionnelle).
- 5% viennent de camps ou de hébergements chez un tiers.



### Scolarité, qualification et emplois des ménages :

72% des personnes n'ont aucune scolarité ou alors inconnue. Il s'agit des personnes d'origine étrangères.

60% des ménages sont sans emploi et inscrits à Pôle emploi. Les 10% qui n'ont jamais travaillé, sont en cours de régularisations, sans autorisation d'emploi.

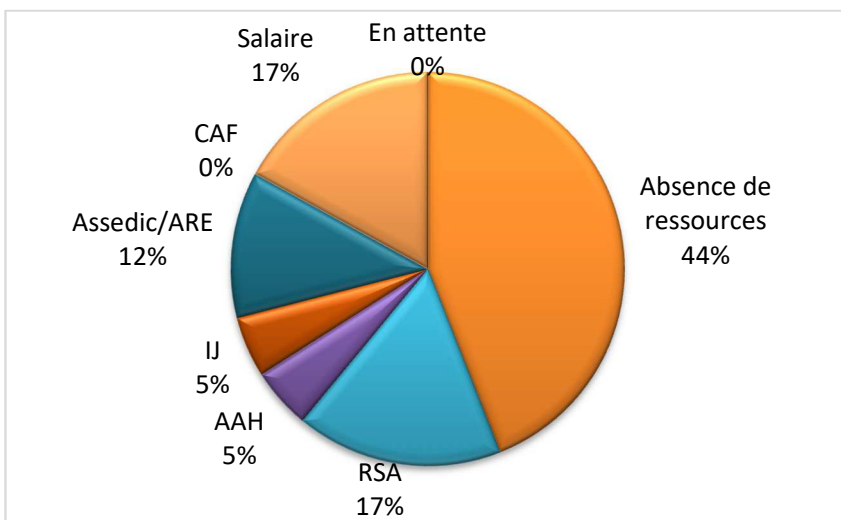


➤ **Ressource :**

Sur 2020, 44% des personnes hébergées déclarés sans ressource.

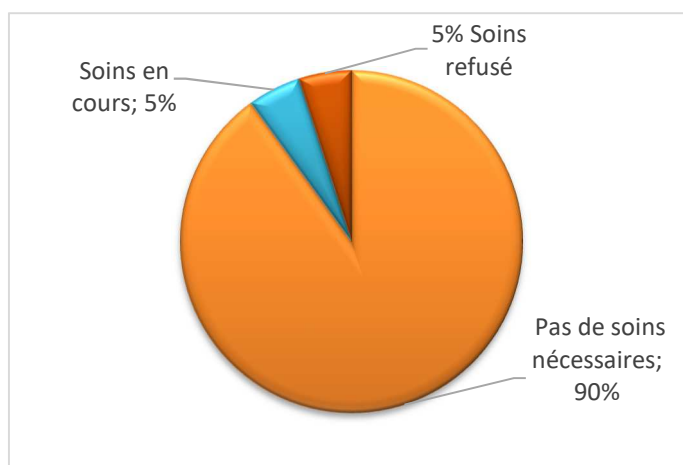
Toutes sont en attentes d'une régularisation administrative pour prétendre à l'emploi ou ouvrir des droits aux minimas sociaux.

L'ensemble de ces ménages perçoivent L'ASG.



➤ **Santé :**

Contrairement à il y a quelques années où le CHRS accueillait un public type KerOvives avec beaucoup de problématiques de santé. La population aujourd'hui, du fait des nombreuses familles hébergées ne nécessite pas de soins particulier et sont souvent autonome sur leur prise en charge médicale. Le 5% correspond à une famille, ou nous avons été obligé suite à des violences sur le voisinage et le personnel, de mettre fin à la prise en charge

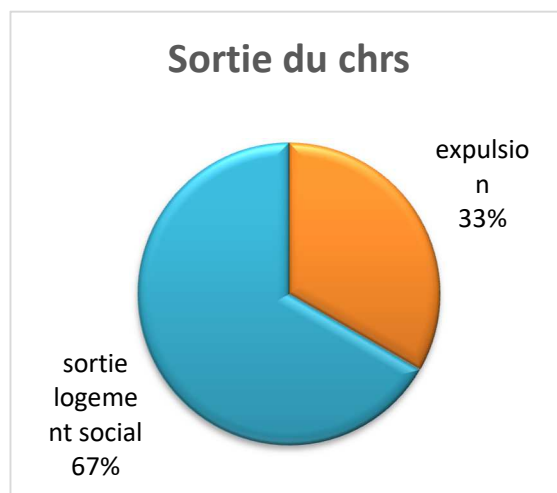


➤ **Entrée CHRS :**

En 2020 nous n'avons eu que deux personnes entrées sur le CHRS. Il s'agit d'un couple sans titre de séjour orientée par le SIAO. Le faible d'entrée provient essentiellement du maintien des personnes présentes fautes de solution de sorties en raison de la crise sanitaire et de l'embolisation des dispositifs types contingentements.

➤ **Sortie du CHRS :**

En 2020 peu de sorti5 du CHRS en raison de la crise sanitaire et de la saturation des dispositifs et notamment le contingentement préfectoral, qui aujourd'hui apporte des réponses sur des délais très long. La majorité des personnes (5) ont quitté la structure vers un bailleur social, via les contingentements préfectoraux. Les personnes accèdent ainsi à un logement de façon autonome. Une personne sorite a eu une fin de prise en charge pour violence sur le voisinage et le personnel, refus d'adhésion à l'accompagnement et dégradation du logement. Une personne est décédée en cours de séjour, mais la famille est toujours présente.



- Chiffres sur adultes + enfants :

	Insertion	Stab
<b>Personnes présentes au 31-12-2019</b>	22	3
<b>Personnes présentes au 31-12-2020</b>	25	3
<b>Taux de rotation</b>	68%	100%

Taux de rotation en légère baisse en 2020 en raison, au regard de la saturation des dispositifs. La majorité des ménages sont contingentés depuis minimum 9 mois et sont en attente d'une proposition de logement.

➤ **Renouvellement**

Nombre de renouvellements sur adultes prolongés	Insertion	Stab
	8	2

Nombre de nuitées sur 2019 :

	Insertion	Stabilisation	TOTAL
<b>Nuitées théoriques</b>	5840	1095	6935
<b>Nuitées réalisées</b>	8726	1460	10186
<b>Taux d'occupation</b>	149%	133%	146,88%

- Sur capacité sur la stabilisation et le CHRS due à la présence d'enfants
- La durée moyenne séjour des personnes sorties et 1201 Jours, il est constaté une augmentation des durées de prises en charges. Pour autant une famille comptabilise elle seule 1383 jours de présence, en raison des lenteurs d'obtention de titre de séjours.
- 1079 jours pour une situation dont la situation sanitaire et sociale ne permettaient pas, sans stabilisation, une orientation vers le logement social.

➤ **Renouvellement du parc locatif** : Pas de captation de logements supplémentaires en 2020.

➤ **Animation** : L'animation est logiquement mutualisée avec la Maison relais StudiOvives. En raison du COVID, cette année les activités pour leurs ensembles ont été suspendues.

➤ **Liens partenariaux** : Le travail de lien se poursuit avec nos différents partenaires :

- Les services de protection judiciaire,
- CMS, (centre médical d'action social de Dalby)
- Équipes de soin libérales,
- CMP
- Cabinets infirmier
- Associations d'aide à domicile,
- Associations de quartier : la MAJ, La ressource
- Médiateurs de rue.
- Les Resto du Cœur de Dalby
- Le secours populaire
- SIAO

## Exemples de situations rencontrées en CHRS :

### Monsieur MP

M.P est né en 1960 au Portugal.

Depuis son arrivée en France, M.P a réalisé un long parcours en logement autonome et travail en milieu « ordinaire ». Différentes ruptures (familiales, sociales, professionnelles...) ont amené M. à être pris en charge au niveau de l'hébergement social accompagné. Il a intégré un maison relais mais au vu de son autonomie et de son envie de continuer à travailler, depuis Octobre 2017, M.P est arrivé sur le dispositif CHRS, de l'Association Les Eaux vives.

La demande d'entrée en CHRS s'est orientée autour de plusieurs motifs : Etre accompagné dans les démarches administratives et la gestion budgétaire. Etre soutenu autour de la question de santé : Soutien au niveau des rendez-vous médicaux, reconnaissance MDPH...Retrouver une activité professionnelle adaptée en fonction de sa situation sanitaire et sociale.M.P se mobilise au niveau de l'accompagnement socio-administratif (honore les rendez-vous, sollicite son référent social...) et met en route des différentes démarches (reconnaissance MDPH...).

La stabilité au niveau du logement et la continuité de l'accompagnement ont prouvé que M. a acquis de l'autonomie dans la gestion administrative et une projection dans un autre mode de vie sans accompagnement aussi régulier.M.P a obtenu l'AAH et a pu faire une demande de contingentement préfectoral pour accéder à un logement adapté à ses besoins. Il a emménagé en fin d'année 2020 dans un logement social adapté, dans le quartier qu'il souhaitait. Un relais avec un référent social de secteur a été fait pour la continuité de ses démarches administratives.

### Mme E :

Mme est née au Nigéria en 1980. Elle est arrivée en France en 2012. Elle a été victime d'un réseau de prostitution et a pu fuir avec l'aide de compatriotes et d'associations.

Suite à la fermeture des places hôtelières en octobre 2016, Mme a été orientée sur le dispositif CHRS et a, dans le même temps, donné naissance à une petite fille.

Concernant sa situation administrative, Mme a été déboutée de sa demande d'asile en 2015 et a porté plainte contre son proxénète en janvier 2016. Depuis elle est dans l'attente des suites de son dépôt de plainte et dans la poursuite de ses démarches liées à la régularisation de sa situation administrative.

Aujourd'hui, Mme a fait sa demande de régularisation et, sa fille est inscrite à l'école des Agenêts à Nantes.

Plusieurs axes de travail ont été élaboré dans le cadre de son accompagnement au CHRS :

- Permettre à Mme et à sa fille de bénéficier d'un hébergement stable suite aux sorties hôtelières décidées par l'Etat.
- Accompagner Mme dans ses démarches au quotidien et dans la compréhension des institutions françaises ; la langue française représentant un frein important pour Mme.
- Lui permettre de poursuivre ses démarches liées à la régularisation de statut.
- Permettre à Mme de poursuivre les soins liés à un problème de genou depuis la naissance de sa fille.
- Aider Mme à continuer ses cours de Français.
- Accompagner Mme et sa fille pour une bonne insertion à l'école primaire.

Dans un premier temps, la fille de Mme a été en crèche. Cela a permis à Mme E de se donner du temps pour prendre des cours de français. Elle s'y rendait à raison de deux demi-journées par semaine. L'entrée en primaire de sa fille accorde à Mme plus de temps pour plus de démarches comme celles liées à sa santé.

Mme E a encore aujourd'hui besoin d'être soutenue dans ses démarches administratives (Freins liés notamment à la compréhension de la langue malgré une bonne évolution).

Du fait des 3 ans de scolarité de sa fille, une demande de titre de séjour Vie Privée, Vie Familiale va pouvoir être déposée cette année, en lien avec La Cimade. Si cette demande aboutit, une sortie CHRS sera envisagée.

## Objectif 2021 :

- Le CHRS pour objectif en 2021, accentuer le travail de Mutualisation avec la M relais et la travailleuse sociale du dispositif KerÔvives, en soutient sur les situation complexe ;
- Renforcer l'équipe du CHRS avec le recrutement d'un professionnel en janvier 2021, en remplacement du départ en retraite ;
- Répondre a des appels à projets pour diversifier l'activité du CHRS ;
- Mettre en place l'évaluation interne ;
- Mis en place d'atelier d'animation en directions des femmes du CHRS.

## G) RELOGIP

### Introduction :

#### ➤ Nos valeurs associatives :

L'Association les Eaux Vives, au travers de son engagement auprès des publics en situation de précarité défend les valeurs de Respect et de Dignité des personnes, d'Autonomie et de Solidarité. Le projet RELOGIP 44 est attaché à défendre et à partager ces valeurs pour et avec le public.

#### ➤ Le public concerné :

Relogip 44 accueille en continu 50 ménages (44 familles et couples et 6 personnes isolées), titulaires d'une carte de séjour ou d'un récépissé en cours de validité (à minima 1 adulte par famille).

#### ➤ Notre implantation géographique :

**Nantes Métropole** : 28 à 30 logements « familles » + 6 logements pour les personnes dites « isolées ».

**St Nazaire** : 14 à 16 logements « familles » (modulable en fonction des demandes).

#### ➤ Nos objectifs :

- Rendre l'autonomie aux personnes en tant que locataire en France en favorisant leur compréhension de tous les actes administratifs liés au logement. Cette autonomie ne sera possible qu'avec une maîtrise minimum du français.
- Favoriser le glissement de bail dès lors que les apprentissages du « Savoir Habiter » sont assimilés et que les ressources financières le permettent.
- Accélérer les apprentissages du français pour faciliter les recherches d'emploi.
- Être en lien avec les services de l'état pour étudier les situations administratives familiales et activer au plus vite l'insertion professionnelle des ménages.
- Favoriser l'accès à un 1<sup>er</sup> emploi permettant une autonomie financière minimum nécessaire au glissement de bail et à une sortie du dispositif RELOGIP 44.

### L'année 2020 en bref !

Après une année 2019 marquée par une stabilisation du service, l'année 2020 a été celle de l'adaptation. Nous avons dû, comme le reste du monde, faire face à la crise sanitaire.

Celle-ci nous a conduit à faire évoluer nos pratiques professionnelles et les modalités de notre accompagnement. En effet, le premier confinement nous a demandé de mettre en place de nouveaux outils comme les entretiens et réunion via la visioconférence. La mise en place des gestes barrières nous a obligé à diminuer les rencontres en présentiel (au bureau ou en visite à domicile), l'équipe a dû définir les situations d'urgence nécessitant des rencontres physiques (maintien des ressources, renouvellement des titres de séjour, actualisation Pôle emploi, etc.). Après un premier confinement qui ne nous a pas permis de réaliser les entrées et les sorties du dispositif, l'équipe a su s'adapter, pour répondre à ce besoin sur la suite de l'année et permettre de maintenir un flux d'entrées et de sorties comparable à celui de l'année 2019.

Nous avons également dû nous adapter aux fonctionnements exceptionnels de nos partenaires (envois de documents sous formats dématérialisés, enregistrement à distance, utilisation de plateformes numériques). Pour certaines démarches cela nous a apporté une souplesse et un confort de travail, pour d'autres cela nous a demandé de modifier en profondeurs nos fonctionnements habituels.

Pour notre public, souvent peu habitué à l'utilisation de l'outil informatique, ces nouvelles modalités ont nécessité un accompagnement et un soutien renforcé de la part de l'équipe et une adaptation des accueillis. Pour cela nous avons mis en place des modalités de contact par téléphone plus réguliers et avons utilisé des outils tels que WhatsApp (visio-conférence, messages vocaux, envoi de documents, etc.), l'envoi de mail (échange sur les situations, transmission de documents) qui nous ont également permis de palier à l'isolement de certains de nos ménages.

La situation sanitaire a également impacté notre accompagnement en ce qui concerne l'emploi et la formation professionnelle et linguistique qui se sont retrouvés ralentis (cf. chapitre 7 et 8). Il a fallu mettre en attente des projets (regroupement familial, glissement de bail, renouvellement des titres de séjour, accompagnement aux soins, etc.) en réponse à l'instabilité individuelle provoquée par la crise sanitaire, ce qui à ce jour impacte, entre autre, nos durées d'accompagnement et risque de continuer à les impacter en 2021.

Malgré ce contexte, l'équipe et les familles ont pu maintenir leurs liens. Certains ménages ont su mobiliser de nouvelles compétences et faire preuve d'une autonomie plus importante pour faire face aux contraintes imposées.

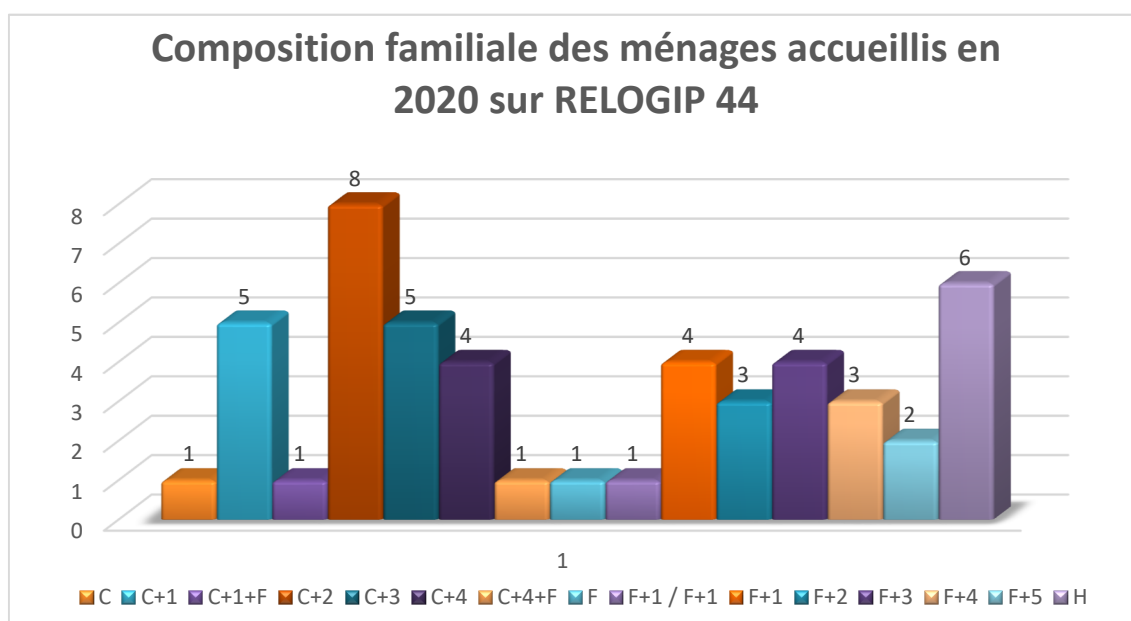
### Les ménages orientés et accueillis :

Sur **50 ménages accueillis**, 30 sont pris en charge dans le cadre du Plan de Réduction des Nuitées Hôtelières (PRNH). Ce sont ces 30 ménages qui constituent l'extension de 2016.

Dans tous les cas, le service reçoit une demande d'admission de la part du SIAO, en lien avec la DDCS, à la suite d'une candidature déposée par la famille, soutenue par un travailleur social.

A la réception de cette orientation, l'équipe effectue un « pré-accueil » soit une rencontre entre la famille et l'équipe afin d'expliquer le projet du service, les modalités d'actions, les engagements de chacune des parties et de valider la pertinence de l'orientation.

**En 2020, 49 ménages ont été suivis au sein de RELOGIP, dont 7 nouvelles familles.**





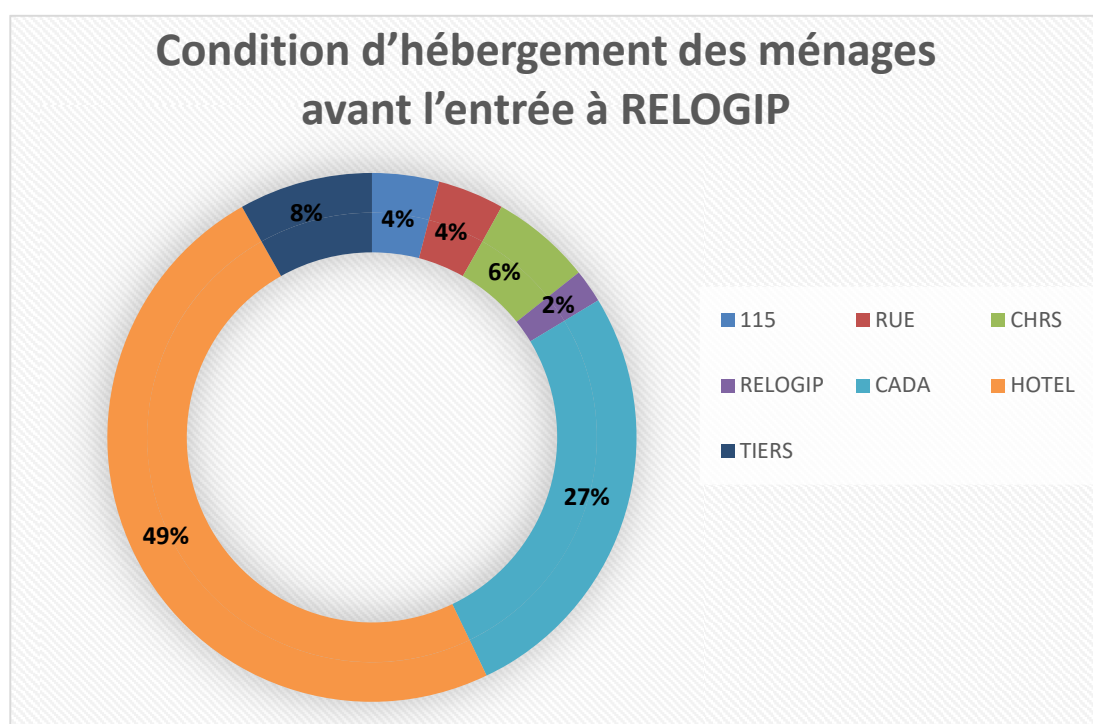
	TOTAL en 2019	TOTAL en 2020
<b>Hommes</b>	29	39
<b>Femmes</b>	48	51
<b>Enfants</b>	99	90

Au total, ce sont 180 personnes qui ont été accueillies au sein de RELOGIP 44 en 2020 ; soit le même nombre de personnes qu'en 2019. Parmi les 90 adultes comptabilisés en 2020, nous repérons 13 « jeunes majeurs » (5 femmes et 8 hommes). Par « jeunes majeurs », nous entendons des personnes de plus de 18 ans sous les responsabilités de leurs parents qui sont arrivées ou ont atteint la majorité pendant l'accompagnement de la cellule familiale. L'équipe propose un accompagnement à ces jeunes afin de leur permettre de formuler leurs projets individuels ; ils sont libres d'y adhérer ou non.

Comme en 2019, nous pouvons remarquer que le service accompagne plus de femmes que d'hommes. Il est également à noter qu'un nombre important de ces femmes vivent seules avec leurs enfants ; une composition familiale qui peut être à l'origine de freins dans les projets professionnels individuels.

Les orientations du public régularisé ont été conformes aux priorités définies avec la DDCS :

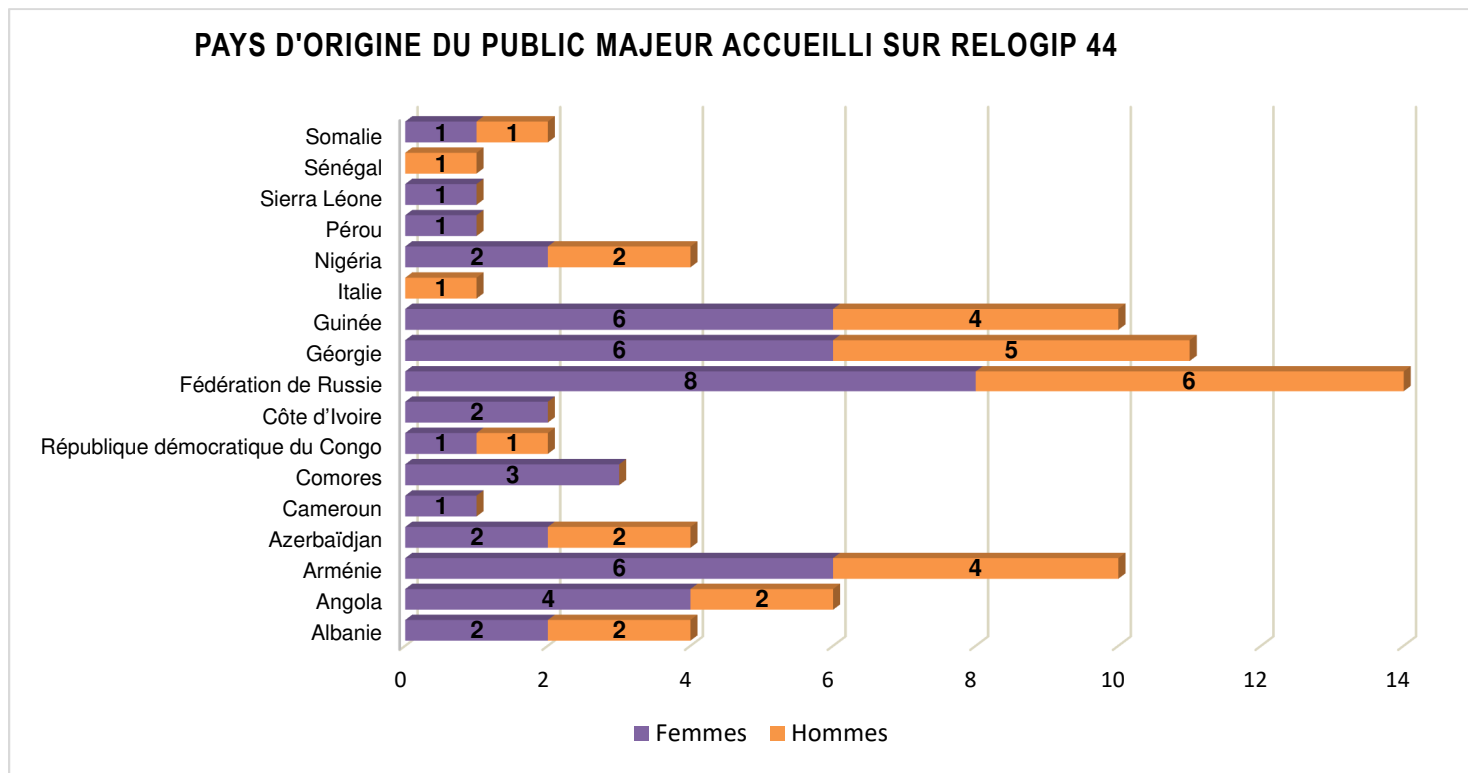
- Sorties de CADA afin de fluidifier les CADA du département
- Sorties d'Hôtel afin de diminuer les coûts financiers de la prise en charge hôtelière
- Situations sanitaires particulières nécessitant rapidement un hébergement adapté



La quasi-totalité des ménages est arrivée en France dans le cadre d'une demande d'asile. Malgré toutes les difficultés de leurs parcours et pour certains des problématiques de santé très invalidantes, l'ensemble des ménages accueillis montre une volonté de s'insérer durablement et d'accéder le plus rapidement possible à une autonomie financière pour gérer leur vie de famille.

Sur le graphique ci-dessus, il est notifié qu'une famille était déjà hébergée par notre dispositif avant son entrée officielle.

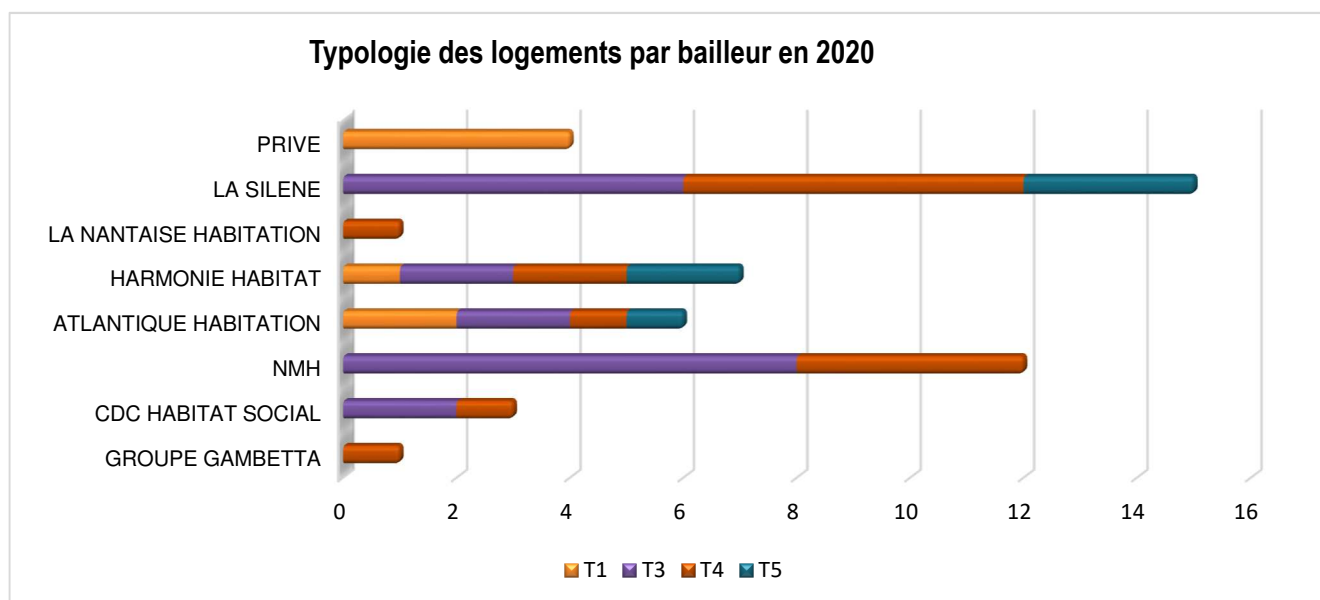
En effet, dans le cadre de notre accompagnement et en accord avec la DDCS, nous avons soutenu le projet individuel d'une jeune majeure accueillie avec ses parents depuis plusieurs mois par notre dispositif. Cette adaptation lui permet, à ce jour, de s'inscrire dans son propre projet familial (Mme est en couple et a deux enfants) et de pouvoir stabiliser plus généralement la situation des deux unités (par exemple, nous faisons face à une sur-occupation dans l'appartement des parents).



Comme en 2019, nous pouvons constater qu'une grande partie des adultes accueillis sur RELOGIP 44 sont originaires des pays de l'Est (Russie, Albanie, Géorgie, etc.).

### La captation de logement :

En 2020, 49 logements ont été mobilisés pour accueillir les familles et maintenir un effectif le plus proche possible de 50 ménages sur RELOGIP 44.



A la lecture de ce graphique, nous remarquons que Nantes Métropole Habitat [NMH] et la Silène (Saint Nazaire) sont nos principaux partenaires avec respectivement 25% et 30 % de l'ensemble des logements que nous sous-louons.

En 2020, nous pouvons noter une évolution des captations auprès des autres bailleurs tels qu'Harmonie Habitat (15% des logements captés). Cette évolution résulte d'un besoin du service de diversifier ces partenaires afin de faire face à la crise du logement actuelle.

Courant d'année 2020, l'équipe a remarqué un changement dans les exigences des bailleurs afin de répondre à l'évolution de leur modalité d'attribution des logements. De ce fait, il nous est demandé des informations plus précises sur les familles pour lesquelles nous procédons aux captations, malgré la signature d'un contrat en sous location.

Ce recueil de données est une difficulté supplémentaire pour l'équipe dans ses captations. En effet, l'accompagnement de RELOGIP 44 ne prenant effet qu'à la remise des clefs d'un appartement à une famille, nous ne possédons généralement que peu d'informations à transmettre. Il nous est donc nécessaire de réaliser une recherche d'informations sur les familles entre notre « pré-accueil » et l'attribution d'un logement ce qui augmente la charge de travail de l'équipe.

De plus, les situations familiales à l'arrivée sur notre service sont, pour beaucoup, très précaires et peuvent amener des freins envers le bailleur. Or, le but de notre accompagnement est bien la stabilisation et l'évolution positive des situations individuelles. Le bailleur doit donc faire confiance à l'équipe sur les perspectives d'évolution du ménage ce qui nous demande un partenariat renforcé.

Cette posture n'est pas ancrée chez tous les bailleurs, il est possible que cela s'estompe avec le temps et le travail commun.

En 2019, nous avons pris le parti de capter 5 logements en baux associatifs sans vocation de glissement de bail. Les familles accompagnées au sein de ces logements sont encore en présence ; nous n'avons pas pu évaluer en 2020 l'impact de ces baux sur nos durées de prise en charge.

### **L'aménagement des logements :**

Les 7 nouveaux logements captés en 2020 ont été équipés à neuf en literie. Afin de répondre à une volonté associative de réduction de notre impact écologique, le service fait appel plus régulièrement à des entreprises telles qu'ENVIE 44 afin de bénéficier d'électroménagers reconditionnés. Le reste du mobilier est constitué de meubles d'occasion provenant d'EMMAUS et de la « Recyclerie » de Savenay (tables, chaises, bureaux, canapés...).

La phase d'installation des logements (assurance, livraison et montage du mobilier et de l'électroménager) mobilise à la fois les chargés d'insertion et les services transversaux de l'Association (services gestion locative, maintenance, secrétariat, comptabilité). La durée de cette phase est variable car elle dépend notamment :

- Des délais fixés par les entreprises fournisseurs d'énergie pour les ouvertures d'énergie
- La réalisation de différents travaux de réparation effectués par des sociétés et artisans ; dépêchés par les bailleurs suite à l'état des lieux entrant.

## L'accès à un logement autonome :

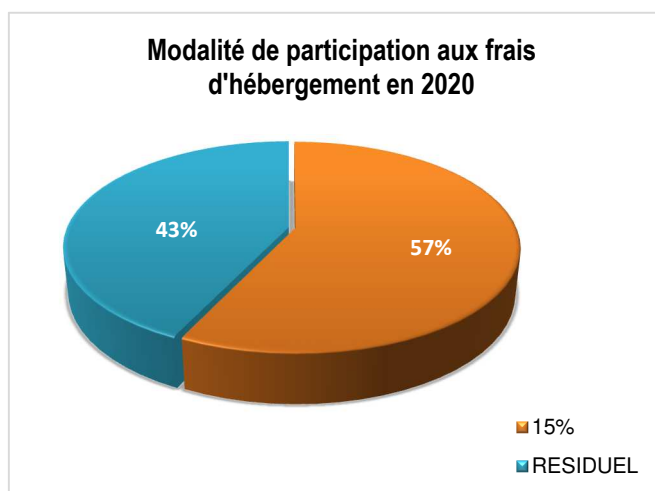
L'accompagnement social des chargés d'insertion s'effectue lors de rendez-vous au bureau, d'actions collectives et de visites à domicile.

Très majoritairement, les ménages respectent les règles de l'habitat collectif et entretiennent bien les logements. Les principaux apprentissages portent sur la compréhension des charges, des consommations énergétiques et des documents administratifs. Un travail autour du budget est également nécessaire.

La difficulté majeure que nous rencontrons pour certains logements sociaux concerne des questions de sécurité pour lesquelles les ménages régularisés sont particulièrement sensibles. Certains halls d'immeuble sont confrontés à des regroupements de jeunes, des dégradations répétées des portes et système de sécurisation des halls. Ces situations insécurisent fortement certains ménages.

De ce fait, nous sommes régulièrement en relation avec les bailleurs sociaux concernés. Un travail de médiation est régulièrement entrepris par les chargés d'insertion, le bailleur et la famille accueillie et/ou le voisinage.

L'accès à l'autonomie des familles passe également par leur participation au paiement de leur logement. En effet, à leur entrée sur RELOGIP, l'équipe explique les modalités de paiement au ménage. Ainsi, il est demandé à chaque famille de participer à hauteur de 15% de leurs ressources (hors allocations familiales) ou à hauteur du résiduel<sup>1</sup> lorsque leur situation le permet.

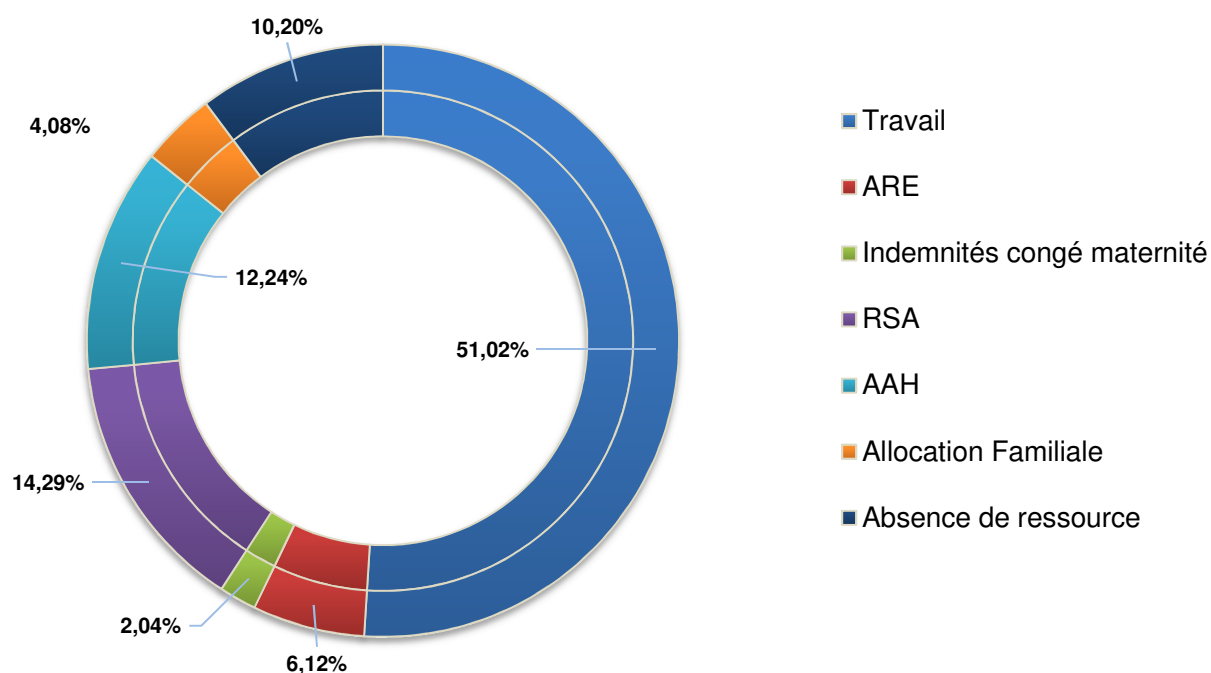


Si à leur entrée dans RELOGIP 44, la grande majorité des ménages ne possédait aucune ressource, la mise en emploi (même temporaire) des personnes disposant d'un titre de séjour leur permet d'assumer les frais de la vie quotidienne. De ce fait, les ménages, dès qu'ils le peuvent, acceptent (ou pour certains demandent) de participer aux frais d'hébergement même minimum. C'est un 1er pas vers leur autonomie.

En 2019, nous pouvions noter une part égale entre les familles participant à hauteur de 15% et celles participant à hauteur du résiduel. En 2020, le graphique met en avant une part plus importante de famille participant à hauteur des 15%. Ce phénomène peut, entre autre, s'expliquer par l'instabilité financière connue par un certain nombre de ménage sur cette année. Cette instabilité résulte de la situation sanitaire nationale qui a pu conduire à des fins de contrats, à des périodes de chômage partiel, à des difficultés de recherches d'emploi et à des arrêts-maladie.

<sup>1</sup> Résiduel = cout du loyer – aides au logement [CAF]

## Typologie des ressources au 31/12/2020



Le tableau ci-dessus montre l'origine des ressources des ménages accueillis à RELOGIP 44, en pourcentage. Il est à noter que pour les besoins de ce bilan nous sommes focalisés sur la ressource principale de chaque ménage. Ainsi, certains peuvent bénéficier à la fois d'un revenu lié au travail et d'un revenu lié au RSA mais nous avons fait le choix de ne mettre en avant que le revenu le plus haut en moyenne. Malgré les conditions sanitaires connues en 2020, nous pouvons noter que la mise à l'emploi reste le principal accès aux ressources hors Allocations Familiales ; la présence d'une Conseillère en Insertion Professionnelle au sein de RELOGIP 44 est donc un atout majeur pour l'insertion des ménages.

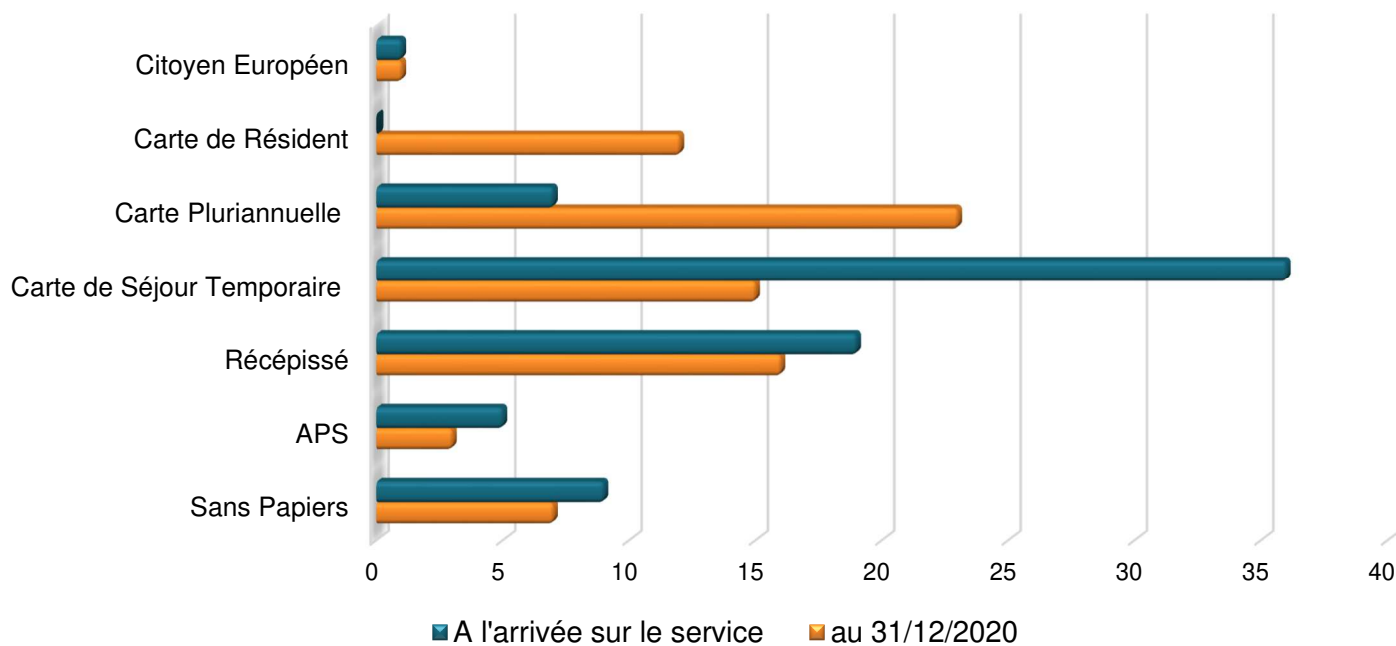
En cas d'absence de ressources, les familles sont orientées vers des associations caritatives telles que le Secours Catholiques, les Restos du Cœur, etc. Au 31 Décembre 2020, nous pouvons noter que seuls 5 ménages sont dans cette situation. Cette absence de ressources peut être ponctuelle et est souvent due à un arrêt temporaire du droit au séjour ; qui interrompt toute forme de droit commun (notamment en ce qui concerne la CAF) et une impossibilité d'aller vers l'emploi.

### La pérennisation du droit au séjour :

À l'arrivée sur RELOGIP 44, les ménages sont en possession d'au moins un titre de séjour ou récépissé. Leur situation est, cependant, très variable d'une personne à une autre.

À l'arrivée sur le dispositif, les personnes dites « sans-papiers » correspondent à des personnes en couple pour lequel le conjoint est régularisé. Lors de l'accompagnement sur le service, les équipes demandent la régularisation de la personne en lien avec le titre de séjour du conjoint. Pour certains, la régularisation est possible grâce à l'obtention du statut de « réfugié » par leurs enfants qui ouvre un droit au séjour, par l'obtention d'une carte résident, aux parents.

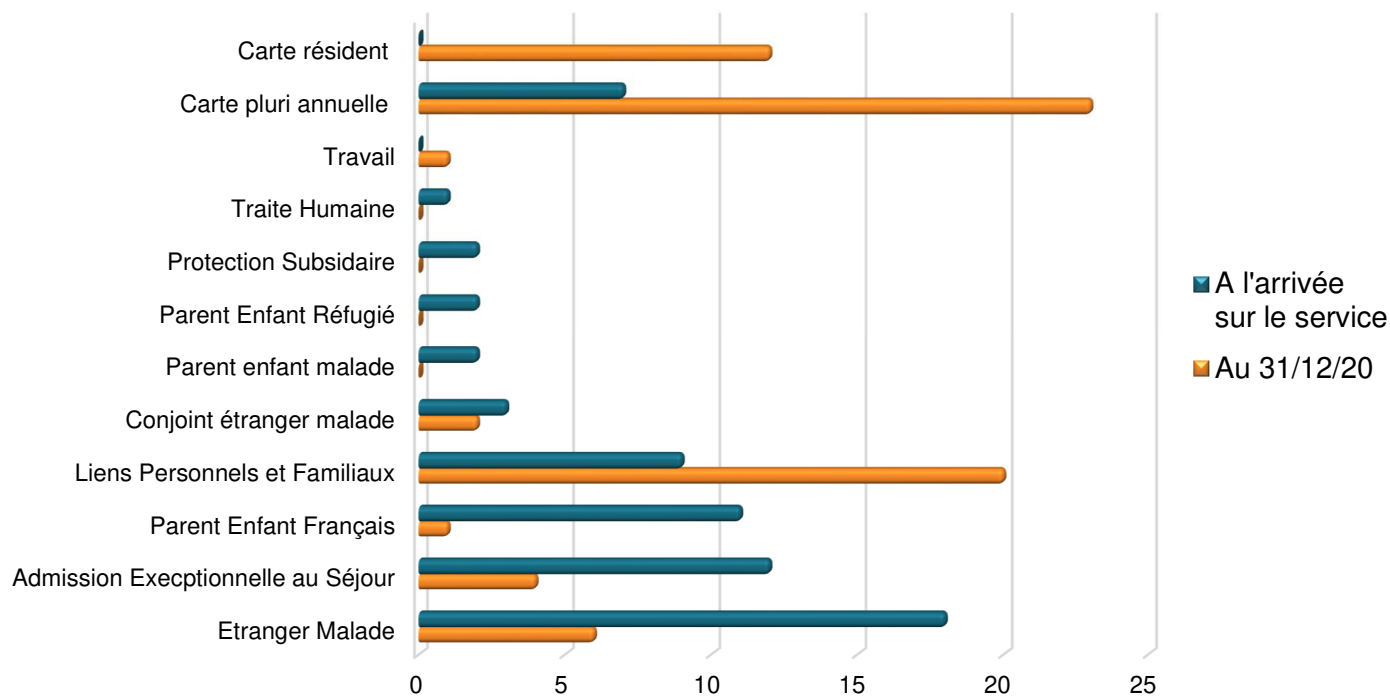
## Evolution de la situation administrative des majeurs accueillis durant leur accompagnement



À l'arrivée sur le service, nous pouvons noter une proportion importante de personnes bénéficiant de cartes de séjour temporaire (1 an) [47%] et de récépissés [25%] qui sont, régulièrement, des récépissés de première demande de titre.

Au fur et à mesure de l'accompagnement, nous pouvons noter une évolution des typologies de titre de séjour. Au 31/12/2020, la part des cartes de séjour temporaires ne représente plus que 19 % et celle des récépissés plus que 20%. La baisse est moindre qu'en 2019, cette différence est due en partie à l'impact de la situation sanitaire sur les procédures de renouvellement de titre de séjour (report ou annulation des rendez-vous) ; de ce fait, un nombre plus important des adultes sont en attente de leurs nouvelles cartes de séjour et possèdent un récépissé de renouvellement. De plus, le nombre de personnes bénéficiant d'une carte de séjour pluriannuelle passe de 7 à 23 ce qui permet une stabilisation du séjour allant de 2 à 4 ans. Nous pouvons également noter l'apparition des cartes résident : au nombre de 0 à l'arrivée, 12 personnes sont en possession de ce document au 31/12/2020.

## Motifs de régularisation des majeurs accueillis et évolution durant leur accompagnement



Comme le montre ces graphiques, dès que la situation des personnes le permet, les chargés d'insertion accompagnent les ménages dans un transfert de catégorie (par ex. « santé » vers « liens personnels et familiaux ») moins contraignante administrativement.

Les personnes accompagnées par RELOGIP 44 sont également soutenues dans leurs recours auprès du tribunal administratif. Notamment, lorsque la préfecture oppose un refus au séjour avec, par exemple, une orientation vers des avocats.

Nous intervenons également auprès de la CAF pour faciliter l'accès aux prestations familiales et aux aides au logement lorsque, par exemple, elle ne reconnaît pas l'ensemble des membres de la famille.

### L'accès à des apprentissages linguistiques :

Une certaine maîtrise du français est indispensable à l'autonomie et à l'insertion professionnelle.

C'est pourquoi le niveau linguistique en français des personnes accueillies à RELOGIP44 est établi par la Formatrice en Français Langue Étrangère (FLE) lors d'un premier rendez-vous de diagnostic. Ce rendez-vous visant à évaluer les quatre compétences de base, la compréhension orale et écrite, et l'expression orale et écrite est effectué dans le mois suivant leur arrivée sur le service.

De manière générale, les personnes arrivent avec un niveau assez « faible », qu'ils améliorent au fur et à mesure de l'accompagnement, pour partir avec un niveau qui permet à la fois d'accéder à un emploi et d'avoir une certaine autonomie dans les démarches quotidiennes.

#### ➤ Niveaux linguistiques à l'arrivée

Plus particulièrement, le public accueilli en 2020 au sein de RELOGIP44 possède à l'arrivée sur le service les niveaux linguistiques suivants :

#### Niveau linguistique des hommes et des femmes à leur arrivée sur RELOGIP 44

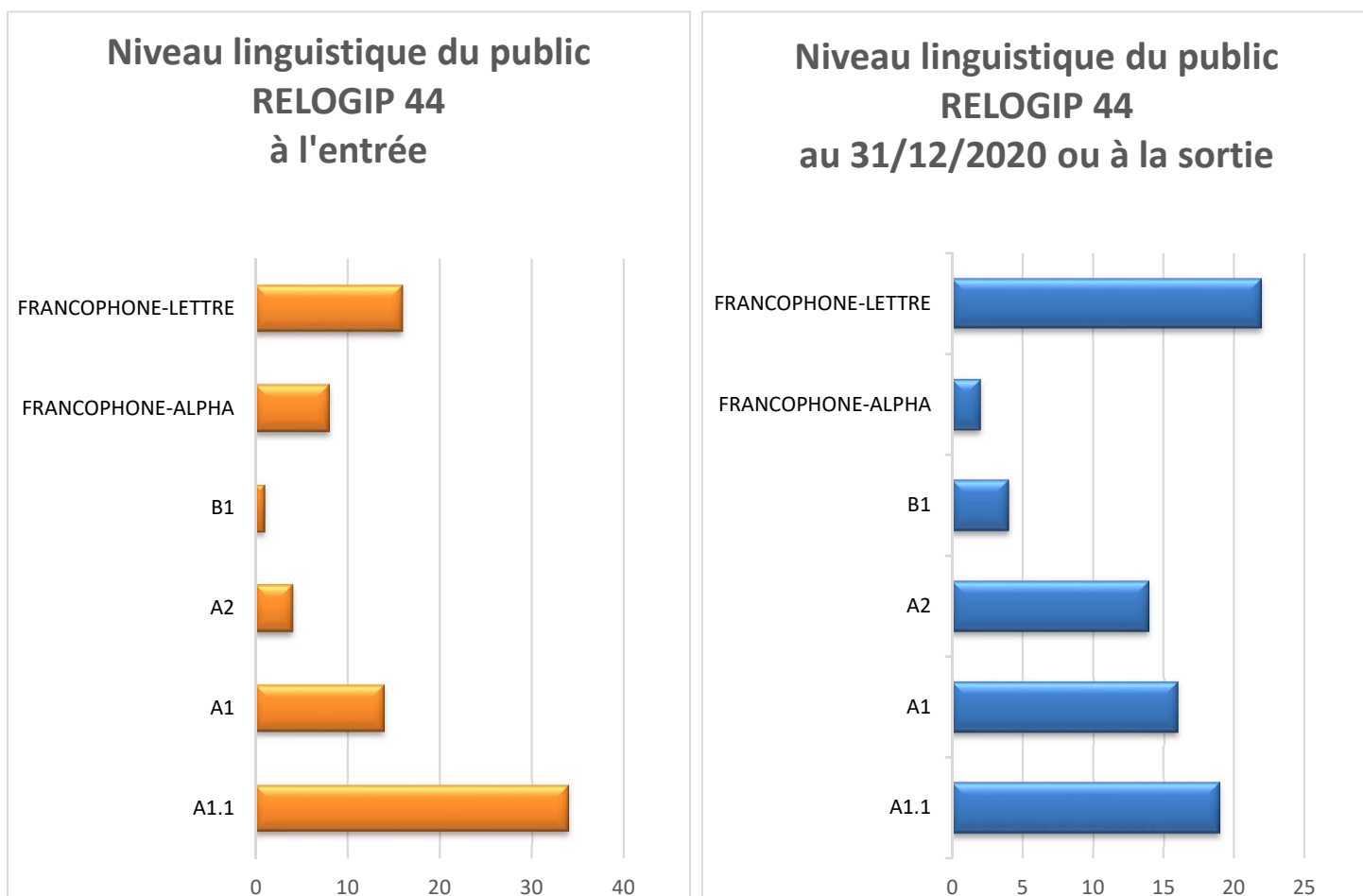
NIVEAU LINGUISTIQUE	H	F
A1.1	18	16
A1	3	11
A2	2	2
B1	0	1
FRANCOPHONE-LETTRE	5	11
FRANCOPHONE-ALPHA	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>46</b>

Les profils linguistiques du public restent stables, RELOGIP44 accueille majoritairement des femmes francophones et lettrées, ainsi qu'un public pas ou peu scolarisé dans leur pays d'origine avec une maîtrise de français très basique, correspondant à un niveau inférieur au niveau A1, en attente ou sans la possibilité de bénéficier des cours de l'OFII (qui puissent les amener au niveau A1).

En 2020, le public accueilli était toujours composé majoritairement de personnes de niveau inférieur à A1 ou francophone analphabète, soit 42 personnes sur les 77 (contrairement à 46 en 2019), et de personnes francophones et lettrées, 16 sur 77.

### ➤ Évolution des niveaux linguistiques

Au 31 décembre 2020 ou à la sortie du dispositif, le niveau linguistique des personnes accueillies a évolué de manière suivante :



Ainsi, nous pouvons constater que la plupart des personnes atteignent un niveau supérieur à celui initialement évalué. Parmi les 8 personnes francophones en cours d’alphabétisation à leur arrivée, 6 personnes sont devenues lettrés. Comparé à l’année 2019, le niveau de sortie reste stable. Parmi toutes les personnes accueillies :

- 19 personnes ont atteint le niveau A1.1.,
- 16 personnes ont pu accéder au niveau A1,
- 14 personnes au niveau A2,
- 4 personnes ont évolué jusqu’au niveau B1
- 22 personnes restent ou deviennent francophones et lettrées. En effet, huit personnes ont intégré le dispositif comme étant francophone en cours d’alphabétisation. Pendant l’accompagnement, ils ont pu accéder à des cours et à l’apprentissage de la lecture et de l’écriture qui leur ont permis de rejoindre la catégorie des personnes francophones et lettrées.



Nous pouvons donc souligner que seulement 2 personnes classées comme analphabète à son arrivée le sont restées. De plus, durant l'accompagnement RELOGIP44, 14 personnes ont pu atteindre le niveau A2 considéré comme le niveau « seuil » de l'insertion professionnelle<sup>2</sup> pérenne et qui permet une bonne compréhension des démarches administratives ainsi qu'à l'obtention d'un titre de séjour pluriannuel (niveau A1) ou de la carte de résident (niveau A2).

### **Orientations et formations :**

Nous avons orienté les personnes nécessitant une meilleure maîtrise du français vers des formations linguistiques de niveau A1 ou A2. Or, suite à la crise sanitaire, nous avons fait face aux rallongements des délais de prise en charge pour entrer en formation, voire à la fermeture des centres de formation.

Depuis le début de leur accompagnement à RELOGIP 44, 30 adultes sur les 42 adultes ayant un niveau inférieur au niveau A1 (y compris les personnes francophones en cours d'alphabétisation) à leur arrivée, ont bénéficié d'une formation linguistique de niveau A1 :

- 25 personnes par le biais d'une prescription de l'OFII
- 4 personnes par le biais du PLIE
- 1 personne via Pôle emploi

Sur les 77 adultes, 16 adultes ont bénéficié d'une formation linguistique de niveau A2 :

- 7 personnes, par l'intermédiaire de nos services dans le cadre de l'accompagnement FLE à visée professionnelle
- 6 personnes par le biais d'une prescription de Pôle Emploi
- 3 personnes par le biais de l'OFII

Depuis leur arrivée, 12 adultes parmi les personnes avec un niveau inférieur au niveau A2 n'ont pas eu accès à une formation linguistique du fait :

- De leur situation administrative par rapport au séjour (les étrangers malades sont exclus du CIR et donc des formations linguistiques prescrites par l'ofii)
- D'une absence de droit au séjour
- D'une prolongation d'attente pour la signature du CIR
- De problèmes de garde pour leurs enfants non scolarisés
- D'un manque de places dans les organismes de formation et des suspensions des formations dues au COVID-19

En 2020, malgré le contexte sanitaire, nous avons mis en place des ateliers de français avec des bénévoles, qui ont rendu possible des temps d'apprentissage non-formalisés ou moins formalisés, avec moins de contraintes de disponibilité, dont plusieurs adultes de RELOGIP44 ont pu bénéficier.

---

<sup>2</sup> Tous les emplois mêmes très peu qualifiés nécessitent une compréhension minimum à l'écrit pour suivre des consignes (exemple les produits à utiliser dans l'entretien) et une capacité minimum à écrire des messages (transmission écrite pour une autre équipe de nettoyage).

Néanmoins, au cours de l'année 2020, seulement deux personnes ont pu accéder à des formations linguistiques certifiantes, plus particulièrement celle proposée par le service FLE des Eaux Vives.

### **L'insertion professionnelle et la mise en emploi :**

Dès l'entrée à RELOGIP 44, la conseillère en insertion professionnelle reçoit dans un 1er temps toutes les personnes bénéficiant d'un titre de séjour, d'un récépissé ou d'une Autorisation Provisoire au Séjour afin de réaliser un diagnostic professionnel.

Il s'agit d'évaluer le parcours scolaire et professionnel des personnes dans leur pays, de recenser d'éventuels emplois « saisonniers » ou autres en France, d'élaborer avec chaque personne un projet professionnel sur du court terme dans un premier temps et de rechercher au plus vite les emplois « alimentaires » disponibles sur le marché.

La 1ère urgence pour les personnes est d'acquérir des ressources minimums pour assumer leurs dépenses quotidiennes ; viendra ensuite une recherche de stabilisation financière permettant l'accès au logement de manière durable.

À leur entrée à RELOGIP 44, la majorité des familles est dans une urgence financière et dans un besoin de travailler vite pour subvenir aux besoins du quotidien. De ce fait, la majorité des personnes sont prêtes à prendre tout type de poste rapidement accessible et nécessitant peu de qualification.

Le diagnostic FLE réalisé à l'entrée dans le service, permet à la CIP d'évaluer si l'accès à l'emploi se fera rapidement ou si une étape supplémentaire d'ordre linguistique sera à prévoir avant.

De manière générale, les personnes connaissent peu ou pas le marché du travail et les règles du salariat en France. Ils n'ont que peu d'expérience professionnelle en France malgré une présence sur le territoire depuis, parfois, quelques années. La CIP réalise donc un travail en amont d'information sur le système du salariat et sur le marché de l'emploi local. Des réunions d'informations sont également organisées en lien avec le STARIP sur les thèmes suivants :

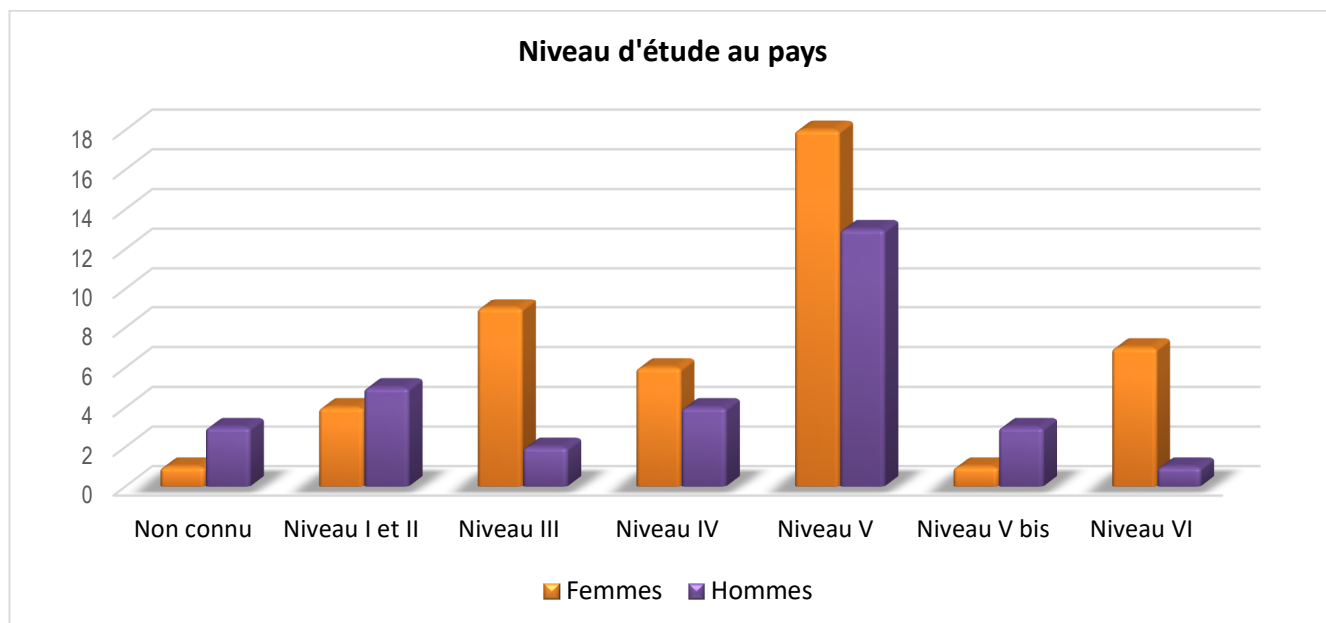
- La recherche d'emploi,
- Les généralités de l'emploi
- Les métiers porteurs sur notre territoire

Ces temps d'information ont pour objectif de permettre aux personnes d'acquérir un maximum de connaissance dans ce domaine.

La CIP construit avec chaque personne le parcours à suivre et les outils nécessaires pour chercher du travail : inscription Pôle Emploi, suivi de cours de français complémentaires, réalisation d'un CV et d'une lettre de motivation, lecture des offres d'emploi, préparation aux entretiens d'embauche etc.

À partir d'un réseau d'employeurs et de partenaires de l'insertion mutualisé avec la CIP du STARIP-CNHR, la CIP de RELOGIP 44 « pousse les portes » pour mettre en emploi les personnes.

## Niveau d'étude dans les pays d'origine :



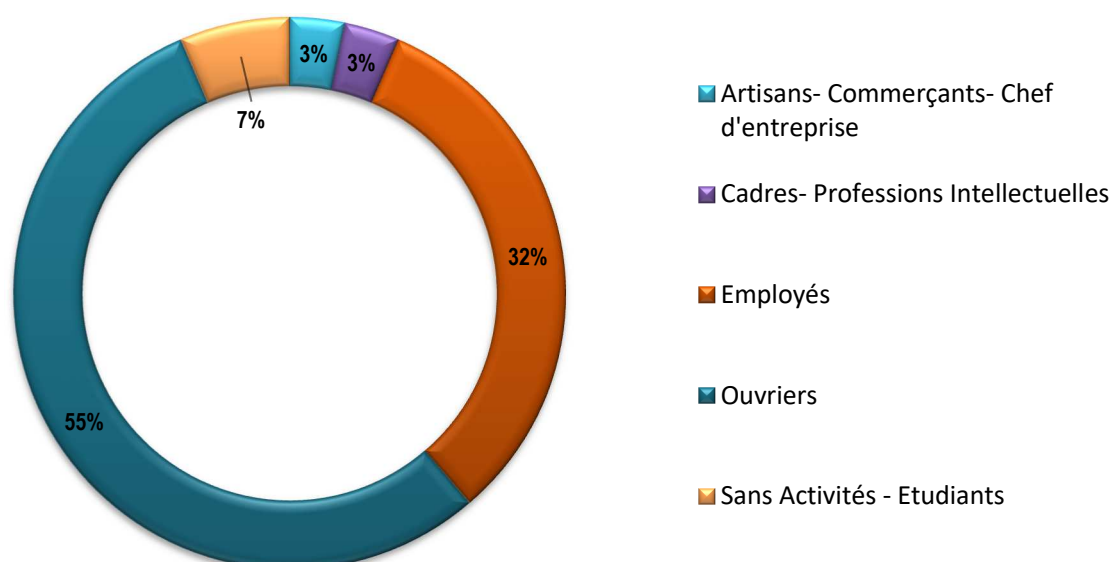
Depuis 2016, chez les hommes, nous avons toujours eu une majorité d'accueillis avec un niveau d'instruction  $\leq$  V. C'est encore le cas en 2020. Mais nous constatons que depuis 2016 ce taux diminue légèrement chaque année. Passant de 71% entre 2016 à 55% en 2020.

Chez les femmes, le nombre de personnes ayant un niveau d'instruction  $\leq$  V avait également baissé entre 2016 à 2017 passant de 59% à 41%. Nous constatons que les femmes accueillies sur cette période étaient majoritairement diplômées. Depuis 2019, le pourcentage de femmes ayant un niveau  $\leq$  V augmente et atteint 57% en 2020. Cela s'explique par une présence de femmes qui ont quitté le pays assez jeune et/ ou qui ont été mariées très tôt.

En 2020, les personnes ayant suivi des études universitaires (BAC + 2 et supérieur) représentent 31% du public accueilli contre 27% en 2019. Ce sont toujours majoritairement des femmes.

## Catégories socio – professionnelles des hommes au pays :

### Les catégories socio-professionnelles des hommes au pays



La situation professionnelle des hommes dans leur pays d'origine :

- Le bâtiment (24%).
- L'industrie (21%)
- Commerce (18%)- Transport logistique (11%)
- Hôtellerie/ Restauration (7%) - Sécurité (7 %)
- Agriculture (3%)- Droit (3%)- Tertiaire (3%)
- Sans projet emploi (3 %)

En 2020, 87% des hommes étaient majoritairement des ouvriers ou employés dans leur pays d'origine. Ce taux a légèrement augmenté par rapport à 2019. Les hommes travaillaient principalement dans le domaine du BTP, de l'industrie et du commerce comme en 2018 et en 2019. Ils exerçaient essentiellement en qualité de « salarié ». Nous comptons, comme l'an passé, peu de responsable d'entreprise (6%).

### Projet professionnel des hommes en France :

Sur les 31 hommes, 22 sont actifs dans leur recherche d'emploi. Les autres ne peuvent pas travailler pour des raisons de santé, à cause d'un niveau linguistique trop faible et/ ou parce qu'ils n'ont pas d'autorisation de travail.

Les métiers ciblés ne sont plus majoritairement en lien avec l'activité qu'ils exerçaient dans leur pays. La conjoncture économique liée au COVID pousse les hommes à s'orienter vers des métiers porteurs soit en emploi direct soit au travers d'une formation qualifiante ou certifiante qui permettra un accès rapide à l'emploi par la suite.

Lors de leur accompagnement au sein de RELOGIP 44, ils se dirigent vers le BTP sur des postes de manœuvre BTP et peintre soit parce que ce sont des métiers porteurs qui demandent peu ou pas de qualification soit parce qu'ils ont une expérience dans ce domaine. Ils se dirigent également au travers de la formation notamment sur le métier de coffreur bancheur.

Pour les métiers qui demandent normalement une qualification, par exemple celui de peintre, les recruteurs acceptent toujours, au vu des besoins en main d'œuvre, d'embaucher des personnes qui ont une qualification non reconnue en France et qui ont un peu d'expérience.

Nous constatons pour 2020 que les contrats ne passent que par de l'intérim et des CDD. Les employeurs utilisent ce type de contrat pour tester les compétences des personnes et pallier à l'augmentation ou au surcroît d'activité des entreprises. Nous avons une personne en chantier d'insertion également.

En ce qui concerne le métier de coffreur bancheur, la formation est à l'initiative d'agence intérim afin de couvrir leur besoin en manœuvre qualifiée. Nous avons un homme qui a pu suivre ce parcours.

Ils s'orientent aussi vers le secteur de l'industrie sur le métier d'agent de conditionnement mais aussi sur des métiers qui nécessitent un parcours de formation en alternance: prothésiste dentaire et Monteur mécanicien dans le domaine de l'Eolien.

Nous avons, en 2019, des hommes accueillis dont le souhait était d'exercer le métier de chauffeur VL ou PL à l'arrivée à RELOGIP 44.

L'accès à ce poste est assez difficile car trop souvent leur permis B n'est pas échangeable et leur niveau linguistique est trop faible pour envisager une suite favorable rapidement. En parallèle d'un parcours linguistique et de démarches pour accéder au permis B, ils recherchaient un poste accessible rapidement de type manutentionnaire, agent de quai ou agent de conditionnement. En 2020, ils ont, pour beaucoup, changé d'orientation car le marché de travail s'est tendu leur donnant moins facilement accès à ce type de poste. Pour la majorité, ils se sont réorientés vers le secteur du nettoyage ou de la sécurité.

Nous avons un homme qui a poursuivi sa formation de prothésiste dentaire tant bien que mal. La formation à distance n'a pas toujours été facile par manque de matériel personnel et la pratique en entreprise n'a pas été possible. Son parcours se terminera en 2021 par un titre nous l'espérons malgré les aléas.

Nous avons aussi un homme qui a démarré un contrat de professionnalisation de 10 mois avec le GEIQ Industrie et une entreprise gérant l'installation de parc Eolien. Un beau parcours pour un homme dont le niveau linguistique était encore de niveau A1 il y a un an et qui a accepté de transiter par un chantier d'insertion pour avoir sa première expérience de travail en France.

### **Un certain nombre d'hommes s'orientent vers le secteur du nettoyage :**

Le métier d'agent de propreté ne nécessite pas forcément un bon niveau linguistique et nous sommes, encore, dans un secteur dit « en tension au niveau de l'emploi ». De plus, même sans expérience, le public peut acquérir rapidement des compétences.

Un certain nombre d'entreprises de ce domaine ont mis en place des plans de formation linguistique et des formations sur les techniques de nettoyage en parallèle de l'emploi pour améliorer les compétences de leurs salariés et favoriser leur maintien dans l'emploi. C'est un secteur qui fait face à un turn-over important.

Les contrats passent souvent par des CDD et des CDI souvent à temps partiel. Les salariés peuvent espérer un temps plein en cumulant plusieurs contrats dans différentes entreprises ou après une expérience concluante de plusieurs mois au sein d'une même entreprise.

La mobilité est une fois encore un réel atout. Beaucoup d'entreprises recherchent des personnes ayant le permis B pour se déplacer avec des véhicules de service.

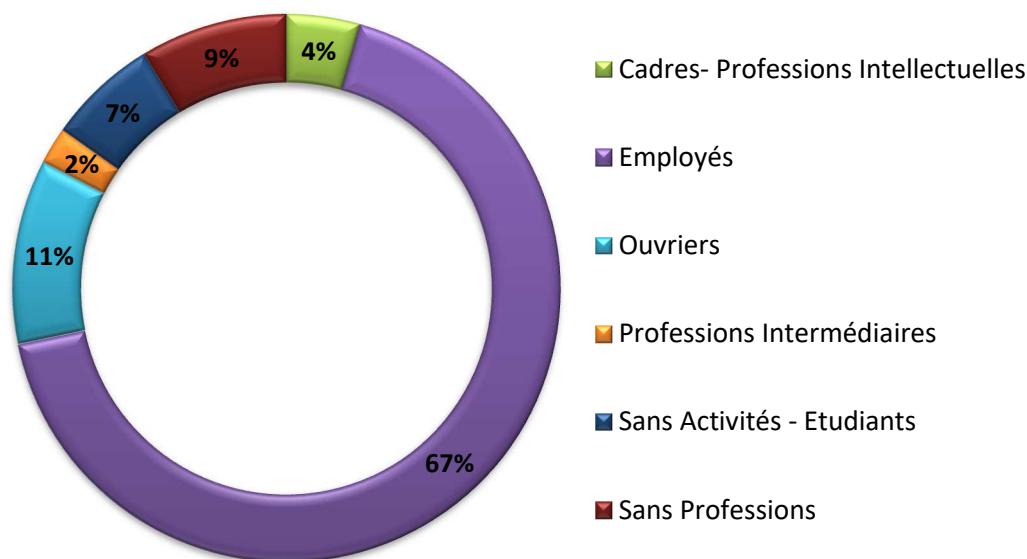
Nous comptons pour 2020, 1 contrat d'apprentissage, 1 CDI temps plein et une multitude de CDD.

Enfin, nous avons quelques projets dans la sécurité et la restauration.

Un homme a obtenu son CQP Agent de Prévention et de Sécurité fin 2019 et effectue depuis des remplacements. Un second qui était en CDI en qualité d'employé de restauration et qui suite à une formation interne à l'entreprise a pu accéder aux fonctions de manager chez Burger King.

## Les catégories socio – professionnelles des femmes au pays :

### Les catégories socio-professionnelles des femmes au pays



La situation professionnelle des femmes dans leur pays d'origine :

- Commerce (30%)
- Hôtellerie- Restauration (18%)
- Sans projet emploi (15%)
- Service à la personne/ sanitaire et social (13%)
- Tertiaire (9%)
- Éducation (7%)
- Nettoyage locaux (4%)
- Industrie (4%)

Comme en 2019, les femmes faisaient encore majoritairement partie de la catégorie des employés (67%). Elles exerçaient principalement dans le secteur du commerce, de l'hôtellerie- restauration et dans le service à la personne.

En 2019, le pourcentage de femmes ayant travaillé dans le secteur du commerce au pays était important (44%). En 2020, il est toujours majoritaire mais en baisse (30%)

A l'inverse, le secteur de l'hôtellerie - restauration et celui du service à la personne sont en légère augmentation. En 2019, l'hôtellerie – restauration représentait 12 % et atteint 17 % en 2020 et le service à la personne représente 13% en 2020 contre 10% en 2019.

Nous constatons à nouveau aussi une augmentation du nombre de femmes arrivant sur le territoire qui n'a jamais travaillé. Nous en sommes à 15 % en 2020 contre 6% en 2019. Il s'agit d'étudiantes ou de femmes qui se sont mariées jeunes et qui se sont occupées de l'éducation des enfants.

## Projet professionnel des Femmes en France :

Sur les 46 femmes, 35 sont actives dans leur recherche d'emploi. Les autres ne peuvent pas travailler pour des raisons de santé, à cause de problème de garde d'enfants, de grossesse, à cause d'un niveau linguistique trop faible et / ou parce qu'elles n'ont pas d'autorisation de travail tout simplement.

Les projets de recherche d'emploi en France sont généralement en lien avec leur activité au pays. Elles s'intéressent à des secteurs dits « porteurs » sur le bassin local.

Les plus diplômées n'ont souvent pas exercé dans leur domaine d'étude au pays et leur diplôme n'est majoritairement pas reconnu en France. Elles s'orientent tout naturellement pour des raisons économiques vers les secteurs porteurs d'emploi.

### **Comme les années précédentes, la majorité d'entre elles se tournent vers l'hôtellerie :**

Ce domaine offre des horaires de travail compatibles avec l'organisation familiale. Il est facilement accessible sans qualification et avec un niveau linguistique faible. Le lieu de travail est accessible en transports en commun ce qui est un avantage car peu d'entre elles a le permis B. Le métier surtout visé est celui d'employé d'étage. Certaines se voient ou se sont vu confier, si elles ont un niveau linguistique suffisant et une bonne autonomie dans le travail, des postes de gouvernantes.

Nous constaté en 2020, un licenciement, de non renouvellement de CDD et de nombreuses situations de chômage partiel liées à la situation sanitaire. Tous les nouveaux projets dans ce domaine ont dû être suspendus. Plus de possibilité de stage pour valider des aptitudes ni d'opportunités d'emploi pour celles qui étaient en contrat à durée déterminée.

Nous comptons pour 2020, 7 personnes qui sont toujours en CDI et 5 autres ayant travaillé en CDD avant le confinement de Mars 2020.

### **Les femmes s'orientent aussi toujours vers les métiers du service à la personne :**

Ce sont principalement les métiers d'aide à domicile et d'auxiliaire de vie auprès des personnes qui sont visés. Elles sont prêtes à accepter un emploi à temps partiel (20h/25h hebdomadaire en moyenne), moins qualifié et / ou à faire une formation professionnelle qui permet un accès ensuite à l'emploi de manière durable. Les besoins en main d'œuvre sont très importants. La mobilité devient essentielle au vue des multitudes de déplacements entre les employeurs notamment sur le secteur géographique de St Nazaire.

Un partenariat avait été créé dans ce sens avec l'espace mobilité de la STRAN de St Nazaire. L'objectif était de permettre à un maximum de personnes accompagnées d'obtenir le permis B. Cette action a fonctionné au ralenti en 2020 du fait de la situation sanitaire. On espère voir cette action reprendre en 2021.

Sur 6 femmes, 4 qui se sont qualifiées en 2019, sont toutes aujourd'hui en CDI à 35h hebdomadaire au sein d'entreprises de services à domicile ou dans des structures de type hospitalières ou accueillants des personnes âgées. Les 2 autres exercent soit en CESU directement auprès de particuliers soit au travers d'association intermédiaires.

### **Les femmes s'orientent aussi vers le domaine de la restauration principalement collective :**

Elles ciblent essentiellement des postes en cuisine et en service self. Ce sont des femmes qui ont déjà acquis une certaine expérience dans la restauration à l'étranger et en France. Elles ont souvent une qualification de niveau V dans ce domaine. La plupart étant des femmes seules avec enfants, les horaires de travail en continu en restauration collective sont en adéquation avec une vie de famille.

Celles qui s'orientent vers la restauration traditionnelle ont mis en place des relais via leur réseau personnel pour organiser la garde d'enfants. Ce sont des emplois à temps partiel en CDDI, CDD ou en intérim dans un premier temps. L'expérience acquise en France permet sur du long terme d'envisager une stabilisation en CDI.

Nous comptons pour 2020, une femme en CDDI en chantier, 3 en CDI en restauration collective, restauration traditionnelle et rapide, et enfin, une dernière en contrat d'un an renouvelable avec le conseil général sur de la restauration scolaire. Chacune a dû accepter de voir son activité professionnelle s'adapter en fonction des mesures gouvernementales. Elles sont toutes passées par le chômage partiel.

Celle qui exerce dans le domaine traditionnel a dû dans un premier s'adapter à de nouvelles conditions de travail. Son employeur a basculé son activité sur du service rapide puis n'ayant pas assez de clientèle, il a envisagé de modifier les contrats de travail pour diminuer le nombre d'heure de ses salariés. Cette femme a refusé de modifier son contrat car économiquement, cela aurait été très difficile. Une rupture conventionnelle a été signée en décembre 2020.

### **Les femmes s'orientent également dans le secteur du nettoyage :**

C'est un domaine qui attire de moins en moins les personnes accueillies.

Les femmes qui peuvent s'orienter vers l'entretien des bureaux sont celles qui ont un mode de garde sur des grandes amplitudes horaires car le métier d'agent de propreté nécessite souvent une présence sur le lieu de travail très tôt le matin et / ou tard le soir.

De plus en plus, elles peuvent accéder à des formations qualifiantes ou certifiantes avant ou en cours d'emploi. Elles acquièrent des compétences qui facilitent leur accès ou une stabilisation dans l'emploi.

Les femmes ne vont pas vers ces domaines par « passion » mais bien souvent par obligation et facilité par rapport à l'employabilité. Les premiers contrats sont à durée déterminée et à terme, ils débouchent souvent sur des CDI. Ce sont des emplois majoritairement à temps partiel.

En 2020, nous comptons 4 femmes en CDI de 20 à 25h hebdomadaire en moyenne et 2 ayant effectué des remplacements en qualité d'Agent service hospitalier. Il faut tout de même noter qu'une des femmes en CDI a été licenciée fin 2020 suite à une perte de titre de séjour.

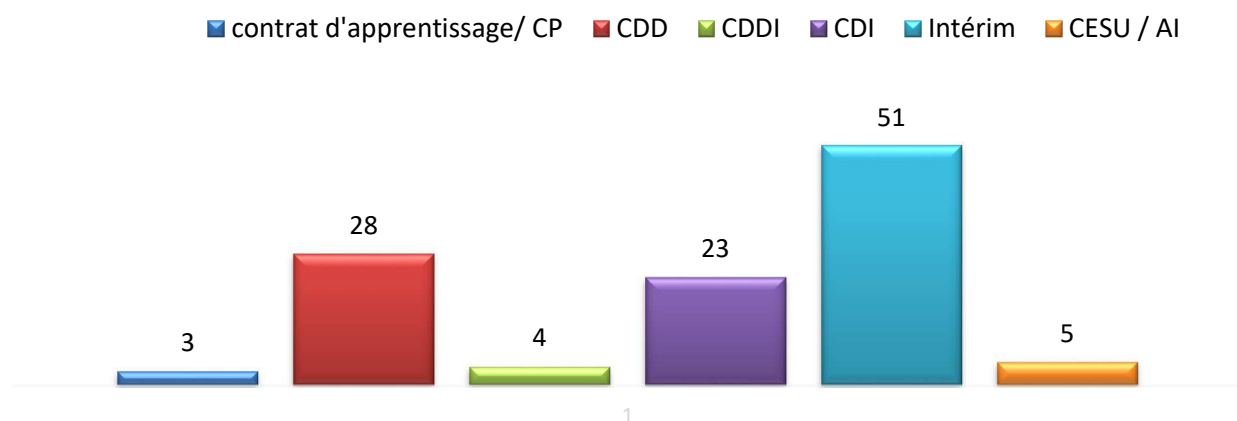


## Les mises en emploi au cours de l'année 2020 :

Sur 77 adultes disposant d'un titre de séjour et autorisés à travailler, nous avons 14 personnes qui ont une reconnaissance travailleur handicapé. 6 d'entre eux ont pu ouvrir des droits à l'AAH compte tenu de la restriction substantielle à l'emploi.

Pour eux, l'accès à un emploi est quasi impossible au vu des problématiques de santé. Sur les 8 autres personnes, 3 sont en recours AAH, 4 sont en emploi à temps partiel, 1 en recherche d'emploi sur du temps partiel.

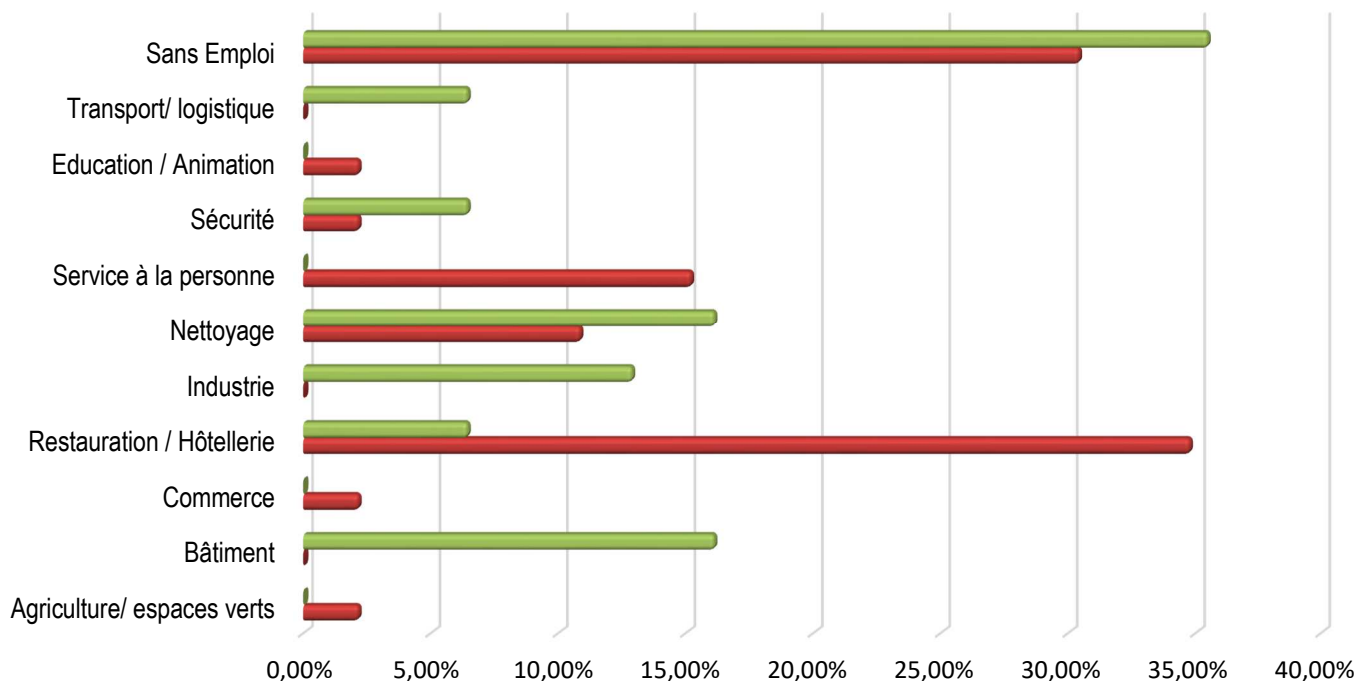
### Typologie des contrats en France



Nous avons 48 adultes sur les 77 disposant d'un titre de séjour et autorisés à travailler qui ont connu une ou plusieurs mises en emploi en 2020 ce qui représente 113 contrats de travail.

**Nous constatons une augmentation progressive du pourcentage de mise à l'emploi au fil des années: de 50 % en 2016 à 75% en 2019. En 2020, nous constatons une baisse (62%) si nous prenons l'ensemble des personnes accueillis.** Celle-ci s'explique par la conjoncture (situation sanitaire COVID), le nombre de personne sans titre (5), les personnes ayant des difficultés de santé non compatibles avec l'emploi (9) et un certain nombre de femmes enceintes au cours de cette année (8).

### Répartition de l'emploi par domaine en France pour les adultes accompagnés par RELOGIP 44



Si nous omettons les personnes pour qui aucune recherche d'emploi n'a été engagée pour toutes les raisons citées précédemment, nous atteignons 91% de mise en emploi malgré la conjoncture.

### Stages en entreprise :

Les immersions professionnelles en entreprise sont quasi inexistantes cette année. Une seule personne a fait un stage dans le domaine du nettoyage en cours de formation. Dans ce contexte sanitaire, les entreprises sont très réticentes à prendre des stagiaires. Cela a des conséquences : impossibilité de faire valider un projet professionnel pour une entrée en formation et en cours de formation, difficulté pour évaluer et acquérir les aptitudes et compétences requises. Va se poser la question de la validation des diplômes en fin de parcours et de leur valeur par la suite sur le marché du travail.

### Contrats de travail :

Nous constatons une diminution du nombre de contrats de travail signés en 2020.

Comme les années passées, nous avons une forte recrudescence du recours au Contrat à Durée Déterminée et à l'intérim. Les entreprises testent dans un premier temps les candidats sur des périodes plus ou moins longues avec des contrats renouvelables et ensuite pérennisent les postes en CDI si possible. Cela montre aussi que les entreprises recrutent en fonction de leur accroissement d'activité donc sur une durée déterminée.

Le nombre de CDI continue de progresser. Nous avons 23 personnes en CDI ce qui est encourageant (9 en 2017, 14 en 2018 et 20 en 2019). Les personnes se stabilisent et se maintiennent en activité. Toutefois, il faut noter que les mesures gouvernementales liées à la crise sanitaire ont poussé beaucoup d'entreprises à recourir au chômage partiel ce qui a mis en suspend des projets de glissements de baux.

Le nombre de contrats en insertion que ce soit avec des entreprises d'insertion ou en chantiers d'insertion diminue chaque année. Nous avons seulement 4 personnes en CDDI en 2020. Ce temps permet d'obtenir une première expérience professionnelle en France, de travailler sur les freins à l'emploi (reprise d'un rythme de travail, respect des horaires, travail en équipe, amélioration du niveau linguistique...), de réfléchir à un projet sur du long terme et d'acquérir une autonomie financière. C'est une première étape qui a permis de stabiliser économiquement 2 ménages et de les voir sortir du dispositif.

Les CDD d'usage avec les Associations intermédiaires ont encore baissé. Cela représente 1 personne en 2020 (contre 6 en 2019). Ce sont des contrats dans le domaine du service à la personne. Ils ont permis à des femmes d'acquérir leur première expérience dans ce domaine, de se former à l'entretien courant d'une maison et à l'entretien du linge.

## Accès à la formation :

Pour les femmes :

- 1 a réalisé une formation dans le domaine du service à la personne avant la prise de poste auprès d'une association intermédiaire : formation courte de 15 jours en entretien du logement et du linge de maison.
- 1 poursuit son parcours de formation dans le domaine de l'animation socio- culturelle en cours d'emploi dans la perspective d'une pérennisation de son poste au sein du service périscolaire d'une collectivité.
- 1 a débuté une formation dans le domaine de l'entretien des locaux en vue d'obtenir un Titre professionnel agent de propreté et d'hygiène avec l'AFPA de St Nazaire.
- 1 a réalisé une formation préalable à l'embauche dans le secteur de la restauration rapide qui a débouché sur un CDI d'employé polyvalent de restauration.

Pour les hommes :

- 1 a réalisé une formation de coffreur bancheur en lien avec une agence siti intérim.
- 1 a réalisé une formation CQP Agent de prévention et de sécurité.
- 1 est en contrat de professionnalisation Monteur mécanicien dans le domaine de l'Eolien.
- 1 homme poursuit son parcours de formation CAP prothésiste dentaire qui était son métier au pays.

## Au vu de la crise sanitaire, nous constatons une année beaucoup moins riche en prospection :

Plusieurs axes ont été ciblés tout de même :

### ➤ Le domaine du bâtiment

Une rencontre avec l'agence intérim SITI a permis de mettre en place un partenariat reposant sur un parcours de formation certifiantes avant un accès l'emploi. Un homme a pu bénéficier d'un parcours sur le métier de coffreur bancheur.

### ➤ Le domaine de la grande distribution :

Une rencontre a eu lieu avec le centre de formation Retravailler dans l'ouest sur St Nazaire suite à deux projets validés dans ce domaine. Après des reports de formation, faute de candidat, une personne va démarrer début 2021 un titre professionnel de vendeur en magasin multi secteur. L'autre candidat a réalisé une formation préalable à l'embauche et a signé un CDI avec burger King.

### ➤ Job4mi :

L'association les Eaux Vives a signé une charte d'engagement avec l'association Job4mi qui met en relation directe les entreprises en recherche de personnel et rencontrant une tension à l'embauche avec les personnes migrantes en recherche d'emploi et domiciliées dans le département de Loire Atlantique ou dans les Pays de la Loire.

Le val Nantais (maraîchers), U logistique (Groupe Système U), Sca Ouest (Centrale d'achats régionale Leclerc) ont notamment travaillé avec eux. Ils ont également organisé un salon de l'emploi en lien avec la Chambre de Commerce et de l'Industrie des Pays de la Loire. Des entreprises telles que RM GUILCHER, Vinci Énergies, ENEDIS, Bouygues...etc. étaient présentes.

Nous maintenons le partenariat en cours.

### ➤ **Médiation emploi- Dispositif EDNA**

Un partenariat a été établi avec le service Médiation emploi d'Adélis qui a un nouveau dispositif nommé « EDNA » à destination des primo-arrivants signataire du CIR depuis moins de 5 ans.

Il repose sur la méthode IOD. L'objectif : la mise en relation directe avec des entreprises qui recrutent sur des emplois durable-(contrat minimum de 6 mois). Un suivi est proposé durant toute la période d'essai et ensuite pendant 6 mois en cours d'emploi. Une personne a été orientée vers ce dispositif et les démarches sont en cours.

### **Les freins à l'emploi identifiés :**

- **La crise sanitaire et les mesures gouvernementales** ont stoppé et/ ou ralenti l'activité d'un certain nombre de secteurs qui étaient fortement porteurs d'emploi : notamment l'hôtellerie / restauration, ...
- **La garde d'enfant** : Se pose toujours la question de la garde des enfants de moins de 3 ans. Il y a peu de places en crèche sur Nantes comme sur St Nazaire et les familles n'ont pas forcément de réseau personnel qui peut les soutenir.
- **62 % du public accueilli par RELOGIP 44 arrivent avec un niveau linguistique inférieur au niveau A2 de maîtrise de la langue française.** Niveau nécessaire pour faciliter l'accès à l'emploi et à la formation.
- **Une partie du public n'a pas de permis de conduire** ou un permis non échangeable ce qui entrave la recherche d'emploi notamment à St Nazaire où le réseau de transport en commun est moins développé que sur Nantes.
- **80 % des emplois se trouvent via un marché de l'emploi « caché »** nécessitant un réseau personnel. Les personnes accueillies à RELOGIP n'ont pas de réseau personnel pouvant faciliter leur insertion professionnelle.

### **Les Atouts de RELOGIP44 :**

- **Une Conseillère en Insertion Professionnelle** participant au développement d'un réseau d'entreprises avec la CIP Réfugiés (STARIP/CNHR).
- **Le réseau d'entreprises** se développe au travers de la prospection, de visites d'entreprises, de démarchage sur les salons de l'emploi.
- **Un partenariat soutenu entre la CIP RELOGIP, l'Unité Emploi, Mission Locale, CAP EMPLOI, le POLE EMPLOI et le PLIE** pour faciliter l'accès à l'emploi.
- De plus, l'intégration sur ces dispositifs permet de poursuivre un suivi en termes d'insertion professionnelle à la sortie du dispositif RELOGIP 44. 14 personnes ont été accompagnées par le PLIE, 1 par l'Unité Emploi, 2 par l'accompagnement Global avec POLE EMPLOI et 1 par la Mission Locale.

- **La mise en stage en entreprises pour faire découvrir aux personnes des métiers**, valider des capacités et des projets professionnels et à des employeurs potentiels les qualités et compétences du public. Aucun n'a été réalisé en 2020 suite à la pandémie.
- **Un partenariat avec la Plateforme des vocations professionnelles de Pôle Emploi et de la maison de l'emploi**. Ce partenariat permet à la CIP d'être informée des recrutements en cours et de positionner rapidement les personnes en fonction des besoins de main d'œuvre. L'intérêt majeur de la Plateforme des vocations est de juger les candidats sur leur habileté professionnelle et non sur leur expérience.
- **Un partenariat avec ADELIS EMPLOI** qui ouvre de nouvelles opportunités d'emploi.

62 % des personnes ayant l'autorisation de travailler ont été mises en emploi en 2020 et 91 % des personnes disponibles dans leur recherche d'emploi. Ces résultats pour 2020 sont positifs. La mise en emploi des personnes dites « régularisées » est la seule issue pour leur autonomie et leur accession à un logement durable.

**Les sorties de RELOGIP :** Pour opérer la sortie des ménages de RELOGIP, plusieurs conditions sont nécessaires :

- Avoir des ressources suffisantes
- Avoir, au minimum, des cartes de séjour temporaires pour les adultes du ménage.
- Être contingenté si le logement le nécessite.
- Avoir acquis les droits et devoirs du locataire

Au 31 décembre 2020, sur les 53 ménages accompagnés durant l'année, 9 familles, ont obtenu un glissement de bail ou un relogement dans le parc public et ont pu ainsi sortir du dispositif RELOGIP 44. Une personne a également quitté le service sans prévenir l'équipe, ce qui porte à 10 les sorties pour l'année 2020.

Sur ces 10 sorties, 4 des ménages ont été relogés en « bail direct » dans des logements du parc public qui n'étaient pas ceux qu'ils occupaient à leur arrivée ; cette solution a été trouvée pour différentes raisons qui empêchaient le glissement du bail (sur-occupation due à l'arrivée d'enfants, problème de santé ou séparation du couple)

En 2020, si nous prenons en compte l'ensemble des ménages sortis du dispositif la durée moyenne de prise en charge a été de 35 mois. L'année 2020 a permis la finalisation d'accompagnement pour des familles présentes depuis l'extension de 2016 (3 familles). Comme constaté en 2019, les délais des traitements des demandes de glissement de baux auprès des bailleurs se sont allongés sur Nantes. Nous sommes actuellement sur une moyenne de 7 mois contre 5.5 mois en 2018 et 2 mois en 2016. La durée d'accompagnement en est directement impactée.

### Les objectifs pour 2021 :

Dans ce contexte de crise sanitaire, en 2021, nous avons d'autant plus besoin de renforcer nos collaborations. C'est pourquoi, l'équipe de RELOGIP44 souhaite :

- Poursuivre :
  - Le partenariat avec le SIAO et la DDCS.

- Le partenariat étroit que nous avons avec les bailleurs sociaux.
  - Le développement du réseau d'entreprises.
  - Les partenariats avec le PLIE, Pôle Emploi, l'unité Emploi, Mission Locale, CAP Emploi, et l'ensemble des acteurs du champ de l'insertion.
  - Le partenariat avec des ETTI (notamment INSERIM, SITI intérim et A2I), avec les associations intermédiaires, entreprises et les chantiers d'insertion.
  - L'accompagnement des publics non bénéficiaires des cours de l'ofii dans leur accès au Français Langue Etrangère
- Faciliter l'accès à l'emploi par des stages en entreprise (à travers la possibilité pour Relogip d'établir des conventions de stage, en tant qu'association agréée centre de formation).
  - Faciliter l'accès à l'emploi et soutenir l'insertion des familles en développant les orientations vers le Français Langue Etrangère, entre autre.
  - Développer un partenariat avec les GEIQ BTP, Industrie, propreté et agriculture.

### Un mot de la direction sur l'année écoulée :

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire liée à la COVID19. Les populations les plus vulnérables ont particulièrement été touchées que ce soit sur le plan social, économique ou encore celui de la santé. Nos aînés se sont retrouvés plus isolés. Les travailleurs précaires ont perdu leur emploi. Les étudiants se sont appauvris et sont nombreux à avoir décrochés.

Pour le public accueilli par RELOGIP44, les risques de ruptures de leurs parcours d'insertion et les pertes de ressources ont été nombreux :

- Moins de mise à l'emploi mais résultats à relativiser car il y avait déjà des projets professionnels individuels construits en amont de l'arrivée sur le dispositif. L'accompagnement RELOGIP a permis de les consolider. Le travail était axé sur le maintien à l'emploi : explications chômage partiel, médiation avec employeur du fait des problèmes de titres de séjour, etc.
- Formation linguistique et formation professionnelle : les délais d'entrée en formation de FLE et en formation professionnelle se sont allongés du fait d'annulation ou de report de sessions.

RELOGIP a su adapter ses modalités d'accompagnement pour travailler à distance et être toujours au plus près des familles malgré tout. Grâce aux liens établis avec les travailleurs sociaux, nous n'avons pas constaté de grandes difficultés pour les ménages accompagnés dans ce contexte de crise sanitaire. Les familles ont pris conscience de la situation et se sont montrées autonomes et solidaires. Elles se sont investies dans leur projet et ont su solliciter l'équipe de RELOGIP malgré la distanciation.

En revanche, les projets des familles ont été impactés négativement suite à la crise sanitaire : instabilité financière, difficulté à l'accès à la formation, séparations de couples... Cela s'est traduit pour un certain nombre de familles par une année en suspens. Nous pouvons supposer que les durées de prises en charge de ces ménages seront allongées. L'ensemble de l'équipe de RELOGIP44 remercie ses partenaires pour la collaboration que nous observons au quotidien, et particulièrement les bailleurs sociaux avec qui les liens se consolident. Ces efforts de coordinations sont à poursuivre dans le but de fluidifier les entrées et les sorties des familles de notre dispositif.

## H) STARIP

### Introduction :

Les bureaux du STARIP sont situés à St Herblain (44800), commune de Nantes Métropole. Les familles réfugiées prises en charge par le STARIP sont en contrat de sous-location ou en bail direct dans des logements HLM sur Nantes Métropole et St Nazaire.

Le STARIP 44 a obtenu une extension dont la mise en œuvre a débuté en Août 2019, avec l'accueil de 40 ménages (pour 28 auparavant) dont des isolés. Le STARIP 44 s'est engagé également dans de nouveaux objectifs qui sont d'accompagner les ménages dans l'accès à la santé et dans l'accès à la culture et au sport. Cette extension a permis, entre autre, le recrutement d'un nouveau référent social.

2020 est alors la première année complète où l'équipe a accueilli des effectifs à 40 familles.

CONFINEMENT : l'année 2020, marquée par une crise sanitaire sans précédent, a poussé les dispositifs et structures d'accompagnement des personnes en insertion, dont le STARIP fait partie, à adapter très rapidement leurs modalités d'accompagnement pour prévenir toutes ruptures des liens. Pour les familles accueillies, leur parcours d'insertion s'est trouvé impacté. Ces points seront développés plus en détails dans le rapport d'activité ci-dessous.

### ➤ Rappel des objectifs et de l'exécution du projet tels qu'ils sont présentés dans l'acte attributif de subvention :

Ce projet poursuit l'objectif spécifique **N° 2 – Intégration-Migration Légale** et s'inscrit dans le cadre de l'objectif national **N°2.2 – Intégration des bénéficiaires d'une protection internationale**.

- **Objectif 1** : Faciliter les sorties des personnes réfugiées (protection internationale ou protection subsidiaire) des dispositifs d'urgence : hôtels et structures pour demandeurs d'asile : ATSA, CAO, HUDA, CADA pour accéder au logement social avec un accompagnement de proximité en améliorant les délais d'attribution de logements auprès du STARIP 44.

Indicateurs :

- Nombre de demandes d'admission étudiées en commission d'admission et de suivi
- Nature de l'hébergement précédant
- Délai d'attribution des logements à l'issue de chaque commission d'admission

- **Objectif 2** : Permettre une compréhension minimum du logement en France (HLM/Privé), des formalités administratives pour accéder à un logement (dossier unique HLM, bail, règlement intérieur, bailleur social, sociétés de maintenance HLM, aides au logement), les fournisseurs d'énergie (Electricité, Gaz, Eau). Faciliter le glissement de bail au terme de 7 à 8 mois d'accompagnement (en moyenne).

Indicateurs :

- Nombre de glissement de baux, durée moyenne de l'accompagnement, nombre de personnes accédant à un logement autonome
- Nombre d'aménagement mobilier et d'amélioration dans les logements
- Nombre de personnes ayant bénéficié de conseils et d'une assistance dans le domaine du logement
- Nombre de personnes ayant bénéficié d'un accompagnement à l'ouverture des droits communs

- **Objectif 3** : Développer les acquis nécessaires à la recherche d'emploi (définition d'un projet professionnel, construction d'un CV, inscription à Pôle Emploi, identification des métiers porteurs dans notre département, contrat de travail). Orienter vers le CIP Réfugiés dès que les principes de base sont acquis et que le niveau de français peut permettre une mise en emploi et/ou en formation professionnelle qualifiante et/ou certifiantes. Indicateurs :

- Nombre de personnes ayant bénéficié de mesures préparatoires à l'entrée au marché du travail

- Nombre de projets professionnels définis et leur nature au terme des 7 à 8 mois d'accompagnement
  - Nombre de personnes ayant bénéficié d'une sortie positive vers l'emploi pendant les 7 à 8 mois d'accompagnement du STARIP
  - Nombre de personnes réfugiées orientées en cours et/ ou à l'issue de l'accompagnement STARIP 44 vers l'action CIP Réfugiés de mise en Emploi
- **Objectif 4** : Augmenter les compétences et les capacités d'expression et de compréhension des personnes réfugiées dans les trois champs visés (logement, emploi, droit commun) et renforcer l'accès aux droits des personnes. Indicateurs :
    - Nombre et nature des modules proposés par an
    - Nombre de réfugiés aidés lors des différents modules liés à une participation démocratique
    - Satisfaction des réfugiés
    - Nombre de personnes ayant bénéficié d'un accompagnement à l'ouverture des droits communs
  - **Objectif 5** : Favoriser l'accès à la culture et au sport afin de renforcer les liens avec la société civile  
Indicateurs : Nombre d'orientations et d'inscriptions
  - **Objectif 6** : Favoriser l'accès aux soins notamment la prise en charge psycho traumatique des vulnérabilités spécifiques liées au parcours d'exile. Indicateurs :  
Nombre de personnes orientées vers un suivi médical spécialisé ou non

➤ **Rappel des résultats escomptés du projet tels qu'ils sont présentés dans l'acte attributif de subvention :**

**Objectif 1 :**

- Accompagner 40 ménages/an (140 à 160 personnes)
- Mettre en œuvre 4 commissions d'admission/an
- Être en relation avec les bailleurs sociaux,
- Faire entrer les familles orientées vers le service au cours du trimestre qui suit la commission.

**Objectif 2 :**

- Réaliser un pré-accueil systématique
- Accueillir les familles
- Faire signer aux familles un contrat d'accompagnement en sous-location ou en bail direct,
- Réaliser un accompagnement logement hebdomadaire
- S'assurer de l'installation dans le logement, tout en faisant découvrir aux familles leur nouvel environnement
- Mettre les familles en relation avec leur bailleur,
- Travailler avec les familles sures :
  - Leur gestion budgétaire,
  - La compréhension des différents documents tels que le bail, le règlement intérieur, les factures d'énergie,
  - L'accès à l'information relative aux droits et devoirs du locataire,
  - Les aides à l'installation,
  - Les différents modes de paiement

**Objectif 3 :**

- Réaliser un diagnostic emploi pour les réfugiés + 18 ans en :
  - Identifiant les diplômes et équivalences possibles,
  - Le niveau d'études,
  - Les métiers exercés.



- Aider les personnes à la définition d'un projet professionnel,
- Réaliser une découverte des métiers et de leurs exigences,
- Donner de l'information sur le marché de l'emploi en Loire Atlantique,
- Aider à la construction d'un CV en mettant en avant les atouts professionnels (âges, compétences, diplômes, expériences, langues parlées...) et en identifiant les freins (âges, niveau de français, capacité à se déplacer, modes de garde, santé...).
- Orienter vers l'action CIP Réfugiés pour une mise en emploi et un suivi.

#### **Objectif 4 :**

- Organiser et animer des journées de formation collective composées de :
  - Module Logement
  - Module Emploi-formation
  - Module accès aux droits
- Renforcer l'accès aux droits des personnes dont la réunification familiale

#### **Objectif 5 :**

- Favoriser l'accès à la culture et au sport afin de renforcer les liens avec la société civile

#### **Objectif 6 :**

- Favoriser l'accès aux soins notamment la prise en charge psycho traumatique des vulnérabilités spécifiques au parcours d'exile.

➤ **Décrire les actions réalisées dans le cadre du projet à ce jour (et depuis le dernier rapport, le cas échéant), en référence au projet conventionné :**

**1<sup>er</sup> Objectif :** Faciliter les sorties Réfugiés (protection internationale et subsidiaire) des dispositifs d'urgence et de CADA pour accéder au logement social avec un accompagnement de proximité en améliorant les délais d'attribution de logements auprès du STARIP 44. En 2020, **37 familles et 3 isolés** ont été hébergés en sous-location ou en bail direct. La commission d'admission pilotée par la DRJSCS s'est réunie 3 fois le 13/02/2020, le 18/06/2020 et le 15/10/2020.

### **Nombre de demandes d'admission étudiées en commission d'admission et de suivi :**

En 2020, 35 dossiers dont 3 isolés ont été étudiés par la commission qui a prononcé 23 accords de prise en charge. Au cours de l'année 2020, 15 ménages ont été accueillis, dont six admis lors de commissions de 2018. La commission a refusé 11 dossiers et a ajourné 1 dossier. Dans ces refus il y avait 4 isolés et 6 familles qui ont été orientés sur d'autres dispositifs.

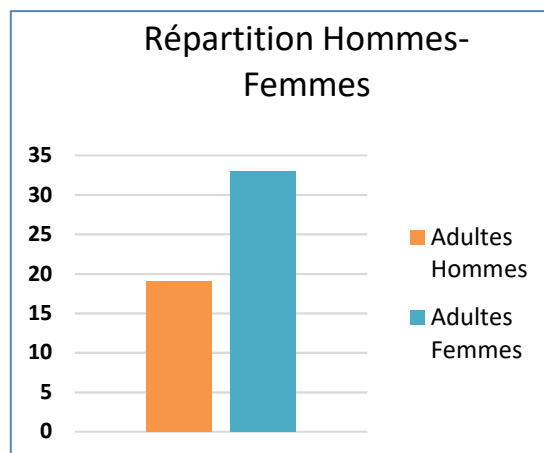
- **Sur les 37 ménages suivis en 2020**, 15 ont intégré le STARIP en 2020 et les 22 autres étaient déjà hébergés au STARIP 44 en 2017 pour 1 famille, 2018 pour 2 familles et 2019.

#### **Sur ces 22 ménages déjà hébergés en 2017, 2018, ou 2019**

- 3 familles sont sorties sur le premier trimestre 2020,
- 5 sont entrées au cours du dernier trimestre 2019 (sur Novembre et Décembre),
- Pour les autres, il s'agit de situations atypiques. En effet, leur durée de prise en charge est liée soit à des problématiques de santé, soit à un membre de la famille qui est en demande d'asile, soit à des fragilités sociales...

- Pendant le confinement de mars à juin, aucune fin de prise en charge n'a été réalisée afin de ne pas laisser les familles seules durant cette période particulière. Les tripartites permettant le relais avec les services de droit commun ne pouvaient s'organiser dans ce contexte.
- Sur les 37 familles, 6 sont accompagnées sur des procédures de réunification familiale qui sont toujours en cours. Certaines de ces familles sont sorties des effectifs en 2020 pour autant le service maintient une veille sur cet aspect.
- Nombre de personnes : 132

REPARTITION	Nombre
Adultes Hommes	19
Adultes Femmes	33
Enfants	80
Dont Jeunes Majeurs Hommes	1
Dont Jeunes Majeurs Femmes	1
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>

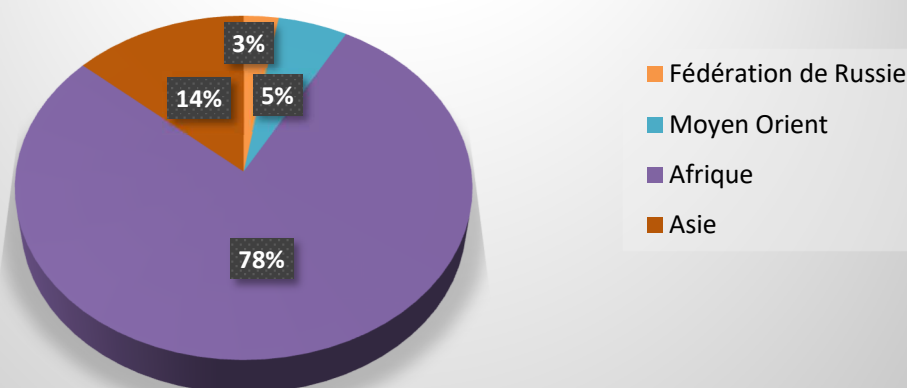


En 2020, il y a toujours une forte présence de familles monoparentales, soit 16 femmes seules avec enfant. Un couple s'est séparé ce qui a nécessité le relogement de Monsieur et son accompagnement individuel. De plus, pour un second ménage, l'arrivée d'un conjoint a modifié la composition familiale demandant alors une adaptation de l'accompagnement.

- **Nationalités différentes** : 40 contre 20 nationalités en 2019 avec une dominante pour le continent Africain

Origine géographique	Ménage	Pays
Fédération de Russie	1	Tchéchénie
Moyen Orient	2	Syrie, Liban
Afrique	29	Soudan, Erythrée, Guinée, Congo, Centre Afrique, Tchad, Nigeria, Côte d'Ivoire, Cameroun, Gabon, Mali, Angola, Rwanda, Somalie
Asie	5	Azerbaïdjan, Géorgie, Bangladesh
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>20 pays différents</b>

### Origines géographiques



**Nature de l'hébergement précédant :** Les familles présentes en 2020 venaient des hébergements suivants :

- Hôtel : 8
- Structures hébergement de demandeurs d'asile : 25
- Autres (sans hébergement, compatriotes, résidence sociale, hébergement privé) : 4

L'état a mis une priorité sur la fluidité du DN@ et donc les sortants de structures relevant de ce dispositif.

**Délai d'attribution des logements à l'issue de chaque commission d'admission :**

**Le délai moyen d'attente**, entre la décision d'admission et le début de la prise en charge du STARIP 44, est de **3,7 mois**, avec un délai minimum 3 jours et un maximum de 9 mois. En 2019, le délai moyen était de 3.95 mois.

Malgré le contexte sanitaire lié au COVID et l'arrêt des entrées dans les logements par les bailleurs pendant le confinement, nous avons réussi à maintenir une moyenne quasi-similaire à 2019. Notre délai d'attente, en légère diminution, s'explique par :

- **Les bailleurs sont toujours autant sollicités pour le relogement des réfugiés.** Le territoire nantais est concerné par une augmentation de la tension locative sur le parc social. Selon la DREAL3, « la demande locative sociale est concentrée sur les grandes villes, majoritairement issue de demandeurs externes au parc social. La pression sur le parc social est plus forte en Loire-Atlantique et sur le littoral ».
- Afin de poursuivre l'**objectif de fluidifier des sorties des dispositifs d'hébergement pour demandeurs d'asile**, le service a maintenu 3 logements en bail associatif. Cela permet un accueil plus rapide en attendant une proposition pérenne. Ces 3 logements ont permis l'accueil de 5 ménages sur 2020 dont 2 accueillis en 2019. Il y a donc un turn-over important.
- La commission inter bailleur et la priorité donnée aux bénéficiaires d'une protection internationale par le service logement de la préfecture incitent les bailleurs à les enregistrer comme prioritaires pour les propositions.
- **Ainsi, 16 familles ont eu une proposition de logement en bail direct. C'est une tendance qui se poursuit.**

Nous notons l'effet bénéfique du contingent sur l'attribution du logement pour les familles de réfugiés qui participe fortement à la fluidité des dispositifs. Par ailleurs, le STARIP est identifié depuis plusieurs années par les bailleurs sociaux et le service poursuit son travail partenarial.

Afin d'accueillir les ménages orientés, le STARIP a eu besoin de capter des logements. Pour les 38 appartements captés, 11 bailleurs ont été mobilisés :

- Harmonie Habitat : 6 logements
- CDC Habitat : 6 logements
- Nantes Métropole Habitat : 6 logements
- Atlantique Habitations : 4 logements
- La Silène : 2 logements
- La Nantaise d'Habitation : 5 logements

---

<sup>3</sup> DREAL Pays de la Loire : Service Intermodalité aménagement logement Service connaissance des territoires et évaluation Sept 2019. Etude sur la tension sur le parc locatif social.

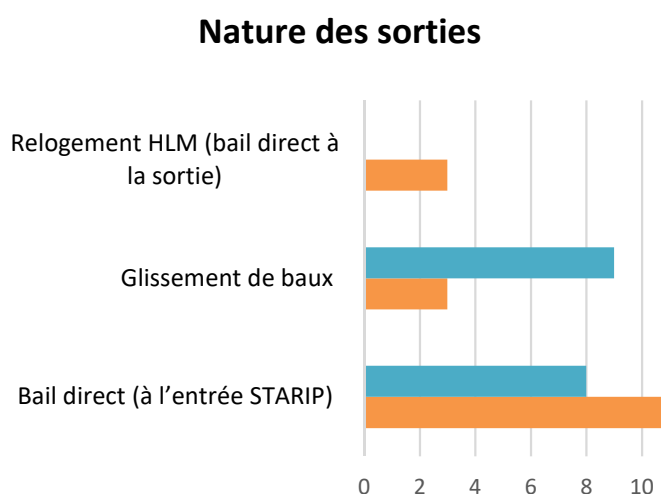
- Habitat 44 : 3 logements
- Groupe Gambetta : 1 logement
- Logiouest : 1 logement
- ICF: 1 logement
- Parc privé : 1 logement

**2ème Objectif :** Permettre une compréhension minimum du logement en France (HLM/Privé), des formalités administratives pour accéder à un logement (dossier unique HLM, bail, règlement intérieur, bailleur social, sociétés de maintenance HLM, aides au logement (FSL/APL), les fournisseurs d'énergie (Electricité, Gaz, Eau). Faciliter le glissement de bail au terme de 7 à 9 mois d'accompagnement (en moyenne).

### Nombre de sortie du STARIP en 2020 :

17 familles sont sorties en 2020 dont :

MODALITES DE SORTIES	Chiffre 2020	2020	2019
Bail direct (à l'entrée STARIP)	11	64.7	47.1%
Glissement de baux	3	17.65	52.9%
Relogement HLM (bail direct à la sortie)	3	17.65	0%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



La durée moyenne de l'accompagnement en 2020 est de 11,5 mois sur la base des 17 familles sorties :

- 15 familles ont une durée moyenne de prise en charge de 9,1 mois.
- 2 familles ont une prise en charge de plus de 18 mois liée à l'attente de relogement et à la situation sociale.

Nous avons aujourd'hui des familles pour lesquelles les sorties ont été repoussées et se voient donc prolonger leur durée d'accompagnement au sein du service. Cela s'explique par :

- Des relogements suite à l'accueil de familles en logement sas en bail associatif,
- Des problématiques de santé pouvant nécessiter un relogement,
- Des femmes seules avec enfants dont l'autonomie n'est pas suffisante pour envisager un glissement de bail à 7 ou 9 mois,
- Une séparation de couple qui a nécessité de reloger un membre de la famille,
- Des modifications de composition familiale qui remettent en cause le glissement de bail.

L'année a été marquée par le confinement qui a suspendu les glissements de baux, les relogements, les sorties prévues (retards dans la construction de bâtiment) et les entrées. En effet, les contraintes et les protocoles sanitaires amènent des changements de pratiques propres à chaque partenaire.

### **Nombre d'aménagement mobilier et d'amélioration dans les logements :**

Sur les 37 ménages, 27 familles ont sollicité le prêt CAF. Nous observons que la majorité des familles utilisent ce dispositif qui leur permet d'équiper leur logement.

Des procédures spécifiques à distance ont été proposées par la Caf et le Conseil départemental en 2020 afin de réduire le délai de traitement dans l'accès aux droits du public sortant d'hébergement.

*Cependant, la mise en place de cette procédure a eu lieu lors du premier confinement ce qui a été complexe pour récupérer les devis et traiter les demandes. Malgré tout, cela a permis par la suite aux familles accueillies durant l'été de s'équiper plus rapidement.*

La majorité de ceux qui ne sollicitent pas ces aides ne remplissent pas les conditions d'accès à cette ou ne souhaitent pas s'engager sur un prêt.

Au regard des procédures d'asile plus courtes, la rétroactivité des prestations CAF ne permet pas toujours aux familles de s'équiper, cette aide est donc un dispositif essentiel à l'installation.

19 ménages ont également sollicité l'aide à l'insertion du Conseil Départemental (1ère installation). Cette aide est plus ou moins accessible en fonction du territoire, voire même des quartiers, des enveloppes budgétaires et des critères qui peuvent varier.

En 2020, sur 34 familles accueillies, 16 familles sont monoparentales (soit 43,4%). On remarque que les orientations de femmes seules avec enfants restent importantes.

Ces familles restent isolées. En effet, elles disposent de très peu de réseaux pouvant être soutien. Cela nous amène à une plus grande vigilance et à travailler sur des recherches de solution et/ou de réseau. Pour leur installation, nous avons encouragé les familles à prévoir dans leur budget la livraison de leurs équipements autant que possible.

Nous observons que le service maintenance de l'association est essentiel au bon fonctionnement du STARIP. En effet, cela nous permet des entrées et des relogements plus rapides et donc participe activement à la fluidité du service. Il intervient notamment sur les montages de mobilier, branchement d'électroménager, livraison ou petites réparations et explications techniques aux familles au cas par cas.

### **Nombre de personnes ayant bénéficié de conseils et d'une assistance dans le domaine du logement et nombre de personnes ayant bénéficié d'un accompagnement à l'ouverture des droits communs :**

- **Les modalités de l'accompagnement du STARIP 44 :**

Un accompagnement régulier au logement et/ou au bureau du STARIP 44 est réalisé par les référents sociaux. Il se décline de la façon suivante :

- Pré accueil,
- Accueil et signature du contrat starip 44,

- Constitution des dossiers liés au logement : dossier apl à la caf, demande d'aide au dépôt de garantie et du 1er mois de loyer auprès du fsl ou loca pass, ouverture des compteurs énergie (électricité, gaz et eau...),
- Démarches liées à l'installation dans le logement : accompagnement à la signature du bail et à l'état des lieux entrant, dossier caf et conseil départemental, mission locale pour « les aides à la 1ère installation »,
- Découverte de l'environnement et des services proposés (eds, pmi, halte d'enfants, écoles, centre de loisirs, médecins, transports en commun, associations...),
- Diagnostic logement : parcours au pays et parcours migratoire depuis leur départ jusqu'à aujourd'hui.

Au cours de l'accompagnement du STARIP 44, plusieurs thématiques sont abordées en fonction des besoins des familles :

- Relation de voisinage,
- Relation avec le bailleur social,
- Gestion budgétaire, compréhension du bail,
- Compréhension des droits et devoirs du locataire, factures et économie d'énergie,
- Compréhension des modes de paiement des factures et d'autres aspects administratifs (relation banque, accès à la téléphonie et internet, ...).

En 2020, la dématérialisation s'est accentuée notamment au regard de la crise sanitaire. En effet, les administrations ont été fermées ou ont limité leur accès. Les services postaux ont été ralentis.

Sur cette période exceptionnelle, nous avons dû nous rapprocher des partenaires pour identifier leurs modalités d'interventions. Pour certains, des RDV très cadrés par des protocoles étaient possibles alors que pour d'autres le recours aux démarches en ligne ou par mail étaient systématiques.

Le nombre de familles entrées en bail direct en 2020 a continué d'évoluer, passant de 47% des familles en 2019 à 64% en 2020.

Nous restons vigilants car les familles se retrouvent directement confrontées aux difficultés inhérentes aux frais engendrés par le statut de locataire en titre (paiement du DG et 1<sup>er</sup> mois de loyer, ouverture du droit APL retardé, prélèvement de la totalité du loyer ...). Cela implique également une relation de « médiation » auprès des bailleurs plus importante qu'en sous-location.

**3<sup>ème</sup> Objectif** : Développer les acquis nécessaires à la recherche d'emploi (définition d'un projet professionnel, construction d'un CV, inscription à Pôle Emploi, identification des métiers porteurs dans notre département, le contrat de travail). Orienter vers le CIP Réfugiés dès que les principes de base sont acquis et que le niveau de français peut permettre une mise en emploi et/ou en formation professionnelle qualifiante et/ou certifiantes.

### **Nombre de réfugié ayant bénéficié de mesures préparatoires à l'entrée dans le marché du travail :**

La phase de diagnostic professionnel est une étape importante avant la définition du projet professionnel.

Les cours de français sont également un préalable à la mise en emploi.

### ➤ **Diagnostic professionnel**

Les référents sociaux réalisent avec chaque réfugié de plus de 18 ans un diagnostic Emploi-Formation. Cette 1ère étape permet d'identifier les études et diplômes éventuels de la personne et les métiers exercés dans leur pays ou sur leur parcours migratoire.

Ce travail préparatoire vise à mettre en exergue les transferts de compétences possibles mais aussi le niveau d'étude équivalent en France (ENIC NARIC). C'est également une première étape à la réalisation du CV.

**En 2020, sur les 52 personnes majeures accueillies, 29 ont bénéficié du diagnostic.**

Les personnes qui n'ont pas bénéficié de cette étape sont :

- 1 personne en demande d'asile,
- 6 femmes avec des jeunes enfants et/ou ayant une grossesse en cours,
- 1 personne en emploi,
- 10 personnes dont le projet a été travaillé sur 2019,
- 1 personne dont les problèmes de santé ne permettent pas le travail vers l'insertion professionnelle,
- 3 personnes pour lesquelles le diagnostic a été réalisé début 2021,
- 1 personne juste arrivée dans notre service

A partir de ce diagnostic réalisé avec interprète, les référents sociaux tendent à définir avec chaque réfugié un projet professionnel en France et plus particulièrement en Loire Atlantique. Du fait du confinement certains diagnostics du STARIP ont été repoussés et se sont donc faits plus tard dans l'accompagnement. Quelques-uns ont pu être réalisés via l'application WhatsApp pour les familles maîtrisant le Français et l'outil.

### ➤ **Nombre de réfugiés ayant accéder à des cours de FLE**

Dans le cadre du travail préparatoire au projet professionnel et pour l'accès à l'autonomie, l'acquisition du français est essentielle.

Les ménages accueillis au STARIP 44 bénéficient des cours obligatoires de l'OFII dans le cadre du CIR (Contrat d'Identité Républicaine). A leur arrivée au service, elles ont soit déjà bénéficié de ces cours ou elles sont en cours de formation.

Notre accompagnement vise à faciliter l'accès à ces cours, et ainsi limiter les ruptures de parcours. Pour cela, nous travaillons à lever des freins en prenant en compte les problématiques de santé, la mobilité, les modes de garde (crèche, assistante maternelle, périscolaire et centre de loisirs). De plus, nous cherchons à orienter vers les structures adaptées en fonction du niveau et du besoin linguistique des accueillis.

A noter qu'en 2020, 77 % des familles accueillies étaient non francophones (contre 78% en 2019).

Pour les personnes francophones, nous observons que la majorité a été peu scolarisée avec une maîtrise du français principalement orale, parfois approximative ce qui a nécessité malgré tout des cours de français pour l'acquisition de l'écriture et de la lecture.

### ➤ Nombre de réfugiés bénéficiant d'une prescription FLE

Sur les 52 adultes accompagnés, 40 étaient non francophones. 37 ont bénéficié de cours de FLE dans le cadre du CIR.

En 2020, nous avons orientés 13 personnes sur des formations complémentaires telles que : le FLE RSA, l'université, la convention quartier prioritaire, la formation LOM, le FLE à visée professionnelle, Univers44.

Cette année a été marquée par les arrêts, reprise en demi-groupe et/ou en distanciel des cours. Cela a nécessité de la part des familles une grande adaptabilité. En effet, certaines personnes se sont vues modifier leurs jours de formation devant ainsi réajuster le mode de garde pour leurs enfants. La mise en place des cours en distanciel a nécessité pour d'autres de devoir s'équiper en informatique ce qui a pu avoir des répercussions sur le budget familial.

Les femmes avec enfants de moins de 3 ans, ont toujours des difficultés à trouver un mode de garde adapté qui leur permettrait de suivre une formation linguistique. Cela est d'autant plus problématique que le délai pour effectuer les cours du CIR est d'un an. Le suivi et l'assiduité aux cours sont des conditions pour le renouvellement du titre de séjour. Certaines femmes qui n'ont pas pu suivre les cours (difficulté de mode de garde, interruption des cours pour grossesse ou problématique de santé) pourraient se voir refuser le renouvellement de leur titre de séjour.

### Nombre de projet professionnel défini et la nature des projets au terme de l'accompagnement :

Cette phase de définition du projet professionnel nécessite de multiples séances pour faire découvrir les métiers en France, les exigences, les diplômes ou formations nécessaires et le marché de l'emploi actuel dans notre région. Cette étape permet d'identifier :

- Les atouts professionnels : âge, compétences, diplômes, expériences, langues parlées, qualifications,
- Les freins de la personne : âge, niveau de français limité, capacité et moyens à se déplacer, disponibilités horaires en rapport avec la garde des enfants, problématique santé, etc...

Depuis quelques années, nous observons que la majorité des familles accueillies à un niveau scolaire inférieur au baccalauréat voire même un niveau IV et V. Cela a pour conséquence une orientation vers des métiers nécessitant peu ou pas de formation qualifiante (entretien, propreté, maraîchage, manœuvre, chantiers d'insertion...).

De plus, certaines personnes n'ont eu peu voire aucune expérience professionnelle, ce qui nécessite un travail plus important sur la découverte des métiers.



## ➤ Nombre de projet professionnel défini et la nature des projets au terme de l'accompagnement

36 personnes ont bénéficié de l'accompagnement au projet professionnel par les référents sociaux du STARIP 44. Les différents secteurs professionnels qui sont apparus à l'issue de cet accompagnement sont :

- Service à la personne pour 4 personnes
- Hôtellerie / restauration pour 6 personnes
- Commerce / vente pour 2 personnes
- Transports pour 4 personnes
- Bâtiment pour 7 personnes
- Médical pour 2 personnes
- Manutention pour 2 personnes
- Sécurité pour 2 personnes
- Entretien / propreté pour 5 personnes
- Autres secteurs pour 2 personnes (journalisme, secrétariat/administratif)
- Projet à finaliser pour 11 personnes

## Nombre de personnes ayant bénéficié d'une sortie positive vers l'emploi pendant l'accompagnement du STARIP :

Pour les personnes en emploi à leur entrée au STARIP, l'accompagnement a pu porter sur la compréhension des documents liés au travail (contrat, bulletins salaires, mutuelle...). D'autres ont pu accéder à l'emploi au cours de l'accompagnement.

Certains ont malgré tout bénéficié de l'accompagnement sur le projet car ils étaient en CDD et pas forcément dans le domaine professionnel souhaité.

**En 2020, 13 personnes** ont été en emploi pendant l'accompagnement STARIP, ce qui est équivalent comparé à l'année 2019 où ils étaient 14. Les différents domaines d'activité de ces emplois en cours d'accompagnement sont :

- CDD et CDI : hôtellerie restauration : 2
- CDD bâtiment : 3
- CDD service à la personne : 2
- CDD agriculture : 2
- CDD entretien / propreté : 2
- CDD manutention / logistique : 1
- Autre : 1

Cette année, l'accompagnement des personnes en emploi a beaucoup porté sur les explications des mesures gouvernementales liées à la crise sanitaire et les conséquences sur leur emploi : arrêt de travail pour garde d'enfants, chômage partiel, respect des mesures barrières par l'employeur...

## Nombre de réfugiés orientés en cours et/ou à l'issue de l'accompagnement STARIP vers l'action CIP Réfugiés de mise en Emploi :

13 personnes ont été orientées vers l'action CIP Réfugiés au cours de l'année 2020 afin de mettre en œuvre leur projet professionnel (stage et mise en emploi). Malgré le contexte sanitaire, nous avons réussi à maintenir les orientations vers l'action CIP Réfugiés.

Nous observons de nouveau que le niveau de français reste globalement assez faible pendant l'accompagnement par le STARIP 44, ce qui a des incidences sur le parcours d'insertion professionnelle.

Les familles monoparentales, sans solution de garde d'enfants connaissent les mêmes difficultés dans leur parcours.

Cela renforce l'importance de la veille professionnelle mise en place en 2018 puisque cette orientation vers l'action CIP Réfugiés pour la mise en emploi se fait majoritairement en toute fin d'accompagnement ou à l'issue de la veille.

**Objectif 4 :** Augmenter les compétences et les capacités d'expression et de compréhension des Réfugiés dans les trois champs visés (logement, emploi, droit commun) et renforcer l'accès aux droits des Réfugiés.

### **Nombre de personnes ayant bénéficié d'un accompagnement à l'ouverture des droits communs :**

Les 34 familles et 3 isolés, soit 132 personnes ont bénéficié d'un accompagnement à l'ouverture des droits communs qui s'est traduit par :

- Les droits CAF : APL, RSA, prestations familiales, la déclaration trimestrielle...
- L'aide à l'installation : prêt CAF, AII, FAJ
- Les assurances : logement, scolaire, voiture
- La santé : la PUMA et complémentaire,
- Le droit au séjour et documents de circulation (prise de RDV, l'échange du permis de conduire, préparation des dossiers...),
- La réunification familiale,
- L'instruction de demande d'asile pour les rejoignants et enfants de réfugiés nés en France depuis la mise en application en mars 2019 de la loi de septembre 2018 ;
- L'inscription pôle emploi et l'actualisation.

Le contexte sanitaire à générer des mesures exceptionnelles :

- L'accès aux attestations de déplacements dérogatoires, leur compréhension par la traduction et leurs mises à jour
- L'accès aux masques
- Les aides exceptionnelles de la CAF et du département
- Fonctionnement des écoles, crèches, cantine, centre de loisirs, la scolarisation à la maison
- La réunification familiale, les procédures spécifiques liées au COVID

### **Nombre et nature des modules de formation collective proposés par an :**

#### ➤ **Action Formation Collective pour les Réfugiés :**

Ces formations collectives sont complémentaires à l'accompagnement de proximité individualisé. Pour ces formations collectives, les référents sociaux ont réalisé des outils d'animation (Power Point, lexique, jeux, supports visuels...). Ces formations se déroulent sur la base de journées complètes.

#### **Module 1 : Logement et son appréhension en France**

- La réalité du parc HLM sur notre département et ses contraintes,
- Les étapes d'accès au logement : le bail locatif, le règlement intérieur, les droits et devoirs du locataire, les charges locatives, les charges énergétiques, l'assurance logement, les économies d'énergie, les aides au logement APL, FSL
- Le paiement des factures.

## Module 2 : Emploi/formation

- Généralités de l'emploi (contrat de travail et législation du travail, les secteurs d'activités porteurs dans notre département...),
- Le parcours d'insertion (la formation linguistique, la formation qualifiante, l'attestation de comparabilité des diplômes via enic naric, la mobilité professionnelle, la création d'entreprise...),
- La recherche d'emploi (le cv et lettre de motivation, comprendre les offres d'emploi et savoir y répondre, l'entretien d'embauche...),
- Les métiers porteurs en Loire atlantique.

## Module 3 : l'accès au droit commun et à ses dispositifs en favorisant la découverte de ces différentes institutions

- La découverte des administrations (CAF, EDS, CPAM, Pôle Emploi, Préfecture...)
- Le droit bancaire (les différents modes de paiement...)

Sur les 10 journées prévues initialement, 3 ont pu être réalisées en 2020 en raison de la crise sanitaire. En effet, nous avons dû annuler les réunions prévues lors des périodes de confinement et respecter les protocoles en vigueur qui ont limité le nombre de personnes invitées excluant la présence des enfants.

## Nombre de réfugiés aidés lors des différents modules liés à une participation démocratique/satisfaction des réfugiés :

Sur la durée de l'accompagnement, 32 personnes réfugiées ont bénéficié des réunions d'informations collectives en présence d'interprètes. Sur 2020, les 3 réunions réalisées ont touché 17 personnes différentes. L'équipe du STARIP 44 a développé des outils sur les thèmes de la santé, de la culture et du sport, via des fiches d'information qui ont été traduites en 2020.

**Objectif 5 :** Favoriser l'accès à la culture et au sport afin de renforcer les liens avec la société civile

L'accompagnement sur l'accès à la culture et au sport est réalisé par une :

- Présentation des dispositifs culturels et sportifs
- Présentation des lieux ressources et de leur mode d'accès

L'année a été marquée par de nombreuses fermetures des lieux culturels et sportifs, au regard de l'actualité.

**Nombre d'orientations et/ou nombre d'inscriptions :** L'équipe du STARIP 44 a continué à :

Informer des **structures existantes** sur le quartier (centres socio-culturels, maisons de quartier, associations et clubs de sport). Créer et traduire des fiches d'information d'identification et d'inscription sur les **dispositifs existants**, facilitant l'accès à la culture et au sport, tels que :

- La Carte Blanche pour la ville de Nantes permettant des tarifs préférentiels pour les activités culturelles et sportives,
- l'Acti- carte pour faciliter la mobilité vers ces lieux de cultures,
- Les VACAF, travailler les projets de vacances et de loisirs pour les familles avec les centres CAF.
- Solliciter les services sociaux en fonction des territoires (missions locales, EDS, CCAS, CAF) pour le financement d'activités.

**Objectif 6 :** Favoriser l'accès aux soins notamment la prise en charge psycho traumatique des vulnérabilités spécifiques liées au parcours d'exil

L'accompagnement sur l'accès aux soins vise à une :

- Compréhension du système solidaire français (PUMA, CMU-C, AME, ...).
- Présentation des différentes spécialisations médicales et mode d'accès
- Présentation de la prise en charge psychologique et psycho traumatique.

### **Nombre de personnes orientées vers un suivi médical spécialisé ou non :**

De par son expérience, l'équipe du STARIP 44 est en capacité de repérer une vulnérabilité et des symptômes du psycho traumatisme. Cela permet de proposer des orientations vers les structures adaptées et compétentes implantées sur le territoire.

L'équipe du STARIP 44 s'engage à **poursuivre les orientations vers les structures existantes** : CMP, CMPP, Consultation Ressource en Clinique Transculturelle.

L'équipe du STARIP a montré une vigilance particulière aux effets du confinement. En effet, des difficultés psychologiques ont pu être observées notamment liées à la scolarisation des enfants à la maison, l'isolement et aux fragilités déjà existantes. Un travail d'information et de passage de message sur la crise sanitaire a été réalisé afin de leur permettre de comprendre au mieux la situation. Pour certains, ce travail d'écoute et d'échange a permis de les rassurer.

#### ➤ **Décrire les moyens mobilisés pour la mise en œuvre du projet (moyens humains, techniques, organisationnels) :**

Les 2,80 ETP de référents sociaux du STARIP44, la chef de service et la Directrice du Pôle Nantes Métropole et l'ensemble des services transversaux (secrétariat, comptabilité, service logement, agents d'entretien et de maintenance...)

La conseillère en insertion professionnelle qui assure la mise en emploi des réfugiés (hors Budget FAMI).

Les bailleurs sociaux du département pour l'attribution des logements.

La commission de suivi et d'admission pilotée par la DRDJSCS tous les trimestres.

L'OFII et les organismes de formation en français langue étrangère (CFP, Espace Formation...)

#### ➤ **Indiquer la catégorie des publics accompagnés dans le cadre du projet et décrire les modalités mises en place pour assurer le suivi et l'éligibilité du public (pour les projets « non dédiés » au public cible)**

Familles et personnes seules reconnues réfugiées ou bénéficiaires de la protection subsidiaire

Suivi et Eligibilité du public : copie des récépissés ou cartes de résident, fiche d'admission au STARIP 44

### ➤ **La faible maîtrise du français :**

Nous constatons depuis plusieurs années que le public réfugié maîtrise de moins en moins le français. Cela étant dû aux procédures d'asile plus courtes et ce malgré l'augmentation récente des heures de l'OFII dans le cadre du CIR (de 200 heures à 600 heures).

Les ruptures de parcours FLE restent une difficulté majeure.

Nous remarquons également un faible niveau de scolarisation des réfugiés dans leur pays d'origine. Ils n'ont pas forcément été habitués à développer des attitudes, des compétences d'apprentissage que peut demander l'acquisition du français.

### ➤ **La captation des logements :**

La captation des logements est tendue. La région des Pays de Loire est devenue une région d'accueil importante des demandeurs d'asile et par conséquent, le nombre de réfugiés augmentent. Les dispositifs tels que le STARIP 44 sont donc une réponse adaptée aux besoins de ce public.

Nous travaillons avec les familles sur les contraintes qu'ils peuvent poser sur le logement (quartier, étage, taille...). L'objectif est qu'ils comprennent la réalité du logement sur notre territoire afin qu'ils acceptent les propositions qui leurs sont faites même si elles ne répondent pas à l'ensemble de leurs critères. Pour cela nous devons souvent déconstruire les informations et idées qu'ils ont. Nous expliquons le contingent prioritaire qui leur permet d'avoir une proposition de logement plus rapidement mais pas la possibilité de choisir. En effet, tout-refus annule leur priorité.

Nous restons attachés à ne pas les enfermer dans un secteur géographique restreint et tendons à l'élargir tout en vérifiant la possibilité d'y réussir et d'y réaliser une insertion professionnelle et sociale afin de ne pas les mettre en difficultés. Souvent l'absence de mobilité personnelle freine les attributions de logement éloignées d'un centre urbain.

### ➤ **La dématérialisation des procédures :**

La dématérialisation s'est accentuée avec le contexte COVID. Certaines administrations continuent d'avoir recours aux démarches en ligne ou par mails. Sans être accompagnées et guidées, les familles ne peuvent difficilement réaliser en autonomie certaines démarches et ainsi perdre leur droit. C'est le cas notamment pour l'échange du permis de conduire, devant être fait dans un délai précis et restreint, les documents de duplicata d'état civil de l'Ofpra, les documents de séjour et d'identité pour les mineurs, le changement d'adresse notamment sur le titre de séjour.

### ➤ **Le délai de la procédure d'asile :**

La réduction du temps de la procédure d'asile a pour conséquences que les personnes réfugiées ont peu de connaissances du français, du système socio-administratif, du marché de l'emploi, ...  
Le travail d'insertion se révèle d'autant plus long et explique en partie l'allongement de nos prises en charge.

➤ **Le contexte sanitaire lié au COVID :** La crise sanitaire a obligé à s'adapter tant au niveau

- D'un travail d'information et d'explication de la crise sanitaire elle même
- De la création d'outils compréhensibles par tous, la traduction, l'impression et l'envoi des attestations de sorties dérogatoires, d'affichage pour la compréhension des gestes barrières....
- De travail de communication, d'expression et de compréhension avec le port du masque
- De l'accompagnement à distance via les applications téléphoniques, via les mails ce qui n'est pas toujours aisé au vu de matériel et de la maîtrise des personnes accueillies
- De la réflexion sur l'organisation des entretiens sur site afin de limiter le brassage dans les locaux partagés avec d'autres services et d'autres entreprises
- De l'annulation des temps d'information collectif en présence des interprètes
- De l'organisation de temps en alternance entre présentiel et distanciel

➤ **Réflexion sur le fonctionnement du service :**

L'année a été marquée par un contexte sanitaire exceptionnel qui a entraîné des pratiques non habituelles, des adaptations continuent en fonction des annonces gouvernementales, d'un confinement total à un retour sur site sous conditions sanitaires, puis d'une mise en place pendant les derniers mois d'une alternance présentiel-distanciel.

➤ **Perspective d'évolution**

La situation migratoire de notre Région montre une présence de plus en plus importante de personnes seules, notamment des hommes, avec un projet de réunification familiale pour certains. Cette évolution de public réfugié et la réalité du logement en Loire Atlantique (avec peu de disponibilité de petits logements) vont entraîner une modification de l'accompagnement des réfugiés. En effet, afin de faciliter les sorties de réfugiés des dispositifs d'accueil de demandeurs d'asile (CADA, HUDA ...), les pouvoirs publics du territoire incitent à la mise en place de colocation. Certains bailleurs ont acté ce nouveau fonctionnement.

Ainsi, des structures d'accompagnement des réfugiés, en colocation, sous location, basée sur un travail autour de l'insertion logement dans l'attente d'un relogement ont été créées. Cependant, ces structures trouvent leurs limites d'accompagnement lorsque des démarches de réunification familiale sont à mettre en œuvre et demandent à être accompagnées. Par la suite ils sont confrontés à des arrivés de familles entières rejoignant le réfugié qui viennent déstabiliser la situation et créer de la sur-occupation dans les logements. Le parcours migratoire a évolué : de plus en plus de personnes réfugiées arrivent seules en France en ayant laissé au pays conjoint et enfants.

Ces procédures sont complexes. Il est très difficile pour les personnes de mener les démarches sans accompagnement du fait de la dématérialisation des demandes de visas et rendez-vous à l'ambassade mais aussi du droit de la famille. L'objectif du service est de mettre en place un dispositif d'accompagnement de personnes isolées dans les démarches de réunification familiale en créant un espace de diagnostic et d'accompagnement spécifique.

Ainsi, le STARIP 44 propose de réaliser un diagnostic et d'accompagner des réfugiés du territoire dans la procédure de réunification familiale. Ces réfugiés seront dans les dispositifs du DNA ou en logement accompagné. Ils nous seront orientés via un travailleur social.

A l'arrivée de la famille, si l'accès au logement n'a pas pu se faire en direct un logement sas et un accompagnement au relogement sera proposé, conjugué à l'accompagnement des nouveaux arrivants (demande d'asile, accès aux droits, scolarisation des enfants...).

La situation administrative des rejoignant pourra entrainer des ouvertures de droit plus ou moins rapide suivant les situations et entrainer une incidence financière plus importante avec la prise en compte de période sans occupation. Pour répondre à ce besoin croissant, le service du STARIP 44 envisage de solliciter une extension via le BOP 104-ACTION 15. Cette extension engendrera notamment la création d'un poste de référent social. Le suivi des réfugiés se fera sous différentes typologies de contrat, soit en bail direct, soit à travers de la sous-location si la situation sociale le nécessite.

## Conclusion :

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire liée à la COVID19. Les populations les plus vulnérables ont particulièrement été touchés que ce soit sur le plan social, économique ou encore celui de la santé. Nos aînés se sont retrouvés plus isolés. Les travailleurs précaires ont perdu leur emploi. Les étudiants se sont appauvris et sont nombreux à avoir décrochés.

Pour le public migrant que le STARIP accompagne, les risques de ruptures de leurs parcours d'insertion ont été nombreux : cours de FLE, formation et emploi, budget familial, scolarisation des enfants, situation angoissante... Le STARIP a dû adapter ses modalités d'accompagnement pour travailler à distance et être toujours au plus près des familles malgré tout. Grâce aux liens établis avec les travailleurs sociaux, nous n'avons pas constaté de grandes difficultés pour les ménages accompagnés.

Pour autant, nous rencontrons un public toujours plus fragilisé par le niveau de maîtrise du français et par leur précarité. Nous constatons un accueil grandissant d'isolés avec projet de réunification familiale et de femmes avec enfants à charge sur le territoire. Nous apportons une réponse spécifique à ces personnes pour faciliter leur intégration socio-professionnelle : lever les freins à l'emploi et stabiliser le logement est une priorité de nos interventions.

La forte volonté de la préfecture de Loire Atlantique de fluidifier le DN@ s'observe cette année : nous observons une augmentation des attributions de logements en baux directs en 2020. Ces entrées se font beaucoup plus rapidement sur le dispositif STARIP mais demande tout de même une vigilance plus grande auprès des familles et un accompagnement plus soutenu sur les premiers mois afin de soutenir ces familles dans leur nouvelle vie de locataire. Enfin, nous remarquons également que ces attributions de logements s'étendent désormais plus souvent sur la métropole de Nantes du fait d'une tension très forte, ce qui n'est pas sans poser une question sur la mobilité des familles et sur les pertes de repères générées.

Le STARIP remercie l'ensemble de ses partenaires pour la collaboration que nous observons au quotidien, au profit de la qualité de l'accueil du public migrant.

## I) FLE

### RAPPEL DU PROJET :

#### ➤ Nos valeurs associatives

L'Association les Eaux Vives au travers de son engagement auprès des publics en situation de précarité défend les valeurs de Respect et de Dignité des personnes, d'autonomie et de solidarité. L'action de formation de Français Langue Etrangère à visée professionnelle est attachée à défendre et à partager ces valeurs pour et avec le public.

#### ➤ Le public concerné

L'accompagnement FLE à visée professionnelle est destiné aux personnes primo-arrivantes étant signataires du CIR de moins de 5 ans, ayant validé le niveau A1 de la formation linguistique obligatoire de l'OFII (résultat égal ou supérieur à 75/100).

### CONTEXTE :

L'année 2020 a été une année particulière pour le service, une année de réorganisation permanente. Le service a été impacté par la crise sanitaire et par le départ de la deuxième formatrice en juin, et une période de fonctionnement en équipe réduite avant l'arrivée d'une nouvelle formatrice au deuxième confinement. Suite à cette arrivée, l'équipe a pu trouver un « équilibre » de fonctionnement, malgré l'instabilité du contexte par rapport à la crise sanitaire.

#### ➤ La nouvelle réorganisation du service

Grâce à la présence d'une seconde formatrice FLE en 2020 (à mi-temps mais à temps plein dans la structure permettant une présence plus importante), davantage de sessions ont pu être programmées. Par ailleurs, un travail collaboratif sur la conception des outils et sur la gestion du suivi des stagiaires s'est organisé et se poursuit.

#### ➤ La crise sanitaire de COVID-19

Comme tous les secteurs, nous avons été impactés par la crise sanitaire et nous nous y sommes adaptés durant toute l'année 2020. Suite aux annonces, nous avons été amenés en permanence à revoir l'organisation et à nous adapter aux besoins des stagiaires tout en respectant les mesures sanitaires. Sur la période de mars à décembre 2020, nous avons ajusté plusieurs fois l'organisation des sessions de formation pour permettre une continuité dans de meilleures conditions en respectant les mesures sanitaires.

### HEURES DISPENSEES JUSQU'EN MARS 2020 :

Les sessions se sont poursuivies en 2020 jusqu'en mars au rythme habituel. L'année a commencé par une session de remise à niveau de janvier à février. Les sessions de remise à niveau sont des sessions destinées aux personnes positionnées sur les sessions de A2 n'ayant pas validé le niveau A1.



Ces sessions durent 4 semaines à raison de 4 demi-journées par semaine, soit un peu moins de 50 heures supplémentaires. En février 2020, cela a permis à 3 personnes de poursuivre leur formation linguistique et d'intégrer directement la formation FLE à visée professionnelle de niveau A2.

Les sessions A2 durent en règle générale trois mois et demi, soit 126 heures de cours collectifs. L'accompagnement est complété par des mises en situation et des événements professionnels auxquels les bénéficiaires sont invités et par un accompagnement vers l'autoformation en proposant des lieux ressources.

### ➤ Mises en situation

Dans le cadre du parcours de FLE à visée professionnelle de niveau A2, les stagiaires bénéficient de plusieurs mises en situation proposées en lien avec le contenu étudié en cours, organisés par les formateurs et différents partenaires. Plus particulièrement :

- Rallye mobilité (de quartier<sup>4</sup>)
- Atelier CV en partenariat avec la Maison de l'Emploi Sillon de Bretagne
- Forum de l'emploi « Place à l'emploi »
- Atelier de pré-recrutement dans des Maisons de l'Emploi

### ➤ Accompagnement à l'auto-formation

Les bénéficiaires ont également accès à un accompagnement à l'autoformation au sein de la médiathèque de St Herblain grâce au partenariat mis en place en 2017. Notamment :

- Accompagnement individuel aux formations en ligne
- Accompagnement individuel aux permanences numériques proposées par la médiathèque

Les différents ateliers et outils mis à disposition du public permettent de :

- Valider un niveau par le biais d'une certification professionnelle
- Découvrir le monde du travail en France et des secteurs de l'emploi
- Confronter les stagiaires aux différences culturelles et à la réalité du travail en France
- Acquérir des connaissances, des compétences et des savoir-faire favorisant la mise en emploi directe de la personne (en favorisant le secteur marchand et en s'appuyant sur le secteur non marchand, chantiers ou entreprise d'insertion)

Cette année, nous avons pu maintenir certains ateliers CV, mais la plupart des mises en situation ont été suspendues en raison du COVID.

---

<sup>4</sup> Il s'agit de proposer aux stagiaires un parcours d'orientation dans leur quartier. Dans ce parcours, ils doivent se rendre avec les transports en commun dans divers lieux relatifs à l'emploi (Pôle Emploi, Mission Locale, Maison de l'Emploi), à la santé (centres médicaux sociaux), à la culture (médiathèques) et à l'administration (mairies de quartiers) afin de chercher des informations : horaires, réunions, actions proposées. Cette activité a pour but de travailler l'autonomie dans les déplacements, la connaissance de la ville, et la manière de rechercher des informations.

## ORGANISATION LORS DU PREMIER CONFINEMENT

Suite à l'annonce du premier confinement, nous avons été amenés à télé-travailler, ce qui a rendu impossible les cours en présentiel. En effet, l'accès à nos locaux a été totalement fermé sur cette période. Nous avons donc envisagé la possibilité de cours à distance, que nous avons rapidement écarté pour deux raisons. Premièrement, nous avons considéré que le niveau des stagiaires ne permettait pas de suivre des cours à distance faute d'une autonomie suffisante. Deuxièmement, les stagiaires n'étaient pas tous équipés pour suivre ces cours numériques.

C'est pourquoi nous avons décidé de suspendre les cours à partir du 16 mars 2020. Pour éviter toute rupture d'apprentissage et de parcours des stagiaires, nous avons imaginé de proposer aux stagiaires un travail transmis par mail ou par voie postale.

Concrètement, nous avons envoyé aux stagiaires 2 fois par semaine un travail comprenant un exercice de compréhension écrite, orale, et un exercice de production écrite. Pour garder le lien et pour faire évoluer l'expression orale, nous les appelions une à deux fois par semaine pour échanger sur des sujets pré-établis mais aussi sur leur potentielles difficultés, interrogations et questionnements autour de la situation.

Cette organisation a duré 2 mois. Elle a bien fonctionné pour les personnes plus autonomes et plus avancées dans la formation. Le travail proposé ne pouvant pas être compté dans les heures dispensées de la formation, il n'avait pas caractère obligatoire. De ce fait, certains apprenants ne se sont pas saisi de l'opportunité, ne rendaient pas le travail et n'ont que très peu avancé pendant cette période. De plus, ces personnes sont restées dans les effectifs, en attendant de pouvoir passer l'examen deux mois de plus par rapport à la prévision ce qui a considérablement rallongé l'enchaînement des sessions.

## ORGANISATION LORS DU DECONFINEMENT PARTIEL

A partir de juin 2020, nous avons été autorisés à revenir sur site, avec une capacité d'accueil de 10 personnes maximum. Les deux groupes en place ayant 14 et 12 stagiaires, nous avons fait le choix de scinder les groupes en deux, en diminuant le nombre de séance par semaine. Nous avons donc créé deux demi-groupes de 7 et de 6 personnes, que nous accueillions chacun leur tour deux fois par semaine à raison de trois heures. Cela a permis au groupe en fin de formation de se préparer à l'examen, et au groupe en début de parcours de poursuivre l'apprentissage. Hormis la lenteur de l'avancement dans le programme et un manque de cohésion du groupe, cette organisation a bien fonctionné.

## ORGANISATION LORS DU DECONFINEMENT TOTAL

Au mois d'août, les groupes sont revenus à l'organisation habituelle, et pouvaient bénéficier de 3 cours par semaine à raison de 3 heures en présentiel.

## ORGANISATION LORS DU DEUXIEME CONFINEMENT

Lorsque le deuxième confinement a été proclamé le 29 octobre, nous nous sommes posés la question de cours à distance. Pour résoudre le souci de manque de matériel, nous avons sollicité Emmaüs, qui nous a apporté de l'aide en fournissant aux stagiaires qui n'avaient pas la connexion internet des cartes SIM avec des forfaits. Pour répondre à la question du manque d'autonomie, nous avons insisté sur des temps en présentiel permettant aux stagiaires d'échanger, de poser leurs questions, de récupérer les documents de travail.

Nous avons donc imaginé un cours par demi-groupe toutes les deux semaines, un cours en autonomie par semaine à partir de supports donnés et un cours en visioconférence par semaine. Les stagiaires ont accès au cours en visio à partir de leur téléphone et leur connexion Internet personnelle et via un lien donné « *JitsiMeet* » que nous leur avons communiqué sans besoin de télécharger d'application mais uniquement en cliquant sur le lien. Nous avons remarqué que globalement, les stagiaires se sont tous bien adaptés à son utilisation. Toutefois, l'accès aux informations projetés pendant le cours sur l'écran du formateur, retransmis sur leur écran de téléphone est limité en taille et moins pratique pour eux. Une deuxième correction est faite généralement en classe, pendant le cours suivant en présentiel. C'est à ce moment-là, qu'on peut remarquer que certains ont/ ont eu des difficultés à prendre des notes pendant le cours en visio.

Cette organisation a permis de maintenir l'activité mais nous nous sommes vite rendu compte du manque d'échange et de suivi et du nombre d'absences plus important, entraînant également la régression du niveau linguistique des stagiaires. Nous avons donc augmenté le nombre de séance en présentiel à une par semaine puis à deux à partir de janvier 2021. En effet, nous avons constaté que le travail en autonomie proposé aux stagiaires n'était pas systématiquement fait, que les stagiaires n'étaient pas capables ou disponibles ou motivés pour le faire dans ce contexte mondial particulier, et que cela rendait le suivi très compliqué.

De manière générale, nous avons constaté que les stagiaires ont besoin d'être accompagnés dans les exercices, que ça soit en présentiel ou à distance, et que les visioconférences permettent de garder le lien et de continuer le travail mais ne remplace pas à part égale les cours en présentiel. Cette situation faisait resurgir d'autres difficultés. La qualité du suivi et du lien est réduite. Les problèmes techniques viennent constamment polluer l'apprentissage. Des personnes qui se déconnectent, qui n'ont pas le son ou l'image, qui ont un décalage

## PUBLIC BENEFICIAIRE

L'action a été conçue pour des personnes primo-arrivantes signataires du CIR depuis moins de cinq ans, ayant validé la formation linguistique obligatoire de niveau A1 proposée par l'OFII (note finale égale ou supérieure à 75/100).

- Personnes réfugiées statutaires
- Bénéficiaires de la protection subsidiaire
- Ressortissants étrangers hors Union Européenne

### ➤ Profil des stagiaires

En 2020, 5 sessions ont été mises en place. Elles ont permis à **40 personnes** d'intégrer un parcours FLE à visée professionnelle de niveau A2 et à **14 personnes** une session de « remise » à niveau. Parmi ces personnes, 29 hommes, 11 femmes, âgés de 20 à 61 ans.

Pour la plupart, il s'agissait d'un public dit « fragile » au niveau linguistique. En effet, on observe une évolution positive du niveau de langue des stagiaires arrivants ayant validé le niveau A1 par rapport aux années précédentes.

Ceux-ci connaissent néanmoins des difficultés similaires :

- D'une part, pour le **faible niveau de scolarisation et d'alphabétisation dans leur pays d'origine** ; ce qui présentent un frein dans l'apprentissage du français avec des exigences importantes en termes d'écrit.
- D'autre part, il s'est avéré que certains bénéficiaires rencontraient **des difficultés à utiliser l'outil numérique**, indispensable de nos jours, et qu'ils avaient un faible degré d'autonomie de manière générale.

C'est pourquoi nous avons privilégié de petits effectifs pour créer une atmosphère de travail bienveillante et un espace sécurisant pour les apprenants. Cela permet aussi de renforcer l'apprentissage et la motivation de chacun et de chacune.

### ➤ Effectifs

Le nombre de stagiaires, établi à titre expérimental à 14 pour anticiper les « pertes », s'est avéré efficace. Or, suite à la crise sanitaire, nous avons été contraints de nous adapter en diminuant davantage le nombre de personnes par session, une session ayant commencé à 12 et deux autres à 8 stagiaires. Par ailleurs, ce nombre de stagiaires nous permet à la fois de faire des travaux de groupes, de laisser suffisamment d'espace à chacun et de créer une dynamique de travail collective. Parmi les **40 personnes** ayant terminé la formation A2 en **2020** :

- 3 personnes sont sorties prématurément (raisons de santé, raisons professionnelles...)
- 37 personnes sont allées au terme de la formation et ont passé le DCL FP

**De décembre 2019 à décembre 2020, on observe donc 37 sorties positives sur 40 inscriptions.** Nous entendons par sorties positives l'accomplissement d'au moins un des objectifs de la formation : l'accès à l'emploi, le niveau A2 du CECRL et l'autonomie des stagiaires, dans leur quotidien et dans la mise en place de leur projet professionnel.

### ➤ Certification – DCL FP

Parmi les personnes inscrites à l'examen, 97% ont pu valider une certification professionnelle (de niveau A1 ou A2.1 ou encore A2) ; 83% ont validé le niveau A2 (A2.1 ou A2). Parmi les **37 personnes** inscrites à l'examen, **36** ont pu passer l'examen. Une seule personne n'a pas pu se présenter à l'examen à cause d'un problème de transport.

Nous pouvons donc constater que, grâce à une préparation plus systématique à l'examen et la mise en place d'un DCL blanc, contrairement à 11 personnes l'année dernière, seules deux personnes n'ont pas obtenu leur diplôme en 2020.

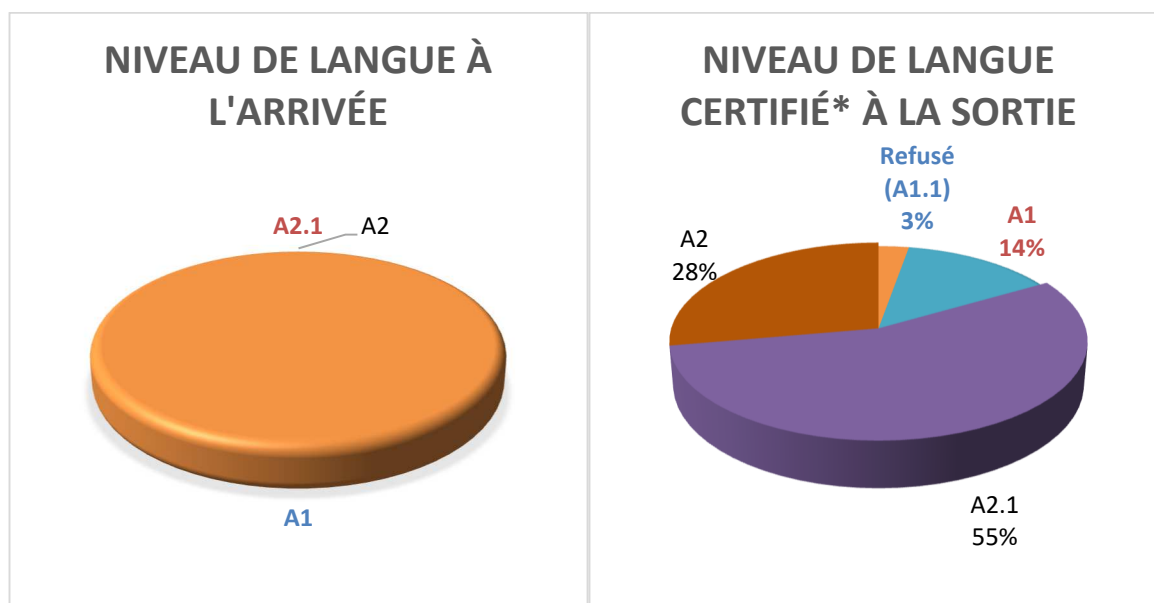
### ➤ Niveaux linguistiques

Pour connaître les niveaux linguistiques des bénéficiaires à leur arrivée, nous nous sommes basées sur des évaluations effectuées par les centres de formation ayant dispensé les cours de l'OFII de niveau A1, soit Espaces Formation ou CFP Presqu'île. En 2020, l'ensemble des personnes bénéficiaires de la formation FLE à visée professionnelle de niveau A2 avait validé le niveau A1 avec une note à l'évaluation finale de plus de 75/100.

Malgré un système d'évaluation de notation très rigoureux, nous avons fait face à des situations où la note obtenue à cette évaluation ne reflétait pas le vrai niveau de la personne, car :

- L'évaluation datait de plusieurs mois voire années
- La personne a pu considérablement progresser
- La personne a poursuivi une autre session de formation.

Dans ce cas, nous avons proposé à titre exceptionnel de rencontrer la personne et de refaire une évaluation.



\*Le niveau acquis dans l'ensemble des compétences

A leur sortie, en 2020, **36 stagiaires ont donc passé l'examen DCL FP A2.**

- 1 personne a été refusée à l'examen pour niveau trop faible dans une des compétences
- 5 personnes sont reparties avec le niveau A1
- 20 personnes ont obtenu le niveau A2.1
- 10 personnes ont validé le niveau A2

83% des personnes évaluées ont obtenu une certification de niveau A2 (A2.1 ou A2), les autres stagiaires ont obtenu une certification de niveau inférieur (A1 ou A1.1).

## ➤ Assiduité

Pendant la durée de l'accompagnement FLE, nous avons constaté un certain nombre d'absences, principalement dues aux maladies des enfants ou des stagiaires mêmes, mais qui ont généralement été anticipées, communiquées et excusées.

Malgré la diminution de cours en présentiel et un suivi moins fréquent, nous avons eu très peu de départ prématuré.

En 2020, nous avons eu 4 groupes de niveau A2 et un total de 40 stagiaires. Nous avons pu observer :

- 3 départs pour raison « non-professionnelle » (personnelles)
- 0 départ pour raison « professionnelle »

Nous pouvons expliquer ce phénomène par une diminution de perspectives professionnelles suite à la crise sanitaire.

## CONTENU

Les contenus ont été conçus pour favoriser l'atteinte des trois objectifs évoqués précédemment :

- Faciliter l'accès à l'emploi
- Atteindre le niveau A2 du CECRL<sup>5</sup> en français
- Faciliter l'autonomie au quotidien

Le projet FLE à visée professionnelle s'inscrit plus largement dans le processus d'insertion professionnelle du bénéficiaire. De fait, les contenus ont donc été développés au fur-et-à-mesure pour **adapter la proposition au plus près des besoins du public**. Une partie importante du travail « hors face à face » est dédiée à la coordination et aux ajustements pédagogiques qui permettent de proposer un réel suivi et des modules d'apprentissage authentiques et de qualité. Les ajustements sont faits à chaque nouvelle session, en fonction des demandes des stagiaires et des besoins observés d'un groupe à l'autre.

Concrètement, nous proposons **6 modules thématiques** :

- Identité
- Emploi du temps
- Mobilité
- Santé et Sécurité
- Recherche d'emploi
- Vie en entreprise

L'outil numérique est traité de manière transversale dans plusieurs de ces modules.

---

<sup>5</sup> Cadre Européen Commun de références pour les langues.

## PERSPECTIVES

Poursuivre l'adaptation des modalités d'accueil afin de répondre aux besoins des stagiaires et dans le respect des mesures sanitaires

Lutter contre la fracture numérique en développant et facilitant l'usage du numérique par les stagiaires : formation des formatrices de FLE à de nouveaux outils, partenariat avec Emmaüs Connect, sensibilisation à l'usage de l'outil informatique

Proposer le passage de l'examen DCL en interne : formation des professionnels

Etendre notre offre de service :

- En proposant des cours de niveau A2 vers le niveau B1
- En proposant des cours de « remise à niveau A1 »
- En développant des sessions « d'alphabétisation »

Poursuivre la mobilisation de bénévoles afin de proposer des ateliers de « discussion » permettant de poursuivre et approfondir la maîtrise du français.

## J) CIP REFUGIES

### RAPPEL DES OBJECTIFS DU PROJET

Mettre en œuvre un accompagnement spécialisé, de proximité pour assurer le suivi professionnel des réfugiés dans leur mise en emploi ou en formation professionnelle au regard de leur projet professionnel.

Rechercher les mesures les plus adaptées au profil des réfugiés pour faciliter leur insertion professionnelle.

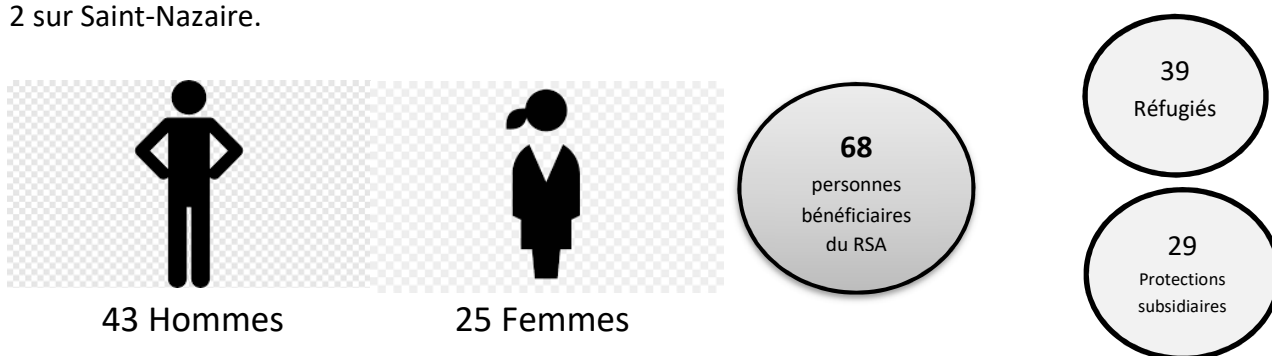
Créer un portefeuille d'entreprises dans les secteurs porteurs de notre département.

### TYOLOGIE DU PUBLIC du 01/01/2020 au 31/12/2020

Pour cette huitième année de fonctionnement de l'action Insertion Professionnelle des Réfugiés, nous avons accompagné 68 personnes réfugiées.

Les prévisions initiales en termes d'orientation des réfugiés par le STARIP (Service Temporaire d'Accueil pour le Relogement et l'insertion professionnelle), le Centre Nantais d'Hébergement des Réfugiés et des réfugiés dits « isolés » (orientés par les services sociaux et par le CNHR) étaient de 80 suivis annuels.

Malgré la crise sanitaire qui a engendré des périodes de confinement total et partiel (télétravail à temps pleins puis alternance télétravail présentiel), le service a pu réaliser 85 % du programme soit 68 accompagnements. Parmi ces 68 accompagnements, nous comptabilisons 66 personnes sur Nantes et 2 sur Saint-Nazaire.

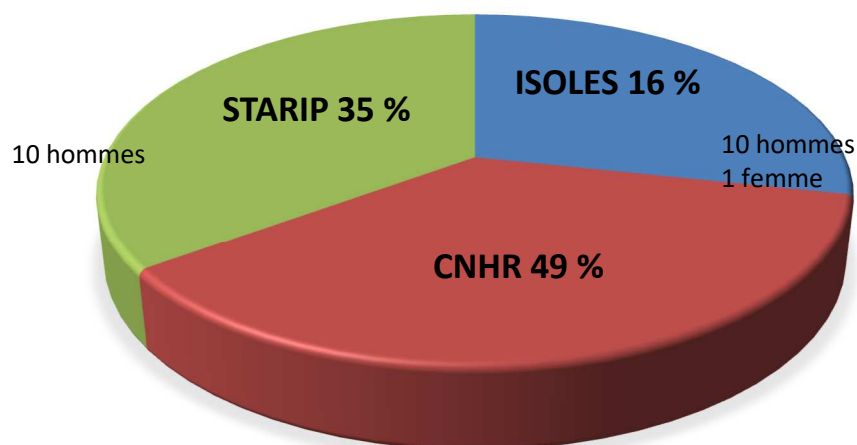


En comparaison à l'année 2019, nous pouvons noter que malgré l'impact de la crise sanitaire sur le nombre de suivi, seuls 2 hommes de moins ont bénéficié d'un accompagnement. Cela signifie, entre autre, que ce sont les femmes qui ont été moins présentes. Cette diminution s'explique par l'investissement supplémentaire nécessaire au sein de la sphère familiale avec la présence d'enfants non ou partiellement scolarisés.



## ORIENTATION DU PUBLIC

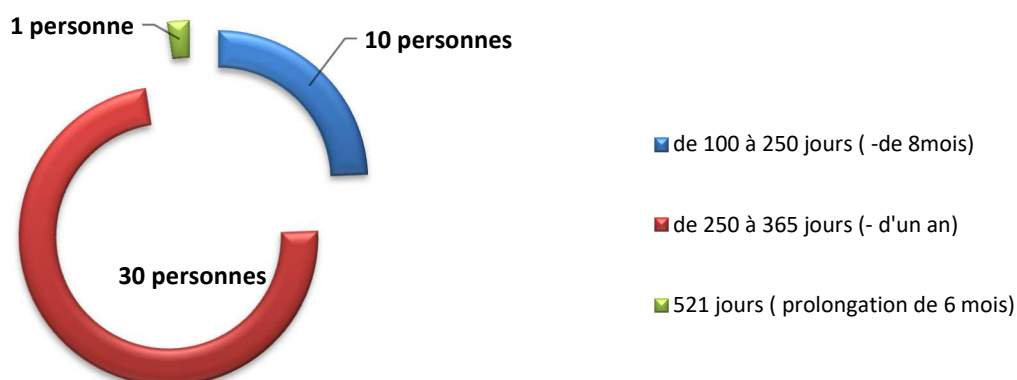
### Répartition des hommes et des femmes en fonction du service orienteur



Sur 68 personnes :  
- 24 STARIP  
- 33 CNHR

## LA DUREE DE L'ACCOMPAGNEMENT

### Durée de l'accompagnement des personnes sorties en 2020



Au cours de l'année 2020, **41 personnes** sont sorties de l'accompagnement.

- **Pour 24% d'entre elles, l'accompagnement a été inférieur à 8 mois** (de 100 à 250 jours). Les 10 personnes concernées ont, durant leurs parcours, réalisé des stages en entreprise.
- **Pour 63% d'entre elles, l'accompagnement a été inférieur à 1 an** (de 250 à 365 jours). Les 30 personnes concernées ont démarré l'accompagnement avec un projet professionnel déjà bien avancé et/ou défini.

Ce sont également, pour certains, des personnes dites « francophones » et/ou ayant une très bonne maîtrise de langue, ce qui a permis que l'accompagnement CIP ne soit pas freiné par des périodes d'apprentissage du français. Nous retrouvons aussi les personnes qui ont pu accéder à un emploi en chantier d'insertion.

Ainsi, 26 personnes sont sorties positivement de l'accompagnement CIP. Enfin, dans cette catégorie s'inscrivent les personnes qui ont abandonné l'accompagnement ; soit 4 personnes.

- **Pour 10% d'entre elles (soit 4 personnes), un abandon est intervenu au-delà de 8 mois d'accompagnement.**

**Pour 3% d'entre elles (soit 1 personne), l'accompagnement a duré au-delà d'un an ~~521 jours~~. Ce temps**



plus important a été justifié par la signature d'un avenant au contrat d'engagement initial de 6 mois afin de continuer le travail engagé ; L'accompagnement a été suspendu ~~arrêté~~ durant le confinement de mars 2020 à mi-mai 2020.

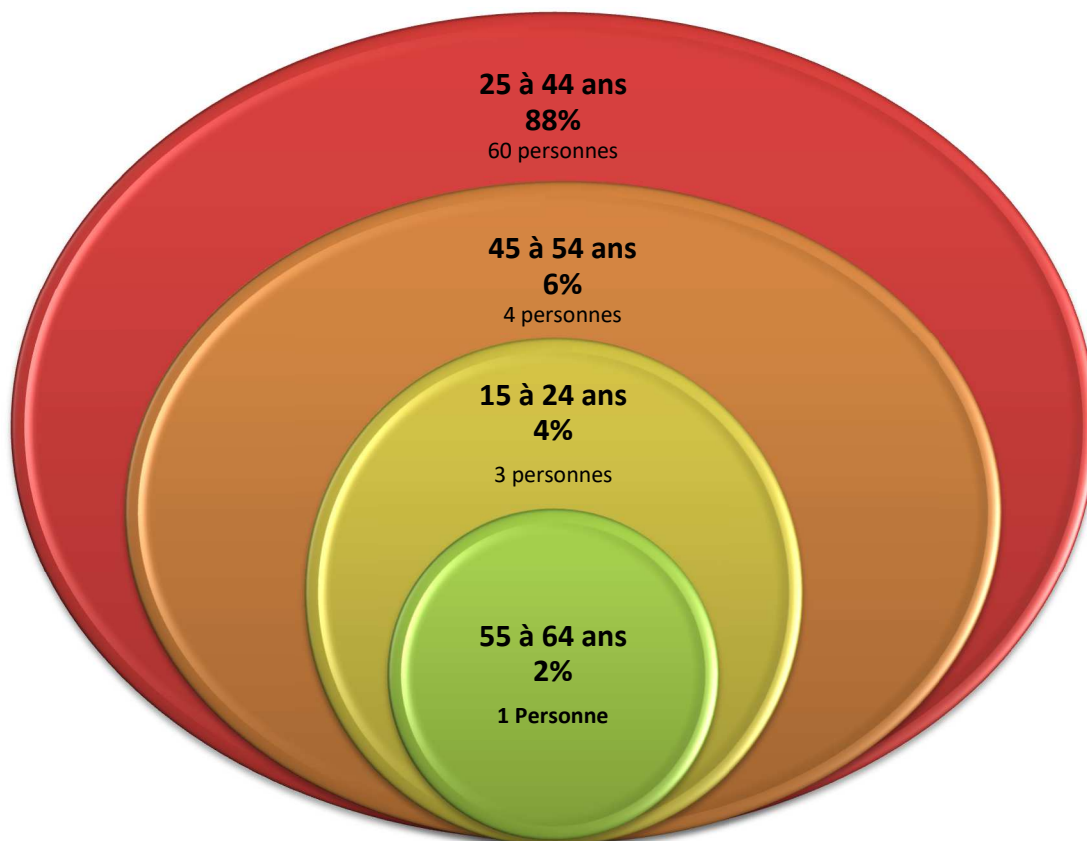
### ORIGINE GEOGRAPHIQUE DU PUBLIC :

- La Fédération de Russie : 1%
- **Le Moyen orient** : 10% (Irak, Syrie, Turquie, Liban)
- **La Corne de l'Afrique** : 34% (Soudan, Erythrée, Mali)
- **Autres pays d'Afrique** : 30% (Guinée, Tchad, Centrafrique, Congo, Côte d'ivoire, Nigéria, Sénégal, Cameroun, Rwanda)
- **L'Asie** : 19% (Azerbaïdjan, Afghanistan)
- **L'Europe** : 6% (Kosovo, Bosnie, Albanie, Géorgie)

Au sein du public accompagné, nous pouvons noter une grande diversité des origines géographiques qui se traduit par la présence de 23 nationalités différentes.

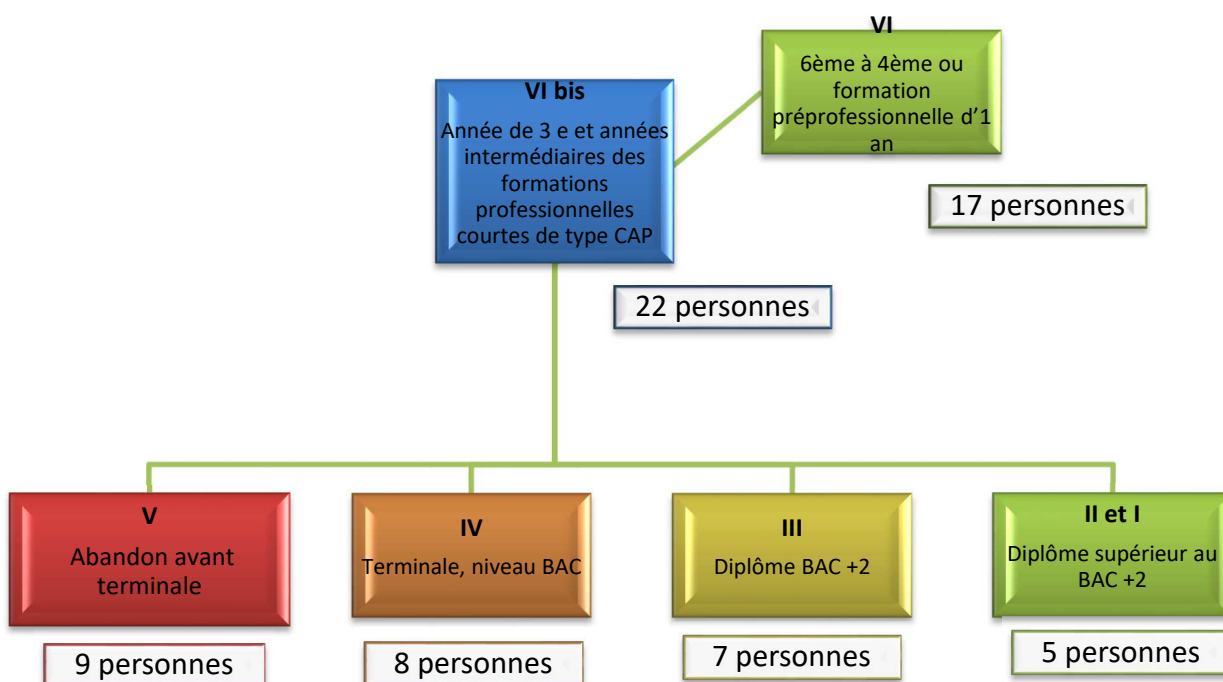
Les personnes « réfugiées » originaires du continent africain représentent 64 % du public accueilli ; soit une hausse de 19 % par rapport à l'année 2019. A l'inverse, les personnes originaires du Moyen Orient ne représente plus que 10% du public contre 20% en 2019.

## TRANCHES D'AGES du 01/01/2020 au 31/12/2020



Comme constaté dans les bilans des autres années, la tranche d'âge la plus présente chez les personnes réfugiées orientées reste celle des **25 à 44 ans**, avec un taux qui a augmenté de 4% en 2020 par rapport à 2019.

## NIVEAU D'INSTRUCTION DES REFUGIES



Sur 68 personnes accompagnées en 2020, **39** possèdent un niveau inférieur au Brevet des collèges ce qui a un impact direct sur l'employabilité. En effet, ce public rencontre plus de difficultés pour acquérir la langue française et plus précisément à l'écrit. Il s'agit d'un obstacle important pour les orienter vers des formations et/ou des emplois nécessitant la maîtrise de l'écrit et de la lecture. Les nombres de personnes présentent un niveau d'étude dit « supérieur » a fortement diminué passant de 64% en 2019 à 42 % en 2020.

## NIVEAU LINGUISTIQUE DES REFUGIES

Typologie définie par le Cadre Européen Commun de Références pour les langues (CECR) :

Inférieur à A1.1 : Ne parle pas, ne comprend pas

A1.1 : Comprend des mots familiers, communique sur événements du quotidien, écrit son adresse

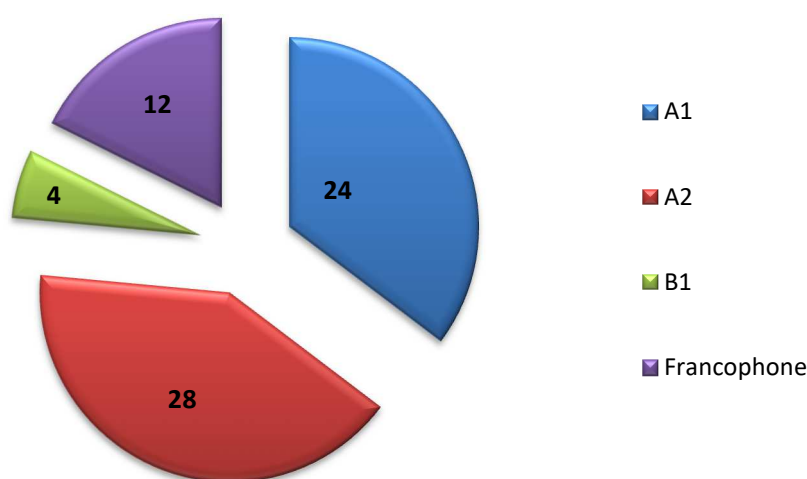
A1 : Comprend des expressions courantes, utilise des phrases simples, écrit une courte phrase / Peut communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif.

A2 : Comprend le vocabulaire fréquent, lit des textes simples, écrit des messages courts / Peut communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels.

B1 : Langage standard, peut participer à des conversations courantes sur le quotidien, écrit un texte simple / Peut comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, à l'école, dans les loisirs, etc.

B2 : Comprend un discours assez long si sujet pas familier, participe à une conversation, écrit des textes clairs et détaillés / Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité.

### Niveau linguistique du public accompagné



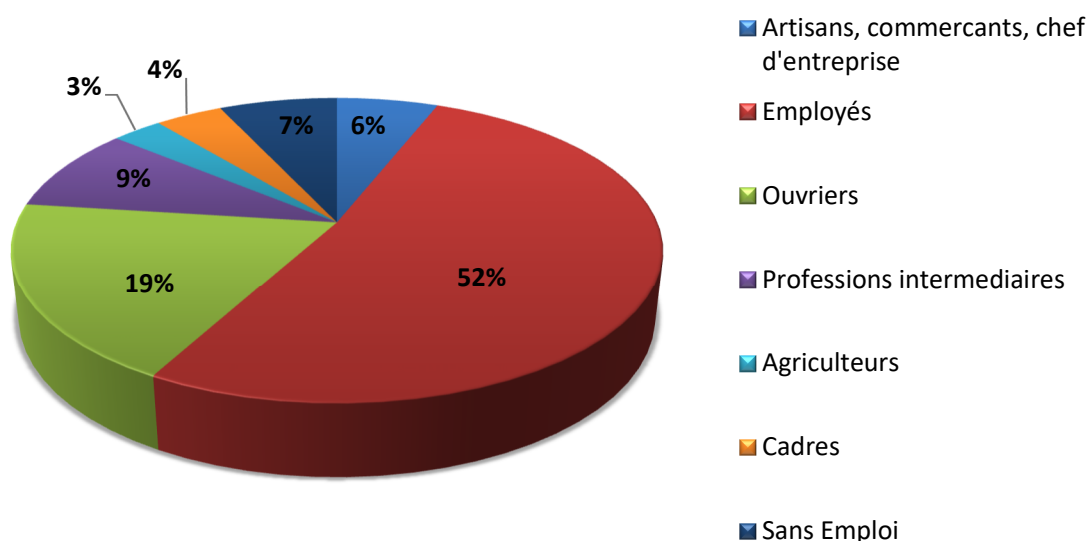
En 2020, **82%** des personnes « réfugiées » orientées n'étaient pas francophones. En comparaison à 2019, une baisse de 5% est tout de même à noter.

**76% du public, contre 68% en 2019, (soit plus de la moitié du public orienté : 52 personnes)** pris en charge par cette action d'Insertion professionnelle possède **un niveau très faible ou faible en matière de maîtrise du français (A1 à A2)**. Ce niveau ~~encore faible du français~~ réduit les possibilités d'employabilité.

Les cours de FLE à visée professionnelle mis en place au sein de l'Association Les Eaux Vives ont permis à ce public d'être rapidement orienté vers des formations linguistiques certifiantes ; réduisant ainsi les interruptions de parcours, en conservant une dynamique d'apprentissage. Le niveau requis pour accéder à l'emploi tant dans le secteur marchand que non-marchand est le niveau A2. Ce niveau est indispensable pour lire des consignes, retranscrire des données à l'écrit, comprendre des consignes de sécurité, pouvoir se déplacer d'un lieu de travail à un autre, mener un entretien d'embauche etc.

## PROFESSIONS EXERCEES DANS LE PAYS D'ORIGINE DES PERSONNES ACCOMPAGNEE

### Professions exercées par les personnes accompagnées dans leurs pays d'origine



Comme en 2019, c'est la catégorie dite « **employés** » qui domine en 2020 parmi les professions exercées dans leurs pays d'origine par le public accompagné.

- Les hommes exerçaient les métiers de la mécanique, de la livraison, de la logistique, de la soudure , de la peinture, de l'électricité et également de la couture industrielle.
- Les femmes oeuvraient sur des postes en entretien, en couture, en coiffure, en vente, en aide de cuisine, en employée de libre service et en hôtellerie.

En 2020, 13 personnes accompagnées avaient une expérience professionnelle « au pays » en tant qu'« **ouvriers** ». Ces personnes sont exclusivement des hommes et exerçaient dans le domaine du bâtiment en qualité de couvreur, menuisier, peintre, soudeur et plaquiste ; ils ont ainsi développé des compétences en adéquation avec le marché de l'emploi ligérien.

Comparé à 2019, les personnes ayant exercées des métiers dans le domaine des « **Professions intermédiaires** » sont moins présentes en 2020 ; elles sont représentées par 4 femmes et 2 Hommes (ASH, professeur des écoles, assistante de direction, psychologue, aide soignante et agent de police).

La catégorie des « artisans, commerçants et chef d'entreprise » tend à disparaître. En 2020, nous ne comptabilisons que 3 hommes dont 2 commerçants et 1 ingénieur en électricité gérant de son entreprise. Cependant, après deux ans d'absence, la catégorie des « cadres, professions intellectuelles » est à nouveau représentée en 2020 ; 3 personnes accompagnées en 2020 bénéficiaient de cette expérience professionnelle.

De même, en 2020, est à nouveau représentée, par 5 personnes, la catégories des personnes dites « sans emploi » qui sont majoritairement des femmes ayant élevé leurs enfants. Les compétences, la diversité des savoirs faire et l'expertise des personnes accompagnées attestent du fort potentiel d'intégration par le travail.

## UN PARCOURS PARMIS TANT D'AUTRES qui souligne l'importance de partir des souhaits de la personne malgré les feins identifiés :

*Mariam est une jeune femme seule de 22 ans, accompagnée de son enfant de 2 ans, sa fille de 7 ans les ayant rejoints dans le cadre de la réunification familiale au cours de l'accompagnement. Originnaire du Centre Afrique, elle est bénéficiaire de la protection subsidiaire. Elle est Francophone et a été scolarisée jusqu'à l'âge de 11 ans. Elle a le niveau A2 à l'écrit. Nous nous sommes rencontrées en juillet 2019.*

*Mariam est une jeune femme qui sait ce qu'elle veut : Devenir agent d'escala ! Métier qu'elle n'a jamais pratiqué dans son pays puisqu'elle était vendeuse de vêtement.*

*Le premier obstacle pour elle fut la garde de son fils. En effet, afin de pouvoir atteindre son objectif, une remise à niveau en français à l'écrit, en mathématiques et en Anglais était nécessaire. C'est donc après avoir été acceptée pour une remise à niveau dans le cadre de Prépa-Avenir que Mariam a pu activer ses demandes en crèche. Une place lui a été attribuée le temps de sa formation soit de septembre à décembre 2019. Elle n'a pas pu commencer cette formation à la date initialement prévue, sa fille restée au pays est arrivée en France. S'en est suivie une période de 1 mois durant laquelle je n'ai pas eu de rendez-vous avec Mariam qui a eu besoin de temps pour accueillir son enfant et organiser sa scolarité.*

*Le centre de formation a accepté de différer son entrée en formation de 1 mois. Durant les 3 mois de formation Mariam à réaliser entre autre un stage de vendeuse (stage que j'ai recherché pour Mariam afin de trouver une boutique qui ne soit pas trop éloignée de la crèche et de l'école (la crèche fermant à 19H)). Ce stage n'était pas en lien avec son projet initial d'agent d'escala, nous avons donc travaillé sur le fait que la relation client faisait partie des compétences pour ce poste. Elle est donc revenue vers moi déçue de ne pas avoir été entendue sur son projet mais ravie d'avoir pu atteindre le niveau requis pour son projet professionnel. Je lui ai proposé de réaliser un stage d'agent d'accueil afin de découvrir le métier et de se rapprocher de son objectif. Un stage était prévu mi-mars comme agent d'accueil dans un hôtel. Le stage n'a pas pu avoir lieu au regard du confinement.*

*Pendant la période de mars à mai, nous avons recherché en distanciel, puisque dans un contexte de télétravail, des centres de formation comme agent d'accueil et/ou d'escala. L'Afpa proposait une formation mais il était nécessaire d'avoir réalisé 2 stages pour présenter son dossier. Le centre de formation KAMAX proposait une journée de découverte des métiers de l'aéroportuaire. Le RDV était fixé début juin, mais il a été annulé car l'organisateur a eu un accident.*

Au regard des évènements et de la période de confinement qui a desservi Mariam, j'ai réalisé un avenant à son contrat initial de 6 mois supplémentaire.

En parallèle de ses recherches de formation, Mariam souhaitait travailler pour répondre à des besoins financiers (dû entre autre à l'arrivée de sa fille). Nous avons réalisé des candidatures spontanées sur des postes de vendeuse en prêt à porter. Un CDD a été signé pour le mois de juillet. Décidée à ne pas perdre de vue son projet, Mariam voulait réaliser un stage d'agent d'accueil au mois d'août afin de présenter son dossier à l'AFPA en septembre. Nous avons négocié un stage de 15 jours au mois d'août comme agent d'accueil dans une salle de sport. Une semaine avant le démarrage le gérant la prévient qu'il préfère annuler le stage, sans donner de raison.

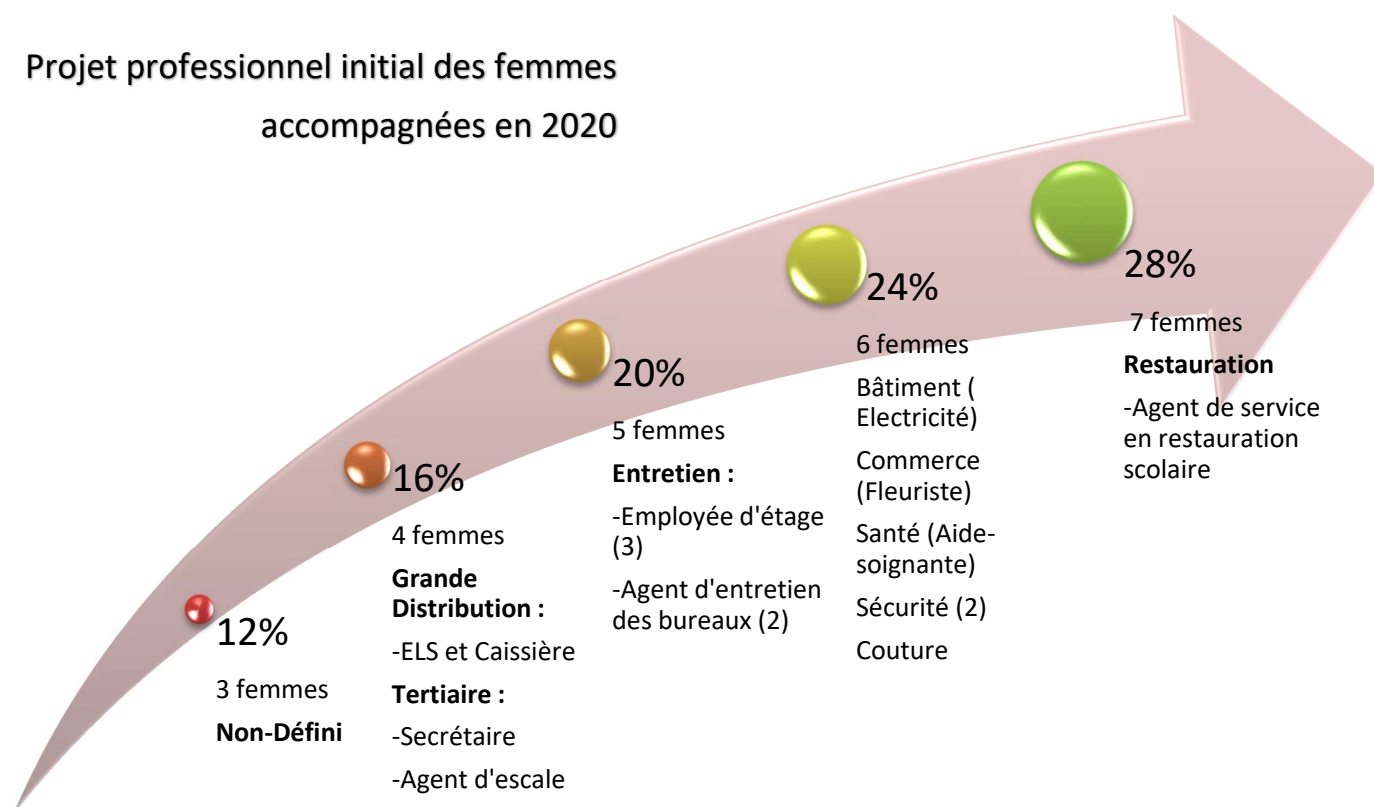
Nous avons re-sollicité la boutique dans laquelle elle avait réalisé un mois de remplacement, un autre CDD de 1 mois lui a été proposé. Durant la période estivale Mariam, a dû négocier auprès de la crèche et du centre de loisirs pour que la garde de ses enfants soient assurées et pérennisées durant tout l'été.

Après d'autres recherches nous avons contacté le centre de formation Horizon qui proposait une formation d'agent d'escalier. Mariam avait à présent le niveau requis et de l'expérience dans le commerce et le service client à travers son poste de vendeuse.

Avec le soutien de la mission locale, Mariam a déposé une demande d'accord de financement, élément indispensable pour pouvoir se présenter aux tests de sélection. En septembre, les enfants de Mariam ont été scolarisés. Mariam n'a pas réussi les tests de sélection, elle continue de travailler comme vendeuse de prêt à porter en CDD pour l'enseigne avec qui elle avait travaillé durant l'été. Elle dit vouloir repasser les tests en janvier 2021. L'accord de financement qu'elle avait obtenu sera alors à renouveler.

## PROJET PROFESSIONNEL INITIAL A L'ORIENTATION CIP

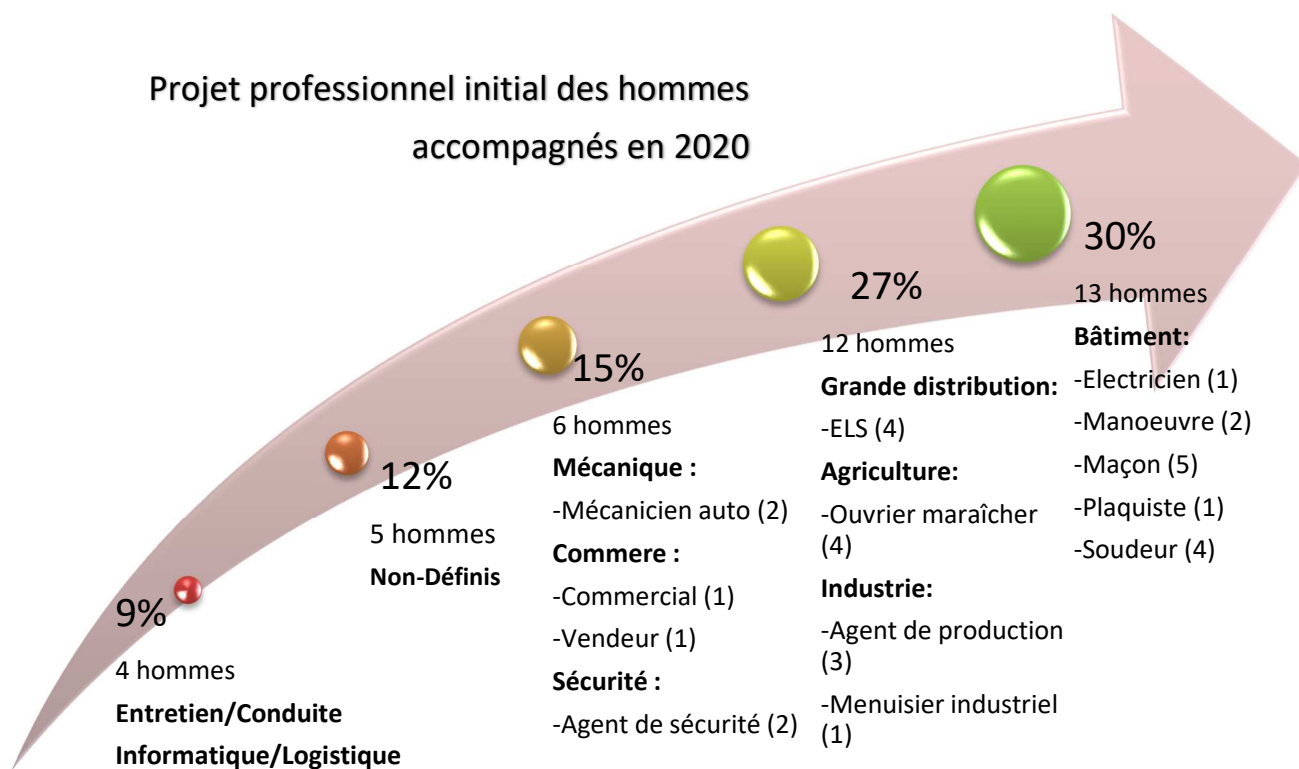
### Projet professionnel initial des femmes accompagnées en 2020



Le domaine de l'**entretien** bénéficie d'un intérêt marquant passant de 13% en 2019 à 20%. Un domaine qui ne demande que très peu d'expérience mais qui est peu compatible pour les femmes seules avec enfant notamment pour l'entretien des bureaux qui se fait très tôt ou tard le soir. Le domaine de la **restauration** est toujours autant envisagé par les femmes (28% en 2019), avec toujours le même attrait pour les périodes de congés qui sont en adéquation avec les vacances scolaires bien que ce soit un emploi qui demande une disponibilité tôt le matin.

Alors que les projets **non-définis** tendaient à diminuer en 2019 (6%), ils doublent en 2020. Cela concerne les femmes qui n'ont jamais travaillés et qui n'ont aucune connaissance des métiers en France d'où leur incapacité à se projeter. Pour certaines d'entre elles, l'idée de pouvoir choisir un métier ne fait pas partie de leurs pratiques culturelles. En 2020, nous pouvons noter l'émergence de 3 nouveaux domaines :

- **Agent d'escale** pour une femme francophone et bilingue en anglais
- **Électricienne** pour une femme ayant déjà travaillé dans le domaine du bâtiment dans son pays
- **Fleuriste** de métier, cette femme a voulu rester dans son domaine d'expertise



Le secteur du **bâtiment** reste le projet le plus envisagé par les hommes de par leur expérience notamment sur les métiers de maçon et de soudeur qui ont souvent été exercés dans leurs pays d'origine ou durant le parcours migratoire. Les titulaires du permis B y accèdent plus facilement mais restent à la marge. Le domaine du **maraichage**, qui ne nécessite pas toujours la maîtrise de la langue Française, concerne 4 personnes, toutes véhiculées. Il est cependant moins appréhendé en 2020.

**Les projets « non-définis » concernent 12 % des hommes accompagnés ; un élément à prendre en considération qui concerne majoritairement le public « isolé » qui lors de son orientation vers l'action CIP n'a pas travaillé le projet professionnel en amont avec un référent social et ne possède que très peu de connaissance du marché de l'emploi. Leur projet principal étant le regroupement familial qu'il faut financer.**

Le domaine de la **Restauration** n'a été envisagé que par 3 hommes en 2020. La connaissance des normes d'hygiène et de sécurité ne facilite pas cette projection car la maîtrise du Français à l'écrit reste obligatoire et nécessaire.

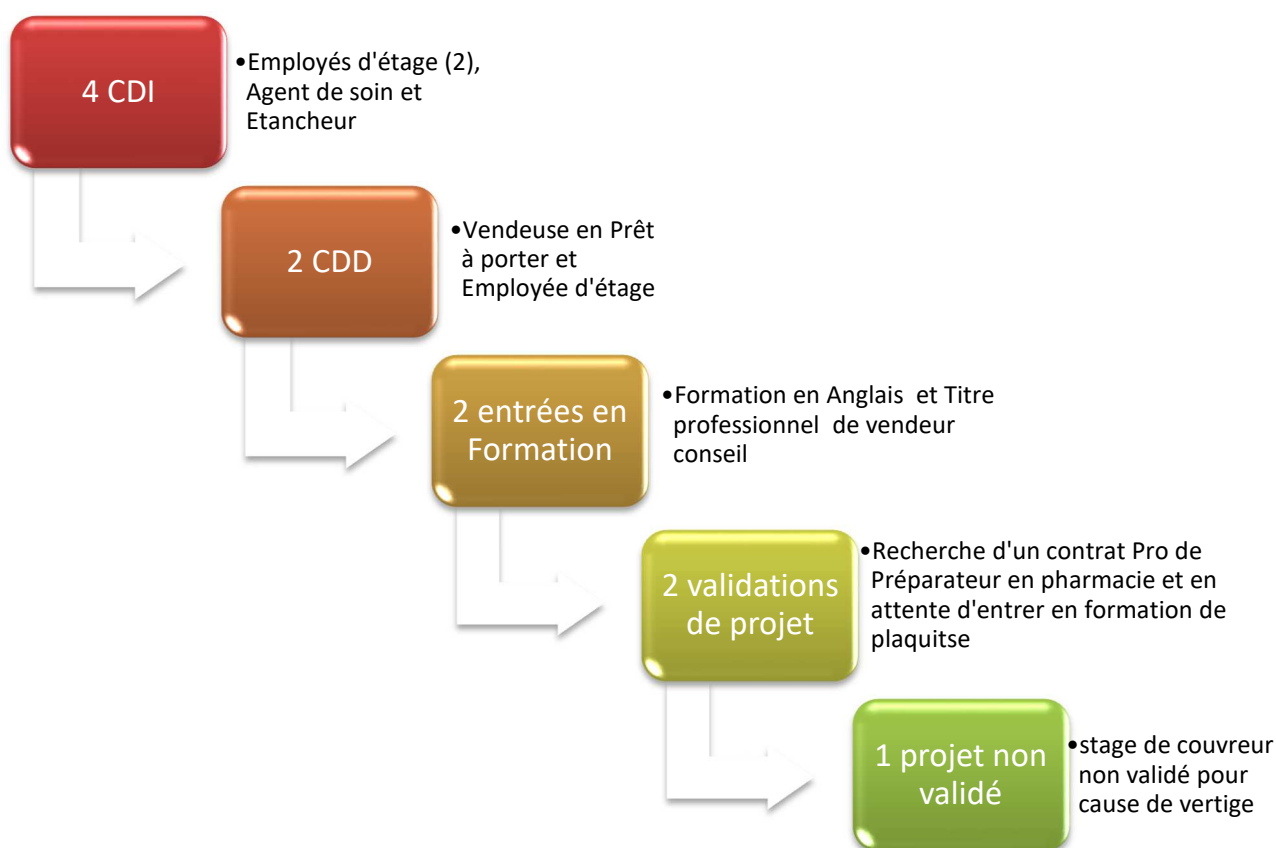


## CONFRONTATION AU MILIEU PROFESSIONNEL PENDANT L'ACCOMPAGNEMENT CIP REFUGIES

11 personnes ont pu bénéficier de stage sur les 68 personnes accompagnées en 2020.



**16.17 % des personnes accompagnées ont réalisé un ou plusieurs stages** en entreprise en 2020 ; soit 1 stage de plus qu'en 2019. Pour les **11 personnes concernées**, ces périodes d'immersion ont permis d'aboutir vers :



En 2020, nous pouvons noter que **83 % des femmes ayant effectué un stage ont eu accès à un emploi** ; soit 5 femmes sur 6. En parallèle, **60 % des hommes ayant effectué un stage ont eu un emploi et / ou sont entrés en formation** ; soit 3 hommes sur 5.

Nous constatons que le stage reste un moyen d'accès rapide à l'emploi. Pour certains, ils ont débouché sur un emploi, pour d'autres ils ont permis de découvrir le métier tel qu'il s'exerce en France et d'expérimenter l'usage de la langue française en entreprise ; une étape souvent nécessaire pour confirmer le projet professionnel, pour changer de direction ou pour accepter de continuer les cours de français.

Néanmoins, malgré l'aspect positif de ces stages, il est à noter que 2 personnes employées en CDD n'ont pas eu leur contrat renouvelé à cause du confinement.

## ACCES AUX FORMATIONS

### ➤ Les Formations Linguistiques :

Tout comme en 2019, **20 personnes** ont eu accès à des formations linguistiques complémentaires. Ce qui représente 29% du public accompagné.



### ➤ Les Formations Qualifiantes

En 2020, 15 personnes ont pu accéder à des formations qualifiantes soit 4 hommes de plus qu'en 2019 ; ils représentent 22% du public accompagné. Des chiffres encourageants qui démontrent la volonté du public accompagné à se former.

**2 femmes soit 3 % →**

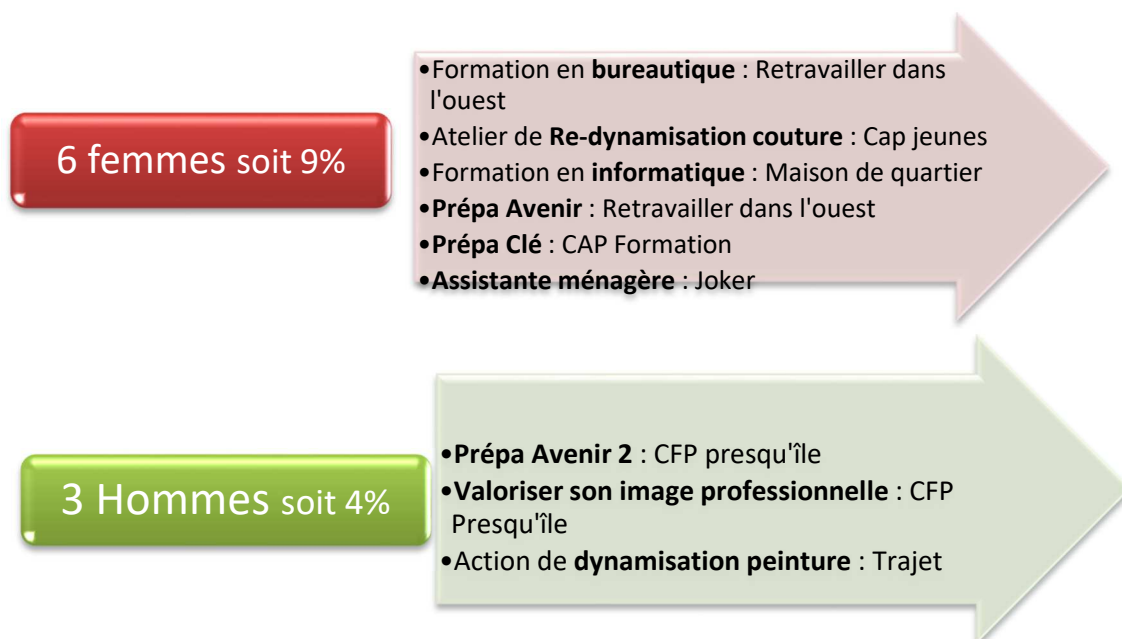
- Ajusteur Monteur Aéronef AFPA
- CQP d'Agent de sécurité : AFC Formation

**13 hommes soit 19% → Opérateur logistique + Caces : Aftral**

- CACES 1: Promotrans et CACES 1-3-5 : Nema formation
- Titre Pro "conducteurs d'installations et de machines automatisées". Greta
- Formation de Maçon : Les compagnons du devoir
- Titre Pro "vendeur Conseil" Retravailler dans l'ouest
- Monteur poseur : AFPA
- Opérateur de production agroalimentaire: POEC
- Etancheur et Maçon : AFPA/HOPE
- CQP d'agent d'entretien : GEIQ entretien/ CAP Formation
- Formation de Maçon : inserim
- Contrat d'apprentissage de canalisateur : CFA

## ➤ Les formations Certifiantes :

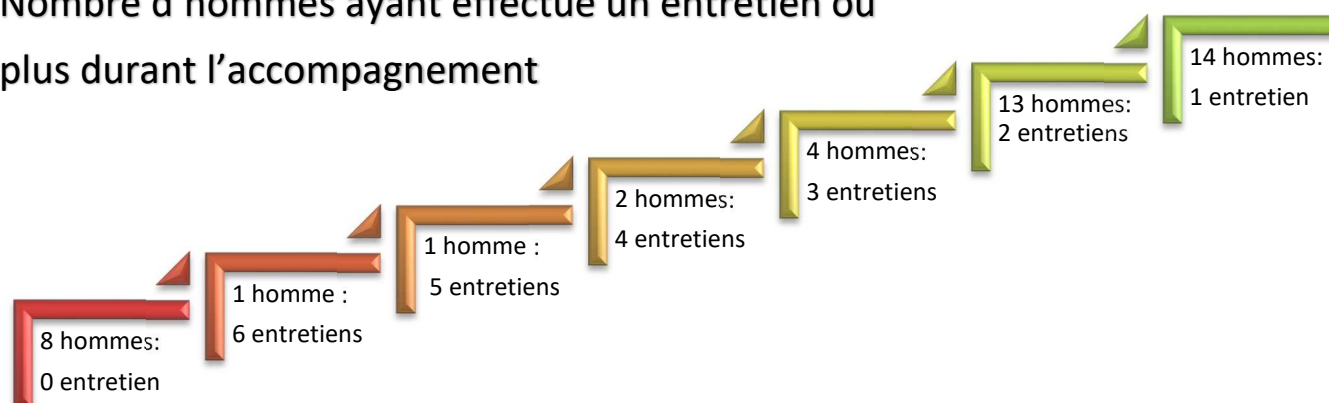
Les formations certifiantes concernent 9 personnes contre 12 en 2019, soit 13% du public accompagné en 2020. Cette baisse peut être expliquée par le fait qu'un grand nombre de formation se sont vue annulées en raison de la crise sanitaire. Elles n'ont pas toutes été reconduites.



Sur les 6 femmes qui ont accédé à des formations certifiantes, 1 a obtenu à l'issue un CDI d'assistante ménagère. Concernant les 3 hommes : 1 a pu obtenir un contrat aidé et 1 autre un CDI sur un poste d'employé logistique. En 2020, l'accès à la formation a concerné 24 personnes, soit 35 % du public accompagné.

## LES ENTRETIENS D'EMBAUCHE

Nombre d'hommes ayant effectué un entretien ou plus durant l'accompagnement



**35 hommes** sur 43 ont eu accès à un ou plusieurs entretiens d'embauche, soit **81%**. Un chiffre en baisse de 12 % en comparaison avec 2019 ; une baisse qui s'explique par les périodes de confinement où il n'y a eu aucun entretien d'embauche pour les réfugiés lié aux modalités retenues par les employeurs. Il a été proposé des entretiens en visio qui reste très difficile à envisager pour notre public du fait de la maîtrise du numérique et de la difficulté pour une majorité de ces personnes à s'exprimer en français.

Au total, **71 entretiens en 2020** ont pu avoir lieu pour 43 hommes accompagnés :

➤ Pour 35 hommes, ces entretiens se sont conclus par un ou des contrats de travail :

26 Contrats ont été signés dans le secteur marchand :

- **17 CDD de – de 6 mois** (dans le bâtiment, le Maraichage, la manutention, l'industrie, la grande distribution et l'hôtellerie)
- **7 CDD de + de 6 mois** (dont 1 contrat d'apprentissage) (dans le bâtiment, la logistique, la maintenance)
- **2 CDI** (sur des postes dans la logistique et le bâtiment)

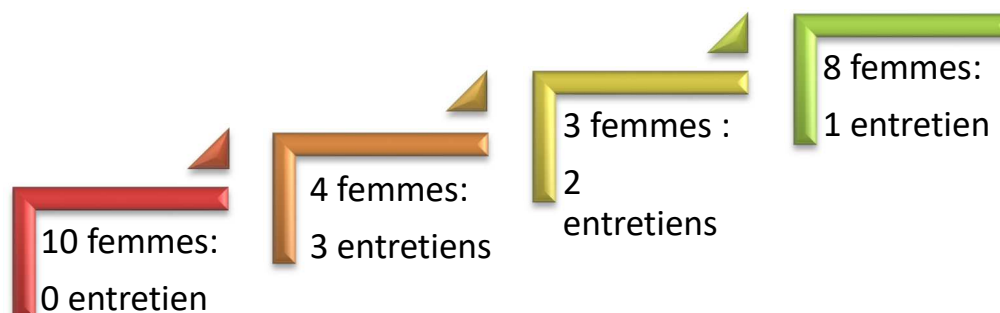
12 contrats ont été signés dans le secteur non-marchand :

- **11 CDDI** (en restauration, en rénovation urbaine, dans le bâtiment et l'entretien)
- **1 CUI** sur un poste d'ouvrier polyvalent

1 création d'entreprise dans le domaine de la livraison.

Concernant les 2 hommes qui n'ont pas obtenu d'entretien, le premier a mis fin à l'accompagnement en ne répondant plus aux sollicitations du service et le second s'est consacré à la garde de ses enfants afin de permettre à son épouse de bénéficier des cours de français. A noter que 2 hommes ont signé 4 contrats durant l'accompagnement, trois autres en ont signés 2.

## Nombre de femmes ayant effectué un entretien ou plus durant l'accompagnement



**En 2020, 15 femmes** sur les 25 femmes accompagnées ont eu accès à un ou plusieurs entretiens d'embauche, soit **60%**. Un chiffre en baisse de 24 % en comparaison à 2019 ; une baisse qui s'explique par les périodes de confinement où il n'y a eu aucun entretien d'embauche pour les réfugiés.

Au total **26 entretiens** ont pu avoir lieu pour 25 femmes accompagnées : **15 Contrats de travaux signés en 2020 contre 19 en 2019** : 13 contrats ont été signés dans le secteur marchand :

- **7 CDD de – de 6 mois** (agent d'entretien des locaux (2), auxiliaire de vie, vendeuse, vendangeuse, agent de service en restauration scolaire)

- **6 CDI** (employée d'étage (3), auxiliaire de vie, agent d'entretien des bureaux, agent de service en restauration scolaire))

2 contrats ont été signés dans le secteur non-marchand :

- **2 CDDI de 6 mois renouvelable 24 mois** (Préparatrice de commande et aide à domicile)

A noter que 3 femmes ont signés 2 contrats durant l'accompagnement. Concernant les 10 femmes n'ayant pas obtenu d'entretien (contre 5 en 2019) :

- Pour 2 cela est dû à un abandon (1 absence de mode de garde adapté, 1 pour déménagement),
- 2 ont intégré l'accompagnement en fin d'année,
- 4 étaient en cours de FLE et 2 n'ont pas pu pleinement s'investir dans la recherche d'emploi préférant mettre entre parenthèse leur accompagnement pour rester auprès de leurs enfants non scolarisés durant la période de confinement.

Au total 50 personnes (hommes et femmes confondus) ont eu un ou plusieurs entretiens d'embauche, soit 73 % des réfugiés accompagnés en 2020. Ces entretiens d'embauche ont débouché sur 54 contrats de travail.

## ACCES A L'EMPLOI DES REFUGIES EN 2020

### Mise en Emploi des Réfugiés (nombre de contrats)

Nature emploi	H	F	TOTAL	SORTIE RSA
Création entreprise	1	0	1	0
Emploi saisonnier / Emploi – 6 mois	17	7	24	0
Emploi + 6 mois CDD	7	0	7	6
Emploi CDDI	12	2	14	14
Emploi CDI	2	6	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>15</b>	<b>54</b>	<b>28</b>

- Au cours de l'année 2020, 54 contrats de travail ont été signés (des réfugiés ont pu avoir plusieurs CDD, pour certains après plusieurs CDD, un CDI ou CDDI a été signé), soit 79%.
- Le même nombre en CDI pour cette année mais pour la première fois ce sont les femmes qui en ont le plus signés (majoritairement des postes en hôtellerie).
- Le nombre d'emploi en CDD de – de 6 mois continu de diminuer passant de 27 au total en 2019 pour 24 en 2020. Néanmoins les hommes comptabilisent toujours plus de contrats CDD de moins de 6 mois que les femmes.
- Le nombre de personne qui contractent des contrats CDDI a augmenté autant pour les hommes que pour les femmes.

28 personnes sont sorties du dispositif RSA en 2020 soit **41%**

Tableau Général de toutes les Mises en emploi et des sorties (1 personne a pu avoir plusieurs contrats)	Total		Sortie du suivi CIP avant 31/12/2020		Sortie RSA	PRIME D'activité
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes		
Création d'Entreprise	1	0	0	0	0	0
Accès emploi - de 6 mois	17	7	1	0	0	0
Accès contrat aidé	12	2	12	2	14	12
Accès emploi + de 6 mois	9	6	8	6	14	11
<i>dont CDD</i>	7	0	6	0	6	4
<i>dont CDI</i>	2	6	2	6	8	7
Accès formation qualifiante	13	2	3	1	0	0
Accès formation certifiée	15	14	1	3	0	0
VAE	0	0	0	0	0	0
Contrat de professionnalisation	0	0	0	0	0	0
Retour formation scolaire / universitaire après rupture	0	0	0	0	0	0
Autre type de sortie positive	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL SORTIES POSITIVES</b>			<b>25</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>23</b>
Ruptures /abandons	0	0	2	2	0	0
Autre sortie de nature indéterminée	0	0	0	0	0	0
<b>Total Toutes sorties (fin accompagnement CIP au 31/12/2020)</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>23</b>

- **98** mises en emploi et/ou formation ont été réalisées (1 même personne a pu avoir plusieurs CDD de – de 6 mois et/ou accéder à un emploi de plus de 6 mois.)
- **44** personnes ont eu accès à des formations qualifiantes et/ou certifiantes
- Au total : sur les 41 sorties au 31/12/2020, 31 réfugiés ont connu des sorties positives (emploi et/ou formations) soit **75 % de sorties positives.**
- **Concernant les 41 personnes sorties du dispositif au 31/12/2020 :**
  - 28 personnes sont sorties du **dispositif RSA**
  - 23 personnes ont basculé vers la **Prime d'Activité**

## EVOLUTIONS DU PORTEFEUILLE D'ENTREPRISES ET PROSPECTIONS

**Le domaine de l'hôtellerie :** Le partenariat mis en place depuis 7 ans avec une société Nantaise qui intervient dans l'entretien d'hôtel à encore porté ses fruits malgré la crise sanitaire : 1 CDD et 3 CDI de signés en 2020. L'ensemble des hôtels sont à ce jour toujours fermés, mettant les salariés en CDI au chômage et pour les CDD des fins de contrat non renouvelés.

**Le domaine de la restauration :** Est également en berne depuis mars 2020, néanmoins des contrats de travail ont été signés dans le domaine de la restauration scolaire

**Le domaine du maraichage :** C'est également vu impacté pour l'employabilité des réfugiés. En effet, de nombreuses personnes au chômage ont répondu à l'appel national visant à venir en aide auprès des agriculteurs et des maraichers. Les employeurs ont plus facilement signé des contrats avec des personnes maîtrisant la langue française et de surcroît véhiculées.

**Le domaine de la logistique :** Plusieurs entretiens et contrats pour des postes d'employé de logistique et préparateur de commande ont été signés suite à l'ouverture de la plateforme d'Amazon et de l'entrepôt de LIDL dans notre région.

## PERSPECTIVES

L'action « CIP Réfugié » démontre, comme le témoigne le bilan de l'année 2020, son efficacité sur le plan « économique » en agissant concrètement sur la sortie des personnes accompagnées du dispositif RSA. Cela est possible grâce à une connaissance des particularités du public « réfugié », une intervention de proximité adaptée à chaque situation, la prospection auprès des entreprises et des réseaux d'emplois des bassins nantais et nazairiens.

L'orientation des personnes réfugiées par le CNHR et le STARIP montre également l'efficacité du travail d'accompagnement en amont (détermination d'un parcours professionnel, sensibilisation aux généralités de l'emploi, préparation d'un CV...).

- En 2020, 14 réfugiés ont pu bénéficier de contrats aidés, ce qui représente 20% des mises en emploi. Ces orientations demeurent nécessaires pour les réfugiés cumulant des freins à l'emploi direct sur le secteur marchand. L'accès depuis décembre 2020 à la plateforme de l'inclusion en qualité de prescripteur est une avancée majeure pour l'action CIP réfugiés. Nous envisageons alors que l'accès des réfugiés à ce type de contrats va évoluer positivement en 2021 grâce à une orientation plus rapide et limitant le nombre d'intermédiaires.
- Une augmentation sensible du nombre de réfugiés accédant à des formations qualifiantes ou certifiantes est observée en 2020. Nous espérons poursuivre en ce sens, d'autant plus que le marché de l'emploi est fragilisé par la crise sanitaire. L'accès à la formation sera un levier important dans le parcours d'insertion des réfugiés prochainement.
- Poursuivre la prospection pour développer le portefeuille d'entreprises du secteur marchand et sensibiliser les entreprises aux potentiels des Réfugiés. L'accompagnement CIP réfugié représente en tiers dans la relation employeur/salarié sécurisant l'accès à l'emploi de ce public dont les compétences et les savoirs faire sont trop souvent encore sous-estimés et dévalorisés.

## Conclusion :

L'année 2020 a été une marquée par une crise sanitaire sans précédent. Les personnes les plus fragilisés sur le plan social et économique est été plus fortement impactées par la crise économique émergente. Le marché de l'emploi est très fragilisé, surtout dans les secteurs de la restauration, de l'industrie, de l'hôtellerie ; secteurs les plus recherchés par le public réfugié que notre action accompagne. Du fait des confinements, les orientations vers l'action CIP Réfugié ont diminué en 2020.


Pour autant, l'accompagnement CIP a démontré une nouvelle fois son intérêt. L'accès à la formation qualifiante/certifiantes a progressé en 2020, des stages ont été maintenus et ont permis l'accès à un emploi. Nous constatons toujours des sorties positives. Le lien créé avec le public a permis à ces personnes de poursuivre leur implication dans l'accompagnement et a maintenu la construction des projets professionnels, même si les rendez-vous se déroulaient à distance. Certes, ce soutien est, et sera, sûrement plus long. Mais cette relation de confiance, ce tiers sécurisant dans la relation employeur/salarié, demeurent des atouts pour lutter contre les ruptures de parcours.

Au cours de l'année 2020, l'Association Les Eaux Vives a développé ses actions envers les publics fragiles. Ainsi une extension temporaire du STARIP devrait permettre de nouvelles orientations en 2021 vers l'action CIP Réfugiés. La création du dispositif FEVIP (Femmes avec Enfants Vers l'Insertion Professionnelles), dont la finalité est la levée des freins à l'emploi est un préalable à l'action CIP Réfugiés. Là aussi, nous pouvons penser que des orientations de mères seront facilitées, une fois que les problématiques de garde d'enfants, de mobilité, d'estime de soi seront levées.

Par le biais enfin, de notre partenariat avec le CNHR, nous pouvons aussi toucher un public d'homme isolé, entre autre. Cette collaboration se poursuivra en 2021 pour répondre au mieux à l'afflux d'homme seul sur le territoire ligérien.



## K) GYMNASSE EMILE MORICE

	<b>Centre d'accueil temporaire</b> Dans le contexte d'épidémie de Covid-19, ouverture d'un centre d'accueil et de mise à l'abri de personnes sans domicile accompagnées de chiens
<b>Lieu :</b>	Gymnase E. Morice, 8 quai Hoche, 44100 Nantes
<b>Capacité d'accueil :</b>	20 places / Hébergement d'Urgence
<b>Date d'ouverture :</b>	31/03/2020
<b>Date de fermeture :</b>	02/06/2020

Dans le cadre du confinement en mars 2020, les Eaux Vives et la Croix Rouge Française ont été sollicitées pour ouvrir un accueil d'urgence dans un gymnase. Ce dispositif a été pensé pour un public sans solution d'hébergement accompagné d'animaux. Ainsi, sur la période entre le 31 mars et le 2 Juin, le centre d'accueil temporaire a accueilli un total de 36 personnes différentes (20 maximum en même temps) dans des tentes, avec leurs chiens et/ou chats.

Ce dispositif a ouvert au sein du gymnase E. Morice à Nantes (Ile de Nantes) et une convention de mise à disposition du gymnase a été réalisée avec la Ville de Nantes

### Les missions des 2 acteurs :

**Les Eaux Vives** ont assuré l'encadrement social des personnes accueillies et était en charge de la gestion du collectif et de l'accompagnement social :

- Accueillir les personnes orientées ;
- Faire respecter les règles de vie collective et les règles sanitaires ;
- Réaliser des entretiens individuels à la demande des personnes ou du centre d'accueil, animer des réunions collectives ;
- Animer le quotidien, proposer des activités ;
- Réaliser une évaluation sociale de la situation de chaque personne hébergée pour transmission au siao avec pour objectif d'envisager une solution ;
- Proposer un soutien aux démarches administrative, orienter vers les partenaires du soin.

Pour assurer ces missions, une équipe de travailleurs sociaux et un agent de sécurité ont assuré une présence 24h/24. Un coordinateur, salarié des Eaux Vives, assurait le bon fonctionnement des différentes équipes d'intervenants.

**La Croix Rouge** a assuré les missions logistiques et la coordination du dispositif avec la mise en place et la réalisation sur site de :

- Une prestation hôtelière de 12 tentes incluant la préparation des repas ;
- L'accueil des personnes ;

- Une blanchisserie du linge des personnes accueillies ;
- L’approvisionnement du site en denrées alimentaires et l’acheminement des repas ;
- L’approvisionnement du site en masques chirurgicaux et solutés hydroalcooliques ;
- La mise à disposition de laisse, collier, muselière et de nourriture pour les animaux ;
- Le nettoyage et la désinfection des matériels (tentes, lits picots) selon une procédure établie pour que la désinfection soit réalisée avant chaque nouvelle accueil.

Au quotidien, une équipe de bénévoles de la Croix Rouge s’est relayée pour assurer une présence dans la journée avec l’appui du coordinateur salarié du dispositif.

**Organisation du site :** Les locaux ont été organisés de la manière suivante :

- Espace d’accueil
- Hébergement : 12 tentes ont été installées dans le gymnase pour permettre à chacun d’avoir un espace personnel. Les personnes ont été logées à 2 par tente.
- Sanitaires
- Restauration
- Espace de convivialité : espace d’expression, jeux de société, bibliothèque, accès au wifi
- Espace de Stockage - buanderie : consommables, matériel d’hygiène, nettoyage
- Loge, et lieu pour que les intervenants s’équipent (EPI)

Les personnes accueillies pouvaient évoluer dans les différentes zones de vie à l’exception de la loge et de l’espace de stockage / buanderie. La cour de la maison de quartier de l’île mise à disposition était accessible en permanence et a été très investie par les personnes hébergées : lieu de promenade des chiens, espace de convivialité, lieu de réunion des accueillis, jeux de plein air...

**Les services :**

Le gymnase ne permettant pas de préparer des repas (pas d’espace cuisine), la restauration pour les personnes hébergées a été assurée par le CCAS de Nantes. Les repas étaient récupérés par les équipes bénévoles et intervenants chez les fournisseurs : Wattignies social Club MAJ Anef Ferrer pour les repas du midi, restaurant Adelis pour ceux du soir, week-end et jours fériés.

Une machine à laver le linge et une machine pour sécher le linge ont été mises à disposition du centre d’accueil pour leur permettre pendant toute la durée de leur séjour de laver leur linge. Les personnes hébergées pouvaient accéder à la laverie accompagnées d’un intervenant. Les personnes accueillies arrivant souvent avec peu de vêtements, un dépannage vestiaire a été constitué et des vêtements ont été mis à disposition des accueillis. Des produits d’hygiène ont également été remis à leur demande.

Le ménage du centre a été réalisé par un prestataire externe pour les espaces communs (sanitaires, espace restauration, espace de vie). 3 fois par semaine. Au quotidien, intervenants et personnes accueillies ont géré l’entretien de l’espace de restauration. Des produits d’entretien ont été mis à disposition des accueillis pour l’entretien de leur espace personnel et celui des sanitaires au quotidien.

## Le partenariat :

Des collaborations ont été établies avec des partenaires dans l'objectif d'accueillir et d'accompagner au mieux les personnes. Ainsi, l'équipe a été amenée à travailler en partenariat avec différentes associations et dispositifs Nantais.

- Le 115 - SIAO 44, pour les orientations des personnes. Le SIAO a également fourni les tickets service utilisés pour les repas des hébergés le midi et weekend ;
- Le Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des risques pour les Usagers de Drogues le CAARUD a réalisé une permanence par semaine au sein du gymnase pour faire du lien avec les personnes consommatrices de substances psychoactives et mettre à disposition des usagers de drogues des DASRI ;
- SOS Médecins pour des consultations sur sollicitation des intervenants ;
- La PASS mobile est intervenue en appui pour des consultations médicales, une information et suspicion de cas COVID-19 ;
- L'Equipe de Liaison Psychiatrie Précarité est venue à plusieurs reprises pour éclairer l'équipe sur l'accompagnement de personnes atteintes de troubles psychiques ;
- Le SAMU social en appui ;
- L'Association des Animaux et des Hommes et les babines de l'espoir ont été contactées. Les babines de l'espoir se sont déplacées sur site ainsi qu'une éducatrice canine : dons de nourriture et aussi rencontre en individuel selon les besoins avec des propriétaires de chiens.

## En conclusion :

L'organisation dans l'urgence de ce dispositif de mise à l'abri a été optimisée par la conjugaison de savoirs faire et expertises complémentaires de La Croix Rouge et des Eaux Vives. Sur le terrain, une action concertée en continu et une bonne coordination des missions confiées a permis un accueil du public dans les meilleures conditions possibles dans un contexte sanitaire complexe.

Concernant le public accueilli, cette période de confinement a permis à ces personnes qui fréquentaient la rue, depuis une durée plus ou moins longue, de trouver un lieu où se mettre à l'abri. Généralement refusés des centres d'hébergement d'urgence ou des accueils de jour du fait d'être propriétaires d'animaux, ce dispositif a été l'occasion pour eux de se voir proposer un accueil et un début d'accompagnement social.

Malgré quelques tensions liées à la vie collective et le difficile respect du confinement, certains ont exprimé le fait que cette période avait été très bénéfique pour eux car ils n'avaient plus à se préoccuper de trouver un endroit où dormir. Une adaptation des règles a été nécessaire pour permettre à la majorité des personnes de se maintenir dans le centre d'accueil pendant les 2 mois. Apaisées et reposées, ces personnes accueillies ont élaboré de nouveaux projets et se sont mises en mouvement sur ce qui avait de l'importance pour elles.

En concertation avec le SIAO, des solutions d'hébergement ont été proposées aux personnes accueillies au gymnase Emile Morice à sa fermeture le 2 juin 2020.

# Pôle Nord Loire

## SOMMAIRE

A)	LES 2 VALLÉES 35.....	128
B)	LES 2 VALLÉES 44.....	149
C)	MAISON RELAIS « LE ROCHER » .....	168
D)	RÉSIDENCE ACCUEIL « LES MÉLANGES » .....	201
E)	RESIDENCE ACCUEIL CHÂTEAUBRIANT .....	230
F)	ALI – FSL – RSA.....	243
G)	ALI – SOUS LOCATION .....	254
H)	ALI – URGENCE .....	261
I)	GESTION LOGEMENT.....	268
J)	HUDA.....	273
K)	CADA.....	293
L)	MOBIL'ACTIF.....	322
M)	MAISON REPIT.....	330

## A) LES 2 VALLÉES 35

### Présentation de l'établissement :

#### ➤ Rappel du cadre d'intervention

L'établissement « Les 2 Vallées 35 » a ouvert le 15 octobre 2007 à Redon. Il s'agit d'un établissement de type Habitat Accompagné agréé pour 10 places, pour des personnes (hommes et femmes) en situation de handicap psychique ou ayant des difficultés psychiatriques ou psychologiques.

Les objectifs de l'établissement entrent dans le cadre :

- De la loi du 11/02/2005 sur l'égalité des droits, des chances, la citoyenneté et la participation des personnes handicapées ;
- Des orientations du schéma départemental Handicap 35.

Sur les 10 places de l'établissement, 8 places sont prioritairement dédiées aux personnes ressortissantes d'Ille-et-Vilaine.

#### ➤ Les missions

L'établissement a pour objectif de permettre à des personnes en difficultés sociales et psychologiques d'acquérir ou de retrouver une autonomie en développant leurs capacités à :

- Habiter un logement en respectant les règles de vie locative ;
- S'insérer dans un environnement social.

Il s'agit d'une mise en situation dans un environnement proche de celui du logement autonome visant à évaluer les capacités et les besoins du résident, sur une période limitée dans le temps (moyenne de 2 ans) et adaptée à chacun. Le but est de permettre aux personnes de retrouver ou d'acquérir des rythmes et une hygiène de vie au quotidien, grâce à une régularité rassurante des actions les guidant vers une autonomie liée à leur situation.

Pour répondre à ces objectifs, l'équipe accompagne individuellement et collectivement les personnes accueillies. Ces accompagnements s'appuient sur un contrat défini et signé avec celles-ci. Le projet de la personne y est inscrit, ainsi que les moyens qu'elle va mettre en œuvre pour y parvenir. Une période d'essai de trois mois permet à la personne de préciser son projet avec l'équipe et de le valider face à la réalité de sa mise en œuvre.

#### ➤ Le public accueilli

Les personnes accueillies sont des hommes et des femmes de plus de 20 ans en situation de précarité, d'isolement, voire d'exclusion, reconnues handicapées par la MDPH ou en situation de handicap. Dans le cas de personnes qui n'auraient pas encore sollicité de reconnaissance administrative de leur situation de handicap, il est cependant nécessaire qu'elles acceptent de déposer, lors de leur accueil, une demande administrative de notification auprès de la MDPH. Cette démarche devra alors être effectuée dans un délai de 6 à 12 mois. L'état psychique des personnes doit être stabilisé. Ces personnes doivent avoir des ressources financières pour assurer le paiement de la participation aux charges et pouvoir envisager la construction d'un projet de relogement autre à plus long terme. Dans le cas des personnes faisant l'objet d'un diagnostic psychiatrique avéré, posé par le corps médical, elles peuvent être accueillies aux 2 vallées 35, dans la mesure où le traitement peut être accompagné par un suivi ambulatoire, et permet d'envisager une réadaptation.

## ➤ L'admission

**La demande d'admission :** contact téléphonique, entretien découverte, dossier d'admission et entretien de préadmission. La demande se fait tout d'abord par une prise de contact téléphonique, le plus souvent avec la personne qui accompagne l'utilisateur (délégué à la tutelle, travailleur social, infirmière, famille).

Ces personnes sont orientées par différents services : Hôpitaux (hôpital psychiatrique, maison de convalescence...), Centres Médico-Sociaux, Comité de probation, Milieu carcéral, Centre de postcure, Mission locale, Foyer de jeunes travailleurs, association de soutien dans le logement, CHRS, Services d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS).... Lors de ce premier contact téléphonique, nous prenons quelques renseignements sur la situation de la personne (ressources, situation par rapport au logement, son projet) et lui expliquons brièvement le cadre de notre action et le projet de l'établissement.

Ensuite, après nous être assurés que la personne relève bien de notre cadre d'intervention, nous convenons d'un rendez-vous. Lors de ce RDV, au cours duquel nous recevons la personne et l'accompagnateur, nous avons pour objectifs de présenter l'établissement (présentation du cadre d'intervention et des sites d'hébergement) et d'avoir une première vision de la démarche et du projet de la personne. Lors de la présentation du fonctionnement des « Habitats accompagnés », nous déroulons les grandes lignes du règlement intérieur. Nous échangeons également avec la personne sur les raisons expliquant sa démarche de demande d'admission.

Ensuite, nous nous rendons sur un des logements de l'établissement afin que la personne puisse situer l'environnement dans lequel elle sera amenée à vivre si elle est accueillie et afin d'y découvrir les outils de fonctionnement utilisés. La personne peut également rencontrer et discuter avec des résidents déjà présents.

En conclusion de cet entretien, nous lui transmettons une copie du règlement intérieur, et un dossier de demande d'admission, que la personne nous renverra complétés et signés si elle souhaite poursuivre son projet d'admission aux 2 Vallées 35. A réception du dossier d'admission, et notamment du rapport social du référent de la personne, nous fixons le deuxième entretien. Cet entretien qui se déroule en présence du chef de service et des deux intervenantes sociales a pour objectif d'échanger sur le parcours de la personne et l'adéquation entre ses souhaits, besoins et projets et le fonctionnement de l'établissement. La demande d'accueil est prise en compte suite à la réalisation de cet entretien et à réception du dossier d'admission complet qui comprend entre autre une fiche médicale remplie par le médecin référent de la personne (généraliste ou psychiatre), qui sera transmise au Médecin du Conseil Départemental 35.

**La commission d'admission :** Suite à la lecture du dossier d'admission et à la réalisation du second entretien, les 2 intervenantes et le chef de service échangent autour de la demande de la personne et formulent un avis par écrit. Le dossier est transmis au médecin du Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine, qui après avoir pris connaissance du volet social et du volet soin via la fiche médicale, statue sur la demande avec le directeur des « 2 Vallées 35 ».

## ➤ Les lieux d'accueil

L'établissement est habilité pour accueillir et accompagner 10 personnes. Actuellement, la répartition se fait comme suit :

- 1 maison pouvant accueillir 4 personnes ;
- 1 appartement en rez-de-chaussée pouvant accueillir 2 personnes ;
- 2 logements individuels.

De 2007 à 2014, nous avons accueilli les résidents dans 2 maisons de 4 places chacune se situant à proximité du centre-ville de Redon et un logement individuel.

Fin 2014, dans le souci de faire évoluer nos modes d'habitat en fonction des besoins exprimés par les usagers et de voir ainsi augmenter notre taux d'occupation, nous avons convenu avec le CD35 de revoir nos modalités d'accueil en nous orientant entre autre sur du logement individuel ou des logements en colocation de type 3. Nous avons donc pris la décision de fermer dans un premier temps l'un des deux logements collectifs avec pour objectif à plus ou moins long terme de le remplacer par deux logements de type 3. Dans cette démarche, nous nous sommes également mis en lien avec les bailleurs sociaux présents sur la ville de Redon et avons contacté différentes agences immobilières.

Face à l'augmentation des demandes d'admission et pour répondre aux engagements pris auprès du Conseil Départemental 35, nous avons capté en août 2016 un logement de type 3 en rez-de-chaussée, situé à proximité des commerces, des services de soin, et de l'ESAT. Après l'avoir aménagé courant septembre, deux résidents accueillis précédemment sur le logement de 4 places ont pu l'intégrer.

En décembre 2016, nous avons capté un nouveau logement individuel de type 2 en rez-de-chaussée, à proximité du centre-ville. Un résident sur liste d'attente depuis quelques mois a pu intégrer directement ce logement, son profil et ses souhaits n'étant pas compatibles avec une vie en colocation.

Nous avons privilégié pour la première occupation de ces logements l'intégration de personnes ayant déjà des notions présentes : respect du voisinage, entretien du logement, afin de préserver le travail engagé auprès des propriétaires lors de la mise en location.

Aujourd'hui, l'ensemble de nos logements ont été pris en location auprès de bailleurs privés, parfois via une agence immobilière pour la gestion de leur bien. En effet, nous n'avons pu capter de logements dans le parc HLM, les 2 logements proposés étant peu adaptés à l'accueil de notre public (logements vieillissants, dans un environnement peu sécurisant, non fonctionnels et peu accessibles).

Sur l'année 2020, nous avons également été en recherche de 2 nouveaux logements T3 afin de remplacer le dernier T5. Nous n'y sommes pas parvenus, la conjoncture de COVID-19 ayant limité le nombre de locations sur le marché et ayant également compliqué les possibilités de visites. Cette recherche sera donc toujours d'actualité en 2021.

### ➤ Le personnel

\*Dans l'attente d'une augmentation du taux d'occupation, le poste de monitrice éducatrice n'a été pourvu qu'à 0.8 ETP.

	Effectif 2020
Directeur	0.20
Chef de service	0.50
Secrétaire – comptable	0.50
Référente Sociale (Conseillère en ESF/ ASS)	1
Monitrice éducatrice	0.80 (*)
Agent de maintenance	0.10
Agent d'entretien	0.10
<b>Total</b>	<b>3.20 ETP</b>

Les intervenantes des « 2 vallées 35 » sont présentes du lundi au vendredi, sur une plage horaire de 9h à 17h. Elles passent tous les jours sur les logements. En leur absence (soirs et week-ends), une astreinte téléphonique est assurée par les cadres de l'association.

Elles participent également à :

- Une réunion par quinzaine, de fonctionnement ou d'analyse des situations de l'établissement animée par le chef de service et / ou le directeur ;
- Une réunion toutes les 6 semaines avec les 4 autres établissements du Pôle Nord Loire de l'association (un autre établissement de type Habitat accompagné, une maison relais et deux résidences accueil), ayant pour objet de travailler sur la construction d'outils communs et l'étude de certaines thématiques. En 2020, cela correspond à 6 réunions sur l'année.
- Un temps bimensuel d'analyse de la pratique animé par un intervenant extérieur qui a été maintenu jusqu'en septembre. Ce temps est suspendu depuis car l'équipe du Pôle Nord Loire souhaite changer de modalités. L'idée est donc sur 2020/2021 de faire des essais avec différents organismes de formation permettant de découvrir de nouvelles approches d'analyse de pratique et ainsi de se réengager pour 2021/2022 sur une démarche de formation qui conviennent à tous.

### ➤ Le réseau partenarial

L'établissement « Les 2 Vallées 35 », depuis son ouverture, s'est inscrit dans le tissu partenarial local. Les objectifs principaux étant :

- De repérer et d'amorcer un éventuel travail de partenariat utile au soutien des projets individuels des personnes accueillies ;
- D'être identifiés par des professionnels comme une orientation possible pour les personnes qu'ils accompagnent ;
- De pouvoir travailler les relais pour les résidents sortant de l'établissement.

Aujourd'hui, l'établissement est repéré comme un acteur de la santé mentale sur le secteur. Le maintien du lien partenarial permet de développer de nouveaux projets, de repérer l'évolution des besoins en matière d'accueil de personnes en situation de handicap psychique.

Dans la continuité des années précédentes, nous communiquons régulièrement sur l'objet et le fonctionnement de notre établissement principalement au sein des instances du pays de Redon et Vilaine.

Nous participons également toujours à différentes instances sur le territoire de Redon même si l'année 2020 a été perturbée compte tenue de la crise sanitaire (moins de temps de partenariat, réunions en visioconférence) :

**La semaine d'information en santé mentale (SISM)** qui a pour objet l'organisation d'actions sur le thème de la santé mentale sur Redon. Ces actions sont portées par un collectif d'acteurs sociaux et médico-sociaux en lien avec le domaine de la santé mentale.

En 2020, l'équipe a poursuivi son investissement dans le collectif de la SISM sur le Pays de Redon autour de la thématique « Santé mentale et discriminations ». Elle a préparé la soirée d'ouverture autour d'un ciné débat et s'est investie dans la préparation d'une action sportive avec certains partenaires du secteur. Cette action n'a malheureusement pas pu avoir lieu en lien avec la COVID-19 bien qu'ayant été reportée en octobre.



**La Coordination des Partenaires de l'Action Sociale du Pays de Redon et Bretagne Sud (COPAS)** dont nous sommes membres depuis 2008 et qui réunit tous les mois des acteurs sociaux du pays de Redon et Vilaine, intervenant sur les départements d'Ille-et-Vilaine, de la Loire-Atlantique et du Morbihan. Cette instance a pour objectifs :

- De permettre les échanges d'informations sur les actions en cours et les services proposés par les « partenaires » de l'action sociale ;
- De relever les problèmes liés au découpage administratif ;
- De coordonner des actions concertées ;
- De gérer les fonds liés à des actions spécifiques (inondations, avances de droits stagiaires, actions partenariales).

L'équipe est représentée à chacune des rencontres mensuelles habituelles de la COPAS, afin de recueillir l'information et également de faire part aux partenaires présents des informations importantes concernant l'établissement. Ainsi, nous pouvons communiquer lors de cette instance sur la situation de l'établissement et l'évolution de ses modalités d'accueil ainsi que ses places disponibles. Ces temps ont également été beaucoup moins nombreux cette année.

**Depuis Novembre 2015, la cheffe de service participe aux commissions SIAO sur le territoire de Redon.** L'habitat accompagné Les 2 Vallées 35 en tant qu'établissement médico-social n'est pas soumis à l'obligation d'une orientation SIAO. Cependant, notre présence à cette instance permet d'engager un partenariat plus institutionnel sur le territoire et de poursuivre le travail de reconnaissance des possibilités de l'établissement par des acteurs incontournables du secteur (AIS 35, CDAS, DDCS, BAILLEURS, MAPAR...).

Lors des commissions, notre expertise quant à ce public isolé et de plus en plus en souffrance psychique est utile et nécessaire afin de développer les réponses les plus adaptées à la situation globale de la personne, et afin de réfléchir à un hébergement en lien avec un accompagnement.

**Depuis 2019, l'établissement est invité à participer au travail impulsé par la MAIA de Redon Agglomération.** Des rencontres inter-partenariales ont été impulsées sur le territoire, et ont initié un travail thématique entre structures médico-sociales. Sur la fin d'année une réflexion autour de l'habitat inclusif a été proposée, elle devrait avoir lieu début 2021. Nous y participerons puisque cela a été une préoccupation majeure pour les 2 vallées 35 en 2020 en lien avec le manque de propositions adéquates sur le marché redonnais.

## ➤ Communication

Suite au travail engagé en 2018 avec le service santé mentale et addictologie de l'hôpital de Redon, les équipes se retrouvent pour un temps d'échange à raison d'une réunion tous les 2 à 3 mois environ. Une première évaluation de ces temps a eu lieu en fin d'année 2018 avec une reconduite en 2019 puis en 2020. L'objectif est de renforcer le partenariat et de permettre ainsi un véritable étayage soutenant pour les personnes accompagnées par Les 2 Vallées 35. Cela permet également un travail de continuité et de décroisement entre les 3 services (CMP, CSAPA et 2V35) permettant des orientations plus aisées.

Cette année, seules 2 rencontres ont pu avoir véritablement lieu, toujours en lien avec ce contexte sanitaire spécifique. Pour autant, grâce au fonctionnement des années précédentes, les professionnels intervenant régulièrement auprès des résidents se connaissent bien désormais. Les contacts téléphoniques ont donc été facilités et ont réussi à être maintenus lors de situations fragiles d'accompagnement rencontrées en 2020. Des rencontres physiques exceptionnelles ont également pu être initiées (le CMP et le CSAPA privilégiant les RDV téléphoniques depuis mars pour leurs patients stabilisés) grâce à cette interconnaissance, « l'expertise » de l'équipe 2V35 sur la situation des résidents-patients a été ici reconnue.

## Bilan quantitatif 2020 :

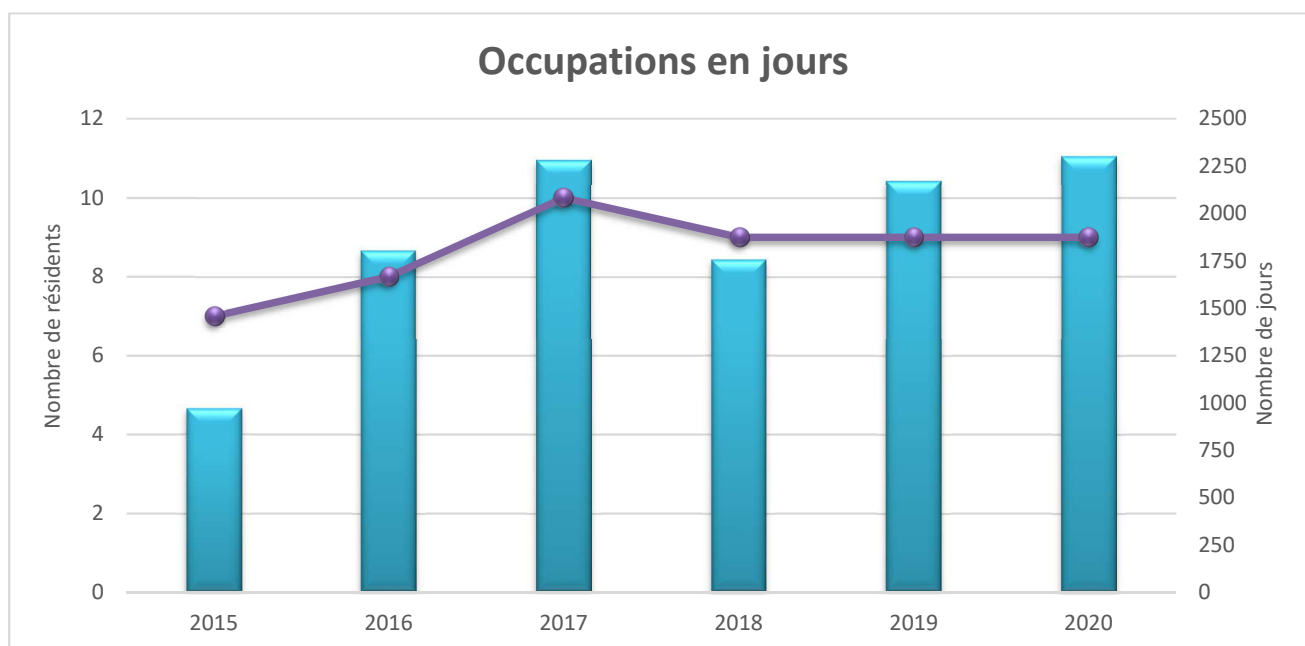
### ➤ Taux d'occupation de l'établissement

Taux d'occupation de l'établissement les 2 Vallées 35				
Année	Nombre de jours	Nombre de places ouvertes	Taux/Nbr de places ouvertes	Nombre de résidents
2008	1046	/	/	12
2009	2490	9	78%	11
2010	2025	9	61,64%	13
2011	2430	9	74%	11
2012	2055	9	62.55%	9
2013	2031	9	61.83%	11
2014	1460	9	44.44%	6
2015	969	9	29.49%	7
2016	1804	8	61.78%	8
2017	2277	8	77.97%	10
2018	1758	8	60.21%	9
2019	2169	8	74,28%	9
2020	2307	8	78,79%	9

Le taux d'occupation a augmenté en 2020.

9 personnes ont été accueillies en 2020, sur 8 places ouvertes.

1 personne a quitté les 2 Vallées après 1 an et demi d'accueil et 3 y sont entrées.



Liste des personnes déjà présentes en 2020						
Nom	Département d'origine	Date de naissance	Date d'entrée	Dates de sortie	Nombre Jrs 2019	Nombre Jrs 2020
M. D	Seine et Marne	05/08/1971	04/09/2015		365	366
M.J	Loire-Atlantique	02/07/1989	11/06/2019		204	366
M.H	Ille-et-Vilaine	04/02/1964	25/02/2019	30/06/2020	310	182
M.F	Morbihan	27/12/1972	16/10/2019		77	366
M.C	Ille et Vilaine	04/01/1969	11/12/2018		365	366
M.R	Ille et Vilaine	05/08/1995	11/12/2018		365	366
				<b>Total</b>	<b>1686</b>	<b>2011</b>

Liste des personnes accueillies en 2020					
Nom	Département d'origine	Date de naissance	Date d'entrée	Dates de sortie	Nbre Jrs 2020
Mme D	Morbihan	13/08/1998	08/06/2020	/	207
M.R	Ille et Vilaine	21/11/1969	17/11/2020	/	44
M.P	Morbihan	22/08/1986	17/11/2020	/	44
<b>Total</b>					<b>294</b>

Sur les 9 personnes présentes en 2020, 6 personnes étaient déjà présentes en 2019, et 3 sont entrées en 2020.

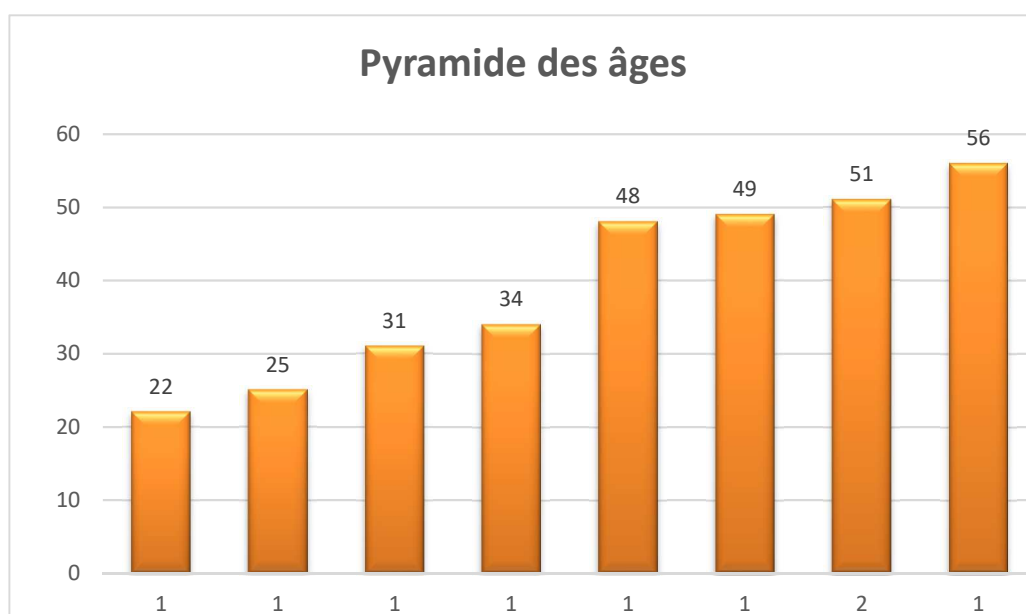
### ➤ Etat civil et âge moyen des résidents

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Hommes</b>	39 (5)	40(7)	39 (7)	44 (9)	40 (9)	45 (9)	43(8)
<b>femmes</b>	56 (1)	0	23 (1)	24(1)	0	0	22(1)

Cette année, une jeune femme a été accueillie sur l'établissement.

La moyenne d'âge des résidents est de 43 ans. Celle-ci est constante depuis plusieurs années.

La résidente la plus jeune est âgée de 22 ans, et le plus âgé a 56 ans.



➤ **Ressources principales des résidents**

Ressources principales	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AAH	5	6	7	7	6	7	6
IJ		1					
Alloc veuvage							
Alloc chômage			1	1			
Pension invalidité	1			2	2	1	2
Revenus d'activités					1	1	1
RSA							
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

Toutes les personnes accueillies en 2020 perçoivent l'AAH. 2 perçoivent l'AAH en complément d'une pension d'invalidité et 1 en complément d'un salaire d'ESAT (sur une partie de l'année).

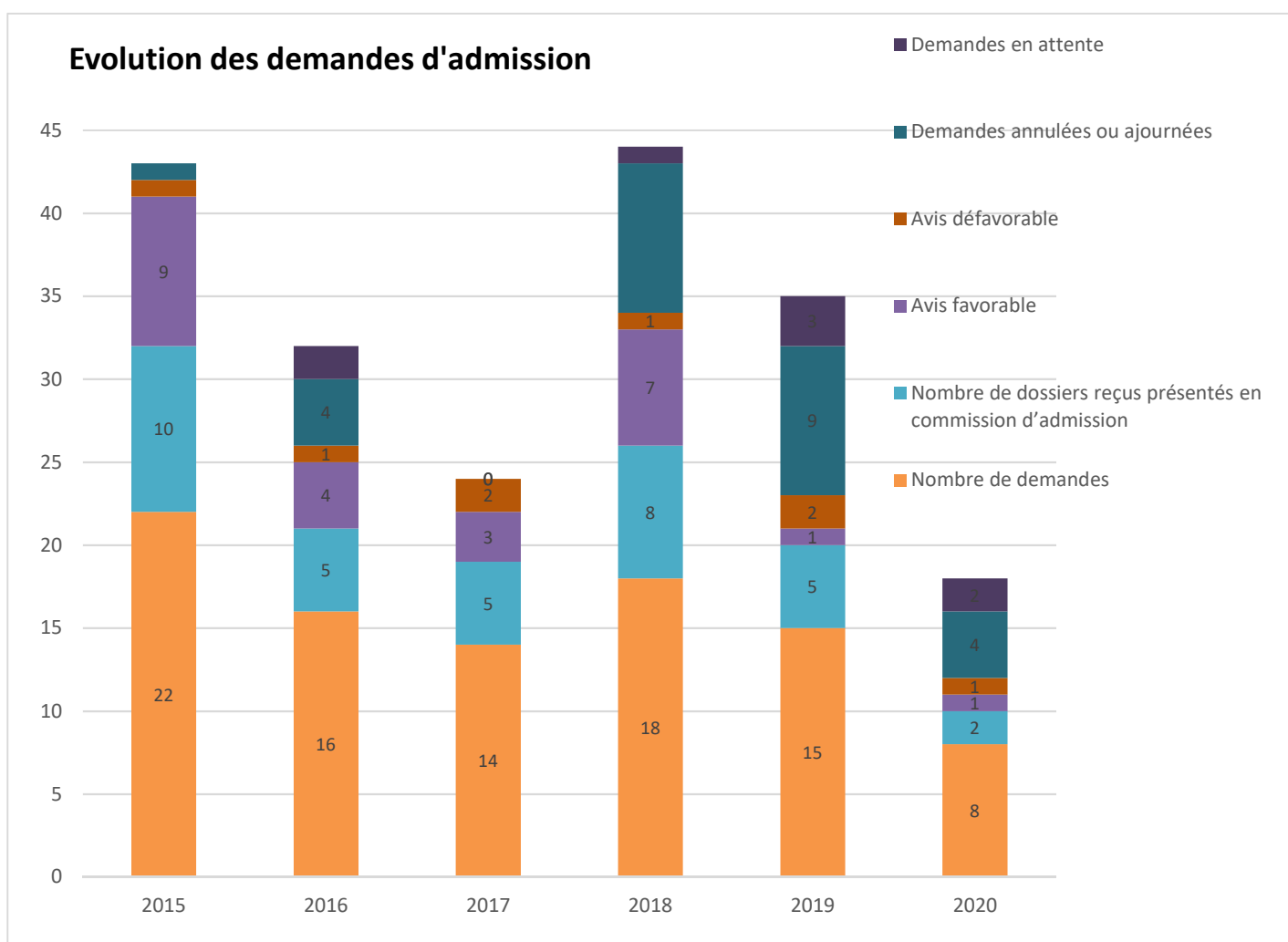
➤ **Entretiens de préadmission/Orientations préalables - Commissions d'admission**

Prescripteurs / demandes d'admission	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
CHGR		3	1				
Hôpitaux et Services psy Redon	4	3	3	1	3	1	
Autres hôpitaux et services psy 35		1		2	2		
Hôpitaux et Services psy LA	1	1			3		
Hôpitaux et Services psy autres 56		3	3	1	1	1	
Démarches individuelles/familles	2	2	3			3	1
Organismes tutélaire		1	4	3	1	3	2
CCAS Redon				1	1		
CDAS Redon						1	
MDPH							
SAVS		1			1	1	3
CHRS/SIAO	1	1		2	1	2	1
ASE/PJJ/SPIP		1			1		
CMS 44		1		1			
CMS 56					1	2	
FJT	1	1		1			
Fil rouge 35		1					
Mission locale		2	2	2	1	1	1
ITEP 56					1		
Mesure ASL 35					1		
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>8</b>

En 2020, 8 personnes ont sollicité l'établissement pour une demande d'admission. On enregistre ainsi une baisse de près de la moitié du nombre de demandes reçues l'année passée. Le contexte sanitaire de l'année 2020 est très certainement une explication à cette diminution du nombre de demande. L'origine des demandes reste variée

- 1 personne a fait la démarche seule accompagnée d'un parent. Mais, il est apparu que la demande émanait plus du parent que de son fils en réponse à sa propre inquiétude pour l'avenir de ce dernier.
- 2 demandes issues des organismes tutélaires de Redon. Ils accompagnent des projets de majeurs protégés de manière régulière depuis plusieurs années ;
- La mission locale de Redon a orienté 1 personne ;
- 3 demandes ont été initiées par un SAVS dont 2 par celui des Pommerets de Bréal ;
- 1 a été orientée par un CHRS rennais.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Nombre de demandes</b>	9	22	16	14	18	15	8
<b>Nombre de dossiers reçus présentés en commission d'admission</b>	1	10	5	5	8	5	2
<b>Avis favorable</b>	1	9	4	3	7	1	1
<b>Avis défavorable</b>	0	1	1	2	1	2	1
<b>Demandes annulées ou ajournées</b>	0	1	4	0	9	9	4
<b>Demandes en attente</b>	0	0	2	0	1	3	2



Sur 8 demandes, seules 2 ont été portées jusqu'à la commission d'admission. Pour les autres demandes, l'équipe a reçu les personnes pour un premier entretien d'admission. Mais, la personne n'y a pas donné de suite :

- Soit parce qu'elle n'était finalement pas intéressée ;
- Soit parce que l'équipe a pu évaluer que la demande ne relevait pas de l'établissement et a proposé une autre orientation ;
- Une personne est décédée.

Nous nous apercevons également que le premier rdv de présentation de la structure permet à certaines personnes de faire avancer leur projet, d'entamer une réflexion sur la nature de leurs besoins. Certains reviennent nous solliciter plusieurs mois après ce rdv.

### ➤ Admissions /Type d'habitat avant l'entrée

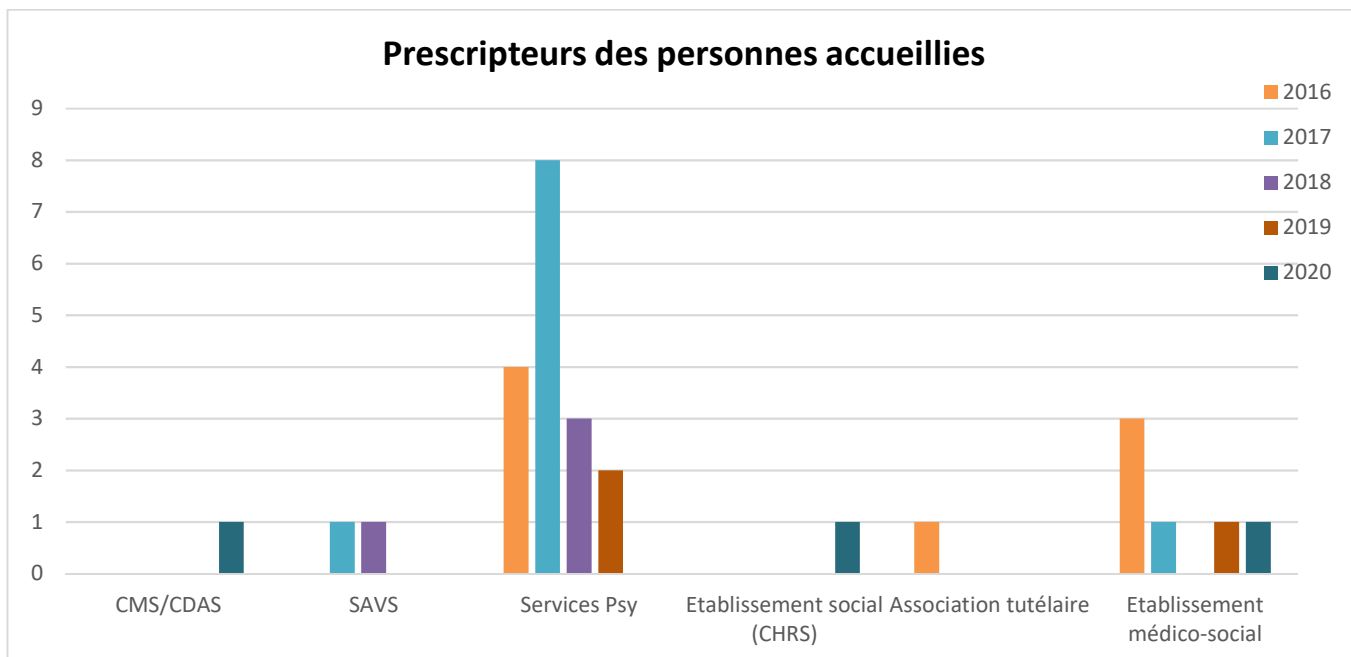
Lieux d'hébergement des personnes entrées en 2020, avant leur entrée au sein de l'établissement	
CHRS ou autres foyers	1
Hébergement par un tiers	
Hôpital/Post Cure	1
Détention	
Famille	1
Domicile/Propriétaire ou locataire	
<b>Total</b>	<b>3</b>

Les 3 personnes admises en 2020 avaient toutes un parcours différent. Une vivait chez ses parents, une en CHRS et une en centre de post cure et de réadaptation.

Deux bénéficiaient d'un suivi psychiatrique régulier, et le dernier avait un suivi spécialisé ponctuel en parallèle du lien avec son médecin traitant. 2 sur 3 bénéficiaient déjà d'une mesure de protection, les 3 bénéficiaient d'un suivi social dont pour l'un, de façon épisodique. Pour 2 d'entre eux, la fin d'accompagnement par l'établissement précédent a déclenché leur demande d'orientation vers Les 2 vallées 35. Pour le dernier, ce sont les conflits familiaux notamment liés aux phases de la maladie qui ont générés l'orientation.

Prescripteurs	Personnes admises en 2016	Personnes admises en 2017	Personnes admises en 2018	Personnes admises en 2019	Personnes admises en 2020
CMS/CDAS					1
SAVS		1	1		
Services Psy	4	8	3	2	
SPIP					
MDPH					
Etablissement social (Chrs)					1
Association tutélaire	1				
Etablissement médico-social	3	1		1	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

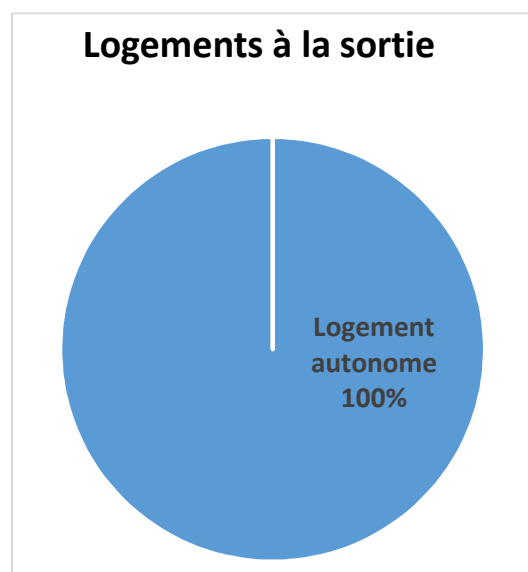
Sur les 3 demandes orientées en 2020, les personnes étaient en établissement d'accueil temporaire ou bien en famille, aucune n'avait donc de situation de logement pérenne.



### ➤ Fin d'accueil / Les sorties

DEPARTS	2016	2017	2018	2019	2020
Logement autonome	1	3	1	2	1
Hébergé chez un tiers		2			
Hospitalisation			2		
Décès					
115 / CHRS					
Etablissement Médico-Social				1	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

La personne sortie en 2020 a accédé à un logement individuel et indépendant via un dispositif d'intermédiation locative en mandat de gestion (Soliha), sans suivi social ou accompagnement domiciliaire ou de vie sociale hormis la poursuite de sa mesure de protection et de ses suivis CMP et CSAPA.



## Bilan qualitatif de l'accompagnement des résidents :

L'établissement propose un accompagnement collectif et individuel. La prise en charge collective se décline principalement autour de la gestion du quotidien et des temps d'animation. Elle concerne donc l'ensemble des résidents, accueillis en collectif ou en individuel. Chacun des résidents bénéficie également d'un accompagnement global individualisé.

### ➤ L'accompagnement individuel

Il s'agit de l'ensemble des démarches réalisées avec la personne accueillie et qui concourt à l'avancée de son projet. Pour se faire, l'équipe définit avec la personne une fréquence de rencontres et des domaines dans lesquelles elle peut être soutenue, et s'appuie pour cela sur des documents support : convention d'occupation, règlement de fonctionnement et contrat d'accompagnement. En plus des rendez-vous réguliers, des étapes marquent l'avancée du projet individuel de la personne, à savoir :

- **L'accueil dans le logement**

Généralement, la personne est d'abord accueillie sur le logement collectif. Cependant, selon son projet au cours de son accueil aux 2V35, la personne peut intégrer un logement individuel. Les 2 intervenantes sociales accueillent la personne au bureau. La personne peut être accompagnée ou non (famille ; référent social ; infirmier, etc.).

L'équipe accompagne alors la personne sur le logement, lui présente les autres résidents et réalise avec elle l'état des lieux de la chambre qui lui est attribuée. Les colocataires sont prévenus en amont de l'accueil d'une nouvelle personne. Ils sont sollicités par l'équipe pour participer à la présentation du fonctionnement de l'établissement et à l'accueil de nouveau colocataire, l'intérêt étant de faciliter le premier contact entre colocataires et de valoriser l'expérience des résidents déjà présents.

- **Le contrat d'accompagnement**

Suite à l'accueil, un rendez-vous est fixé avec le chef de service et les intervenantes pour définir le projet et fixer les démarches à entreprendre pour le réaliser.

L'accompagnement individuel permet lors d'entretiens réguliers formels ou non (permanence d'accueil au minimum une fois par semaine) de favoriser la parole du résident sur son projet individuel, ses envies, ses difficultés et sur ses démarches administratives. Les entretiens peuvent se dérouler sur les logements ou au bureau. L'équipe privilégie les entretiens au bureau plutôt que sur le collectif dans un souci de confidentialité.

Au cours de ces entretiens, l'équipe évalue avec le résident quelles sont les démarches à enclencher et/ou à qui il doit s'adresser et l'oriente vers les organismes, partenaires appropriés. La construction du projet du résident s'appuie sur la signature d'un contrat d'accompagnement qui définit les objectifs et les moyens à mettre en œuvre durant la prise en charge aux « 2 vallées 35 ». Ce contrat évolue tout au long de la durée d'accueil. Ce suivi régulier est instauré dans le souci de répondre au mieux aux besoins des résidents, et de définir avec eux les démarches à entreprendre pour atteindre leurs objectifs. L'équipe accompagne et oriente les résidents dans :

- 1) Les démarches administratives et budgétaires
- 2) Les démarches liées à la recherche d'un logement
- 3) Le domaine des loisirs /activités
- 4) Les domaines de l'emploi, la formation
- 5) Le domaine de la santé
- 6) Les domaines de suivi socio judiciaire
- 7) Les relations familiales



Bien que nous les encourageons et mettons tout en œuvre pour que les résidents puissent être les plus autonomes possibles dans leurs démarches, ils nous sollicitent souvent pour les réaliser avec eux. Certains expriment un manque de confiance ou de repères liés à la maladie. D'autres disent ne pas savoir faire et ne pas savoir où aller chercher l'information.

- **Les bilans trimestriels**

Chaque trimestre, les objectifs du contrat d'accompagnement sont évalués et redéfinis avec l'équipe, en présence du chef de service. C'est l'occasion pour la personne d'échanger sur son projet. Une grille d'auto évaluation est remise au résident quelques jours avant la date du RDV. Cet outil s'avère être un support à l'échange. Il peut y mentionner ce qu'il perçoit de ses capacités de vie en autonomie (gestion logement, gestion administratives et financière, suivi santé, attitudes relationnelles,). Ce temps de bilan permet de faire le point avec le résident sur son projet et sur ce qu'il souhaite approfondir ou travailler les mois à venir.

- **La fin d'accueil**

La fin d'accueil arrive à des moments différents en fonction des parcours individuels. La fin d'accueil est « aléatoire » et est propre au parcours individuel. La plupart du temps, elle est travaillée avec l'équipe. Un relais est le plus souvent mis en place, en fonction des lieux de vie vers lesquels s'orientent les personnes.

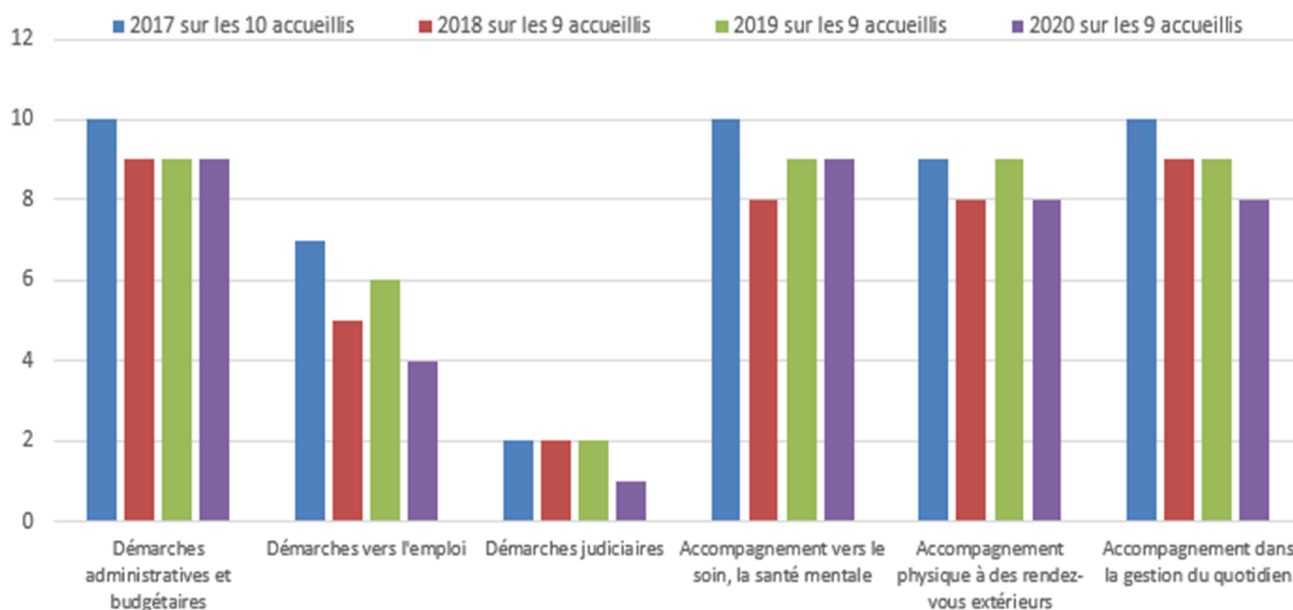
En 2020, une seule personne a quitté les 2 vallées 35. Elle s'est installée dans un appartement en intermédiation locative avec un suivi mensuel sur le logement par une travailleuse sociale (ciblé exclusivement sur les questions locatives). Un accompagnement via le SAVS de Redon avait été évoqué avant la sortie mais la personne n'y a pas donné suite. Il a uniquement poursuivi son accompagnement soin régulier (CMP et CSAPA) et le lien avec sa curatrice. L'équipe l'a accompagné, comme pour chaque sortie, durant un mois après son départ afin de lui permettre de s'installer et de s'adapter à ses nouveaux repères.

- **Les domaines d'accompagnement**

Plus précisément, concernant les domaines d'accompagnement, nous repérons :

Domaines d'accompagnement	Nbre de résidents concernés en 2017 / les 10 accueillis	Nbre de résidents concernés en 2018 / les 9 accueillis	Nbre de résidents concernés en 2019 / les 9 accueillis	Nbre de résidents concernés en 2020/ les 9 accueillis
Démarches administratives et budgétaires	10	9	9	9
Démarches vers l'emploi	7	5	6	4
Démarches judiciaires	2	2	2	1
Accompagnement vers le soin, la santé mentale	10	8	9	9
Accompagnement physique à des rdv extérieurs	9	8	9	8
Accompagnement dans la gestion du quotidien	10	9	9	8

## Accompagnement des personnes accueillies



Nous remarquons une constante auprès des résidents concernant les domaines dans lesquels ils souhaitent être accompagnés. Tous ont besoin d'un soutien dans les démarches de leur vie courante : lien au soin psychique et/ou physique, soutien aux démarches administratives et/ ou budgétaire, gestion de la vie quotidienne et accompagnement sur l'extérieur. La variable porte d'une année sur l'autre sur un soutien aux démarches professionnelles ou judiciaires selon le projet et le parcours des personnes. Il apparaît que les résidents ont pour l'ensemble besoin d'être soutenus par l'équipe dans l'engagement des démarches inhérentes à la vie courante, soit dans une réassurance, soit dans une démarche d'apprentissage.

Au fil de l'accompagnement au sein de l'établissement, en fonction des capacités des personnes accueillies, le soutien et l'intervention des intervenantes va pouvoir s'espacer, voir s'effacer ou à l'inverse se renforcer via la mise en place d'un étayage pérenne (aide à domicile, mesure de protection, habitat en foyer de vie...). Seul un résident accueilli en fin d'année s'est montré autonome sur la gestion du quotidien et ses démarches administratives, ses difficultés se situant davantage au niveau des addictions et du relationnel à autrui.

- **La gestion administrative et budgétaire**

A l'arrivée des personnes, nous évaluons leurs capacités à gérer les démarches administratives et budgétaires. Nous ajustons l'accompagnement en fonction de cette évaluation. L'intérêt pour la personne est de pouvoir réaliser de manière la plus autonome possible ses démarches.

En 2020, 6 personnes sur les 9 accueillies bénéficiaient d'une mesure de protection. Pour celles qui n'ont pas de mesure de protection, nous proposons un accompagnement renforcé dans la réalisation des démarches administratives et budgétaires. Pour un résident fluctuant dans ses capacités de gestion en lien avec son état psychique, nous avons travaillé le bénéfice d'une mesure de protection sans qu'il ne s'en soit saisi à ce jour.

Pour une autre, c'est le lien familial qui est au travail. En effet, la mère agit auprès de sa fille comme le ferait une curatrice mais il n'existe cependant aucune légitimation judiciaire de cette fonction. Cela génère régulièrement des conflits entre elles. Un travail de médiation familiale a été suggéré ainsi qu'une amorce de réflexion sur la mise en œuvre d'une mesure de protection extérieure à la famille.

La majorité des demandes de mesure de protection sont faites en amont de l'accueil aux « 2 Vallées 35 ». Pour l'ensemble des résidents sous mesure de protection, l'équipe assure le lien avec les services tutélaire en effectuant régulièrement des points, par mails, échanges téléphoniques ou lors d'entretien tripartite.

Mesures de protection	Nbre de résidents concernés
Tutelle	0
Curatelle renforcée	6
Curatelle simple	0
Sans mesure de protection	3
<b>Total</b>	<b>9</b>

- **La santé**

Comme les années passées, l'orientation vers les services de soins reste une demande majoritaire des résidents.

L'accompagnement aux soins psychiatriques et/ou au soutien psychologique a concerné l'ensemble des résidents en 2020. Il est nécessaire qu'il soit adapté à chacun des résidents.

En amont de l'accueil, l'équipe demande à ce que l'organisation des soins soit établie, particulièrement pour les personnes arrivant d'un autre secteur de psychiatrie. Pour les « hors secteurs », nous sommes depuis septembre 2015 amenés à la demande du CMP de Redon à signer une convention d'accueil tripartite entre le secteur de psychiatrie d'origine, le secteur de psychiatrie de Redon et Les 2 Vallées 35. Elle fixe le cadre de prise en charge ambulatoire et celui des éventuelles hospitalisations, en sus du courrier d'accompagnement concernant la prise en charge soignante pour la personne arrivant au sein de l'établissement. Les 3 accueils effectués en 2020 étaient concernés par un suivi préalable exercé en dehors du territoire redonnais :

- Une personne était accompagnée par une clinique privée et son médecin traitant dans le 56 ; un travail de partenariat s'est effectué aisément avec chacun d'eux. L'équipe a en parallèle accompagné le résident dans la création du lien avec les services psychiatriques de Redon.
- Une autre par un centre de réadaptation qui exerçait le suivi psychiatrique, le relai s'est également effectué directement en lien avec la psychiatrie de secteur
- Le dernier était accompagné par son médecin traitant et des hospitalisations au CHGR, IL n'avait pas de lien avec son secteur psychiatrique d'origine.

De manière générale, durant l'accueil, l'accompagnement dans le projet de soins se réalise à travers :

- 1. Le suivi par un psychiatre**

Les rencontres avec les psychiatres ont généralement lieu une fois tous les 2 à 3 mois. Les psychiatres peuvent demander à étayer ces rendez-vous par des rencontres plus régulières avec eux, des rendez-vous avec les infirmiers du CMP, de l'hôpital de jour ou du CATTP.

- 2. Les rendez-vous infirmiers psychiatriques au CMP**

Généralement, nous sollicitons la permanence infirmière du CMP lorsque l'état psychique des personnes nous questionne, et qu'elles acceptent une orientation vers le soin. Ces permanences permettent une évaluation précise et si nécessaire une réorientation vers les urgences psychiatriques ou bien un rdv anticipé avec le psychiatre en charge des soins.

En sus de cette permanence, l'équipe infirmière du CMP intervient en référence auprès de certains résidents. Les rencontres peuvent avoir lieu sur le CMP et également à domicile. Cette année, 3 résidents ont bénéficié d'un suivi régulier à domicile.

### **3. La prise en charge en hôpital de jour/CATTP**

L'évaluation externe réalisée en 2015, faisait déjà ressortir ce point concernant l'absence de prise en charge thérapeutique en journée. L'orientation vers l'HDJ de Redon se fait sur prescription du médecin psychiatre du CMP.

En 2020, un résident a continué à bénéficier d'une orientation de prise en charge CATTP sur quelques mois avant que cela ne se transforme en visite à domicile d'infirmière psychiatrique car celui-ci avait des difficultés à s'inscrire dans une régularité de présence au CATTP.

Une amorce de réflexion est également en cours avec le psychiatre d'une personne entrée en fin d'année afin d'envisager un accompagnement en hôpital de jour dans les mois à venir. C'est un projet non acté en cette fin 2020 car il est préférable que ce nouveau résident s'inscrive dans un premier temps sur le logement avant de mettre en place une autre action.

### **4. La prise du traitement**

Régulièrement, les résidents bénéficient d'un passage infirmier libéral pour l'aide à la prise du traitement. Ce passage est réévalué avec les personnes en fonction de leur autonomie dans la gestion du traitement. Depuis plusieurs années, nous travaillons avec le même cabinet infirmier pour assurer l'administration des traitements. Toutefois, chaque résident est libre de solliciter le cabinet infirmier de son choix. L'intervention des infirmières libérales apporte un soutien quotidien dans la prise en charge des personnes, grâce à une veille quotidienne. De plus, le lien étant bien établi avec l'équipe infirmière et celle-ci ayant connaissance du public accueilli au sein de l'établissement, les échanges sont facilités. Enfin, leur regard en qualité de soignant permet d'enrichir notre évaluation sur l'état moral des résidents.

Cette année, nous avons établi un partenariat avec un nouveau cabinet infirmier afin d'éviter la surcharge de travail du cabinet habituel avec lequel l'établissement coopère. En effet, les infirmières nous précisent bien passer pour la distribution du traitement selon les ordonnances établies mais elles interviennent également sur un soutien psychologique de façon régulière. Nous effectuons régulièrement également des transmissions avec elles ce qui génère du temps d'activité supplémentaire pour elles ; tout en apportant pour elles et nous un confort dans une prise en charge globale de la personne.

### **5. L'hospitalisation**

Le taux de ré-hospitalisation reste faible au regard du public accueilli et de son lieu de vie précédent. Cette année, l'équipe a accompagné 3 personnes vers le soin pour aboutir à des hospitalisations ponctuelles en psychiatrie.

### **6. L'orientation vers le service addictologie**

Sur les 9 résidents présents, 6 ont bénéficié d'un suivi en addictologie, soit dans les locaux du CSAPA soit en visite à domicile. Les problématiques d'addiction chez le public accueilli sont toujours prégnantes : alcool, jeux, toxiques notamment cannabis et cigarette mais aussi cocaïne. Une personne est sous substitut à l'héroïne. Pour répondre à cette problématique, nous avons :

- Développé nos liens avec les services d'addictologie
- Proposé des temps de prévention
- Tenté de sensibiliser les résidents via leur participation à des temps comme celui du mois sans tabac.

Enfin, notre association nous a permis de bénéficier d'une formation collective spécifique sur cette question. Celle-ci a été construite et animée par Les Apsyades et s'adressait à tous les salariés de notre association concernés par l'hébergement accompagné.

## **7. La santé physique**

La question de la prise en compte de la santé physique reste complexe pour le public accueilli. Le travail autour de cette question se fait au fil de l'accompagnement, avec en premier lieu le choix du médecin traitant.

En 2020, une association de service d'aides à domicile et de soins infirmiers a salarié 3 médecins sur Redon. Cela a grandement aidé le lien avec le soin lors des admissions aux 2 vallées 35. Il est d'ailleurs intéressant à relever que ces médecins généralistes, comme les cabinets d'infirmières libérales, sont en demande de partenariat avec le CMP/CSAPA. Ils acceptent également aisément la présence de l'équipe des 2 Vallées 35 sur les RDV si le patient le sollicite.

Sur les 9 personnes accompagnées en 2020, 8 ont choisi un médecin traitant sur Redon. Pour la dernière, son médecin reste le médecin de famille établi à proximité de Redon.

Nous notons une réelle difficulté du public accueilli à « prendre soin de soi » et à solliciter spontanément des RDV médicaux tant en médecine généraliste, que spécialisée pour les dents, la vue... Cette année, pour beaucoup de résidents, les suivis spécialisés ont été nombreux et pris une part considérable de l'accompagnement aux soins: cardiologie, urologie, ophtalmologie, dentiste, audioprothésiste. Nous nous sommes également heurtées à des non remboursements de certains soins par les mutuelles. Ainsi, pour réduire les coûts restant à la charge des résidents ou pour des soins non possibles sur Redon, une recherche de centres médicaux moins coûteux ou en capacité de réaliser l'acte médical nécessaire, a dû être faite. Cela a alors parfois occasionné des déplacements un peu éloignés pour la réalisation de certains soins. Par exemple, des déplacements ont été réalisés sur des centres dentaires spécifiques à Rennes.

### **• L'emploi et la formation professionnelle**

Sur les 9 personnes accueillies en 2020, 3 ont bénéficié d'un soutien dans les démarches professionnelles.

- Une personne a travaillé en ESAT à Redon durant 8 mois puis a démissionné car le rythme de travail était angoissant pour elle. Malgré de nombreuses tentatives d'adaptation, ce résident parvenait difficilement à se présenter sur le site de travail chaque jour.
- Une autre personne a bénéficié de stages en ESAT sur différents services de la Soubretière.
- Une personne a souhaité entamer une formation via le GRETA de Redon avec le soutien de la Mission Locale. Des adaptations avaient été demandées pour respecter la fatigabilité liée au traitement et à la maladie psychique mais cela n'a pas été réalisable. La personne a donc abandonné ce projet à ce jour.

### **➤ L'accompagnement collectif**

Il s'inscrit dans le projet personnel des résidents et s'articule autour des besoins et des demandes de ces derniers. L'activité crée un espace de confiance qui ouvre la relation à des sujets de discussion autres que l'activité elle-même. Les objectifs principaux visés sont :

- De rompre l'isolement et la solitude ;
- D'instaurer une dynamique de groupe et de permettre à chacun d'y trouver sa place ;
- De favoriser la cohésion du groupe : respect des autres, des règles de vie en collectivité ;
- De favoriser l'entraide et la solidarité entre les personnes ;
- De créer du lien social, une ouverture sur l'extérieur ;

- De développer l'autonomie, les savoir-faire, la prise d'initiative : par ex, par le biais d'atelier concernant la gestion du quotidien, nous transmettons aux résidents des outils et des supports afin de les aider dans leur organisation ;
- De valoriser les compétences de chacun, l'entraide ;
- De favoriser l'expression et les échanges dans le groupe ;
- D'apprendre à gérer son temps libre ;
- De favoriser le bien-être et le plaisir.

Ces temps collectifs s'articulent autour :

### **1) Des ateliers « vie quotidienne »**

L'accueil en logement collectif nécessite une organisation de la vie quotidienne. A chaque nouvel accueil, l'équipe laisse un temps d'adaptation à chacun pour prendre ses marques et exprimer ses besoins. L'objectif étant de laisser le groupe trouver son propre fonctionnement. Quand celui-ci rencontre des difficultés pour l'organisation du quotidien, l'équipe propose alors des outils :

- Temps de régulation : outils à mettre en place, point sur les attentes de chacun ;
- Planning : pour le ménage, les courses ;
- Liste de courses ;
- Proposition de menus pour la semaine ;
- Définition de règles communes.

A ce jour, chacun utilise son propre argent pour l'alimentation. Le choix d'organisation est donc défini entre les colocataires avec soutien de l'équipe si nécessaire. Ainsi, certains peuvent mettre l'argent en commun et effectuer des courses et préparation de repas collectifs, d'autres vont préférer gérer cela individuellement.

Cette année, des temps de soutien aux tâches ménagères ont été nécessaire de façon régulière sur les 2 logements collectifs, avec parfois un accompagnement plus spécifique d'un des colocataires. En fin d'année, l'accueil d'un nouveau colocataire sur le logement de 4 personnes a amené de la stimulation pour chacun. Cela a permis une reprise de la gestion collective de l'entretien en autonomie par l'ensemble de la colocation. Cependant, nous nous apercevons que les exigences des uns peuvent générer une grande angoisse des autres allant jusqu'à un profond mal être. La vigilance de l'équipe est donc accrue quant au soutien psychologique de chacun lié à l'organisation de la colocation.

### **2) D'accompagnement vers les activités extérieures**

L'équipe propose aux résidents de s'inscrire aux activités locales qui peuvent répondre à leurs attentes. Ainsi, nous sommes en lien avec le GEM, et adhérons à la Charte Culture et Solidarité de la commune qui offre un accès facilité aux sorties culturelles (cinéma, théâtre, ...). Nous nous tenons également informés de l'offre associative de loisirs (création, sport, échanges de savoir, etc.) sur le secteur, pouvant répondre à la demande de certains résidents ayant un intérêt particulier pour une activité.

En 2020, 2 personnes sont allées vers le GEM. Une s'est non seulement inscrite comme adhérente mais commence également à s'engager dans la vie de l'association, visant même un poste de co présidence en 2021. Cet engagement lui a permis de retrouver une certaine stabilité de vie ainsi qu'une confiance en elle.

L'équipe des 2 Vallées 35 a également repris un partenariat plus investi avec le GEM via un temps de rencontre et de présentation avec les résidents. En effet, nous nous apercevons que, pour cette prise de contact et cette mise en lien, les résidents ont besoin d'être soutenus et accompagnés par l'équipe. Ce besoin se constate également sur ce type de structure, s'adressant spécifiquement au public en souffrance psychique et où l'adhésion peut pourtant sembler facilitée.

L'équipe des 2V35 essaie de mobiliser les résidents autour d'activités en dehors de l'établissement afin de favoriser l'inclusion sociale. En effet, même si les temps collectifs au sein de l'institution ont pour objectif de favoriser une dynamique de groupe et de développer les liens entre les personnes accueillies, l'équipe reste vigilante à ce que les résidents ne s'enferment pas dans un cadre trop institutionnel. Toutefois, nous devons nous rendre compte que pour certains le cadre sécurisant du quotidien (habitudes et routines) permet la stabilité psychique et tous ne sont donc pas en capacité d'avoir une activité extérieure.

- **La Charte Culture et Solidarité**

Les résidents des 2 Vallées 35, de par l'adhésion de l'établissement et en tant que bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé, peuvent prétendre aux tarifs préférentiels instaurés par la Charte. Ils ont notamment accès à des places de cinéma et théâtre à 2€ et ce 3 fois dans l'année pour chaque prestataire culturel. La charte est pour l'établissement un outil privilégié de travail. En effet, elle favorise l'accès à la culture grâce notamment aux prix pratiqués. Elle répond aussi à l'un de nos objectifs principaux : l'insertion.

Nous accompagnons un public dont les problématiques psychiques ont un impact considérable sur la relation aux autres et à soi-même : isolement, repli sur soi, estime de soi, difficultés d'autonomie dans la vie quotidienne, difficultés à se projeter, à se mobiliser, etc. L'ouverture sur l'extérieur que permettent les sorties culturelles répond aux besoins des personnes accueillies en leur permettant notamment de se tester, s'évaluer et de développer leurs capacités (respect d'un horaire, choix d'une programmation, rencontre avec l'autre, déplacement, etc.) par le biais d'activités de loisirs.

En 2020, la charte culture et solidarité a été moins sollicitée que les années précédentes puisque cinéma et théâtre ont été fermés une partie de l'année. Cette fermeture d'accès à la culture à cause de la crise sanitaire COVID-19, a participé à l'augmentation du sentiment d'ennui et d'isolement de certains résidents. Pour certains, il est à noter qu'il s'agissait déjà de problématiques individuelles préexistantes à la crise sanitaire. Problématique accrue par la crise sanitaire limitant les temps d'activités collectives et de mise en lien tant avec l'extérieur de l'établissement, qu'au sein même de celui-ci, les activités au sein de l'établissement ou avec les autres établissements de l'association ont aussi été sur quelques mois mis à l'arrêt.

### **3) Des activités communes avec le pôle Nord-Loire de l'association Les Eaux Vives**

Depuis plusieurs années, à travers l'organisation de temps d'échange entre résidents des 2 Vallées 35 et des autres établissements du Pôle Nord-Loire, les équipes ont constaté l'émergence de nombreuses interrogations sur le fonctionnement des différentes structures de l'association, autour des logements, des personnes accueillies, de leurs activités, etc.

Saisissant cette demande des résidents des différents établissements, les équipes avaient alors organisé une journée pétanque en juillet 2011. Cette journée s'étant déroulée avec succès grâce au nombre important de participants, nous avons proposé aux résidents de renouveler ce type d'évènements, ce à quoi ils ont répondu favorablement. Ainsi, il a été mis en place depuis 2012 des journées « inter établissements ». (Olympiades, repas de Noël, sorties collectives, etc.).

Les objectifs visés par les temps d'activité inter-structures, rejoignent les objectifs respectifs des établissements :

- Rompre l'isolement ;
- Apprendre à se connaître entre résidents et encadrants (positif dans l'éventualité de remplacement ponctuel) ;
- Créer du lien avec l'extérieur ;
- Susciter les échanges entre résidents avant la sortie pour adapter sa tenue au temps et/ou au type de sortie, sur le choix du repas en fonction du budget disponible, sur le choix de la sortie ;

- Prendre conscience de l'importance de l'hygiène à travers la notion de plaisir, de bien-être : quelle image on renvoie de soi-même ;
- Développer son autonomie, son savoir-faire et la prise de responsabilité et d'initiatives ;
- Permettre à chacun d'exprimer ses envies, ses opinions sur le déroulement de la journée.
- Connaître les autres établissements de l'association en vue d'une éventuelle projection future

Cette année, en raison du contexte sanitaire, nous n'avons pas pu réaliser les Olympiades, le raid Nature et le repas de Noël habituels. Nous nous sommes donc adapté et avons organisé un temps convivial dans la mesure de nos capacités, en respectant les règles sanitaires en vigueur. Un goûter de Noël a eu lieu sur chacun des logements des 2V35. Par ailleurs, comme en 2019, un accent a été mis sur la pratique sportive dès que celle-ci a été possible. Le partenariat amorcé en 2018/2019 avec les éducateurs sportifs du Département s'est reconduit en 2019/2020 avec pour objectif une autonomie des structures d'hébergement du Pôle Nord Loire sur ce projet. Ainsi, à la rentrée 2020, l'embauche d'une éducatrice sportive a pu être finalisée, grâce à la construction d'un partenariat avec l'UFOLEP.

- **Le temps d'expression des usagers**

Ce temps d'expression répond aux préconisations de la loi 2002-2. Il a lieu trimestriellement, en présence du chef de service et conjointement avec les 2V44.

En 2019, nous avons constaté la nécessité que chacun perçoive bien la finalité escomptée de ces temps d'expression. De ce fait, il semblait important de réfléchir aux modalités de mise en œuvre, de gestion et d'organisation de ces temps. Nous avons finalement continué de les organiser avec une participation conjointe avec les 2 vallées 44. Bien que sous forme de réunion dans une salle, le dernier temps d'expression réalisé s'est révélé très productif. En effet, les résidents s'y sont montrés dynamiques et force de proposition. L'arrivée de nouvelles personnes accompagnées (et le départ d'autres) sur chacune des structures a probablement ouvert de nouveaux questionnements : présence d'animaux sur les logements, accès à internet et à l'outil informatique. Cela devra notamment déboucher sur un travail commun sur les règles Hadopi.

#### **4) Impact de l'accompagnement collectif**

La plupart des résidents apprécie ces temps d'activités collectives. L'arrivée au sein de l'établissement se fait souvent avec un constat de gestion complexe de l'isolement, des capacités à aller vers l'autre, à occuper de façon porteuse le temps libre. Les questions d'activités thérapeutiques sont parfois abordées avec le soin mais les résidents ne sont pas toujours prêts à y adhérer, leur état de santé ne nécessitant parfois pas ou plus cette prise en charge. Ainsi, il apparaît également que la réalisation d'activités collectives dans un cadre connu est plus aisée pour les résidents. Dans ce contexte d'activités ou de sorties collectives, le contact à « l'Autre » s'avère alors parfois moins complexe pour certains, et apparaît également d'autant plus facilité dans un groupe de petit effectif.

En 2020, compte tenu des distanciations sociales liées aux conditions sanitaires, le lien avec les autres établissements de l'association a été plus épisodique que les années précédentes. Il en est de même avec les établissements redonnais tels que le SAVS et la Maison Relais. Les résidents sont toutefois restés force de proposition pour l'organisation de ces temps dès lors que le contexte l'a permis. La réalisation de l'accompagnement collectif permet une approche des résidents différente de la dualité. Sur un contexte différent, les capacités et envies des résidents peuvent alors émerger de manière plus facilitée : activités de loisir provoquant envie, bien-être, accomplissement de soi et aussi création de lien, de communication avec l'autre. Ces activités collectives ont pu manquer à certains cette année. Cela a d'ailleurs pu générer des moments de mal être, des difficultés à respecter le cadre légal des confinements ou du couvre-feu.



La présence des autres résidents à l'arrivée, tant au sein de la colocation que lors des activités, permet de soutenir la personne dans son inscription sur l'établissement. En fin d'année, avec l'accueil simultané de 2 résidents sur le même logement, nous nous sommes rendu compte que, dans ce contexte particulier, l'accueil et l'instauration du lien avec l'équipe était rendus plus complexes, faute de pouvoir construire aussi un lien grâce à l'outil collectif.

## Conclusion :

En 2020, le contexte sanitaire lié à l'apparition de la COVID-19, a fortement impacté le fonctionnement de l'établissement. Lors du premier confinement, l'équipe a d'abord fonctionné en télétravail total. Mais très rapidement (en quelques jours), l'angoisse des résidents est devenue très présente et il a été nécessaire de rétablir un accompagnement de proximité sur le terrain. Nous avons donc dû adapter notre pratique. Nous sommes alors intervenus en moyenne 2 demies journées par semaine en présentiel sur les logements. En veillant à respecter les règles sanitaires en vigueur, cela nous a permis de maintenir un accompagnement de proximité indispensable. Les temps collectifs ont également été perturbés. En effet, il y a eu moins de sorties et ainsi moins d'ouverture culturelle et de lien social. Cela a été particulièrement notable pour les personnes accueillies en logement individuel. Nous avons cherché à y pallier en proposant notamment des balades individuelles afin de maintenir le moral de certaines personnes accompagnées.

Par ailleurs, le projet de sport adapté entamé en 2019/2020 avec les éducateurs sportifs du département 44 s'est trouvé pérennisé par l'embauche d'une éducatrice sportive à temps partiel sur le Pôle Nord Loire de l'association. Ainsi, chaque vendredi depuis septembre a lieu à Savenay un temps sportif respectant les règles liées au Covid-19. Compte tenu de l'éloignement géographique, nous avons aussi amorcé un travail de prise de renseignements avec l'OFIS de Redon. L'objectif de ce rapprochement est de considérer les possibilités existantes de rejoindre un réseau plus local de sport adapté durant l'année 2021.

Dans ce contexte d'épidémie de Covid-19, le travail de partenariat a également été impacté. En effet, les temps de rencontres partenariales ont été moins nombreux que les années précédentes, même si au fil de l'année, l'utilisation de visioconférence s'est développée. Pour le partenariat spécifique avec la psychiatrie, nous avons pu noter les bienfaits du lien créé en amont. En effet, grâce au travail effectué les années précédentes et bien que majoritairement téléphoniques, les contacts ont été simplifiés. Cela a permis la poursuite d'un accompagnement de qualité et même parfois une prise en charge présenteielle en urgence auprès des services de soins (CMP notamment). Dès que le contexte sanitaire le permettra, il sera primordial de reprendre des rencontres physiques régulières avec chacun de nos partenaires. Cela permettrait ainsi de conserver le profit du travail établi jusqu'à présent ; et faciliterait notamment les orientations et la coordination de nos accompagnements.

Nous souhaitons cette année faire évoluer notre forme d'habitat en cessant l'accueil en colocation de 4 personnes pour le remplacer par 2 colocations de 2 personnes. Le but recherché dans cette opération vise à favoriser au mieux le respect des difficultés psychiques de chacun et la vie quotidienne qui en découle. Nous nous sommes toutefois heurtés à la réalité du marché locatif redonnais et celui-ci étant d'autant plus impacté durant la période de Covid-19. Bien qu'ayant démarché à la fois les agences immobilières, les propriétaires privés et les bailleurs sociaux, aucun T3 n'a été trouvé. Nous sommes donc toujours dans cette dynamique de recherche de locaux adaptés pour 2021. Une réflexion est également en cours sur un mode d'habitat de type résidence avec des logements individuels, un bureau éducatif et une salle de convivialité sur le même site, tout en conservant quelques logements individuels diffus dans le centre-ville de Redon.

Enfin, pour la première fois depuis plusieurs années nous avons atteint notre capacité d'accueil physique maximale de 8 personnes sur la quasi-totalité de l'année. Si cela venait à perdurer en 2021, nous serions en mesure d'ouvrir les 2 dernières places de notre agrément et donc un T3 supplémentaire, avec un retour du temps de moniteur éducateur à temps plein au lieu de 80%.

## B) LES 2 VALLÉES 44

### Introduction :

L'hébergement et l'accompagnement social dispensés au sein de l'établissement « Les 2 Vallées 44 », visent à aider des personnes en situation de handicap psychique à résoudre les problèmes générés par des situations d'exclusion, à établir entre elles une relation d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide, dans un but de recherche de cohésion sociale, de rétablissement du lien social, et d'autonomie sociale.

A travers cette démarche, il s'agit donc de permettre, aux personnes accompagnées, une insertion globale et durable, et une place reconnue dans la société, à travers la réalisation d'un ensemble d'actions d'accompagnement personnalisées et ce grâce à la mise en œuvre d'interventions croisées (emploi, soins, logement, culture, éducation).

L'équipe de l'Hébergement Accompagné « Les 2 Vallées 44 » prépare les résidents accueillis à s'approprier ou à se réapproprier un lieu de vie. Une prise en charge destinée à leur redonner confiance dans leur capacité à habiter un lieu est entreprise pas à pas.

Les principaux critères d'entrée dans un dispositif d'accompagnement au logement portent sur une démarche volontaire de la personne ; regardant son adhésion au suivi psychiatrique et ses aptitudes à vivre en groupe. Admettre un usager au sein de ce dispositif consiste surtout à évaluer sa capacité à transformer une démarche volontaire en un projet réaliste et ce dans une période d'environ 2 ans.

#### Ainsi, l'accompagnement de l'équipe porte sur :

- Une vigilance quant aux conditions de vie de la personne accueillie et son état de santé,
- Une aide aux gestes de la vie quotidienne, respectant la liberté et les choix de la personne,
- Une aide au maintien ou à la restauration des liens sociaux et familiaux,
- Une aide à l'insertion dans les activités collectives, culturelles ou de loisirs, et autant que possible à l'insertion professionnelle,
- Une aide dans la réalisation des démarches administratives.

### Bilan quantitatif - résidents

#### ➤ Taux d'occupation de l'établissement

En 2020, l'établissement a accueilli et accompagné 14 personnes pour 10 places ouvertes.

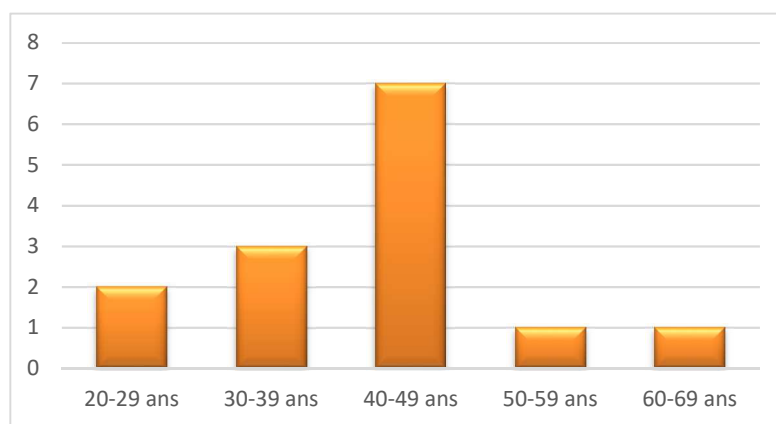
HEBACC :	Tableau 1 : Prises en charge par les services			
	Année n-3	Année n-2	Année n-1	Année n (année
<i>Rappel capacité</i>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
Nombre de personnes prises	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>14</b>
Fréquence moyenne				
- plusieurs fois par semaine	X	X	X	X
- 1 fois par semaine				
- 1 fois toutes les 2 semaines				
- 1 fois toutes les 3 semaines				
- une fois par mois				

Les effectifs sont en hausse par rapport aux années précédentes. Nous avons capté un nouveau logement individuel à Savenay en mai 2020 en sous location. Le partenariat avec le CHS de Blain pour les orientations et la priorisation des admissions est maintenu.

### ➤ Etat civil et âge des résidents

Les 14 résidents accueillis en 2020 étaient des hommes, âgés de 22 à 60 ans pour un âge moyen de 41.93 ans. La configuration du logement collectif de BLAIN, proposant une salle de bain et une salle d'eau, permet aujourd'hui de proposer un accueil mixte.

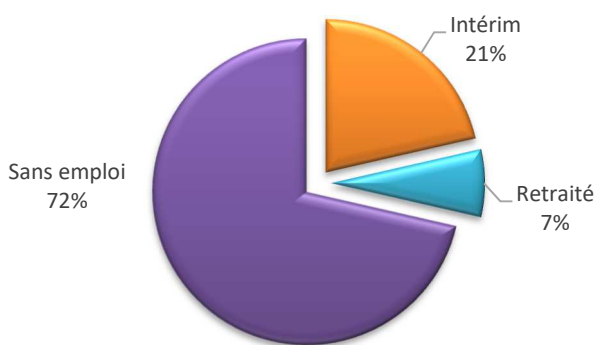
LES 2 VALLEES 44	TABLEAU 2 : Pyramide des âges des usagers au 31 décembre					
	HOMMES		FEMMES		TOTAL	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Plus de 80 ans			0			
70-79 ans			0			
60-69 ans	1	7,14	0		1	7,14
50-59 ans	1	7,14	0		1	7,14
40-49 ans	7	50	0		7	50
30-39 ans	3	21,43	0		3	21,43
20-29 ans	2	14,28	0		2	14,28
moins de 20 ans			0			
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>0</b>		<b>14</b>	<b>100</b>
<b>Age moyen</b>		<b>41.93</b>				<b>41.93</b>



### ➤ Emploi – Formation

Emploi stable (C.D.I.) ESAT		
Emploi précaire (C.D.D., intérim, emplois aidés, emplois jeunes, ...)	3	21,43 %
Sans emploi	10	71,42 %
Stage, formations rémunérées		
Agriculteur		
Retraité	1	7,14 %
Autres (scolarité, ...)		
Activité d'insertion (C.A.V.A., atelier, AI, EI, ETTI)		
Petits boulots passagers		
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

## SITUATION PROFESSIONNELLE DES RÉSIDENTS



Parmi le public accueilli, peu de personnes sont en capacité d'avoir ou de reprendre une activité professionnelle. En 2020, sur les 14 résidents, 3 ont souhaité se réinscrire dans un projet professionnel :

- Un résident a connu 2 périodes d'essai. Le retour au travail était probablement prématuré et propice à une dégradation de son état de santé psychique.
- Un autre a débuté un travail en intérim en janvier 2020. Il est sorti du dispositif en mars et nous ne savons pas si son emploi a perduré.
- Un dernier résident a travaillé tout au long de l'année 2020 par intermittence en intérim.

Chacun de ces résidents bénéficiait de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé délivrée par la MDPH. Toutefois, aucun n'a souhaité faire valoir cette reconnaissance dans sa recherche d'emploi ou auprès de l'employeur au moment de l'embauche. Ils ont tous évoqué leurs peurs de ne pas trouver de travail, d'être moins bien perçu par l'employeur et les collègues, moins bien payé etc...

Pour les autres, comme pour la majorité du public généralement accueilli au sein de notre établissement, la priorité se situe dans la construction ou le maintien du projet de soin, qui est parfois difficilement compatible avec un projet d'insertion professionnelle au regard des problématiques rencontrées par les résidents.

### ➤ Ressources principales

Revenus d'activités (ESAT, entreprise ordinaire)	
Allocation de chômage	1
A.A.H.	10
R.S.A (différentiel ou non)	1
Invalidité	1
Allocation Supplémentaire d'Invalidité	
Indemnités journalières	
Autres	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

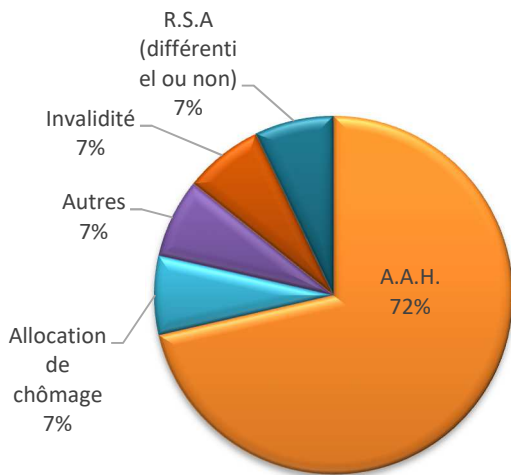
En 2020, certains ont cumulé AAH et pension d'invalidité. Compte tenu des règles de cumul entre revenus d'activité et prestations sociales, il est important de veiller à la régularité des ressources (interruption AAH quand perception salaire au-delà de 6 mois).

Des demandes d'AAH sont en cours auprès de la MDPH pour les locataires bénéficiaires des allocations chômage et du RSA. En effet, l'accompagnement de proximité exercé au sein de l'établissement permet d'avancer sur la question d'une sollicitation de l'AAH pour se donner le temps d'accepter et de se construire un projet différent autour de la santé et pouvant intégrer la question de l'emploi mais adapté à chacun.

En 2020, 3 locataires ont perçu des revenus liés à l'emploi et ce de façon irrégulière.

La plupart des personnes accueillies ont une stabilité financière à leur arrivée dans l'établissement. Cependant, une modification de ressources peut mettre en difficulté leur budget souvent serré et ainsi en échec leurs projets. L'équipe travaille alors en partenariat avec d'autres organismes pour pouvoir poursuivre ces projets (CAF, Pôle emploi, trésorerie, etc.).

## RESSOURCES PRINCIPALES



Pour les résidents sous protection, la référente sociale se met régulièrement en lien avec la personne assurant la mesure pour faire un point sur la situation financière du résident, la situation judiciaire, le logement et les projets futurs (passage du permis, formation, accès aux loisirs, accueil des enfants...).

Lorsque le résident n'a pas de mesure de protection mais que l'équipe évalue le besoin d'un soutien au niveau de la gestion administrative et budgétaire, elle peut faire appel, en lien avec celui-ci, aux assistantes sociales des Espaces Départementaux des Solidarités pour mettre en place un suivi ou une mesure telle que la M.A.S.P ou la mesure ALI, afin de sécuriser la sortie du résident du dispositif 2V44.

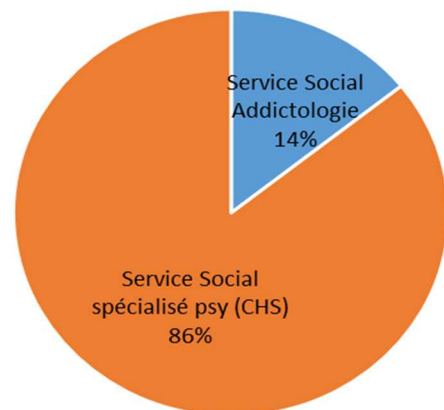
### ➤ Origine géographique et orientation préalable

Origine géographique des résidents présents au 31/12/N	2018	2019	2020
Autres départements			
Départements limitrophes			
Imprécis (SDF)			
Loire Atlantique - Autres territoires	2	1	3
Territoire de l'Etablissement	7	8	11
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>14</b>

Cette année, nous accueillons de nouveau un résident suivi par le CH Georges DAUMEZON. Cependant, l'orientation s'est faite par l'intermédiaire de la mère de ce résident et de son Assistante sociale rattachée au Département sur le secteur de BLAIN. Il s'avère cependant que le médecin psychiatre du résident s'est montré vivement intéressé par la connaissance de l'établissement pour le patient en question, mais également pour ces futurs suivis.

### Prescripteurs

CCAS	
CMS	
<b>Association (spécialisée addictologie)</b>	<b>2</b>
Bailleur	
CHRS	
<b>Service Social spécialisé psy (CHS)</b>	<b>12</b>
Détention	
Structures sanitaires (Centre de soins, postcure, hôpital)	
Demande de l'intéressé	
Entourage (famille, tiers)	
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>



A noter, cette année pour deux locataires, les familles ont été très présentes dans le processus d'entrée aux 2 vallées 44 et restent ressources auprès d'eux. Les autres sont très isolés sur le plan familial et amical. L'équipe des 2 vallées 44 et leurs soignants de référence sont leurs uniques relations sur l'extérieur.

Les personnes accueillies sont orientées pour la majorité d'entre-elles par des établissements sanitaires ou médico-sociaux. Le partenariat avec le CHS de BLAIN se fait par le biais d'une convention, qui s'étend aujourd'hui aux pôles est et ouest du CHS. Avec la réorganisation du CHS, notre établissement, bien qu'il propose des hébergements sur deux communes éloignées (Blain et Savenay) est maintenant rattaché à un seul pôle, et CMP, du CHS. Sur les 14 personnes accueillies, 10 ont été orientées via le CHS de BLAIN, 2 via le service addictologie Escabelle rattaché au CHS de Blain et 2 autres par les CH Daumezon et St Jacques.

#### Les demandes d'admissions refusées ou sans suite

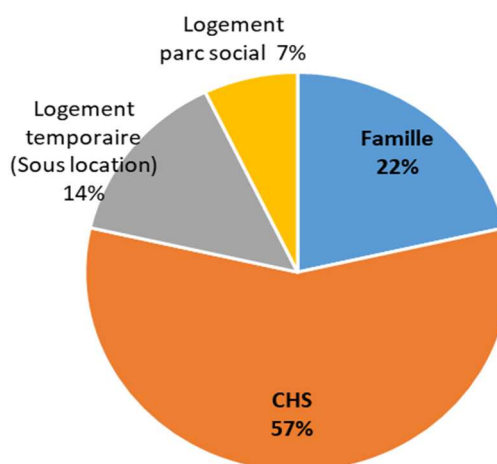
Nom	Prescripteur	Motif du refus
Z.A	CMP Pontchateau	Avis favorable mais refus médical

Une demande d'admission n'a pas abouti à un accueil en 2020. L'équipe y était favorable mais le médecin psychiatre considérait cette personne comme trop fragile et pas suffisamment engagée dans le soin.

4 personnes ont visité les logements mais n'ont pas donné suite à leurs demandes (pas intéressée, autres propositions plus adaptées à leurs situations, difficultés à envisager la colocation etc.). Au total, en 2020, nous avons accueilli 8 nouvelles personnes au sein de l'établissement.

#### Lieux d'hébergement des personnes avant leur accueil aux « 2 Vallées 44 »

LOGEACC	
Centre de Postcure Psychiatrique	
<b>Famille</b>	<b>3</b>
<b>CHS</b>	<b>8</b>
<b>Logement parc social</b>	<b>1</b>
Logement temporaire (Sous location)	
<b>Autres</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>



#### Sur les 14 personnes accueillies en 2020, l'objectif était :

- D'une part, de leur permettre de se mettre en situation dans la gestion des actes du quotidien au sein d'un logement et dans un environnement très proche du droit commun,
- D'autre part, de pouvoir bénéficier d'un suivi psychiatrique de proximité via les cmp de Savenay et d'heric.

**Parmi ces 14 résidents :**

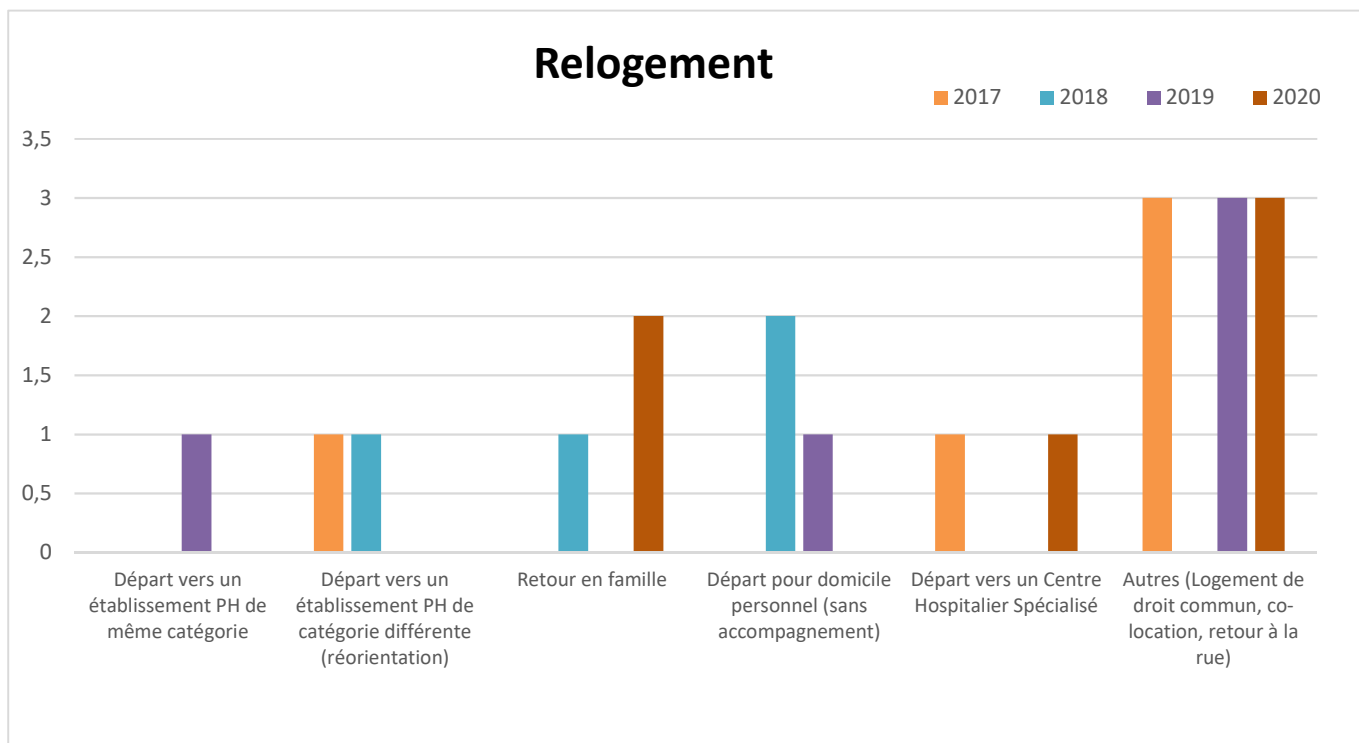
- 7 sortaient directement du CHS de BLAIN après une hospitalisation plus ou moins longue, et dans l'impossibilité de réintégrer leur logement ou hébergement précédent
- 1 arrivait du CHS St Jaques à Nantes aussi dans l'impossibilité de réintégrer son logement précédent ou d'être hébergé par sa famille
- 4 étaient hébergés au sein de leur famille/amis.
- 1 habitait un appartement studio
- 1 autre avait été hébergé transitoirement à sa sortie du CHS de Blain en structure d'hébergement temporaire St Vincent de Paul

➤ **Les départs et arrivées**

LES 2 VALLEES 44	TABLEAU 3 : Durées moyennes de séjour/de prise en charge			
	Année n-3	Année n-2	Année n-1	Année 2020
Durée moyenne de séjour/ de prise en charge	368	641	217	<b>375</b>
Durée moyenne de séjour/ de prise en charge de	344	478	294	<b>433</b>

LES 2 VALLEES 44	TABLEAU 4 : Départs-Analyse des causes			
	Année n-3	Année n-2	Année n-1	Année 2020
Amélioration de l'autonomie			2	
Dégradation de l'autonomie				<b>1</b>
Comportement dangereux	1	2	2	<b>2</b>
Dégradation du comportement	1			
Impossibilité de s'intégrer au groupe		1		
Vieillesse				
Désintérêt au sein de la structure	1		1	<b>1</b>
Inadéquation au travail				
Changement de lieu de travail				
Rapprochement familial		1		
Maladie intercurrente				
Décès				
Autres (logement droit commun, co-location)	2			<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

LES 2 VALLEES 44	TABLEAU 5 : Départs - Analyse des			
	Année	Année	Année	Année 2020
Départ vers un EHPAD				
Départ vers un établissement PH de même catégorie		1	1	
Départ vers un établissement ou un service PH de catégorie	1	1		
Départ en famille d'accueil				
Retour en famille		2		<b>2</b>
Départ pour domicile personnel (sans accompagnement)	3		1	
Départ vers un Centre Hospitalier Spécialisé				<b>1</b>
Décès	1			
Autres (Logement de droit commun, co-location, retour à la rue)			3	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>



L'objet premier de l'établissement est de permettre aux résidents de se mettre en situation de gestion d'un logement dans les conditions les plus proches possibles d'un logement de droit commun. Certains de nos locataires ayant connu des logements personnels au préalable, l'équipe a été moins sollicitée dans l'accompagnement au quotidien. En revanche, la liberté liée au dispositif (absence de l'équipe après 17h et le week-end) et la vulnérabilité des accueillis a facilité l'envahissement de personnes extérieures au logement favorisant la circulation de toxiques.

### En 2020, 6 personnes sont sorties du dispositif :

- Une personne a emménagé dans un logement social sur Savenay, une autre a emménagé en Résidence accueil à Châteaubriant
- L'accueil d'une autre s'est finalisé tout début janvier 2020 suite à sa ré-hospitalisation en fin d'année 2019.
- L'équipe des 2 Vallées 44 a procédé à 3 fins d'accueil pour non-respect du règlement, consommation régulière et importante de toxiques et absence d'engagement dans l'accompagnement.

### Bilan quantitatif – Personnel de l'établissement

Tranche d'âge du personnel	Femme	Homme	Total	Pourcentage
moins de 20 ans				
20-29 ans				
30-39 ans	1		1	14,59 %
40-49 ans	3	1	4	57,14 %
50-59 ans		1	1	14,29 %
Plus de 60 ans	1		1	14,29 %
<b>Total général</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>



Etablissement ou Service : Les 2 Vallées 44	Tableau 7 : Ancienneté du personnel et causes des départs	
	Année n-1	Année 2020
Nombre de salariés total	9	8
Nombre Salariés ayant quitté l'établissement	2	
<i>dont : départ en retraite</i>		
<i>dont : démission</i>	2	
<i>dont : licenciement</i>		
<i>dont : mutation interne à l'association</i>		
<i>dont : mutation externe</i>		
<i>dont : autres</i>		
Ancienneté moyenne des salariés dans	49,22	76,63

Etablissement ou Service : Les 2 Vallées 44	tableau 8 : Temps de travail			
	Année n-3	Année n-2	Année n-1	Année 2020
Rappel du nombre de salariés :	2,68	2,68	2,68	2,68
100%				
entre 90 et 100 %				
entre 80 et 89 %				
entre 70 et 79 %	1,418	1,418	1,418	1,42
entre 60 et 69 %				
entre 50 et 59 %				
moins de 50 %	1,26	1,26	1,26	1,26
TOTAL à moins de 100%	2,678	2,678	2,678	2,68
Taux de salariés à temps partiel	99,93%	99,93%	99,93%	100%

Etablissement ou Service :	TABLEAU 9 : Absentéisme			
	Année n-3	Année n-2	Année n-1	Année 2020
Nombre de jours d'absence				
Absences liées à la maladie de courte durée	136	252	19	85
Absences liées à la maladie (autre que	711	180	6	74
Maternité / Congés parentaux /	89	110	0	
Absences pour délégations du personnel				9
Autres	2	23		5
<b>TOTAL</b>	<b>938</b>	<b>565</b>	<b>25</b>	<b>173</b>
Rappel des E.T.P. personnel	2,68	2,68	2,68	2,68
Ratio d'absentéisme *	0,958904110	0,5775914	0,0255571	0,1768554
<i>dont ratio d'absentéisme maladie courte</i>	<i>0,139030873</i>	<i>0,257616</i>	<i>0,0194234</i>	<i>0,0868942</i>

Etablissement ou Service : Les 2 Vallées 44	TABLEAU 10 : Départs prévisionnels			
	Année n+ 1	Année n+2	Année n+3	Année n+4
Nombre de départs prévisibles (retraites)	1			

Etablissement ou Service : Les 2 Vallées 44	Tableau 11 : Formation
Total de journées	19
Effectif total *	6
Nombre de jours/agents	3,167
Intitulés des formations suivies	S'affirmer dans ses relations professionnelles, Gestion de la

## Bilan qualitatif

Nous accompagnons des citoyens en situation de handicap psychique dans un travail de restauration, maintien ou amélioration de leur autonomie. Nous sommes donc présents au quotidien à leur côté afin de définir un projet de vie à moyen terme. Un accent est mis sur la prise en compte dans ce projet des contraintes liées à leurs maladies.

### ➤ Le travail de partenariat et de réseau

Il est capital pour l'équipe de travailler en lien, en complémentarité, en partenariat, en réseau... avec tous les intervenants qui sont auprès de la personne et ce dans différents champs (social, sanitaire, et médico – social).

#### 1. Communiquer auprès du réseau :

Parce que l'accompagnement social global dispensé au sein de l'Hébergement Accompagné nécessite une bonne communication et articulation entre les divers professionnels et institutions, nous avons poursuivi notre travail de réseau.

En 2020, la monitrice-éducatrice devait pouvoir bénéficier de 3 journées de stage au CHS. Les contraintes liées à la crise sanitaire n'ont pas permis cette mise en œuvre. En outre, tout au long de l'année et en fonction des besoins des résidents, nous sommes amenés à rencontrer des partenaires afin de faire avancer les projets de chacun : ESAT, SEAP, les bailleurs sociaux, HDJ, les mandataires etc...

#### 2. La poursuite du travail partenarial avec le CMP d'Héric sur le Pôle Centre (logements de BLAIN) et le CMP de Savenay Pôle Ouest (Logement de La Chapelle Launay et Savenay).

Au cours de cette année 2020, les rencontres avec l'équipe soignante du CMP se sont poursuivies via les Temps d'Evaluation Médico-Social (TEMS), qui rassemblent la cadre de santé du CMP d'Héric, les IDE du CMP référents du logement 2Vallées 44 de Blain ainsi que l'équipe des 2V44 (Chef de service, référente sociale, monitrice – éducatrice). Ces TEMS sont des temps de concertation, la situation de chaque résident est abordée ainsi que les demandes d'admission en cours et le fonctionnement de chaque service. Ces temps d'échange permettent d'adapter au mieux l'accompagnement proposé, de gérer les difficultés qui se présentent avec les personnes accueillies en lien avec l'expertise soignante.

Les IDE référents du CMP d'Héric passent également tous les lundis matin aux logements de Blain pour un entretien infirmier auprès des locataires. Chaque vendredi, des transmissions écrites sont adressées par mail aux infirmiers afin de leurs transmettre les informations importantes de la semaine écoulée.

Un protocole de travail a été établi concernant les admissions afin de garantir les meilleures conditions de soin pour nos accueillis

- L'avis du médecin psychiatre du CMP est sollicité pour tout passage en commission et orientation sur ce logement
- Un temps de synthèse est instauré avec le CMP pour la fin de période d'essai validant ou invalidant l'admission définitive au 2V44.

Fin 2020, la réorganisation des secteurs du CHS de Blain amène des changements dans notre collaboration. Désormais, les résidents des logements de Blain seront suivis par le CMP de Savenay, la commune étant maintenant rattachée à leur file active.

Le CMP de Savenay devient le CMP de référence pour tous nos résidents avec le maintien des modalités partenariales pré-existantes pour les personnes logées à La Chapelle Launay et Savenay et un ajustement des modalités pour les logements de Blain. Cette réorganisation a fait l'objet de réunions et de mise à jour de la convention entre les 2 Vallées44 et le CMP. L'équipe infirmière a pu se mobiliser pour maintenir les passages hebdomadaires au logement, la participation du médecin de pôle précédemment effectué aux commissions d'admission a été ajustée dans l'indication, après une rencontre patient-futur résident, de l'avis médical du médecin psychiatre référent sur le dispositif.

Par ailleurs, au cours de cette année, nous avons également mis en place des VAD conjointes CMP/2V44 pour un résident vivant seul dans son logement. Cette organisation nous permet de croiser nos évaluations et d'ajuster notre accompagnement psycho-social au plus près des besoins du locataire/patient. Il nous semble donc tout à fait pertinent de favoriser ces modalités de travail lorsque cela s'avère nécessaire.

Nos liens avec le CMP se sont également intensifiés au travers de l'organisation de synthèse pluri-professionnelle et d'un vrai travail d'échange autour des situations, renforçant ainsi notre efficacité auprès des bénéficiaires.

### **3. L'accueil de stagiaires**

Cette année, nous avons proposé d'accueillir une stagiaire Monitrice Educatrice. La personne retenue n'a pas donné suite. Toutefois, nous avons accueilli dans le cadre de la transversalité au sein de l'association des stagiaires des autres établissements sur de courte durée. Nous avons également été en lien avec notre partenaire du CHS, et notamment l'équipe d'assistant sociaux pour réfléchir à des possibilités de découverte de notre structure, proposant un accompagnement collectif, à leur stagiaire métier.

#### **➤ Accompagnement dans les démarches administratives et budgétaires**

##### **1. Actions et démarches réalisées**

L'accompagnement social proposé au sein de l'établissement est une prise en charge globale de la personne, investissant ainsi tous les champs de la vie en fonction de ses demandes ou des besoins identifiés par l'équipe.

Les intervenants sociaux accompagnent les personnes hébergées aux « 2 vallées 44 » dans tous les actes de la vie quotidienne. En ce qui concerne leurs démarches administratives et budgétaires, il peut s'agir :

- D'un accompagnement « physique » à effectuer des démarches (ex : accompagner une personne à la Banque, à la CPAM etc ...),
- D'une aide aux démarches administrative en vue d'un maintien ou d'une ouverture de droits.
- D'un accompagnement dans l'apprentissage de la gestion d'un budget, du paiement d'un loyer, etc.
- D'un soutien sur les démarches administratives pour l'exercice de la parentalité.
- D'une aide au suivi juridique.

##### **2. Le bilan de ces actions auprès des résidents**

Les résidents accueillis ne présentent pas tous le même degré d'autonomie, notamment en ce qui concerne la gestion de la vie quotidienne. Néanmoins, tous ont besoin d'une aide concernant leurs démarches administratives et budgétaires. La durée de l'accompagnement varie ainsi en fonction de leur rythme et de leur autonomie.

Cette année, nous avons collaboré avec la banque d'un de nos locataires afin d'interrompre un début d'endettement. La banque a mis en place un compte protégé lui permettant des retraits réguliers mais plafonnés évitant ainsi la mise en place d'une mesure de protection judiciaire.

Nous collaborons tout au long de l'accueil avec les mandataires de justice des résidents « majeurs protégés » pour des questions pratiques mais aussi dans l'élaboration du projet de sortie du dispositif. Ce dernier est partagé avec le mandataire qui en valide notamment la faisabilité financière.

Par ailleurs, les faibles ressources et les difficultés de gestion des locataires ont pour conséquence une précarité financière. Ainsi, nous les avons accompagnés vers les associations caritatives et dispositifs d'aide adaptés à leurs situations. Nous sommes également très vigilants quant au maintien et à l'accès aux ressources en veillant à la réalisation des démarches auprès des différentes administrations et organismes payeurs (transmission et enregistrement des relevés trimestriels de ressources...).

### ➤ **Accompagnement dans les démarches liées au logement**

Le dispositif propose une maison pavillonnaire F5 dans un lotissement calme à la Chapelle Launay pour 4 personnes, un spacieux appartement T5 avec terrasse dans le centre-ville de Blain pour 4 personnes, ainsi qu'un T1 bis pour une personne dans un petit collectif HLM à proximité du centre-ville de Blain. En 2020, pour compléter son offre, l'association a capté auprès d'un bailleur HLM un grand T1 près de la gare de Savenay.



#### **1. Actions et démarches réalisées**

L'établissement « Les 2 vallées 44 » propose une réinsertion par le logement. Celui-ci est donc le point de départ pour l'élaboration d'un projet personnel global. L'équipe aide les personnes dans tous les actes liés au logement :

- Conseiller et effectuer des démarches en lien avec l'accès à un logement (ex : contacter des agences immobilières, demande de logement social...),
- Participer à l'apprentissage ou au réapprentissage des gestes de la vie quotidienne : entretenir les locaux, gestion de l'alimentation, gestion de l'hygiène du linge et corporelle...
- Découverte de l'environnement et de la commune d'accueil (commerces, lieux de loisirs, entreprises, administrations ...)
- Gestion et maintenance du logement en lien avec l'agent de maintenance et les agents d'entretien

#### **2. Le bilan de ces actions auprès des résidents**

En 2020, tous les hébergés ont bénéficié d'un accompagnement à minima hebdomadaire au niveau du logement. Cet accompagnement peut être intensifié en fonction des besoins de la personne à sa demande ou à partir de l'évaluation de l'équipe. La crise sanitaire et ses deux confinements nous ont contraints à adapter nos pratiques. Le télétravail imposé par le premier confinement s'est rapidement montré inadéquat et propice à décompensation pour le public accompagné déjà très isolé.

Après réflexion avec notre encadrement, nous avons mis en place, sur la période, 3 passages hebdomadaires (et plus si besoin) sur les logements et des échanges téléphoniques quotidiens.

Une colocation, plus récemment constituée, a plus particulièrement été mise à mal par le confinement et la forte modification de nos temps d'intervention : Les tensions y ont été nombreuses, l'alcool et les toxiques omniprésents. Nous avons eu à intervenir de nombreuses fois pour réguler les tensions sur les logements, permettre à chacun de s'exprimer. Nous avons également dû solliciter l'intervention de notre direction afin de procéder à des recadrages en lien avec des comportements inadaptés (violences, consommations de produits illicites).

Le contexte de crise sanitaire et notre partenariat étroit avec le CHS de Blain, nous a amenés à accueillir 2 hommes sortant du CHS sans solution d'hébergement dans un délai très court avec une procédure d'admission accélérée. Nous avons pu constater que ces deux personnes ont, très vite, été en difficulté car peu enclin à la vie en collectivité et à l'accompagnement proposé par l'équipe des 2 Vallées 44. Ces admissions se sont soldées par des fins d'accueil complexes pour les locataires et l'équipe. Cette situation de crise et les aménagements nécessaires y afférents nous a donné à prendre du recul sur notre fonctionnement habituel. La situation est venue valider la pertinence de notre procédure d'admission habituel (visite logement/1<sup>er</sup> entretien/2<sup>eme</sup> rdv avec le Chef De Service). Cette procédure permet à chacun des parties d'évaluer concrètement à quoi il s'engage et à avoir le temps de se questionner sur sa volonté d'action dans ce projet.

Durant cette année, un des résidents accueillis depuis 2018, a exprimé une lassitude et une envie de se tester sur un logement autonome lui permettant d'accueillir ses 2 fils les week-ends et vacances scolaires (Ce projet était impossible en hébergement partagé : colocation). A l'écoute de sa demande et dans l'esprit associatif de travailler avec le résident à la construction et l'adaptation du projet à chacun, nous avons réfléchi en équipe pour apporter une réponse réaliste et répondant aux attentes du résident : se tester en logement individuel et pouvoir y demeurer par la suite. Nous avons donc sollicité un bailleur du territoire et travaillé la possibilité de réaliser une sous location bail glissant pour cette personne. Une rencontre a permis à notre locataire et au bailleur d'identifier les besoins : logement à proximité de la gare pour l'accueil des enfants, quartier calme, loyer adapté et le maintien d'un accompagnement allégé de l'équipe afin de sécuriser sa sortie du collectif.

Ainsi, depuis mai 2020, il est sous locataire d'un grand studio à 2 pas de la gare ; il peut désormais y recevoir ses enfants. L'équipe poursuit son accompagnement avec un passage hebdomadaire. A ce jour, le résident occupe le logement de manière adaptée et fait preuve d'autonomie dans le quotidien. Il est très satisfait du logement et s'y projette pour plusieurs années. Cette 1<sup>ère</sup> évaluation devrait nous permettre d'envisager à terme le glissement du bail, somme toute moins complexe pour lui que la perspective d'un nouveau changement de logement à la fin de l'expérience logement individuel avec l'établissement.

Les objectifs de l'équipe sont d'évaluer la capacité à vivre seul dans un logement autonome, permettre au résident de prendre conscience de ses éventuelles difficultés et de voir les moyens d'y pallier. Pour cela, nous proposons divers accompagnements et aménagements :

#### **a. L'alimentation**

Un ou deux temps repas partagé par mois sont proposés à tous les résidents des 2 vallées 44. Ce temps permet d'aller faire les courses ensemble, de gérer le budget, de choisir les produits et de réaliser un menu équilibré. Certains ont besoin d'être aiguillé, d'autres connaissent les gestes. Ce temps permet d'évaluer les acquis de chacun, de s'appuyer sur ceux-ci et d'en faire profiter le groupe pour permettre à d'autres d'apprendre de leurs pairs. Enfin, nous partageons le repas ensemble, ce qui permet la discussion, d'apprendre à se connaître et de passer un moment convivial en groupe.

Cette année, Nous avons pu constater sur les colocations que le choix sur la prise des repas s'était porté sur de l'individuel et parfois même de manière isolée. Le contexte sanitaire ne nous a pas permis de mettre en place les 2 repas partagés par mois et les ateliers cuisine individualisés. Cette situation a certainement joué sur la difficulté rencontrée cette année dans la création du lien et du partage autour du média alimentation/repas. Néanmoins, en raison des problématiques de santé, l'équipe reste vigilante à une alimentation journalière des résidents, qui peut être perturbée par les traitements et consommations.

#### **b. L'hygiène**

L'équipe est attentive à l'hygiène de chacun. En effet, la capacité à prendre soin de soi participe également à l'évaluation de l'équipe concernant l'état psychologique du résident. Chacun est invité à faire le nécessaire avec une proposition d'aide si besoin. Ce sujet peut être délicat à aborder et sensible pour certains d'entre eux. Nous souhaitons instaurer un échange simple et bienveillant. Le message est le plus souvent entendu et les résidents savent alors se mobiliser.

L'équipe élabore un planning mensuel d'entretien du logement. Un temps ménage du logement est instauré 2 fois par mois en présence de l'ensemble des colocataires, et avec le soutien de la monitrice éducatrice. Progressivement, la monitrice éducatrice se met en retrait et observe si le ménage est réalisé régulièrement et spontanément par les colocataires. En effet, la vie en collectivité nécessite une organisation et une participation de tous à l'entretien du logement. Cela a pu être source de décompensation pour certains qui étaient dans l'incapacité de s'ajuster aux exigences du collectif par défaut d'initiative et/ou incapacité à accepter l'aide de l'équipe ou encore pour les plus autonomes, une exigence excessive à l'égard de leurs colocataires.

#### **c. La médiation**

L'équipe peut provoquer des temps de médiation au sein des logements lorsque cela est nécessaire (conflit, logement mal entretenu etc...). De plus, l'équipe s'appuie sur la mise en place d'un temps d'expression des usagers/locataires une fois par trimestre.

Tous les trois mois, un bilan personnalisé est réalisé par l'équipe avec chaque résident. Cet échange est l'occasion de revenir sur le fonctionnement du collectif ; sur la place de la personne au sein de celui-ci, mais également sur son projet personnalisé et les démarches à mettre en œuvre pour le faire évoluer.

#### **d. Le projet à la suite de l'accueil au sein des 2 Vallées 44**

Lorsque le projet de certains tend à aller vers l'accès à un logement autonome du droit commun, la référente sociale sollicite de manière individualisée les bailleurs sociaux/privés, les agences immobilières afin de soutenir leurs démarches. Cet accompagnement permet une meilleure compréhension des situations individuelles par les interlocuteurs et peut aboutir à des propositions de logement plus rapides. Cette année, deux personnes qui étaient en colocation depuis 1 an et demi sont parties en logement social individuel en mars et en avril 2020 dont une en sous location avec les 2V44.

Pour d'autres, l'évaluation de l'équipe met en avant un besoin de cadre plus contenant avec une offre d'activités quotidienne plus étoffée. Ainsi, un homme qui était présent sur les 2V44 depuis un an a été orienté vers la résidence accueil de Châteaubriant en janvier 2020. Son intégration a été facilitée par les liens et activités inter-structures existantes (sorties, repas partagés...) permettant une connaissance partagée des résidents et équipes des différentes structures de l'association.

En raison des exigences liées au collectif et du degré d'autonomie requis, le fonctionnement de l'hébergement accompagné les 2 vallées 44 ne convient pas à tous. Cette année a été marquée par 3 fins d'accueil :

Deux résidents, adressés dans un contexte d'urgence lié au confinement et à l'absence de solution d'hébergement, n'ont pas pu faire de lien avec l'équipe. Ils n'ont pas maintenu le soin et n'ont pas adhéré au contrat d'accompagnement proposé. Ces comportements perturbent la colocation et génèrent des tensions, du stress auprès des colocataires engagés dans leur suivi médico-social.

Les consommations ont été encore plus problématiques cette année (cocaïne, crack) ; le logement et l'un de ses résidents étant identifiés comme lieu de consommations et de revente. Malgré les rappels du cadre et avertissements de la direction, ce résident n'a pas été en mesure de mettre fin à son trafic et à ses comportements inadaptés à l'égard de ses colocataires.

Dans ce contexte, un accompagnement médico-social en faveur d'une diminution et d'une réduction des risques est indispensable au maintien du projet. L'équipe ne peut pas faire face seule à ce type de problématique très complexe et doit pouvoir collaborer avec le soin.

Sur le dernier trimestre de l'année 2020, nous avons pu profiter de l'ouverture d'une nouvelle structure sur le secteur : la MAISON REPIT. Ce lieu dédié au repos, à la mise à distance avec l'environnement habituel et pensé comme une alternative à l'hospitalisation en psychiatrie, nous a permis de proposer à un résident plus vulnérable de se mettre à l'abri des consommations, de relations extérieures problématiques et de la colocation parfois pesante. Le court séjour de 15 jours lui a permis de se reposer, se sécuriser et se recentrer sur son projet après une année 2020 bousculée par le contexte sociétal général et la vie à la colocation complexe. Ce nouveau lieu d'accueil semble très adapté aux problématiques de notre public, et comme pouvant répondre à leur besoin ponctuel de faire rupture.

Enfin, à chaque départ quel qu'en soit les raisons et conditions, l'équipe apporte un soin particulier à la mise en lien avec les partenaires concernés et les familles si présentes. Elle recherche, dans la mesure du possible, des solutions d'étayage du quotidien et d'occupation du temps libre afin de garantir un cadre sécurisant pour chacun.

## ➤ **Accompagnement dans les démarches d'insertion et d'intégration à la vie sociale**

### **1. Les différentes tâches réalisées**

L'accompagnement social dispensé aux « 2 Vallées 44 » vise « à aider les personnes en difficulté à résoudre les problèmes générés par des situations d'exclusion, établir entre elles une relation d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide » dans un but de recherche de cohésion sociale et de rétablissement du lien social.

A travers cette démarche, il s'agit donc de permettre l'insertion durable des personnes accompagnées. L'objectif est que ces personnes puissent trouver une place reconnue dans la société et que leur insertion soit « globale » à travers la réalisation d'un ensemble d'actions d'accompagnement personnalisées s'appuyant sur des interventions croisées (emploi, soins, logement, culture, éducation).

#### **a) Accompagnement vers les activités extérieures**

L'équipe informe et soutient les résidents dans leurs démarches d'ouverture vers la cité et le droit commun. L'équipe propose à ce public très éloigné de la citoyenneté des sorties culturelles et de loisirs (musées, théâtre, visites touristiques...). Pour certains, il s'agit d'une découverte ou d'une re-découverte (aller au cinéma, prendre le bateau, manger une raclette pour la première fois...). Ces moments de plaisir sont importants dans leur parcours de vie. Se fondre dans la masse, aller au spectacle comme tout le monde offre à nos accueillis une bouffée d'air et un autre regard sur eux-mêmes, valorisant par le sentiment d'appartenir à la société.

Cependant, cette année, fortement perturbée par la COVID 19 et ses deux confinements, a limité de manière drastique nos possibilités d'activités (sorties collectives interdites, établissements recevant du public fermés). La coupure d'été, et la réouverture des possibilités de sorties récréatives (plage, zoo, aquarium, cinéma) a permis à tous de retrouver meilleur moral. Ce manque d'activité n'est pas sans conséquence sur le moral des résidents qui évoquent de l'ennui et des angoisses associées.

### **b) Activités communes avec le pôle Nord Loire de l'Association Les Eaux Vives**

Des temps collectifs inter-établissements (Maison relais, Résidence Accueil, HEBACC 2V35) sont organisés pour favoriser la rencontre des usagers de notre association.

- Les Olympiades et le repas de fin d'année, deux moments forts et ritualisés de l'Association n'ont pas pu avoir lieu à cause de la situation sanitaire.
- **Sport Adapté :**

Débuté en 2018, le projet sport adapté porté par les équipes des 4 structures en lien avec les éducateurs sportifs départementaux s'est poursuivi en 2019 avec l'adhésion des résidents.

Depuis septembre 2020, l'association Les Eaux Vives a créé un partenariat avec l'UFOLEP, ainsi une éducatrice sportive formée au public en situation de handicap anime des cours de sport adapté tous les vendredis matins, en alternant sport doux et sport dynamique. Une quinzaine de personnes y participent assidument dans une bonne ambiance.



- **Brico-récup :**

En 2020, notre travail de réseau avec la recyclerie de Savenay et de syndicat mixte centre nord atlantique (smnca) a pu aboutir avec la mise en place d'une activité brico-récup. Lors des 8 séances placées entre les 2 confinements, les résidents ont pu transformer des palettes de récupération en différents objets et petits mobilier. Une dizaine de personnes a participé avec assiduité et enthousiasme à ces ateliers encadrés par une stagiaire BPJEPS (animatrice environnement) et les salariés de l'association Les Eaux Vives. De plus, cette activité répond à la démarche RSE engagée par l'Association depuis 2019.





- **SIMS :**

Les structures d'hébergement du pôle Nord Loire se sont inscrites dans le projet SIMS Semaine d'information en santé mentale de septembre 2019 à octobre 2020. Le thème de cette édition était « les discriminations en santé mentale ». Nous avons fait plusieurs temps de travail autour de cette thématique et les résidents ont souhaité organiser une exposition sur 3 sites de Savenay (Ciné nova, médiathèque et halles de Savenay) comportant des portraits photos avec des phrases percutantes ainsi que des témoignages écrits. Ce projet a été source de discussions, de débats, de regards sur l'autre et de témoignages poignants sur leurs vécus et leurs ressentis.

## 2. Le bilan de ces actions auprès des résidents

Ces différents temps permettent de :

- De rompre leur isolement,
- De profiter d'un moment de partage essentiel pour ceux pour qui sont en rupture familiale,
- D'apprendre à se connaître entre résidents et encadrants
- De créer du lien avec l'extérieur,
- De pouvoir échanger sur les modalités d'accompagnement des autres structures,
- De prendre conscience de l'importance de l'hygiène à travers la notion de plaisir, de bien-être : quelle image renvoie-t-on de soi-même,
- De développer son autonomie, son savoir-faire et la prise de responsabilités et d'initiatives,
- De permettre à chacun d'exprimer ses envies, ses opinions sur le déroulement d'une journée, d'une activité.

## ➤ Orientation et Accompagnement dans le domaine de l'emploi et de la formation

### 1. Les différentes tâches réalisées

Les questions d'emploi et de formation ne concernent pas l'ensemble des résidents accueillis. Cependant, avec un public plus jeune ou ayant déjà eu une expérience d'emploi et souhaitant pouvoir y réfléchir à nouveau, l'équipe accompagne cette réflexion par divers biais :

- Construction et suivi des dossiers MDPH
- Information sur le travail en milieu adapté
- Soutien dans les démarches de retour vers l'emploi milieu ordinaire ou protégé
- Orientation et accompagnement vers des structures médico-sociales pouvant travailler dans le champ de l'insertion professionnelle.

### 2. Le bilan de ces actions auprès des résidents

L'accès à l'emploi pour un public en situation de handicap psychique reste difficile, et ce malgré, la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé attribuée par la MDPH. En effet, les offres sont peu nombreuses et pas toujours adaptées à ce public au handicap invisible. La peur d'être stigmatisé constitue un frein majeur et ils n'osent pas évoquer la maladie dans le cadre de la recherche et/ou de l'emploi. Il est parfois compliqué pour eux d'identifier et de reconnaître les difficultés d'insertion/maintien les mettant alors en situation d'échec au travail.

Cette année, 3 locataires ont mené des démarches vers l'emploi :



### **a) L'intérim :**

3 locataires, autonomes dans leurs recherches d'emploi, ont travaillé en intérim. Cela reste toutefois compliqué de se maintenir en emploi sur la durée. En effet, ils n'ont pas souhaité faire valoir leur RQTH auprès des employeurs par peur du jugement, cela a pu les mettre en difficulté par rapport aux exigences des postes et employeur : rythme d'exécution, adaptation lors de déplacements...

Une nouvelle structure DispÔpsy a vu le jour en octobre 2020 sur le secteur Nord Loire de l'Association. Nous espérons pouvoir travailler avec elle afin que nos résidents soient accompagnés au mieux vers l'emploi. Nous devons cependant rencontrer l'équipe nouvellement constitué pour vérifier que la localisation de nos hébergements permet bien l'accès à ce nouveau service territorialisé.

### **➤ Orientation et accompagnement dans le domaine de la santé.**

#### **1. Les différentes tâches réalisées**

La santé mentale est la porte d'entrée des 2 vallées 44 ainsi l'équipe intervient en soutien auprès des résidents pour faciliter l'accès et le maintien des soins

- Travail en lien avec divers services médicaux : Services de psychiatrie, centre de cure ou post cure, centre hospitalier, médecin traitant...
- Participer à l'émergence d'une demande de soins et d'accompagnement,
- Veiller à la continuité et la régularité des soins (observance des traitements médicamenteux, régularité du suivi psychiatrique, évaluer les risques, réagir pour limiter les décompensations),
- Permettre la prise en compte de la santé somatique et l'accès aux soins, accompagner l'utilisateur à prendre soin de lui,
- Bilan de santé auprès de la CPAM : il permet une évaluation globale de la santé de la personne avec réorientation au besoin vers des spécialistes.

Enfin, la pathologie ajoute bien souvent des difficultés dans l'exercice du rôle de parent (droit de visite et d'hébergement, pension alimentaire ...) et fragilise la fonction parentale (mauvaise image de soi, dialogue rompu...). Pour ces raisons, nous accompagnons les locataires vers et dans une prise de contact avec leur famille.

#### **2. Le bilan de ces actions auprès des résidents**

### **a) Suivi psychiatrique :**

La spécificité du public des HEBACC et les difficultés liées aux handicaps des résidents nécessitent des contacts réguliers avec des intervenants professionnels extérieurs tels que les services psychiatriques, le C.M.P., les C.A.T.T.P., les Hôpitaux de jour... C'est pourquoi, l'équipe échange régulièrement avec les référents soignants des résidents pour transmettre des informations ou obtenir des avis selon les situations. Nous accueillons principalement des personnes sortant d'hôpital psychiatrique, ou y ayant déjà séjourné. Notre intervention peut consister à maintenir ou favoriser les liens déjà existants avec la psychiatrie. Il faut donc une articulation entre le sanitaire et le social. En effet, parce que l'état de santé des résidents peut-être fluctuant, il peut y avoir une alternance des accompagnements entre des périodes où la maladie prime et nécessite une prise en charge sanitaire et d'autres où elle régresse et autorise une prise en charge sociale ou médico-sociale.

En fonction des situations, il peut être envisagé des retours en hospitalisation les week-ends, ou en hôpital de jour (à temps partiel). Pour d'autres, des rendez-vous mensuels ou bimensuels sont mis en place avec le psychiatre. Des visites d'infirmiers au domicile ou au CMP sont aussi organisées. Toutes ces solutions sont proposées en fonction de la problématique des personnes, et toujours en partenariat avec la psychiatrie.

En 2020, une seule ré-hospitalisation de 2 semaines a eu lieu pour un résident. Pour les autres, le soin ambulatoire a permis une stabilité de leur état de santé au domicile. C'est un bilan très positif qui nous encourage dans notre travail de réseau avec les différents partenaires. Cette stabilité a aussi été soutenue par la nouvelle structure ouverte en collaboration entre CHS et Association e, octobre 2020, la Maison Répit qui permet aux patients du CHS, dont nos résidents, une prise de recul, un temps de de repos et/ou rupture avec leur environnement évitant des hospitalisations temps plein pouvant être délétère dans le parcours de la personne. Accompagner des personnes en situation de handicap psychique demande une souplesse dans les modes d'intervention pour s'adapter à la fluctuation de l'état de santé.

Des entretiens physiques et/ou téléphoniques sont régulièrement réalisés par l'équipe avec les services de psychiatrie et plus particulièrement les C.M.P. de SAVENAY et d'HERIC, dans le cadre de la convention de partenariat signée entre le CHS et notre association, qui a pour principaux objectifs :

- De permettre une prise en charge cohérente de la personne dans son parcours personnel d'insertion sociale et de soins.
- De développer des liens partenariaux autour de la prévention, de l'information et de la formation.

### **b) Suivi en addictologie**

Concernant les personnes présentant aussi une problématique liée à des addictions, nous travaillons avec différents interlocuteurs tels que :

- Les centres de cure et de postcure,
- Les centres d'addictologie : Escabelle
- Des associations (Vie Libre, Alcool Assistance, Alcooliques Anonymes, La rose Des Vents)

En 2020, nous avons accompagné des résidents souffrant d'addiction : cocaïne, tabac, alcool, jeux...

Le partenariat avec des établissements spécialisés en addiction devient une nécessité pour dépasser les limites de chacun, décloisonner et construire un accompagnement plus global répondant à chaque situation. L'addiction peut avoir des conséquences majeures sur la santé et la vie sociale des personnes dépendantes. C'est pourquoi, les démarches d'accompagnement de l'équipe des HEBACC 2V44 sont souvent mises à mal en présence de conduites addictives, tant sur le plan individuel (dénier de la problématique, inertie vis-à-vis des démarches, difficulté à honorer des engagements ou RDV, ...) que sur le plan collectif (non-respect du règlement de fonctionnement, manifestation d'agressivité ou violence, absence de participation aux activités proposées, ...).

### **c) Suivi de santé général :**

Même si certains résidents se montrent réticents à consulter médecins généralistes et spécialistes, l'équipe veille à ce que chaque usager prenne soin de sa santé de manière générale. Parfois, ils expliquent leur négligence, en matière de santé, par le fait que leur suivi psychiatrique est déjà conséquent. Il arrive que la présence d'un membre de l'équipe soit nécessaire, et sollicitée par la personne, pour rassurer, soutenir, retranscrire de manière simple le discours médical (médecin spécialiste par exemple). Le temps d'accueil au sein de l'établissement permet à la plupart de reprendre contact avec le soin et reprendre soin de soi, sur tous les volets : psychique, somatique.

### **➤ Accompagnement dans les démarches judiciaires**

#### **1. Les différentes tâches réalisées**

Les questions liées à la justice peuvent toucher les résidents par divers biais : prévention routière et famille prioritairement. L'Hébergement Accompagné Les 2 Vallées 44 intervient ainsi dans :

- L'accueil et l'accompagnement de personnes ayant connu un passé carcéral ou suivi par la justice pour diverses condamnations.
- Le soutien et l'accompagnement dans la réalisation de démarches en lien avec la justice : révision de pension alimentaire, décision de protection de majeur, infraction au code de la route ou autres.

## 2. Le bilan de ces démarches judiciaires auprès des résidents

En 2020, l'un de nos locataires a été jugé en audience correctionnel dans le cadre d'un délit routier. L'équipe a été présente lors de son audience au tribunal afin de faciliter le dialogue et la compréhension d'un langage parfois très technique. Par ailleurs, les conflits et les violences au sein de la colocation ont donné lieu à l'intervention de la gendarmerie et à des dépôts de plaintes de la part des locataires concernés.

## CONCLUSION

En 2020, l'équipe des 2 Vallées 44 a accueilli 14 hommes entre 22 et 60 ans avec un taux d'occupation de 80,9% qui reste stable par rapport à l'année précédente, mais avec un taux de rotation beaucoup plus important. La nécessité d'accueillir pendant la période de confinement des personnes sortant d'hospitalisation pas encore stabilisées n'a pas été sans conséquence sur le fonctionnement de la structure et la durée des séjours. Pas suffisamment prêts pour vivre de façon quasi autonomes dans un logement, certains ont dû faire des allers-retours à l'hôpital et parfois dû mettre fin à leur séjour aux 2 Vallées 44, la colocation étant trop difficile à vivre. Pour les locataires bénéficiant déjà de soin extrahospitalier et d'un projet « préparé », l'intégration est en effet beaucoup plus simple. Le planning de soins permet de rythmer les semaines, de lutter contre l'ennui et les angoisses et participe à la réduction des consommations associées.

Dans le souci de pouvoir répondre le mieux possible aux demandes et besoins des résidents, l'équipe s'est inscrite depuis plusieurs années dans un cursus de formation orienté vers l'accompagnement des personnes rencontrant des problèmes de santé, et plus particulièrement psychiques. Constatant depuis 2 ans un accroissement important des problématiques addictives additionnées à la maladie psychique, l'équipe a été formée au cours de l'année 2020 par « Les Apsyades » sur la réduction des risques, afin de démarrer et/ou poursuivre les accompagnements en les abordant avec une autre dynamique, plus motivationnelle. Ce travail va se poursuivre par la mise en place de liens partenariaux plus étroits et étayés avec les services d'addictologie du secteur du CHS de Blain. La monitrice-éducatrice de l'équipe a également pu participer à une formation sur la gestion des situations de violences/agressivité avec l'ARIFTS de Rezé. Grâce à la politique de formation associative, et ce travail pour construire des temps de formations spécifiques et ciblés sur les besoins des professionnels en exercice, l'équipe se sent aujourd'hui plus armée et équipée pour accompagner les personnes en situation de souffrance psychiques avec des problématiques associées.

Enfin, cette année avec la crise sanitaire COVID 19 et les restrictions en découlant ont mis en lumière la nécessité de maintenir et développer nos activités d'ouverture sur l'extérieur permettant une intégration étayée au sein de la cité. En 2021, nous devrions donc poursuivre ou mettre en place les activités suivantes :

- Sport adapté au sein d'équipements sportifs municipaux
- Brico-récup : lien à développer avec le SMCNA
- Implication des résidents dans les semaines d'information en santé mentale
- Début de réflexion sur l'occupation du temps libre pendant le week-end (plainte des résidents, ennui propice aux angoisses et aux consommations)
- Implication des locataires autour de la réduction des déchets en lien avec les orientations des communautés de communes et la démarche RSE de l'Association Les Eaux Vives.

## C) MAISON RELAIS « LE ROCHER »

### Historique

Le Pôle « Hébergement-Logement » (*aujourd'hui, Pôle Nord Loire*) de l'Association Les Eaux Vives, basé à Savenay, s'inscrivait comme l'un des principaux acteurs de l'insertion par le logement sur le Nord Loire du département de Loire-Atlantique (intervention dans une soixantaine de communes).

A travers ses différentes actions d'hébergement et d'accompagnement et son savoir-faire en matière d'insertion par le logement, ce pôle était devenu un partenaire privilégié des communes de ce secteur et notamment de celles constituant la communauté de communes de Loire et Sillon (CCLS) (*aujourd'hui, Communautés de communes Estuaire et Sillon*). Suite aux rencontres régulières qui avaient pour objet de réfléchir et de déterminer les besoins des populations en difficulté sociale de ce secteur, ces deux entités avaient dressé les constats suivants:

- concernant le logement dans ce secteur rural :
  - Le nombre de logements HLM était peu important ;
  - Les logements proches de toutes commodités étaient très prisés et de plus en plus chers ;
  - Le parc privé indigne augmentait ;
  - Les personnes sortant de structures d'hébergement étaient stigmatisées et ne parvenaient pas à accéder aux logements privés.
  
- concernant le public :
  - Les personnes seules représentaient la catégorie qui avait le plus augmentée sur le territoire de la CCLS en 10 ans (1 ménage sur 5). Nombre d'entre elles étaient en rupture sociale et nécessitaient d'être accompagnées dans la gestion de leur quotidien ;
  - Le nombre de personnes bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active ou d'emplois précaires étaient en augmentation constante dans un contexte immobilier défavorable, ce qui rendait difficile l'accession ou le maintien dans un logement ;
  - Le nombre de ménages entre 25 et 65 ans vivant en dessous du seuil de pauvreté continuaient de croître.

A partir de ces constats, la CCLS et l'Association Les Eaux Vives ont souhaité mobiliser leurs ressources et celles du secteur pour assurer l'accueil et l'accompagnement de ces populations en difficulté, à travers la mise en œuvre de la maison relais Le Rocher, inaugurée en 2010.

### Présentation Générale

#### ➤ Objectifs de la maison relais

La maison relais a pour objectifs :

- d'offrir aux résidents un habitat durable, dans un cadre de vie semi-collectif valorisant la convivialité et l'intégration dans l'environnement social ;
- de permettre à des personnes de réintégrer une vie sociale et de faciliter leur retour à une vie plus autonome.

#### ➤ Les bénéficiaires

La maison relais est destinée à des personnes :

- seules de plus de 25 ans ;
- disposant de faibles ressources ;
- ayant un parcours social difficile, dans une situation d'isolement voire d'exclusion ;
- dont la situation rend difficile une insertion dans un logement de droit commun.

#### ➤ Missions de l'équipe

L'équipe est composée d'une référente sociale (0,8 ETP) et d'une animatrice vie sociale (1 ETP).

Elle a pour missions :

- d'assurer une veille sociale
- d'assurer un accompagnement adapté en favorisant le maintien ou la restauration des liens sociaux ;
- de favoriser l'autonomie de la personne et de renforcer ses capacités à gérer sa vie quotidienne ;
- de soutenir pour créer, maintenir ou développer son propre réseau.

L'équipe de la maison relais privilégie un travail d'orientation et d'accompagnement vers les services relevant du droit commun.

### ➤ Les modalités d'admission

Aux caractéristiques des bénéficiaires citées précédemment s'ajoutent :

- Personne originaire prioritairement du secteur Estuaire et Sillon.
- Personne capable de vivre seule dans un logement individuel.
- Personne capable d'accepter le règlement de la maison relais.
- Personne capable de vivre dans un collectif.
- Personne dont l'orientation Maison Relais a été validée par la Commission Partenariale d'Orientation du SISIAO

### 🚦 La procédure d'admission

En 2019, les personnes qui souhaitent être accueillies en Maison Relais doivent établir une demande via le SISIAO. En effet, depuis novembre 2018, le SISIAO fait partie intégrante de la procédure d'admission. Il s'est totalement déployé sur le territoire départemental, et a réintégré la gestion de l'ensemble des places départementales tant urbaines que rurales. Ainsi, ce service a ré-acté sa position d'interface première pour l'ensemble des demandes d'admission en Maison Relais sur le département. L'ensemble des dossiers de demande transite par le SISIAO qui gère les listes d'attente des établissements et adresse les demandeurs fonction de leur situation et des places disponibles.

En lien avec sa fonction d'orientation, le SISIAO a mis en place une Commission Partenariale d'Orientation (CPO) pour l'agglomération nantaise et depuis octobre 2018, une commission territoriale d'Orientation (CTO) pour le secteur de l'agglomération nazairienne, composées, pour chacune, d'un certain nombre de partenaires du département qui se réunit chaque semaine. L'objectif principal est que chaque personne qui le demande puisse accéder à un hébergement ou un logement. Ainsi, c'est cette plateforme qui oriente directement les personnes auprès des structures dont la Maison Relais.

Le cas échéant, un 1er rendez-vous est fixé pour permettre une rencontre mais aussi pour présenter et faire visiter l'établissement.

Un dossier d'admission est remis à l'intéressé. Il doit être retourné complété et accompagné d'un rapport social avant le 2e rendez-vous. Celui-ci s'organise si la personne souhaite poursuivre sa demande d'admission.

Cette seconde rencontre a lieu entre le demandeur, son référent social ou un membre de sa famille ou encore un proche si la personne le souhaite, le chef de service et l'équipe. Cet entretien a pour objectif d'échanger sur le parcours de la personne et l'adéquation entre ses souhaits, besoins et projets et le fonctionnement de la Maison Relais.

Enfin, une commission interne se réunit, en présence de l'équipe, du chef de service et du Directeur d'établissement, afin de statuer sur les demandes d'admission, avalisée par une orientation SISIAO. La commission sollicitera l'avis du psychiatre du CMP de secteur si la personne orientée est en lien avec les services de psychiatrie.

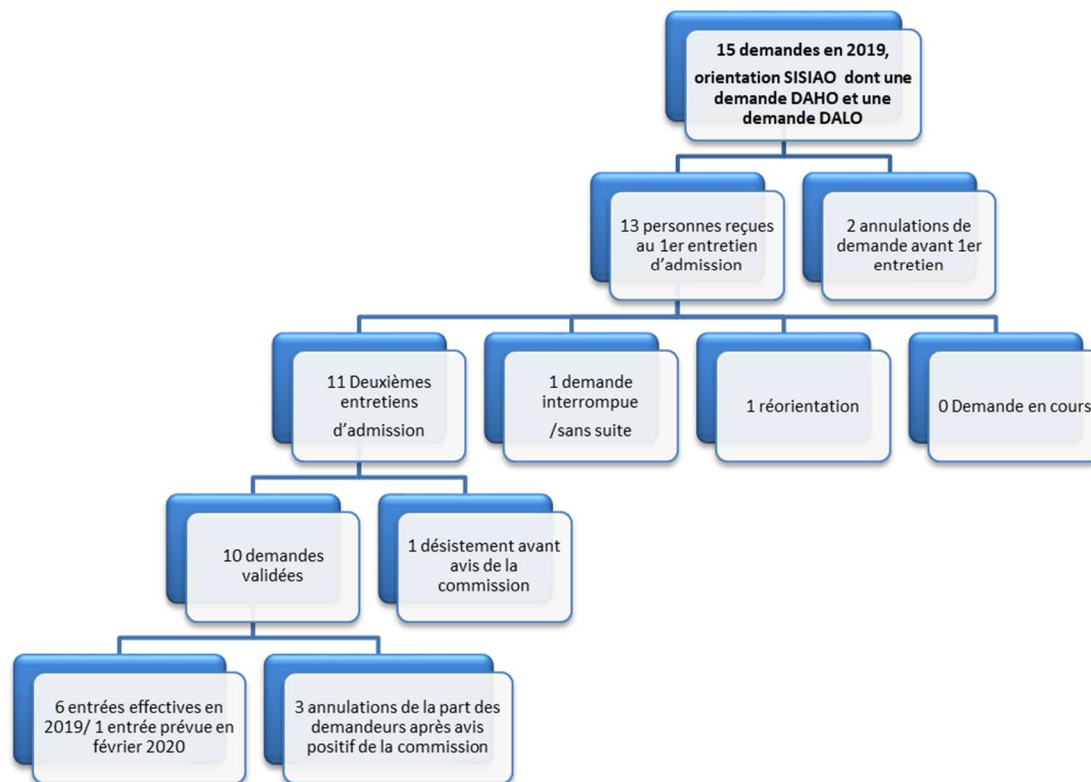
### ➤ Présentation et analyse des admissions en 2019

En fin d'année 2018, nous avons 2 demandes d'admission en cours.

Sur ces 2 personnes :

- L'une a annulé son entrée. Elle a choisi de ne pas intégrer la maison relais car se sentait bien à l'hôtel, avait peur de le quitter. De plus, cette personne avait peur de ne pas pouvoir assurer financièrement les charges d'un logement en maison relais.
- L'autre est entrée à la maison relais le 21/01/2019.

Demandes d'admission du 01/01/2019 au 31/12/2019



Nous constatons une hausse du nombre de demandes (9 en 2018 contre 15 en 2019), ainsi qu'une hausse du nombre d'entrées effectives en rapport avec le nombre de places disponibles (1 en 2018 contre 6 en 2019), tandis qu'une entrée est prévue en février 2020.

#### ✚ Les motifs d'interruption des demandes

Sur les 15 demandes, deux personnes n'ont pas été reçues en premier entretien pour les raisons suivantes :

- Une personne a été accueillie en famille d'accueil social,
- Une personne ne se projetait pas sur Savenay (souhaitait rester proche de sa famille située en Sud Loire)

Sur les 13 personnes reçues au premier entretien :

- Une personne a été réorientée pour problème d'accessibilité tant au niveau du bâti de la Maison Relais (pas d'ascenseur) que de sa situation géographique sans transport (éloignement du centre bourg et du centre commercial)
- Une personne a interrompu sa demande, celle-ci souhaitant rester proche de sa famille à Nort sur Erdre et garder ses animaux de compagnie, ce qui n'est pas possible à la Maison Relais de Savenay.

Sur les 11 personnes reçues en second entretien :

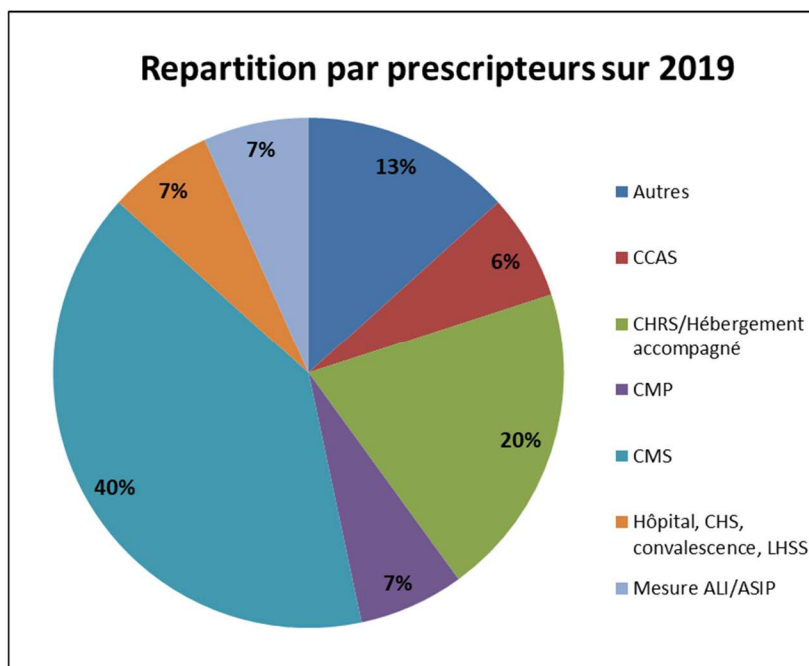
- Une personne s'est désistée avant même que la Commission ne donne son avis, justifiant son choix par son souhait de rester sur Nantes,
- La Commission a donné 10 avis favorables. Néanmoins, 3 personnes n'ont finalement pas donné suite pour les raisons suivantes :
  - \* Une personne pour éloignement trop conséquent de son emploi à temps partiel sur Nantes,
  - \* Une personne estimant que le coût du loyer est trop élevé pour elle
  - \* Une personne enfin, qui a abandonné les objectifs qu'elle s'était fixée (soins, mesure de protection...) pour entrer en Maison Relais.

## ✚ Les orientations de la CPO

Cette année, les orientations viennent toutes du SISIAO mais ont pour origine :

Origine des demandes	Nombre de demandes
EDS tous secteurs	6
CCAS	1
CMPI	1
hôpital psychiatrique	1
MAJ	1
foyer Blanchy Saint-Nazaire	1
CHRS Amétis	1
ACT	1
asso Trajet	1
ALI LEV	1
<b>Total</b>	<b>15</b>

Nous constatons qu'une grande partie des demandes adressées vers la Maison Relais émanent des EDS, viennent ensuite les structures d'hébergement qui préparent cette orientation. Le SISIAO pourrait de son côté indiquer si ces chiffres sont représentatifs de l'ensemble des Maison Relais, ou liés à la situation de la Maison Relais Le Rocher positionnée en milieu semi-rural.



## ✚ Les demandes d'admissions refusées par la commission d'admission

Tout refus d'admission, ajournement ou réorientation d'une demande d'admission est justifié par écrit au demandeur ainsi qu'au prescripteur et explicité au SISIAO.

En 2019, la commission d'admission a prononcé une réorientation vers une autre Maison Relais, suite au premier entretien. En effet, le dispositif Maison Relais était adapté pour la personne, mais pas celle de Savenay (bâti sans ascenseur, pas de transport en commun...) ce qui l'aurait mise en difficulté voire en situation d'exclusion.

## ✚ Les prescripteurs

Depuis 2014, nous notons un nombre de demande aux alentours d'une vingtaine par an, avec une certaine diminution au fil des ans (2014-25 demandes/ 2015-21/ 2016-16/ 2017-17). L'année 2018 marque une réelle diminution du nombre de demandes d'admission. Cette diminution peut être imputée à la mise en place du SISIAO centralisant les demandes, et aussi à une moindre communication du fait d'une forte mobilisation de l'équipe



## Bilan quantitatif

### ➤ Lieu d'accueil

La maison relais se situe en milieu rural, à 20 minutes à pied du centre-ville de Savenay.

Elle comprend :

- 22 logements individuels (studios non meublés) dont 4 pour personnes à mobilité réduite. Ces logements de type T1 d'environ 20 m<sup>2</sup> comprennent une pièce principale, une kitchenette (2 plaques électriques et un réfrigérateur), une salle d'eau (douche, lavabo, WC).
- Des parties communes : une salle de convivialité comme lieu d'accueil et d'activité comprenant une cuisine, une laverie (lave-linge et sèche-linge), des toilettes ainsi qu'un garage à vélo accessibles à tout moment.
- Un bureau pour l'équipe encadrante.

### ➤ Les entrées effectives et les départs

Au 31 décembre 2019, 21 logements sur 22 étaient occupés. Au cours de l'année 2019, nous avons accueilli 25 personnes au total.

- **Les entrées** : en 2019, 7 personnes ont été accueillies. Elles sont originaires de ::

Communauté de Communes Loire et Sillon	0
Nantes et Sud Loire (Vertou, Nantes)	3
Nord Loire (St Nazaire, Nozay,...)	4
Hors département	0

- **Le tableau** ci-dessous représente la ventilation des arrivées/départs du dernier trimestre 2018 jusqu'à fin 2019

	<b>Entrées</b>	<b>Sorties 4<sup>e</sup> trim 2018</b>	<b>Sorties 1<sup>er</sup> trim 2019</b>
	01/02/2011	30/11/2018	
	19/05/2011	30/11/2018	
	01/03/2016	15/12/2018	
	11/12/2017	27/12/2018	
	01/10/2017		29/01/2019
	20/03/2014		14/03/2019
	02/11/2017		31/03/2019
	21/01/2019		27/02/2019
	21/05/2019		/
	04/06/2019		/
	11/06/2019		/
	25/06/2019		/
	11/07/2019		/
	12/11/2019		/
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

## Focus sur les personnes entrées en 2019

D : M., originaire de Nantes, a vécu de nombreuses années sur Beauvais. En 2014, il est expulsé de son logement pour impayé de loyers. Il s'installe alors chez sa compagne qui décède en 2016.

M. se retrouve à la rue. En 2018, il décide de revenir sur Nantes pour se rapprocher de sa famille. Il arrive à la Maison Relais en juillet 2019 dans le but de reprendre le cours de sa vie.

G : Depuis plusieurs années, M. connaît de nombreuses addictions, venues pour atténuer ses angoisses psychiatriques. Conscient des difficultés que cela engendre, il a souhaité faire une longue cure, ce qui lui a permis de travailler un projet d'habitat pérenne.

C : est arrivé sur Guérande en 2014. Il a d'abord vécu dans un camping. Puis, il a habité dans un hôtel meublé pendant 2,5 ans.

Il a dû partir pour troubles de voisinage.

M. s'est retrouvé à la rue puis a été hospitalisé en psychiatrie. M., faute de solution d'hébergement envisageait un retour à la rue.

Le projet Maison Relais a alors été travaillé par l'hôpital avec M. qui

P : M. était échafaudier à Donges. Il a été en invalidité 8 ans avant sa retraite. Ne pouvant plus payer ses loyers à Montoir, il s'est retrouvé à la rue. Une amie l'a alors hébergé pendant 3 ans. Cette dernière étant très malade n'a plus été en capacité de lui venir en aide. M. s'est retrouvé hospitalisé puis a intégré les Lits Halte Soins Santé en 2018.

Dans ses fractures de vie, M. a aussi perdu l'un de ses fils et n'a plus de contact avec l'autre.

M : Mme, infirmière de métier, a connu des périodes de vie difficiles. En rupture d'emploi et de ressources, elle s'est contrainte à solliciter le RSA et a vécu en mobile-home pendant 2 ans. Faute de pouvoir faire face aux charges du camping, elle a dû partir en novembre 2017.

Sans solution et ne voulant pas informer sa famille, elle est allée vivre dans la rue. C'est en juin 2018 que sa fille la découvre par hasard à Nantes et l'accueille dans son studio occupé également par le conjoint de cette dernière et leur bébé.

Mme adhère à toutes les propositions, y compris à celles d'un

J.C : M. vivait en logement autonome depuis 2008 sur une petite commune du département.

Pour intégrer et se maintenir dans ce logement, M. avait bénéficié de 3 mesures ALI et a ensuite été en lien avec le CMS. Ce dernier mode d'accompagnement social n'a pas fonctionné.

En 2018, visé par une mesure d'expulsion, les services d'accompagnement, CMS et ALI, ont signalé la situation de M. au Procureur pour l'ouverture d'une Mesure d'Accompagnement Judiciaire et travaillé un projet d'habitat accompagné.

J.M. : M. a vécu plusieurs années sur Toulon (Var) en appartement. Il est arrivé sur Saint-Nazaire en août 2017 pour se rapprocher de ses enfants (placés par l'ASE). Sans logement, il a alterné hébergement chez des amis et la rue.

Il a été hospitalisé au Centre MPR la Côte d'Amour à St-Nazaire le 23/10/2017 suite à un AVC.

## Focus sur les départs du dernier trimestre 2018 jusqu'à fin 2019

B : M. a vécu 7 ans à la Maison Relais. Dès la 3<sup>e</sup> année, Cet habitat en pension de famille était remis en question par ce Résident et l'équipe du fait de ses mises en danger liées à des alcoolisations massives entraînant altercations avec le voisinage, agressivité, idées suicidaires et chutes à répétition. M. a une mobilité réduite et se déplace en fauteuil.

Le projet de famille d'accueil médicalisé – FAM – a été évoqué, mais M. refusait cette orientation. Son souhait étant de quitter la Maison Relais pour avoir un logement autonome en campagne dans les environs de Savenay.

M. bénéficiant d'un étayage conséquent (Aides à domicile, kiné, passages infirmiers quotidiens, mandataire, téléassistance, médecin traitant et équipe de la Maison relais), le projet de M. n'était soutenu par aucune des parties.

En 2018, l'état de santé de M. se dégradait considérablement. Il a cependant continué à vivre dans son logement refusant les orientations possibles. L'équipe de la Maison Relais. en lien avec son

H : Suite au diagnostic de sa maladie psychiatrique, M. qui vivait en couple avec 2 enfants s'est retrouvé seul du jour au lendemain.

Il s'est alors rapproché de sa mère qui l'a hébergé. Cette situation n'a pas perduré. M. s'alcoolisait pour atténuer ses angoisses et devenait violent physiquement.

Après une hospitalisation en psychiatrie, un projet d'habitat en Maison Relais a été proposé et accepté par M.

Au bout de quelques mois, M. s'est rendu compte qu'il ne parvenait pas à gérer seul son quotidien malgré la présence de l'équipe et deux hospitalisations. Un travail en collaboration avec la psychiatrie a

L : M. a vécu une dizaine d'années en couple. Après sa séparation, Il a connu d'autres ruptures avec ses enfants, l'emploi et le logement par le biais d'une procédure d'expulsion. Sans logement, M. s'est alors rapproché d'une AS de secteur. Il intègre un logement temporaire à Vigneux de Bretagne dans lequel il restera un an.

En mars 2016, M. aménage à la Maison Relais.

Après un temps de repos et de reprise de repères, M. travaille un projet d'insertion professionnelle.

Celui-ci lui permet de trouver un emploi en CDI et d'enchaîner sur la recherche d'un logement près de son lieu de travail.

P : M., célibataire-sans enfant, a vécu en logement autonome pendant une vingtaine d'années. Suite à d'importants problèmes de santé cumulés qui l'ont contraint à réduire son activité professionnelle, ses ressources ont diminué. M. s'est laissé dépasser par la situation : alcoolisation massive, impayés de loyer...

Il a vécu chez sa mère jusqu'au décès de celle-ci (2000 à 2010) avant d'intégrer la Maison Relais.

M. est resté 7 ans à la Maison Relais où il a repris un rythme de vie agréable, refait du lien avec la santé et bénéficié d'une intervention médicale lourde.

Très diminué physiquement, et arrivant aux limites de

C : M. est arrivé en Maison Relais à sa sortie de prison en 2011. Suite à d'importants problèmes de santé et plusieurs hospitalisations, il a été mis en place le passage du SSIAD au logement de M.

La perte d'autonomie devenue trop importante pour rester dans un logement autonome, il a été travaillé une transition d'environ 6 mois vers

R : M. a vécu 1,5 an à la Maison Relais. Il s'est saisi du dispositif dès son arrivée. Cependant, il a vite rencontré des difficultés avec ses voisins et la vie en collectivité. M., avec l'aide de l'équipe, a travaillé avec un fort engagement sur son insertion professionnelle. Une fois ce projet consolidé : contrat de travail long avec une entreprise d'insertion du secteur, M. a cherché un logement autonome.

M. a sollicité l'équipe pour une mise en lien avec le propriétaire privé, ce qui lui a permis d'intégrer ce logement du parc privé sur son secteur d'emploi.

- **Décès**

Cette année, aucun décès n'est à déplorer à la maison relais.

L'équipe de la Maison Relais a déjà été confrontée à des situations de refus de soins ou d'engagement de démarches pour aller vers une amélioration de l'état de santé des Résidents. La volonté de certains résidents de ne pas engager de démarches pour soigner leur pathologie, et parfois la signification de l'envie de mourir, est une situation difficile à vivre pour l'équipe et également pour les autres résidents.

Accompagner la vie, mais aussi le choix de fin de vie demande une implication conséquente et un questionnement de nos valeurs associatives et professionnelles. Ainsi, les instances telles que l'analyse de pratiques, les temps d'échanges FAS (Fédération des Acteurs de la Solidarités [ex-FNARS]) sont ressources pour l'équipe face à ces questionnements et accompagnements.

➤ **Typologie du public en 2019**

*Pyramide des âges et sexe des résidents en 2019*

<b>Âges</b>	<b>Femmes</b>	<b>Hommes</b>	<b>Total</b>
Moins de 20 ans	0	0	0
20 ans à 29 ans	0	0	0
30 ans à 39 ans	0	2	2
40 ans à 49 ans	0	2	2
50 ans à 59 ans	1	10	11
Plus de 60 ans	1	9	10
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>25</b>

La moyenne d'âge des personnes accueillies sur la Maison relais en 2018 était de 53,77 ans. En 2019, elle passe à 57,24 ans. Le plus jeune Résident est âgé de 39 ans et le plus âgé de 69 ans.

La tranche d'âge des Résidents de plus de 60 ans s'équilibre quasiment avec celle des 50-59 ans avec toutes les problématiques liées à l'âge et aux conditions de vie des personnes Résidentes.

Nous constatons depuis plusieurs années que la majorité des résidents de la maison relais a un état de santé qui ne correspond pas à leur âge. Ainsi depuis 2015, cet axe est travaillé afin de trouver des solutions de réponses les plus adaptées possibles à notre public.

L'équipe est très souvent confrontée aux problèmes de santé des résidents. Sur un an, nous pouvons comptabiliser une moyenne d'environ 25 % de temps d'accompagnement vers le soin tant chez les généralistes que chez les spécialistes ainsi que les temps d'organisation, de coordination en cas d'hospitalisation, sur 1.8 ETP. A titre d'exemple, sur une semaine, il faut compter 1h30 de coordination et 3h30 d'accompagnement chez les médecins.

Cette mobilisation sur le volet sanitaire représente autant de temps non investi sur les autres missions nous incombant.

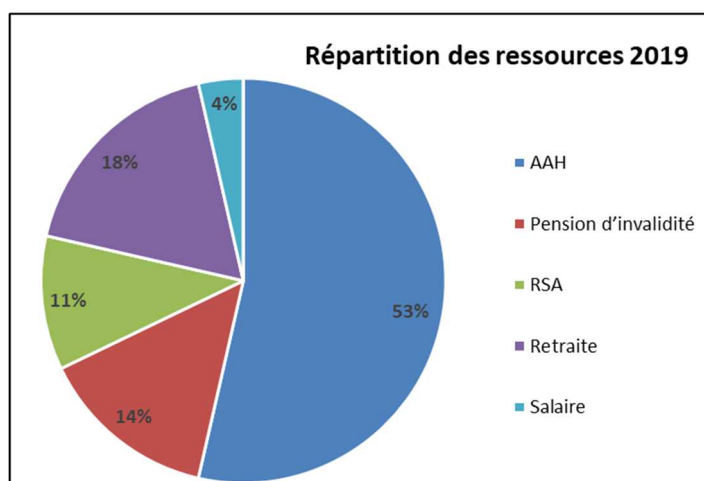
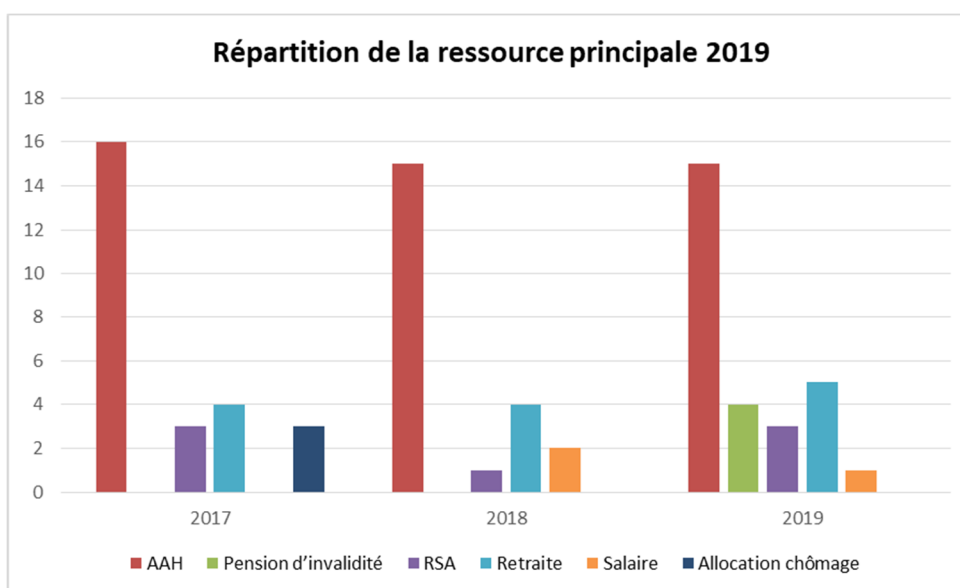
Sur l'ensemble des résidents accueillis (25), 20 résidents ont été accompagnés vers le soin ; soit 80 % du public.

Il apparait que le public accueilli en Maison Relais a besoin de temps, de soutien, mais aussi d'accompagnement physique pour pouvoir se mobiliser face à ces problématiques santé. Du fait d'un travail de proximité et de coordination important avec le soin ces dernières années, nous notons dernièrement que les Résidents nous sollicitent de plus en plus facilement, pour faire le lien avec le soin : Commenceraient-ils à y voir un intérêt ?

Par ailleurs, beaucoup de professionnels de la santé, particulièrement ceux qui ont une méconnaissance du public accueilli, sont nettement moins à l'écoute du patient si celui-ci n'est pas accompagné par l'Équipe. Nous avons pu constater que cette situation peut occasionner des retards de diagnostic de par les préjugés sur les habitudes de vie des personnes et ainsi un regard médical moins aiguisé sur les pathologies réelles des patients comme pour la détection très tardive d'un cancer, par exemple.

Les ressources principales des résidents :

Type de ressources	2017	2018	2019
AAH	16	15	15
Pension d'invalidité	0	0	4
RSA	3	1	3
Retraite	4	4	5
Salaire	0	2	1
Allocation chômage	3	0	0



Nous constatons la prévalence de l'AAH et la présence de pension d'invalidité, pour cette année, en ressource principale. La dominance de ressources liées à la situation de santé mettent en perspective les nombreux accompagnements médicaux auprès des professionnels de santé, tant en médecine générale qu'auprès de spécialistes, voire des centres hospitaliers réalisés par l'équipe.

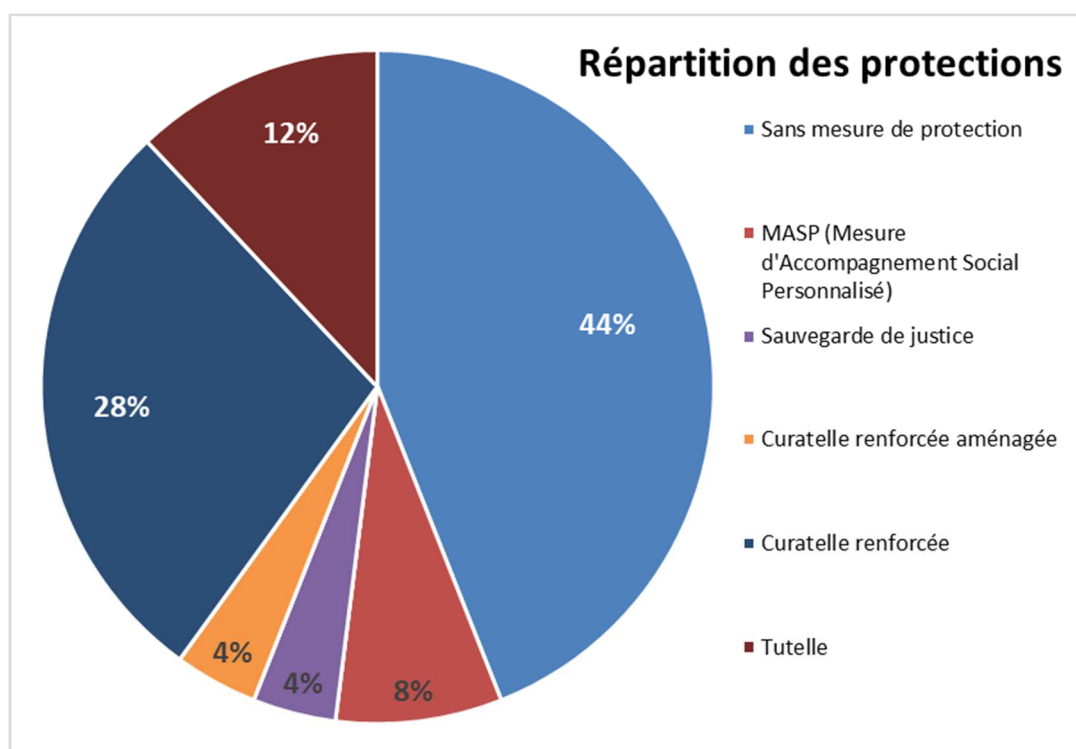
Cette année, un seul Résident a travaillé l'insertion professionnelle, ce qui explique la petite proportion de la ressource salaire. Nous remarquons que malgré l'envie des résidents d'occuper une activité professionnelle, leur manque de confiance en eux nécessite un soutien et un accompagnement de proximité par l'équipe pour engager nombre de démarches. Ainsi, les professionnelles de la Maison Relais les accompagnent pour des rendez-vous avec les partenaires, la mise en lien, l'aide aux candidatures...

En ce qui concerne la ressource RSA, l'une des personnes le percevant en 2019 a basculé en fin d'année sur la ressource AAH. Pour les deux autres, des contrats d'insertion RSA orientation sociale ont été mis en place.

**L'équipe doit être présente au long cours, et en grande proximité sans être oppressante pour permettre aux résidents de se mobiliser pour la réalisation de leurs démarches globales, que ce soit dans le domaine du travail, de la santé, de la gestion budgétaire, du logement...**

Mesures de protection

Mesures de protection	2017	2018	2019
Sans mesure de protection	15	11	11
MASP (Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé)	0	1	2
MAJ (Mesure d'Accompagnement Judiciaire)	0	0	0
Sauvegarde de justice	0	0	1
Curatelle simple	0	0	0
Curatelle renforcée aménagée	0	0	1
Curatelle renforcée	9	8	7
Tutelle	2	2	3
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>25</b>



Depuis plusieurs années, la proportion de personnes ayant une mesure de protection est stable.

L'ouverture d'une mesure de protection protège la personne quant à des dépenses non contrôlées, et permet notamment de résoudre les situations d'endettement envers la Maison Relais mais également d'autres prestataires tels que l'aide à domicile, pharmacie... et de maintenir une prise en charge correcte de la personne. L'équipe reste cependant mobilisée auprès des personnes sous protection, du fait d'une présence quotidienne, mais également de la charge de travail des mandataires judiciaires ayant entraînée une révision de leur mission. Ainsi, l'équipe intervient en lien avec les curateurs dans la réalisation concrète des démarches : réalisation de devis, accompagnement physique en rdv, demande de renouvellement mutuelle, MDPH, réalisation de dossier pour nouveaux projets de vie en particulier des demandes en familles d'accueil, départ vers l'EHPAD...

Pour la grande majorité des résidents qui n'a pas de mesure de protection, les difficultés restent toutefois importantes et nous amènent à les soutenir et les accompagner régulièrement dans leurs démarches administratives et budgétaires : difficultés à lire et à écrire, difficultés de compréhension des courriers, manque d'investissement personnel.

## Bilan qualitatif

### ➤ L'accompagnement individuel

L'équipe de la Maison relais composée d'une référente sociale et d'une animatrice vie sociale propose aux résidents un accompagnement individuel en s'appuyant sur le cadre semi-collectif et en prenant en compte les souhaits et les projets de chacun.

Pour cela :

#### elle assure une veille sociale :

L'équipe rencontre chaque résident au moins une fois par semaine afin de s'assurer qu'il va bien. Ces rencontres ne sont pas formelles. Certains viennent régulièrement au bureau de l'équipe pour discuter, pour d'autres des échanges ont lieu lors de rencontres fortuites. La veille peut se faire également sur un temps d'activité organisé par l'équipe ou par les résidents.

Cette veille est accrue dans plusieurs situations :

- Au moment des entrées : nous allons voir chaque nouvel arrivant plusieurs fois lors des premières semaines, le déménagement représentant généralement un moment de rupture et de stress pour le nouvel arrivant.
- Lorsque l'état psychique ou physique du résident présente des signes d'inquiétude.

Les temps d'échanges informels représentent un temps important de notre travail. Outre l'aspect veille, il permet de créer du lien. Pour certains qui n'ont pas ou peu de liens avec l'extérieur, nous sommes leurs principaux interlocuteurs.

#### elle oriente et soutient les résidents dans :

- les démarches administratives et budgétaires : éclaircissement par rapport à un courrier reçu, actualisation RSA ou pôle emploi, renouvellement couverture santé, dossier MDPH...
- les démarches liées au logement : aide dans l'entretien du logement, aide à l'aménagement (ex : devis, achat et installation d'étagères)...
- les démarches d'insertion sociale,
- les démarches d'insertion professionnelle (emploi et formation) : lien avec les associations d'insertion, accompagnement pôle emploi
- les démarches liées à la santé : prise de rdv médicaux et accompagnements, explications des consultations, suivis, partenariat avec les acteurs de santé, lien avec le CMP ...
- les démarches judiciaires : SPIP, accompagnement au tribunal ou à la gendarmerie...

L'accompagnement est réalisé en fonction de la demande, des besoins et des capacités d'autonomie de chaque résident. Certains ne sollicitent presque jamais et sont autonomes dans leurs démarches. D'autres ne sollicitent pas notre intervention, pour autant en aurait besoin. Dans ce cas, nous leur proposons notre aide. De façon

générale, la plupart des résidents viennent nous voir lorsqu'ils rencontrent une difficulté mais il faut souvent la deviner.

L'équipe de la Maison Relais n'a pas pour mission de réaliser l'accompagnement social des résidents. Aussi, lorsque la situation du résident nécessite un accompagnement, nous orientons et, si nécessaire, accompagnons vers le service social de secteur.

Même si la mission de la maison relais est d'orienter vers le droit commun, dans les faits des accompagnements ont de plus en plus fréquemment lieu, et ce, en particulier dans le domaine de la santé.

**✚ elle organise la vie en collectivité :** (cf. partie suivante)

L'équipe veille à ce que chaque résident trouve sa place au sein du groupe et restaure peu à peu des liens sociaux. Pour cela, les intervenants assurent :

- le respect des règles et des espaces collectifs (rappels au cadre...)
- la gestion de la vie en collectivité ;
- l'organisation des temps de rencontres, d'échanges et d'activités avec les résidents.

**✚ elle facilite l'intégration du résident dans la cité :** (cf. partie suivante)

Lorsque nous accueillons une nouvelle personne qui ne connaît pas Savenay, nous l'accompagnons physiquement dans la commune et nous lui montrons les lieux qui peuvent être importants pour elle : commerces, pharmacie, pôle santé, banque, poste, etc.

**✚ elle est vigilante au maintien en bon état d'entretien et de fonctionnement de l'établissement :**

La gestion des problèmes techniques représente un temps important de notre travail. En effet, les résidents nous sollicitent régulièrement pour nous faire part de dysfonctionnements dans leur logement ou dans les parties communes. Ces problèmes nécessitent l'intervention :

- de l'équipe, puis fonction du problème à régler d'un agent de maintenance de l'association via une fiche travaux validée en amont par la hiérarchie,
- Ou de plus en plus souvent, du fait du recrutement complexe d'agent de maintenance polyvalent sur l'année 2018 et du nombre croissant de bâtis à gérer sur l'ensemble associatif d'intervenants extérieurs qu'il nous faut contacter pour la réalisation des devis, avec lesquels il nous faut convenir des dates d'intervention en fonction des résidents, etc...

L'équipe met en place différents moyens pour assurer cet accompagnement individuel :

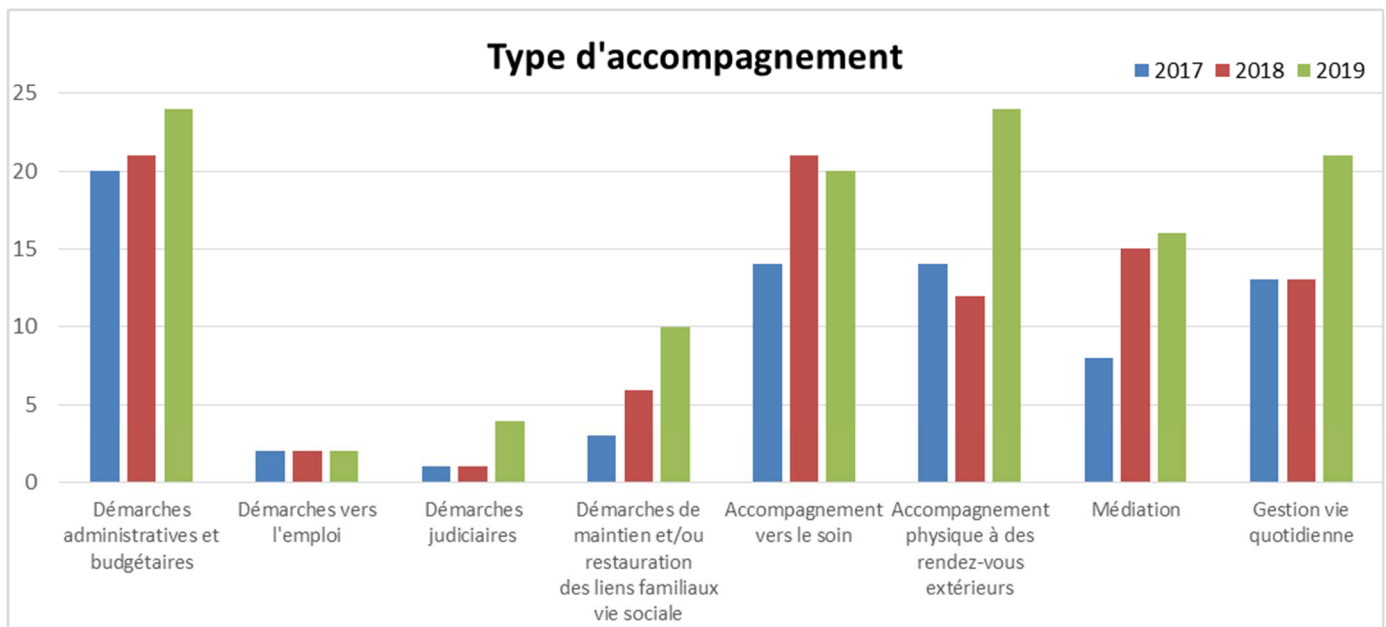
- ✚ **Elle rencontre régulièrement le résident à son domicile ou au bureau :** cela permet de suivre les démarches administratives, budgétaires ainsi que l'avancement des projets.
- ✚ **Elle assure des permanences de 2h chaque mardi et jeudi matin :** ces temps institués permettent aux résidents de venir solliciter l'équipe pour un besoin urgent ou de venir pour convenir d'un rdv avec la référente sociale qui réserve des plages de RDV administratifs sur le lundi.
- ✚ **Elle travaille en étroite collaboration avec des partenaires :** les aides à domicile, les Centres Médico-sociaux, les Centres Médico-Psychologiques, les services de tutelle, les partenaires de la santé en général... et participe aux réunions avec les partenaires.

Ci-dessous, un tableau récapitulatif des différents accompagnements proposés en 2019 aux 25 résidents accueillis :

Type d'accompagnement	En 2017 26 personnes concernées (août à décembre)		En 2018 22 personnes concernées		En 2019 25 personnes concernées	
Démarches administratives et budgétaires	20	90,9 %	21	95,45 %	24	96 %
Démarches vers l'emploi	2	9,09 %	2	9,09 %	2	8 %
Démarches judiciaires	1	4,55 %	1	4,54 %	4	16 %
Démarches de maintien et/ou restauration des liens familiaux vie sociale	3	13,64%	6	27,27%	10	40%



Accompagnement vers le soin	14	63,64%	21	95,45%	20	80%
Accompagnement physique à des rendez-vous extérieurs	14	63,64%	12	54,54%	24	96%
Médiation	8	36,36%	15	68,18%	16	64%
Gestion vie quotidienne	13	59,09%	13	59,09%	21	84%



#### **Démarches administratives et budgétaires :**

L'accompagnement et l'explicitation des démarches administratives et budgétaires représentent une part importante des interventions et sollicitations des résidents. La plupart des résidents s'oriente vers la référente sociale dans un premier temps pour obtenir une réponse rapide à leurs interrogations face aux démarches administratives. La proximité de la référente sociale permet de donner une réponse aux questions administratives et budgétaires des résidents souvent angoissantes pour eux. Lorsque les démarches sont trop conséquentes, la référente sociale travaille la mise en lien avec les professionnels habilités sur le secteur: CMS ou mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

Avec la pérennisation de l'équipe d'assistante sociale du Centre médicosocial de la commune, les liens de partenariats se sont renforcés et les échanges, accompagnements et collaboration auprès des résidents sont inscrits et facilitent le travail auprès des résidents. La question du travail en lien avec les mandataires judiciaires est plus complexe. En effet, nous pouvons constater la nécessaire et forte implication demandée à l'équipe de la Maison Relais et plus particulièrement à la référente sociale même si le résident est sous mesure de protection. Cela tient à la notion d'établissement mis en avant par les mandataires judiciaires, mais aussi à leur manque de temps qui les incitent à déléguer à l'interlocuteur compétent et présent ici sur la Maison relais, la référente sociale. En fin, nous constatons aussi que le travail du projet est complexe à mener pour eux soit par difficulté dans le lien avec le protégé, mais aussi par méconnaissance des dispositifs adaptés à la perte d'autonomie des résidents, qui ne séjournent alors plus dans des conditions de vie satisfaisantes à la Maison relais. L'équipe est alors fortement mobilisée tant dans le lien avec le résident (acceptation de la perte d'autonomie, sécurisation du lieu de vie, découverte de nouveau mode d'habitat...), qu'avec le mandataire judiciaire et le partenariat nécessaire à la construction et l'harmonisation du projet futur de la personne.

#### **Démarches vers l'emploi :**

La plupart des résidents est éloignée du marché de l'emploi, mais lorsque l'un d'entre eux engage des démarches vers le travail, l'équipe de la Maison relais est souvent le premier interlocuteur : aide à la compréhension des documents, des dispositifs, accompagnement à la réalisation de cv et lettre de motivation, accompagnements physiques à certains entretiens...

### Démarches judiciaires :

En 2018, nous avons accompagné un résident à la gendarmerie pour le soutenir dans son dépôt de plainte. Par ailleurs, nous avons suggéré à d'autres résidents de se déplacer à la gendarmerie porter plainte (ex : pour un vol d'essence dans un scooter et sucre dans réservoir de mobylette). Ces invitations, malgré l'explication des limites de l'établissement, de cette nécessité pour l'intervention des forces de l'ordre, et de leurs droits comme tous citoyens, sont restés sans suite de la part des résidents. Les résidents restent souvent marqués par des parcours de vie où la loyauté, la « débrouille », les notions de trahison et de défiance vis-à-vis des forces de l'ordre sont très ancrées et freinent fortement le recours aux services d'état tels que la gendarmerie.

### Démarches de maintien et/ou restauration des liens familiaux, vie sociale :

Le travail de l'équipe pour éviter un isolement trop important de la personne est d'aborder, de soutenir la question des liens familiaux et plus largement sociaux. La question du lien social est activement travaillée en collectif (Cf. partie suivante). La question du lien familial plus intime est-elle abordée en fonction de l'histoire de vie de chaque résident et cela à sa demande, souvent en fonction de son parcours au sein de la Maison relais. Lorsque certains résidents sont installés depuis quelques temps et ont trouvé leurs marques, alors la question de « reprendre le lien » avec la famille, souvent des enfants, est amenée. L'équipe intervient alors en soutien et conseil quant aux démarches que le résident souhaite mettre en œuvre (écriture d'un courrier, appel téléphonique, contact avec éducateur des enfants...).

L'équipe a également un rôle important d'interface entre le résident et la famille lors des hospitalisations notamment. Cette question, malgré sa dureté, est toujours abordée avec le résident : quelles démarches souhaitez-vous voir réalisées par l'équipe en cas d'hospitalisation courte, longue, risque de décès ; quelle information à votre famille, ami, tiers de confiance ?

### Accompagnement vers le soin :

Au fil des ans, nous constatons que nous sommes de plus en plus amenées à accompagner les résidents dans leurs démarches de soin. Cet accompagnement se traduit concrètement par des contacts téléphoniques et physiques très réguliers avec les médecins traitants, le CMP, le cabinet infirmier, les taxis-ambulances jusqu'aux déplacements chez les spécialistes.

Sur le volet santé, notre mission de veille est essentielle, notamment auprès des personnes qui ne sont pas en lien régulier avec un médecin. L'équipe est alors amenée à constater les potentielles dégradations de leur état de santé tant physique que psychique. Ainsi, nous pouvons contacter les médecins généralistes avec les résidents, mais également parfois sans leur assentiment compte tenu de situation inquiétante pouvant entraîner une mise en danger de la personne. Nous pouvons être amenées à intervenir face à la dégradation physique (fort amaigrissement) et psychique (discours et attitude incohérents) d'un résident.

Du fait du manque de sollicitations des résidents envers le corps médical qu'ils craignent ayant dans leurs parcours peu sollicité le corps soignant ou avec des expériences traumatiques, l'équipe représente l'interface entre personnel soignant et résidents. Les relais sont maintenant établis grâce aux multiplications d'accompagnement en rdv médicaux et aux rencontres partenariales, avec le corps médical intervenant sur la commune. L'équipe intervient souvent dans le lien à créer pour amorcer et surtout maintenir les prises en charge de santé.

De son côté, le corps médical (médecins, ophtalmologues, dentistes, orthodontistes, addictologues, infirmiers, kinés, orthophonistes, ...) marque de plus en plus sa confiance envers l'équipe de la Maison Relais jusqu'à parfois la contacter pour échanges et avis de même que certains médecins généralistes et psychiatres ont pu participer aux synthèses pour améliorer la prise en charge globale des résidents.

Le travail de proximité et d'intensité auprès des résidents menés par l'équipe a permis de construire avec eux d'autres perspectives que l'habitat en Maison Relais lorsque leur situation individuelle, et notamment de santé, évolue. En effet, la difficulté et la précarité des parcours des résidents accueillis entraînent pour nombre d'entre eux un vieillissement précoce, des pathologies physiques invalidantes et nécessitantes des prises en charge soignante et/ou soutenante plus spécifique. Ce travail du quotidien et les liens de plus en plus étroits et partagés tissés avec les services d'aides à la personne et également soignants permettent de construire doucement au rythme de l'acceptation des résidents de l'évolution de leur situation des projets de prise en charge pour poursuivre le « bien-vivre » (ex : après essai d'un retour à domicile étayé non satisfaisant ; acceptation d'une

orientation EHPAD) et parfois le « mieux-vivre » (ex : hospitalisation sans retour possible à la MR avec orientation vers une USLD) dans leur parcours résidentiel.

En revanche, nous restons confrontées :

- 1) aux difficultés liées aux remboursements des transports pour soins ce qui amène l'équipe à se mobiliser encore d'avantage dans les accompagnements aux soins, en particuliers spécifiques : cela n'amène-t-il pas une substitution des prérogatives de la santé vers le social et amène au questionnement sur le temps alloué et le financement ignoré.
- 2) à la difficile appréhension du public accueilli au sein de la maison relais par les intervenants du secteur de psychiatrie. Malgré une convention de collaboration réajustée en 2016 avec le CMP de secteur, le suivi de proximité, voire la mise en œuvre d'une nouvelle hospitalisation reste très difficile à acter dans le temps nécessaire au résident. Cette méconnaissance de la population de l'établissement et la faible réactivité dûe aux contraintes actuelles du secteur de psychiatrie amène une mise en difficulté de la personne accompagnée, et également des autres résidents ainsi que de l'équipe. Certaines orientations se sont par ailleurs révélées totalement inappropriées par rapport au fonctionnement de la structure et à la stabilisation psychique de la personne orientée.
- 3) à l'absence de service d'addictologie de proximité pouvant intervenir en VAD pour prendre pleinement en compte le contexte de vie des résidents et leur capacité de mobilisation réduite par leur histoire personnelle et aussi par l'importance du groupe.
- 4) à l'organisation des services hospitaliers de Nantes et Saint Nazaire qui renvoient systématiquement les résidents à leurs domiciles malgré les mises en garde de l'équipe, de la famille quand elle est présente mais également du corps médical local, jusqu'à l'injonction des interventions pompiers pour non prise en charge future des patients qui sont mis en danger.

#### **Accompagnement physique à des rendez-vous extérieurs :**

Nous sommes amenées à accompagner physiquement les résidents dans leurs démarches, afin de leur permettre de les mener à bien. Ces accompagnements physiques sont réalisés au cas par cas en fonction du besoin et des capacités de la personne. En effet, l'équipe de la maison relais doit accompagner la personne dans l'intégration à son environnement et dans le maintien de son « bien-être ».

#### **Médiation :**

Cette question de médiation et de bien-vivre ensemble est toujours présente sur le collectif de la maison relais. En fonction des mouvements, des liens entre résidents... le climat social à la maison relais sera plus ou moins apaisé et nos interventions dans le cadre de médiation plus ou moins distantes.

Les situations de conflits peuvent être de différents ordres :

- entre deux résidents,
- entre un résident et ses voisins de palier,
- entre des résidents lors de temps collectifs,
- entre résidents et équipe

Ces situations sont généralement liées à des problèmes de comportement (regards, insultes...), d'argent, mais aussi de voisinage (bruits entre deux logements, poubelles laissées sur le palier...) et surtout de surconsommations d'alcool.

Notre intervention en tant que médiateur se fait essentiellement lors de désaccords. Ainsi, nous pouvons remarquer que certaines personnalités ont plus de difficultés à fonctionner ensemble. Il apparaît que les problèmes psychiques, les problèmes d'alcoolisation... viennent entamer les relations de convivialité et parfois d'entraide établies.

L'acceptation de l'autre dans sa différence et surtout avec ses difficultés pose question, et ce d'autant plus lorsque la gestion des émotions est complexe pour le résident ou que les codes sociaux de lien à l'autre ne sont pas ou peu établis (dire bonjour, intimidations, politesse...). Les relations entre résidents nous amènent à poser la question de la tolérance.

Si l'année 2018 a été marquée par une forte montée d'actes de vandalisme : arrachage systématique des affichages informatifs, dégradation du jardin, vols répétés dans les espaces communs, dégradation des locaux, feu dans les bacs à fleurs et sur panneaux d'affichage... les Résidents et l'équipe ont repensé l'accès à la salle de convivialité (ouverture de la salle en présence de l'équipe, clef remise à un Résident pour les week-end et jours fériés). Cela a permis en 2019 d'apaiser l'usage de l'espace commun et de profiter d'un lieu agréable.

#### **Gestion vie quotidienne :**

La proximité de l'équipe et la relation de confiance établie permettent d'intervenir pour soutenir les résidents dans la gestion de leur vie quotidienne. Ces interventions touchent divers domaines tels que recharger un téléphone portable, installer, expliquer la mise en lien et en place de l'Internet et des ordinateurs, expliquer le fonctionnement du lave-linge, mettre en place le portage de repas, intervenir sur des conseils d'hygiène du logement, organiser un transport pour un rdv médical, amorcer les appels pour les transports tels que Lila à la demande...

#### ➤ **L'accompagnement collectif**

#### **Le sens du collectif et des activités**

##### Le collectif

La présence d'un collectif est essentielle pour la plus grande partie des résidents. Il représente un soutien, une source d'épanouissement, voire un moteur au quotidien. Il peut également engendrer des difficultés : conflits, agressivité, sentiment d'envahissement et craintes diverses,... Gérer et passer au-dessus de ces difficultés avec le soutien de l'équipe de la Maison Relais contribue à appréhender la vie en société, et l'apprentissage du vivre ensemble.

La configuration architecturale de la Maison Relais participe à cette dynamique en proposant des logements individuels regroupés dans un même immeuble et une salle de convivialité permettant de passer du temps ensemble dans un espace ouvert à tous, 24h sur 24.

##### L'activité

L'activité est un support permettant de mobiliser chaque résident au sein d'un groupe. Lors de l'arrivée d'un résident, elle facilite l'intégration. Comme il a été indiqué précédemment, une très faible proportion de résidents ont un emploi. L'occupation du temps libre prend donc une importance particulière pour pallier au manque de reconnaissance sociale qu'apporte le travail. Les activités permettent de créer, renforcer des liens par le partage d'un moment, de souvenirs.

#### **De l'idée à la concrétisation**

##### Proposition

Les propositions d'activités émanent des résidents ou de l'équipe. Les souhaits sont émis lors du Conseil des Résidents, qui a lieu en fin de mois, pour les deux mois suivant.

##### Préparation

Les activités s'organisent principalement lors du Conseil des Résidents. L'objectif à terme est que le résident, porteur d'une proposition, mène le projet de l'idée à la réalisation en prenant des renseignements par téléphone ou physiquement, soutenu par l'équipe.

Une amorce de cette nouvelle organisation s'est déjà concrétisée deux fois, l'une pour le repas de fin d'année et l'autre pour la réservation d'une motobineuse pour l'activité jardin. Ce principe devrait se renforcer avec la préparation des Super Samedis. Les Super Samedis seront développés sur l'année 2019 avec une réorganisation de l'intervention de l'hôte de maison 2 samedis par mois avec pour objectif le soutien à la construction par les résidents de temps forts sur le 2<sup>nd</sup> samedi du mois.

##### Communication

Pour informer l'ensemble des résidents, l'équipe réalise tous les mois un planning des activités qui est remis dans la boîte aux lettres de chaque résident. De plus, ce planning est affiché dans la salle de convivialité et en bas de

l'escalier d'accès au logement. Des annonces orales et écrites ont lieu régulièrement pour rappeler les activités qui se dérouleront les jours suivants (inscription sur tableau, appels téléphoniques ou sms ...).

### Inscription

Les résidents doivent s'inscrire à l'avance au bureau pour les activités présentant un nombre de places limitées ou demandant une participation financière. Dans ce dernier cas, la participation financière demandée est fonction du coût de l'activité (1€ demandé par tranche de 5€. Ex : une activité qui coûte 10€ tarif normal reviendra à 2€ pour le résident).

Nous constatons que les Résidents ont beaucoup de mal à se projeter au-delà de J+1. Il est fréquent que les résidents ayant réglé leur contribution à l'avance (entre J+1 et 3 semaines) ne viennent finalement pas à l'activité sur laquelle ils s'étaient engagés.

### Accompagnement sur place

Selon les activités, l'un ou les deux membres de l'équipe sont présents. Le transport en mini-bus ou voiture est assuré.

### Bilan

Un retour sur les activités est demandé lors du conseil des résidents afin de connaître les remarques, commentaires, propositions d'amélioration des résidents,... De même que la projection semble difficile à appréhender pour les Résidents, les retours sont tout autant complexes à exprimer et c'est souvent longtemps après que nous savons que telle activité avait finalement répondu à leurs attentes, leur avait apporté des bénéfices : plaisir, découverte, ouverture, dépassement...

Nous constatons que la question de l'engagement doit encore être travaillé avec ce public, l'implication financière demandée ne semble pas suffisante pour maintenir leur implication. La difficulté à faire des retours est aussi à questionner quant à ce qu'elle vient nous indiquer : Que recherche le public accompagné dans cette démarche d'inscription sur une activité ?

## **Bilan pour l'année 2019**

### *Bilan quantitatif*

La participation aux activités est très variable. Elle varie évidemment en fonction du type d'activités proposées mais aussi en fonction de l'ambiance générale à un moment T et/ou de la santé physique et psychique des résidents (comportements inadaptés, intimidations, violences verbales, maladies graves...).

Les activités les plus fréquentées sont celles qui rassemblent autour de moments forts tels que le repas de fin d'année, les rencontres inter structures (16/22 en moyenne), et les conseils de résidents (9/22).

Les activités régulières programmées quasi quotidiennement mobilisent généralement entre 2 à 6 résidents, voire aucun si un membre de l'équipe n'est pas présent pour les animer. Bien que mobilisant moins de monde, ces activités sont indispensables pour la création de liens entre l'équipe et les résidents, et la régulation des conflits, ces temps en effectif restreint étant propices à l'échange..

### *Bilan qualitatif (Cf tableau)*

	Objectif	Description	Moyens	Bilan
Bien – être : Socio-Esthétique	Susciter l'envie de prendre soin de soi. Donner des outils pour favoriser la détente Donner des outils pour se protéger et avancer dans son parcours	Intervention d'une socio esthéticienne 1 mois sur deux à la MR en atelier individuel ou collectif, sur le collectif	Rémunération socio-esthéticienne via le budget activités + participation symbolique d'1 € des Résidents Mise à disposition de la salle de convivialité de la MR, achat de paravents pour créer un espace plus intime.	En moyenne, 4 à 5 résidents (pas toujours les mêmes), participent à ces ateliers. Ils apprécient ces temps privilégiés avec l'intervenante et sont dans l'échange et l'entraide. (Vignette socio-esthétique Cf. bilan des objectifs)
Relaxation	Susciter l'envie de prendre soin de soi Donner des techniques pour favoriser la détente Sentir ou ressentir son corps	Intervention 1h/15 <sup>zaine</sup> par collègue des 2V44 soit à la maison relais, à la racc en salle de convivialité ou à l'extérieur	Investissement dans du matériel (tapis, balles et rouleaux de massage) Mise à disposition par la maison relais d'un poste cd + musique détente.	En moyenne 2 à 3 résidents de la maison relais par séance, sachant que ce ne sont pas toujours les mêmes qui viennent. Viennent s'ajouter les résidents des 2V44 et de la RACC.
Marche solidaire	Passer un moment convivial Créer de l'échange Rompre l'isolement Participer à la marche les Virades de l'Espoir comme tout le monde Donner de soi pour d'autres	Nous avons établi une après-midi de marche / semaine aux alentours de la maison relais ou dans des espaces plus lointains (ex : forêt, étangs, mer...)	Mini-bus Mobilisation de l'équipe sur un dimanche	Bonne mobilisation de la part de 4 résidents : 3 sur le parcours 11 km et 2 sur le parcours 3 km. Mobilisation mitigée cette année sur 8 personnes engagées, 4 sont venues.
Sport adapté	Prendre soin de soi, de son corps et de sa tête. Créer de l'échange, côtoyer du monde. Reprendre confiance en ses capacités, se dépasser Découvrir des activités. S'ouvrir sur l'extérieur. Rompre l'isolement	Intervention d'éducateurs sportifs du département 1 à 2 vendredi matin/ mois pour faire découvrir une activité. Cette activité est partagée avec les autres structures de l'association (RACC, 2V44-35) et le GEM	Les éducateurs sportifs fournissent le matériel et recherchent les lieux d'activités (salle, espace extérieurs...)	En moyenne, 4 à 5 résidents (pas toujours les mêmes) participent à ces séances et découvrent ou re-découvrent leurs capacités et des moments de plaisir en se bougeant. Ce travail partenarial a abouti à la participation au Raid sportif de Vioreau et sera reconduit en 2020. (Vignette raid sportif Cf. bilan des objectifs)

	Objectif	Description	Moyens	Bilan
Théâtre	Ouverture sur la culture Montrer aux résidents qu'ils peuvent s'ouvrir à ces moments récréatifs qui leur sont également accessibles...	4 séances au théâtre de Jeanne (vaudeville).	Une trentaine de tickets d'entrée achetés avec une participation financière de 5 € pour chaque résident. Mini-bus Horaire décalé de l'Equipe	En moyenne 6 à 7 résidents ont participé à ce temps culturel, ce qui double la fréquentation depuis la mise en place de ce temps culturel
Arts Plastiques	Ouverture sur la culture Moments conviviaux, d'échanges et récréatifs Faire émerger leur créativité Développer la confiance en soi	Deux séances/mois avec une plasticienne dans la salle de convivialité de la Maison Relais, dans l'atelier de la plasticienne, dans l'atelier de poterie.	La plasticienne fournit le matériel. Véhicule en cas de déplacements, Rémunération plasticienne via le budget activités + participation symbolique d'1 € des Résidents	En moyenne 5 à 6 résidents participent à cet atelier. Expositions : - hall ciné-nova pour les créations de tableaux des arbres, des hérissons, de la mosaïque - préparation exposition Sism
Sorties touristiques diverses	Ouverture sur la culture Ouverture sur les Autres Découverte des lieux et des activités Créer de l'échange Côtayer du monde	Plusieurs sorties par semaine, en particulier l'été. Visites guidées Sortie à la journée (plage, jeux (L'Auberge des Voyageurs, La Malle aux Jeux, La Gacilly, Rochefort en Terre, Brocéliande...)) Activités mutualisées avec les autres structures	Véhicules Participation financière suivant l'activité effectuée Mutualisation des structures	En moyenne 7 à 8 Résidents participent à ces sorties Mutualisation des structures permettant la dynamisation des Résidents Donne un bol d'air, un semblant de vacances
Concerts de musique classique	Ouverture sur la culture Montrer aux résidents qu'ils peuvent s'ouvrir à ces moments récréatifs qui leur sont également accessibles...	Par le biais de l'Onpl et des Folles Journées participation à des concerts de musique classique	Mobilisation de l'Equipe, Véhicules Participation financière symbolique en fonction du coût de la sortie	En moyenne 7 à 8 Résidents ont participé à ces temps culturels et ont pu découvrir un monde qu'ils pensaient appartenir à d'autres (Vignettes Musique Cf. bilan des objectifs)

	Objectif	Description	Moyens	Bilan
<p>Music en Vie Répétitions d'un ensemble classique avec repas partagé</p>	<p>Ouverture sur la culture et échange avec des musiciens</p>	<p>Repas partagés préparés par les Résidents en échanges de la venue de l'ensemble Music en Vie pour répétition ou mini concert</p>	<p>Mobilisation de l'Équipe, Salle de convivialité ou Véhicules Participation financière pour le repas</p>	<p>En moyenne 5 à 7 Résidents fiers de recevoir des musiciens à leur table. Mutualisation des équipes Venue des musiciens pendant le repas mutualisé de fin d'année</p>



## ➤ Ouverture sur l'extérieur et travail partenarial

### **Le partenariat avec des intervenants extérieurs**

Dans la continuité des années précédentes, 2019 a été marquée par une volonté de travailler les activités de vie sociale avec des partenaires extérieurs. Il peut s'agir de structures équivalentes telle que la Maison Relais de Saint Nazaire avec qui nous entretenons un lien ; de relations locales telles que la municipalité ou les associations locales avec lesquelles des projets peuvent être menés conjointement (ex l'Office du Tourisme, le cinéma CinéNova); d'intervenants extérieurs qui enrichissent les propositions (ex : Séverine Plasticienne et Cécile Socio-Esthéticienne), d'institutions (ex : ireps), d'écoles (ex : l'École Supérieure du Bois). Ces relations extérieures permettent, en améliorant les connaissances que chacun a de l'autre, d'inscrire la Maison Relais dans un territoire local et de l'ouvrir sur l'extérieur. Pour les résidents, à chaque nouvelle rencontre, c'est autant de ressources humaines, sociales, organisationnelles...qu'ils pourront mobiliser ultérieurement.

### **Le partenariat à l'échelle locale**

En 2019, le travail partenarial initié l'année précédente entre la Maison Relais et les partenaires du soin en général se poursuit (Pôle Santé, cabinet infirmier local, kiné, CMP). Des partenariats plus spécifiques avec, l'addictologue du Caapa, les addictologues de la Baronnais ont été développés du fait des problématiques addictologie des résidents.

### **Le partenariat à l'échelle de la Région**

Groupe de réflexion

L'équipe participe à la Commission Pensions de Famille de la FAS (Fédération des Acteurs de la Solidarité). Ce groupe, composé des intervenants des maisons relais ou résidences accueil de la région se réunit environ tous les trois mois pour échanger sur les pratiques et questionnements touchant les établissements, mais aussi pour créer et mutualiser certains outils. La participation à ces temps d'échanges de savoirs et de compétences permet une prise de recul sur le travail réalisé au quotidien.

### **Charte « Culture et Solidarité »**

Cette affiliation permet également à la Maison Relais de bénéficier des avantages de la charte « Culture et solidarité » de la Région des Pays de la Loire. Cette charte favorise l'accessibilité à la culture en proposant des rencontres, des visites et des spectacles à des prix avantageux. Des formations et des rencontres pour les professionnels sont également proposés.

Il faut préciser que nous faisons peu appel à cette opportunité.

### **Le partenariat avec Emmaüs à l'échelle de l'association**

L'association fait partie depuis 2013 du mouvement Emmaüs. Cette affiliation peut permettre de bénéficier de financements pour des projets tels que départ en vacances des résidents, achat d'ordinateurs, ameublement... En 2019, cela a notamment permis l'achat de l'ordinateur de la salle de convivialité

## Objectifs

### ➤ Bilan des objectifs pour 2019

#### 🚩 A court terme

Objectifs opérationnels	Atteints	En cours	Non atteints	Observations
<b>Objectif principal : poursuivre la question du bien-être</b>				
<b>Socio-Esthétique</b>		X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Environ 5 résidents en moyenne ont participé cette année de façon régulière aux séances proposées par la socio-esthéticienne.</li> <li>• Pour tenir le budget, le nombre de séances n'a été que de 6 (1 tous les 2 mois).</li> <li>• De plus en plus de résidents participent aux séances, mais celles-ci restent trop espacées pour apporter les bénéfices attendus : le rapport à soi</li> </ul> <p>⇒ Dans l'idéal une séance tous les 15 jours apporterait un bénéfice réel ou au moins une par mois.</p> <p>⇒ Cf vignette Socio-Esthétique</p>
<b>Relaxation</b> Poursuivre les séances engagées en 2018, en investissant dans du matériel ;		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'équipe a pu investir dans du matériel : 10 tapis, des balles et des rouleaux de massage, des CD de musique de relaxation</li> <li>• 3 à 4 Résidents participent régulièrement à ces séances</li> </ul>
<b>Sport adapté</b> Poursuivre les séances engagées en 2018 avec le partenariat du Conseil Départemental : travail proposé par les éducateurs sportifs avec préparation physique pour participer au rallye à Vioreau en octobre 2019	X	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre 6 et 7 Résidents participent à ces activités sportives en fonction de leur attrait pour l'activité proposée (tir à l'arc, marche nordique, canoé-kayak, course d'orientation)</li> <li>• Forte participation de la part des Résidents au Raid sportif de Vioreau</li> </ul> <p>⇒ Cf Vignette sport adapté</p>
<b>Marche solidaire</b> Poursuivre l'entraînement pour reconduire la participation des résidents à la marche pour lutter	X	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La marche solidaire a mobilisé 4 Résidents en 2019 comme en 2018.</li> <li>• Les Résidents sont par ailleurs très demandeurs d'une sortie hebdomadaire et sont en moyenne 4 à 6 participants à chaque sortie</li> </ul>

Objectifs opérationnels	Atteints	En cours	Non atteints	Observations
contre la mucoviscidose en septembre 2019				
<b>Atelier arts plastiques</b>	X	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervention d'une artiste locale pour travailler différentes techniques plastiques (peinture, collage, pliage, papiers...)</li> <li>Se réappropriier le goût de l'esthétique</li> <li>Se concentrer, se recentrer sur soi</li> <li>Entre 5 et 6 Résidents participent à cet atelier</li> </ul>
<b>Lieu de vie et communs</b> Poursuivre le réaménagement de la salle de convivialité et des parties communes (atelier photos, déco...).	X	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Décoration de la salle de convivialité : tableaux aux murs, délimitation d'un espace salon avec un « balatum », une dizaine de plantes vertes,</li> <li>Appropriation des communs : photo dans le couloir d'accès à la salle de convivialité et aux logements : atelier mobilisant 8 Résidents pour le choix des photos et le montage des cadres ainsi que pour l'installation des cimaises</li> <li>Travail en collaboration avec l'agent de maintenance.</li> </ul>
<b>Objectif principal : Continuer de travailler avec les Résidents</b>				
<b>Droit commun</b> Poursuivre le travail d'insertion dans la vie locale en rencontrant de nouveaux partenaires et en prenant part aux festivités locales (les 24 heures du jeu, les folles journées, théâtre en tant que spectateur, médiathèque...).	X	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Le travail avec les résidents se poursuit et pour beaucoup la présence de l'équipe paraît indispensable.</li> <li><b>Les 24h du jeu</b> : 2 résidents s'y sont impliqués mais sans aboutissement. Dans deux ans, l'équipe reverra son accompagnement pour permettre une implication jusqu'à la participation à l'évènement.</li> <li><b>Médiathèque</b> : peu de Résidents sont inscrits à ce jour. Pour autant, avec certains ateliers permettant le contact avec la médiathèque cela pourrait amener à une évolution positive des inscriptions.</li> <li><b>Théâtre et musique classique</b> : l'équipe est agréablement surprise de voir une mobilisation grandissante des Résidents qui adhère avec joie à ces activités culturelles ⇒ Cf vignette musique classique</li> </ul>
<b>Ouverture sur l'extérieur</b> Poursuivre les échanges inter-structures au sein de l'association avec les établissements du PôleNord Loire et également ceux du Pôle Nantes Métropole, et multiplier les échanges entre pensions de famille	X	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Les échanges interstructures des Eaux Vives se sont faits plus nombreux et ont mobilisé beaucoup de Résidents en moyenne 7 à 8 Résidents (capacité du véhicule).</li> <li>L'ouverture sur l'extérieur s'est quant à elle un peu moins développée nos Résidents n'étant pas tout à fait prêts à aller vers d'autres structures.</li> </ul>

Objectifs opérationnels	Atteints	En cours	Non atteints	Observations
de la FAS pour ouvrir les résidents sur l'extérieur.				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par ailleurs les échanges avec la Maison Relais de Saint Nazaire où les Résidents ont assisté à leur 10<sup>e</sup> anniversaire s'amenuisent du fait des problématiques de santé des Résidents de part et d'autre.</li> <li>• Et, les manifestations co-animées par la FAS et les Résidents les ont peu mobilisés, la communication de la FAS venant souvent trop tardivement.</li> </ul>

### Socio-Esthétique

- ⇒ Mise en valeur de l'image par l'épilation du visage (sur demande du bénéficiaire).
- ⇒ Soins du visage pour améliorer la qualité de peau et apporter du confort.
- ⇒ Touché : massage visage, cou, cuir chevelu, dos, avec une huile aromatique au choix, une ambiance musicale relaxante et lumière tamisée, afin d'obtenir une bulle de détente corporelle et mentale favorisant le mieux-être et le lâcher prise.



**M.** : Soucieuse de son image est toujours enthousiaste pour son épilation (sourcils et lèvres). De nature anxieuse, le temps de l'épilation, elle s'est apaisée.

Ensuite, je lui ai proposé un massage visage qu'elle a accepté. Mais ça n'a pas duré longtemps, son impatience a repris le dessus. Elle a demandé l'arrêt, tout en verbalisant que ça lui faisait du bien.

- ⇒ Durant le massage, son corps était détendu avec quelques petits spasmes de la main droite
- ⇒ À la suite du soin, elle a maintenu un grand sourire et

**G.** : est volontaire dès l'inscription pour réaliser un soin.

Je lui ai proposé au choix un massage du dos ou un soin du visage. Il a opté pour le visage. Ça a été une première expérience « touché massage ».

Il m'a verbalisé la confiance qu'il avait envers moi. Dès le début, ses bras et ses jambes étaient décroisés (signe « ouverture »).

Il a bien profité du soin et en a exprimé les bienfaits, la détente apportée. Je lui ai vivement conseillé d'aller profiter

**C.** : Surprise de la matinée : ce temps de détente lui avait déjà été proposé plusieurs fois et il l'avait toujours refusé. Cette fois-ci, il a répondu sans hésiter : « OK, avec plaisir, ça ne peut me faire que du bien ! ».

Personnellement, il s'occupe déjà de lui et fait attention aux produits qu'il utilise. Il me donne carte blanche pour le soin en me disant qu'il me fait totalement confiance. Le sachant d'un tempérament bavard, je l'invite durant le soin à se détendre et ressentir le soin.

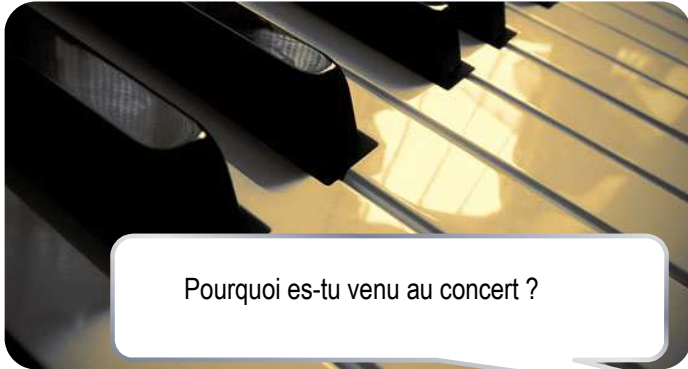
Au début de la prise en charge, ses bras et ses jambes étaient croisés (signe de fermeture). Au bout de 5 à 10mn, il ne parlait plus, son corps s'est ouvert (bras/jambes), n'opposant aucune résistance, sa respiration était profonde et ventrale (signe de relâchement).

À la fin du soin, il n'a pas instantanément ouvert les yeux, puis il a exprimé sa gratitude en me serrant la main et en me remerciant. Il a exprimé qu'il avait frais (détente = chute de la température corporelle) et qu'il remontait dans son logement mettre un pull : il n'est pas redescendu.

**M.** : a accepté le soin avec de grands acquiescements, elle donnait la sensation d'en « rêver ». Elle m'a demandé une épilation (lèvre, menton) ainsi que le trait de points noirs sur le nez, ne pouvant pas le faire elle-même pour des problèmes de vue.

Ensuite, je lui ai proposé un gommage et un massage du visage. Elle a été instantanément réceptive. Son cou était relâché, elle s'est laissée porter.

À la fin du soin, elle m'a dit qu'elle avait réussi à faire abstraction des bruits ambiants. Son voisin remarque chez elle un visage détendu et un sourire qui illumine son visage. Par la suite, elle a beaucoup baillé et a exprimé qu'elle se sentait bien.



Pourquoi es-tu venu au concert ?

- D.M. : Au départ, je ne voulais pas y aller, mais comme j'étais avec les copains je me suis dit que finalement j'irai bien. En plus, j'étais passé plusieurs fois devant le conservatoire sans y être jamais entré. En plus, j'ai une de mes petites cousines qui fait le conservatoire et je ne suis jamais allée la voir jouer. Et puis c'est aussi un peu Martine qui m'a motivé.

- P.R. : Pour voir comment ça se passe car je n'étais jamais allé à un concert.

- J.C. : Je suis venu car je n'avais jamais fait ça de ma vie, car ma vie elle n'était pas belle. Il a fallu une asso comme la vôtre pour voir des choses que je n'aurai jamais vues de ma vie.

Comment as-tu trouvé le concert et qu'est-ce que tu as bien aimé ?

- D.M. : J'ai aimé que ce soit des jeunes car pour eux c'est une répétition mais c'est aussi un moyen d'être présent en tant que public pour les récompenser de leur travail d'étude. La découverte de la salle aussi. En plus, avant la musique classique ça me semblait ringard mais aujourd'hui je suis ouvert à d'autres découvertes.

- P.R. : J'ai tout aimé du concert, je l'ai même enregistré sur mon tel, même si c'est mal enregistré.

Ce que j'ai bien aimé dans le concert c'est qu'ils jouaient drôlement bien. Je pensais m'y endormir, mais c'était si bien !

- J.C. : un concert comme celui qu'on a vu, à la TV, je change de chaîne. Mais le réel, ça n'a aucun rapport, je suis prêt à y retourner. J'ai apprécié, ils étaient tous coordonnés, c'était super. J'ai passé une sacrée journée hier, je ne regrette pas du tout et en fin de compte 1h, c'était trop court. Je pensais m'endormir mais j'étais tellement passionné, estomaqué.

J'ai regardé tout le monde, chacun avait sa manière de jouer mais ça faisait un magnifique ensemble. Ce qui m'a étonnée c'est que la cheffe d'orchestre n'avait pas de baguette. En

Serais-tu prêt à revoir un concert ?

- D.M. : Oui, avec plaisir, mais je n'aimerais pas m'y rendre seul. En plus après, on peut en discuter entre nous. Chacun donne son ressenti ; Tous les instruments sont en accord, ça c'est incroyable. Le fait d'être dans la salle, tu as la vision en plus de l'écoute. Et les violonistes, c'était fantastique et les violoncelles !! Ce que j'ai aimé c'est le collectif.

- P.R. : Ah ben oui. J'étais vraiment relax, c'est même une relaxation. C'est vraiment chouette. C'est pour moi une très belle découverte. En plus, vu en vrai ça fait pas pareil que d'écouter avec un casque. C'est vraiment mieux. Tu vois tous les mouvements, tu vois tout. C'est vraiment une autre dimension.

- J.C. : Même ce matin en me réveillant, je pensais encore au concert.



## Raid Loire Atlantique Solidarité 2019

Organisé par le Département de Loire-Atlantique sur la base départementale Vioreau pleine nature, le Raid Loire-Atlantique Solidaire s'est déroulé samedi 12 octobre dernier.

« Participer au Raid, c'est participer à un événement non compétitif, ludique, solidaire et convivial. L'objectif est de favoriser un retour à la pratique sportive et de développer la confiance et l'estime de soi ».

Au programme : Canoë, run & bike, vélo, course d'orientation, escalade et épreuves de tir...

Les Résidents des Eaux Vives, 2V44 et 35, la Résidence Accueil et la Maison Relais ont participé à cette 6<sup>e</sup> édition et c'est avec des étoiles dans les yeux que la journée s'est achevée avec à l'esprit que l'année prochaine tous y participeront de nouveau.

### Petit regard dans le rétro

L'aventure a commencé il y a deux ans lorsque les éducateurs sportifs du Département sont venus à notre rencontre afin de faire connaissance et de voir comment il était possible de faire ou refaire du sport.

De ces concertations un programme de sport adapté a été mis en place : marche nordique, tir à l'arc, pétanque, canoë, course d'orientation, vélo.

### Le jour J

Ce samedi 12 octobre, c'est donc 7 équipes de 2 personnes qui se sont présentées au départ du raid, certains se sont impliqués dans l'organisation en validant les épreuves des participants parmi eux Claude F. et Stéphane B. qui ont été impressionnés par tous les sportifs présents : « Il y avait beaucoup de monde mais c'était sympathique, j'avais le sourire aux lèvres. Les équipes ont été cools et respectueuses. C'était fairplay. », « Il y avait un monde fou mais c'était très convivial. Bonne ambiance toute la journée ».

Pour les sportifs, petit échauffement sur un petit km de course avant d'attaquer par la course d'orientation.

Et quelle course, parce que si nous avons cheminé dans les sous-bois à la recherche des indices et des balises, une surprise de taille nous y attendait : pour valider l'épreuve, il fallait grimper aux arbres, le plus haut possible avec descente en rappel.





## Qu'est-ce qui t'a décidé à participer au Raid ?

### **Thierry J. 56 ans**

*Auparavant j'ai pratiqué le crosscountry, la spéléo*

*Entraînements : kayak, tir à l'arc, course d'orientation, marche nordique*

*J'ai décidé de faire le raid parce que je voulais bouger. Je voulais faire un peu de sport et savoir si j'étais encore capable d'en faire avec les problèmes que j'ai au genou.*

*Résultat, ça l'a fait, je suis plutôt content.*

*Les éducateurs sportifs sont vraiment sympas, ils nous ont apporté la méthode pour la reprise du sport et de la confiance en moi.*

*Lors du raid, j'ai participé à la course d'orientation, j'ai grimpé aux arbres, le kayak et le tir au laser et frisbee.*

### **Daniel G. 60 ans.**

*Auparavant, j'ai pratiqué le foot pendant 23 ans.*

*Entraînements sport adapté : Vélo : 2 séances, tir à l'arc, canoé kayak, pétanque*

*Ce qui m'a décidé à faire le raid, ce sont les entraînements dont nous avons bénéficié sur les deux ans. Ils m'ont permis de me dire que les épreuves proposées étaient à ma portée.*

*J'ai parcouru les 11 km à vélo, j'ai également passé l'épreuve du canoé et je me suis souvenu que la personne devant ramait et celle de l'arrière guidait : je me suis mis devant.*

*J'ai également participé à la séance de tir au laser.*

*J'étais content de voir du monde et j'ai trouvé que l'organisation était vraiment au top.*

 **A moyen terme**

Objectifs opérationnels	Atteints	En cours	Non atteints	Observations
<b>Objectif principal : répondre aux projets de vie individuels des Résidents</b>				
Mettre en place l'outil « Eladeb »			X	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beaucoup de mouvement de population est survenu en 2019 et il a paru plus opportun à l'équipe de gérer les sorties positives et l'accueil des nouveaux Résidents que de s'investir pour l'instant dans cet outil, nécessitant de plus l'instauration d'une relation de confiance avec la personne.</li> </ul>
<b>Objectif principal : poursuivre l'aménagement des espaces extérieurs</b>				
<b>Poursuivre l'aménagement des espaces extérieurs :</b> Ecole Supérieure du Bois – ESB 8) Projet préau 9) et Chantier casquette/ boîte aux lettres pour avis et conseil			X	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 étudiants ont repris le projet débuté l'année précédente, malgré les rencontres effectuées avec les Résidents et l'Équipe de la Maison Relais, le projet n'a pas abouti, les étudiants ayant juste vu le côté utilitaire de leurs dossiers d'études sans percevoir l'importance que ce projet revêtait pour les Résidents et leur implication.</li> <li>Fin d'année 2019, l'École Supérieure du Bois nous a recontactés pour reconduire le projet avec un nouveau groupe d'étudiants, nous n'avons pas donné suite, nous semblant trop énergivores par rapport aux résultats, et parce que les Résidents ont besoin de voir un projet pour lequel ils s'impliquent aboutir.</li> </ul>
Aménagement et entretien du jardin		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Location d'une motobineuse dans l'année,</li> <li>Achat de plans + plantation</li> <li>Confection de bacs à plantes, fleurs et légumes en bois de palettes par les Résidents</li> </ul>
<b>Objectif principal : Engager un travail sur les préjugés et l'acceptation de Soi et de l'Autre</b>				
<b>Préjugés</b> 10) Travail en arts plastiques, 11) visionnage films + débat, 12) socio-esthétique et relaxation	X	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Globalement, les Résidents étaient entre 5 et 6 à participer aux ateliers mis en place</li> <li>Les films débats ont été riches</li> <li>En 2020, volonté de réalisation d'un projet sur les Sism ayant pour thématique : « la discrimination et santé mentale ». Les Résidents de la Maison Relais se mobilisent dès octobre 2019 pour la réalisation d'une exposition</li> </ul>
<b>Objectif principal : Fêter les 10 ans de la Maison Relais</b>				

Objectifs opérationnels	Atteints	En cours	Non atteints	Observations
<b>10 ans de la Maison Relais</b> Préparer et organiser un temps convivial pour les Résidents, leurs proches et les partenaires			X	<ul style="list-style-type: none"> <li>La difficulté de projection dans le temps pour les Résidents, ne leur a pas permis de se mobiliser en 2019 et le projet dans son ensemble est reporté en 2020</li> </ul>
<b>Objectif principal : Développer et poursuivre le partenariat</b>				
<b>Difficultés du territoire</b> Poursuivre le travail engagé avec les partenaires locaux pour faire remonter les difficultés propre au territoire				<ul style="list-style-type: none"> <li>L'Équipe a fait remonter les informations au service dédié</li> </ul>
<b>Addictologie</b> Creuser la question de l'accompagnement des personnes avec une addiction : formation « Addictologie : motiver au changement les personnes dépendantes »	X			<ul style="list-style-type: none"> <li>Travail à poursuivre suivant les situations rencontrées</li> </ul>
<b>Départ des Résidents</b> Maintenir le travail partenarial pour favoriser la sortie / le départ des résidents vers des établissements plus adaptés à l'évolution de leurs besoins.	X	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Un gros travail a été réalisé en lien avec les Ehpad, le service de Famille d'Accueil Social, le Ssiad, et par extension, La Région, Le Département et l'Hôpital</li> </ul>

## ➤ Objectifs pour 2019

### A court terme

- Poursuivre la question du bien-être:
  - Socio-esthétique = consolider le partenariat avec la Socio-Esthéticienne
  - -Relaxation = poursuivre les séances engagées en tournant au niveau des animateurs (formation des équipes) ;
  - -Sport adapté = poursuivre les séances engagées en 2018 et 2019 avec le partenariat du Conseil Départemental : travail proposé par les éducateurs sportifs avec préparation physique pour participer une nouvelle fois au raid à Vioreau en octobre 2020 ;
  - -Marche solidaire = poursuivre l'entraînement à la marche solidaire pour reconduire la participation des résidents à la marche pour lutter contre la mucoviscidose en septembre 2020 voire de leur permettre de participer à d'autres projets solidaires ;
  - -Atelier arts plastiques = intervention d'une artiste locale pour travailler différentes techniques plastiques (peinture, collage, pliage, papiers...) afin de se réappropriier le goût de l'esthétique et prendre le risque de s'exposer ;
  - -Salle de convivialité et parties communes = poursuivre le réaménagement (atelier photos, déco...).
- Continuer de travailler avec les résidents
  - Poursuivre le travail d'insertion dans la vie locale en rencontrant de nouveaux partenaires et en prenant part aux festivités locales (les 24 heures du jeu, les folles journées, théâtre en tant que spectateur, médiathèque, les Sism...).
  - Poursuivre les échanges inter-structures au sein de l'association et multiplier les échanges entre pensions de famille de la FAS pour ouvrir les résidents sur l'extérieur.
  - Poursuivre le travail engagé sur les préjugés et l'acceptation de soi et des autres : participation aux Sism 2020. Travail en partenariat avec la plasticienne, le club photo de la ville, les partenaires locaux, la médiathèque, la mairie, le cinéma, la librairie et Entente SISM Atlantique-Ouest (ESAO)
  - Préparer les 10 ans de la Maison Relais
  - Organiser une journée Portes Ouvertes dans le cadre de la semaine d'information sur les Pensions de Famille,
  - Partir en séjour avec les Résidents en les mobilisant par des recherches de subventions en interne (organisation d'un vide grenier, travail sur l'épargne) et en externe : chèques vacances ANCV avec Emmaüs

### A moyen/long terme

- **Poursuivre l'aménagement des espaces extérieurs** : aménagement et entretien du jardin
- **Poursuivre le travail engagé avec les partenaires locaux** pour faire remonter les difficultés propre au territoire
- **Maintenir le travail partenarial pour favoriser la sortie** / le départ des résidents vers des établissements plus adaptés à l'évolution de leurs besoins
- **Poursuivre la question de l'accompagnement des personnes avec une addiction** en s'entourant des partenaires existants
- **Se préparer à l'accompagnement des personnes malades ou en fin de vie** (demande de formation, sollicitation d'associations ou d'organismes ad hoc)

## Conclusion

Depuis la création de la maison relais, l'accompagnement des personnes sur le volet de la santé a augmenté. Nous voyons aussi depuis cette année des problématiques de santé grave, des pathologies chroniques comme le cancer, apparaître pour les résidents amenant des prises en charge lourde au niveau du protocole de soin.

Nous constatons dans les interactions du groupe que les incapacités liées à la maladie et/ou à l'âge provoquent traumatisme, agacement, voire rejet. Les parcours de vie fragilisés de certains font résonnance chez d'autres, et

viennent parfois déstabiliser le groupe et toucher les individualités. Se pose alors la question de trouver l'équilibre entre l'accompagnement individuel et le soutien à la vie du groupe et de penser l'accompagnement à la maladie et au vieillissement au sein de la maison relais, tout en préservant une de ses missions premières qui est la vie du collectif et la création de liens sociaux ?

Partant de ce constat, nous avons donc fait le choix au cours de cette année 2019 de nous concentrer particulièrement sur les enjeux que posent les problématiques de santé et de vieillissement avancés en maison relais (maintien de leur accueil en maison relais, projet d'insertion, exercice de leurs droits, l'après maison relais, etc.).

De nouveaux modes de soutien à l'habiter au sein de la structure ont été mis en œuvre : passage d'aide à domicile, du Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD), liens partenariaux avec la maison de santé.... Nous essayons d'adapter le mode d'habitat proposé de telle sorte que les résidents puissent y vivre le plus longtemps possible, et ce dans les meilleurs conditions, bien que nous soyons limités par la structure existante du bâti (pas d'ascenseur, petits appartements dans lesquels il est difficile d'y installer un lit médicalisé, un siège de douche, etc...). Par ailleurs, nous sommes aussi limités par le type de dispositifs d'accompagnement existant sur le territoire. La particularité du public fait que certains dispositifs du droit commun ne peuvent pas être mis en place ; la téléalarme nécessitant des personnes en proximité. Nous avons développé de façon importante nos liens avec les partenaires tandis que nous avons augmenté par 3 les accompagnements physiques des résidents vers l'extérieur.

Afin de prévenir les conséquences du vieillissement prématuré des résidents, nous les accompagnons activement dans la construction de leur projet « bien vivre pour bien vieillir » : accompagner les résidents dans un bien vivre leur permettant de se projeter dans un bien vieillir. Ce travail d'accompagnement dispensé tout au long de l'année 2018 s'est poursuivi en 2019. Depuis deux ans, nous avons travaillé le départ choisi et accompagné 8 résidents vers un mode d'habitat plus adapté à leur situation.

La maison relais bien qu'étant un établissement d'habitat durable, s'inscrit tout de même dans une dynamique de parcours résidentiel, permettant ainsi aux résidents de pouvoir entrevoir une nouvelle suite à leur accueil dès lors qu'ils le souhaitent. Un départ en maison de retraite (2 départs en Ehpad), USLD (1 départ), logement communautaire (1 départ), en famille d'accueil social (1 départ), ou en logement de droit commun (1 départ dans le parc privé et 1 autre dans le parc social) ont ainsi été travaillés comme une étape positive supplémentaire dans le parcours dès lors qu'elle permet d'accéder à un mode d'habitat plus adapté à leur situation.

## D) Résidence Accueil « Les Mésanges »

### Historique

A travers nos actions d'accompagnement et d'hébergement dans le Nord Loire du département, nous étions préoccupés par les sollicitations de plus en plus nombreuses de personnes présentant des troubles psychiques. Ces dernières, de par leur handicap, avaient des difficultés à accéder ou à se maintenir dans les logements de type droits communs et voyaient leur santé psychique se dégrader faute de pouvoir se stabiliser socialement.

De plus, malgré la mise en place d'outils participant à la réinsertion sociale et l'intégration sociale – à savoir l'hébergement en sous-location et l'hébergement accompagné – nous n'étions pas dans la possibilité d'assurer sur du long terme une prestation adaptée et nécessaire à la stabilité psychique et sociale de ce public.

Le CHS de Blain, dans le même ordre d'idée, se trouvait lui aussi confronté à cette difficulté. En effet, le patient pris en charge dans le cadre du projet de soins était parfois en difficulté pour atteindre « ses objectifs » faute de pouvoir prétendre à un projet social viable.

Le projet social étant conditionné par le projet de soins et réciproquement, le CHS et nous-mêmes avons donc cherché à allier nos compétences pour mettre en place un établissement qui favorise l'accès et le maintien dans un logement des personnes présentant des troubles psychiques.

Cette réflexion a ainsi donné lieu à la création en décembre 2008, d'une résidence accueil pour les personnes en situation de précarité ou d'exclusion et en souffrances psychiques.

### Présentation Générale

#### ➤ Objectifs de la résidence accueil

La résidence accueil a pour objectifs :

- De permettre à des personnes de réintégrer une vie sociale et de faciliter leur retour à une vie plus autonome.
- D'offrir aux résidents un **habitat durable**, dans un cadre de vie **semi-collectif** valorisant la convivialité et l'intégration dans l'environnement social.

#### ➤ Présentation générale des bénéficiaires

La résidence accueil est destinée aux personnes :

- fragilisées et handicapées par des troubles psychiques liés à une pathologie mentale au long cours, dont l'état est suffisamment stabilisé pour respecter et bénéficier des règles de vie semi-collectives ;
- suffisamment autonomes pour accéder à un logement privatif ;
- dans une situation d'isolement ou d'exclusion sociale, à faible niveau de revenus, sans critère d'âge.

#### ➤ Missions générales de l'équipe

L'équipe est composée d'une référente sociale (0.3 ETP) et de deux monitrice-éducatrices (1.5 ETP).

Elle a pour mission :

- d'aider la personne à vivre avec sa pathologie et de favoriser la continuité des soins ;
- d'assurer un accompagnement adapté en favorisant le maintien ou la restauration des liens sociaux ;
- de favoriser l'autonomie de la personne et renforcer ses capacités à gérer sa vie quotidienne ;
- de soutenir la personne pour créer, maintenir ou développer son propre réseau ;
- d'articuler les soins autour de la personne et entre les acteurs.

#### ➤ Les modalités d'admission

- Les critères d'admission
  - Personne majeure
  - Personne ayant des ressources (minima sociaux).
  - Personne originaire, initialement, prioritairement du secteur Loire et Sillon. En effet, depuis fin 2018, le protocole de demande d'admission passe par le biais d'une orientation SI-SIAO. Aucune demande n'a encore pu aboutir sur l'expérimentation de ce nouveau protocole en 2019.
  - Personne souffrant d'isolement et de troubles psychiques suffisamment stabilisés.
  - Personne capable de vivre seule dans un logement individuel.

- Personne capable d'accepter le règlement de la résidence accueil.
- Personne s'inscrivant dans un projet social et sanitaire.

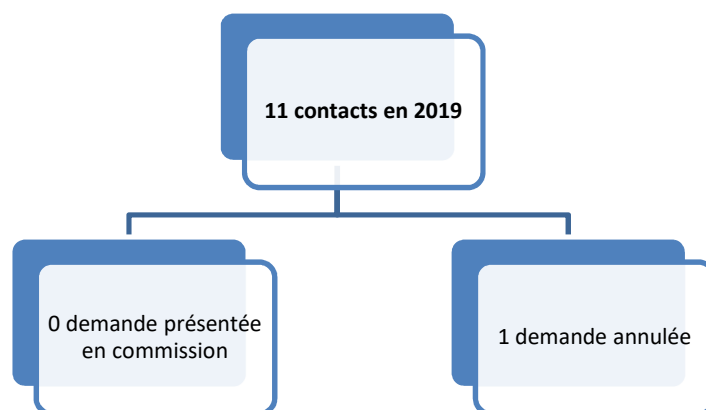
### ➤ Déroulement d'une admission

- Avant la commission :
  - Une première rencontre a lieu entre les intervenants de la résidence accueil, le demandeur et son référent social. Celle-ci a pour but de faire connaissance, de visiter les locaux et de présenter le fonctionnement de la résidence accueil.
  - Un second rendez-vous a lieu entre le demandeur, son référent social, le chef de service et les intervenants de la résidence accueil. Cet échange a pour objectifs de mieux appréhender la situation et le projet de la personne mais aussi d'affiner et de compléter si nécessaire la présentation de la résidence accueil (objectifs, population bénéficiaire, accueil, accompagnement et participation des résidents...).
  - Un rapport social doit être rédigé par le référent social qui accompagne la personne dans sa demande d'admission et être transmis à l'équipe de la résidence accueil.
  - Si la personne est originaire d'un autre secteur que du secteur de psychiatrie du CHS de BLAIN où se situe la Résidence, le psychiatre du demandeur rédige un rapport médical sous enveloppe cachetée et le transmet au psychiatre du CMP6 de Savenay afin qu'il puisse l'étudier avant la commission d'admission.
- La commission d'admission :
  - Elle est composée du directeur, du chef de service et de l'équipe encadrante de la résidence pour le volet social ; du psychiatre et du cadre de santé du CMP de Savenay pour le volet santé.
  - La décision revient au directeur de la résidence accueil. Toutes les décisions doivent être justifiées par un courrier adressé à l'utilisateur, au référent social et au psychiatre qui l'accompagnent.

Le SI-SIAO : Depuis le dernier trimestre 2018, Le SIAO n'est plus seulement informé de toutes les entrées et sorties de l'établissement, mais est aussi maintenant pleinement « orienteur ». A compter de 2019, toute demande d'orientation vers la résidence accueil devra être ainsi validée en amont par le SIAO. En collaboration avec le SIAO et les autres organismes gestionnaires, nous travaillons à parfaire la procédure compte tenu de la spécificité du public et la nécessité d'avoir également un regard soignant pour statuer sur l'orientation.

- La construction du projet de soin
  - Toute personne entrant à la résidence accueil doit rencontrer au moins une fois le personnel du CMP de Savenay. La poursuite du suivi psychiatrique est conseillée, il se fera d'autant plus facilement si le résident connaît déjà les lieux et le personnel.
  - Si le résident est suivi avant son entrée sur un autre secteur de psychiatrie, la passation du dossier médical et donc de la prise en charge s'instaure généralement dans un délai de six mois à un an, selon la situation géographique et clinique de la personne.
  - Tout résident est dans l'obligation d'avoir un médecin traitant (cf annexe : fiche des conditions d'accueil).

### Demandes d'admission du 01/01/2019 au 31/12/2019



En 2019, aucun logement ne s'est libéré. Par conséquent aucune commission ne s'est réunie pour accueillir une nouvelle personne.

Cependant, l'équipe de la Résidence Accueil a maintenu le premier rendez-vous qui permet aux personnes intéressées par le projet d'intégrer la Résidence Accueil de cheminer leur projet en découvrant de manière concrète le lieu de vie de cet établissement, un logement, ainsi qu'une partie de l'équipe. D'autre part, elles sont vivement encouragées à solliciter d'autres établissements au vu du faible turn-over sur la Résidence Accueil.

Il arrive que l'équipe apporte son regard sur la situation et réoriente les personnes vers d'autres types de dispositif. Dans ce contexte, en 2019, 2 personnes ont été réorientées et par la suite accueillies : l'une aux Hébergements Accompagnés « les 2 vallées 44 » et l'autre à la Maison Relais « Le Rocher ».

En 2019, 4 femmes ont visité la Résidence Accueil. Nous constatons que les demandes d'accueil concernant des femmes sont plus nombreuses que les années précédentes.

### Origines des demandes

Prescripteurs	Nombre de demandes 2018	Nombre de demandes 2019
CHS Blain	4	3
Autres Centres Hospitaliers psychiatriques	5	2
CMP		1
Familles gouvernantes		1
Associations	2	1
Lit Halte Soins Santé		1
CHRS		1
EDS		1
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

En 2019, 54% des personnes qui ont sollicité un rendez-vous avec l'équipe de la Résidence Accueil proviennent du secteur de la psychiatrie, dont 36% émanent du CHS de Blain. Nous observons donc que les demandes viennent majoritairement des services psychiatriques de secteur.

D'autres demandes ont pu être formulées par le biais de travailleurs sociaux (lieux d'hébergement pour personnes SDF, association exerçant des mesures d'Accompagnement au Logement Individualisé, Familles gouvernantes de Nantes...). Il est arrivé également que des familles nous appellent pour collecter dans un premier temps des renseignements généraux sur la résidence accueil « Les Mésanges ».

Nous constatons depuis plusieurs années que notre procédure d'admission et notre fonctionnement sont bien repérés par nos partenaires.



## Bilan quantitatif

### ➤ Lieu d'accueil

La capacité d'accueil de l'établissement est de 15 personnes réparties de la façon suivante :

- 5 personnes en logements individuels (logements satellites sur Savenay), à moins de 5 minutes de l'espace collectif,
- 10 personnes en logements individuels sur un même site.

Sur le site de la résidence se trouvent également la buanderie (deux lave-linges et un sèche-linge), la salle collective (cuisine, salon, salle à manger) et le bureau de l'équipe.

La résidence est située dans l'environnement local de manière à faciliter l'insertion dans la cité et à effectuer des démarches autonomes :

- l'accès au soin est favorisé du fait de la proximité des services (CMP, cabinet médical, laboratoire, pharmacies) ;
- le tissu associatif sur le secteur de Savenay est varié (Local du GEM La Main Ouverte à proximité de la résidence, Croix rouge, Office du tourisme...);
- les services de la commune sont aussi situés près de la résidence (café, restaurant, mairie, banque, médiathèque...).

Toutefois, située dans le centre-ville de Savenay, la résidence reste éloignée des grandes enseignes commerciales, installées aujourd'hui en périphérie, pour les personnes sans véhicule ayant des difficultés de déplacement et souhaitant réaliser leurs achats du quotidien à moindre coût. La taille de la ville de Savenay ne permet pas aujourd'hui de développer un service de transport en commun.

### ➤ Entrées effectives et fin d'accueil

Un logement diffus est resté vacant toute l'année 2018 et ce qu'au 31/03/2019 suite au décès de son occupant en décembre 2017 et des modalités de succession. Nous n'étions pas autorisés à récupérer le logement tant que le notaire n'a eu donné l'autorisation de vider le logement des effets personnels du résident décédé.

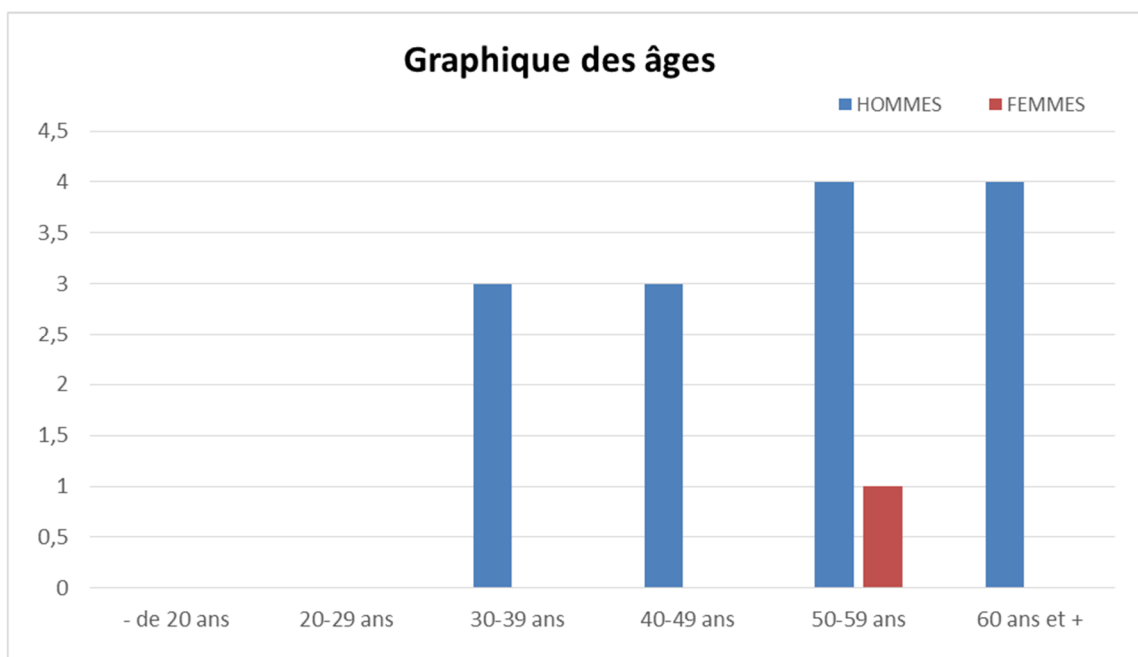
En 2018, une commission d'admission avait retenu un candidat. Celui-ci a patienté car il a pu être maintenu au sein de son lieu d'hébergement précédent. La Résidence Accueil a accueilli cette nouvelle personne au 1er Avril 2019 sur le logement diffus. Avant son entrée, elle était hébergée à l'Habitat Accompagné « Les 2 Vallées 35 » depuis Janvier 2016. Lors de son accueil à la résidence, un suivi avec le CMP de Savenay a été initié afin de prendre le relais avec le CMP de Redon. Ce suivi se concrétise par des entretiens avec le médecin psychiatre ainsi qu'avec 2 infirmiers référents. Un passage infirmier à domicile a été instauré à l'arrivée de Monsieur dans son nouveau logement, deux fois par jour pour l'administration du traitement. En effet, l'observance de celui-ci était complexe dans son lieu de vie précédent.

Au 31/12/2019, 15 places étaient occupées.

### ➤ État civil des résidents

*Pyramide des âges /sexes sur l'année 2019*

AGES	HOMMES		FEMMES		TOTAL	
<b>60 ANS et +</b>	4	28.5%			4	26.6%
<b>50-59 ANS</b>	4	28.5%	1	6.7%	5	33.3%
<b>40-49 ANS</b>	3	21.4%			3	20%
<b>30-39 ANS</b>	3	21.4%			3	20%
<b>20-29 ANS</b>	0					
<b>MOINS DE 20 ANS</b>	0					
<b>TOTAL</b>	14	93.3%	1	6.7%	15	100%



La moyenne d'âge est d'environ 52 ans.

Comparée aux années précédentes, la moyenne d'âge se maintient. Le vieillissement du public accueilli continue d'amener l'équipe à s'interroger entre autres sur l'accessibilité des logements, au regard des difficultés rencontrées par certains résidents vieillissants. Nous restons vigilants à ce que chaque résident soit suivi régulièrement par son médecin traitant, conscients qu'à long terme, ces mêmes résidents deviendront moins autonomes et demanderont donc une prise en charge sanitaire plus spécifique ou une orientation vers un établissement plus adapté.

Face au vieillissement d'un résident âgé de 72 ans et des problématiques qui en découlent (mobilité qui diminue, difficulté à l'habillage, perte de mémoire, ...), l'équipe a encouragé ce monsieur à découvrir d'autres lieux d'hébergement. Cette baisse d'autonomie nous a amenés à amorcer une réflexion autour d'un projet : celui de découvrir le fonctionnement des EPHAD<sup>7</sup> à travers la participation à des séjours temporaires. Malgré une certaine réticence de la part du résident en lien avec sa situation financière, une première visite s'est organisée avec celui-ci à l'EPHAD de Saint Nazaire en Février 2019. En concertation avec sa curatrice et son médecin traitant, une demande de séjour temporaire a été formulée mais celle-ci a été refusée par le médecin coordinateur de l'EPHAD à cause d'une dépendance trop importante. Monsieur a pu exprimer une grande déception car il s'y projetait déjà. La visite de cet établissement lui a permis de valider le projet de réaliser des séjours temporaires et de privilégier la poursuite des recherches d'établissements en bord de mer.

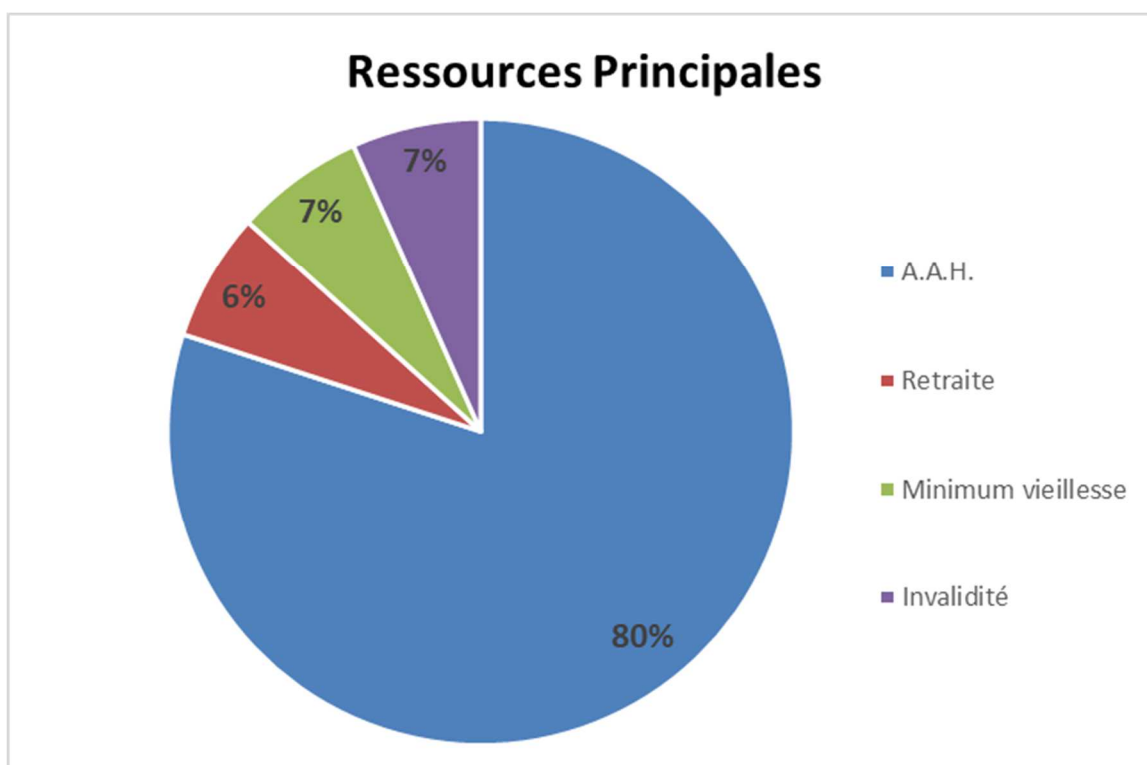
Un deuxième dossier a été adressé à l'EPHAD de Pornic en Juin 2019. A nouveau, la demande de séjour temporaire a été rejetée à cause des antécédents médicaux du résident (3 TS par déféstration). Suite à ce refus, l'équipe de la résidence a pris conscience de la nécessité de soutenir ce projet auprès des EPHAD en les rassurant sur la stabilité psychique de Monsieur.

L'équipe continue d'accompagner le projet de Monsieur. Une troisième demande a été formulée à l'EPHAD de La Baule en Décembre 2019.

<sup>7</sup> Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

➤ Ressources principales

A.A.H.	<b>12</b>
R.S.A	
Retraite	<b>1</b>
Minimum vieillesse	<b>1</b>
Allocation veuvage	
Invalidité	<b>1</b>
Pensions	
Indemnités journalières	
Autres	
Allocations d'insertion	
Allocations chômage A.S.S	



Tous les résidents accueillis, hormis ceux de plus de 62 ans, bénéficient de ressources en lien direct avec leur handicap (AAH<sup>8</sup>) qui peuvent être cumulées avec d'autres indemnités ou allocations (ASS, complément de ressources).

Pour les personnes bénéficiant d'une retraite se pose toujours la question de leur maintien à la résidence accueil pour des raisons pécuniaires. En effet, le changement de statut (passage généralement de l'AAH à la retraite, pour tous le minimum), entraîne une baisse considérable de l'allocation logement.

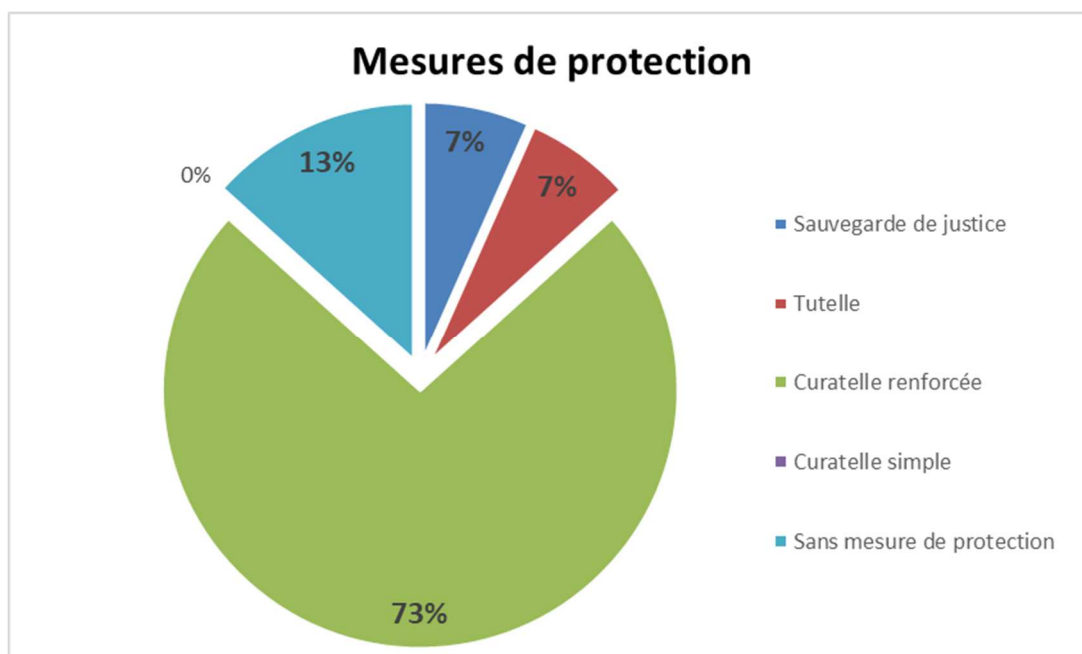
A cette baisse de ressources s'ajoute la fin de prise en charge financière permettant par exemple l'intervention d'une aide à domicile. Alors que la personne vieillit et que son niveau d'autonomie nécessite souvent davantage de soutien, elle se trouve pour autant avec une capacité financière moins importante, dans l'obligation de mettre un terme à certaines prestations (sauf, si elle peut recourir à l'APA<sup>9</sup>).

<sup>8</sup> Allocation Adulte Handicapé

<sup>9</sup> Allocation personnalisé d'Autonomie

➤ Mesures de protection sur l'année 2019

Mesures de protection	Nombre de résidents concernés
Sauvegarde de justice	1
Tutelle	1
Curatelle renforcée	11
Curatelle simple	0
Sans mesure de protection	2



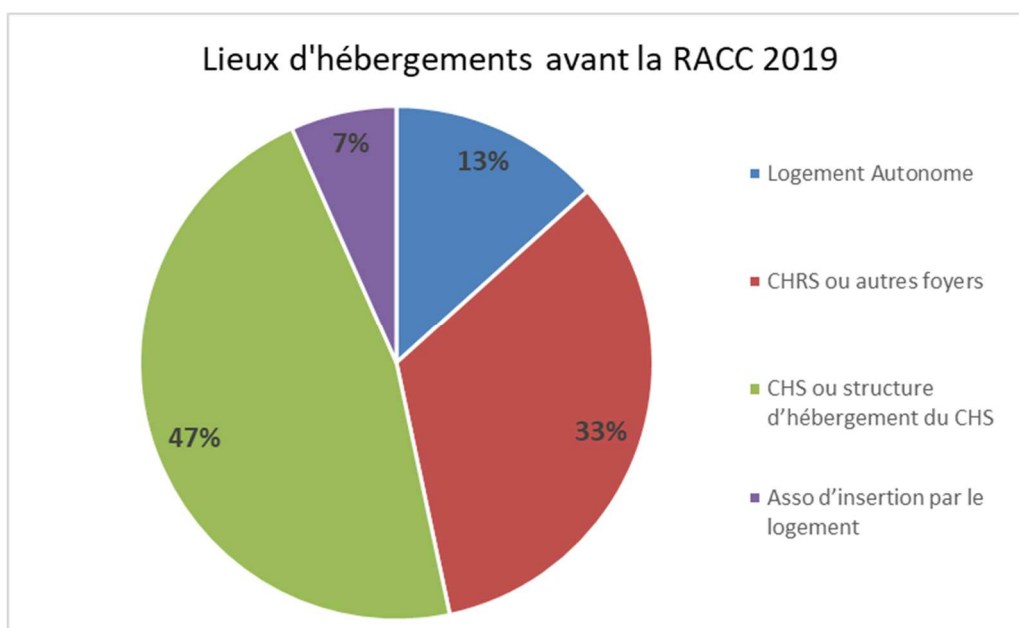
86 % des résidents accueillis bénéficient d'une mesure de protection.

Les associations tutélaires sont des partenaires que nous rencontrons et contactons très régulièrement afin de faire le point sur la situation et de toujours ajuster au mieux notre accompagnement.

Certains sont également sous tutelles familiales, ce qui nécessite généralement des échanges plus étayés et explicités, notamment pour le suivi des redevances d'occupation ou lorsqu'il faut intervenir sur des questions administratives particulières. Lors d'une hospitalisation pendant l'été, le médecin psychiatre d'un résident, du fait de sa décompensation, a sollicité une sauvegarde de justice en l'absence de la préexistence d'une mesure de protection. Cette sauvegarde de justice n'a pu s'amorcer qu'en Décembre 2019. Cependant, la mandataire judiciaire nommée pour exercer cette mesure n'a pas réussi à entrer en contact avec le résident, hospitalisé à nouveau en fin d'année et refusant cette sauvegarde de justice.

Deux résidents ne bénéficient pas de mesure de protection. L'un est soutenu par sa famille pour les démarches administratives et financières. L'autre a fait le choix de ne pas solliciter la mise en place d'une curatelle à la suite d'une MAJ qui a pris fin en Octobre 2017. Des rendez-vous réguliers avec la référente sociale ont lieu afin d'assurer une veille sur la gestion administrative et financière de ces personnes lorsqu'elles adhèrent à l'accompagnement. Elle les soutient en leur apportant des conseils (ex : mise en place de virements pour les charges mensuelles, ...) et en l'accompagnant dans le tri de leurs documents administratifs.

## ➤ Lieux d'hébergement des résidents avant leur accueil au sein de la résidence accueil



Comme indiqué précédemment, seul un nouveau résident a été accueilli au cours de l'année 2019. Celui-ci était orienté par l'Habitat Accompagné "Les 2 vallées 35".

Les statistiques concernant les lieux d'hébergement et de logement précédant l'accueil au sein de notre établissement sont restés les mêmes à savoir que 47 % des résidents étaient hospitalisés ou accueillis dans une structure du CHS<sup>10</sup> avant d'intégrer la résidence accueil, tandis que 4 des personnes hébergées par des « associations d'insertion par le logement » étaient orientées par l'un des services ou des établissements de notre association, à savoir :

- Le service sous-location
- L'établissement Hébergement Accompagné « Les 2 Vallées 44 » qui accueille et accompagne temporairement des personnes en situation de handicap psychique dans la construction de leur projet « logement »
- Le CHRS Le Val.

## ➤ Les ré-hospitalisations

Parmi l'ensemble des personnes accueillies, sortant directement ou non d'un CHS, nombreuses ont connu dans leurs parcours de longues et fréquentes périodes d'hospitalisation liées entre autres à un type d'habitat ou d'hébergement inadapté ou insuffisamment sécurisant.

L'accueil au sein de la résidence a donc demandé, à certaines, un réel temps d'adaptation. Mais grâce à un accompagnement soutenant et un important partenariat avec la psychiatrie, le nombre de ré-hospitalisations est resté faible au regard des difficultés rencontrées au quotidien par certains résidents.

Cette année, 3 personnes ont été hospitalisées en psychiatrie et 1 pour des problèmes de santé physique :

- Un résident a été hospitalisé dans les services de psychiatrie du CHS de Blain dans un contexte de décompensation à deux reprises : de Février à Juillet à 2019 et depuis le 13/12/2019. Un lien avec l'équipe de la résidence accueil a été maintenu avec le CHS de Blain ainsi que le CMP de Savenay lors de ces hospitalisations. Le retour à la résidence s'organise avec des permissions à la demi-journée ou à la journée complète sur des temps d'activité afin de maintenir le lien, favoriser sa réintégration dans le groupe et lui permettre d'accepter progressivement son mode d'habitat.

- Le dernier résident arrivé dans le courant de l'année 2019, vivant en logement diffus, a sollicité 2 hospitalisations en psychiatrie : une semaine pendant l'été et deux semaines lors des fêtes de fin d'année. La mise en place d'hospitalisations séquentielles est en réflexion pour lui permettre d'apaiser ses angoisses.
- Un résident souffre de problèmes de santé physique multiples. En 2019, il a été hospitalisé un mois suite à une greffe de moelle osseuse. Cette intervention a nécessité un accueil en service de soins de suite pendant plusieurs semaines.
- Un résident a été hospitalisé à deux reprises en psychiatrie (10 jours en Août puis 2 mois de mi-août à mi-octobre) suite à une agression physique à son domicile courant Août. Une consultation en EMDR a été sollicitée.

Nous continuons de constater le faible taux de ré-hospitalisations en psychiatrie pour ce public issu pourtant majoritairement d'une sortie d'hospitalisation ou d'une structure d'hébergement du CHS. D'autre part, nous constatons que les hospitalisations sont plus courtes avec des aménagements possibles à la sortie : retour progressif sur le logement par exemple, hospitalisations séquentielles, ... Le temps de l'hospitalisation, l'équipe de la résidence accueil maintient un lien avec l'équipe soignante du centre hospitalier et avec le résident dès que cela est possible pour faciliter le retour sur l'établissement.

(Voir Tableaux récapitulatifs pages suivantes)

Personnes	Lieu hébergement avant entrée RACC	Historique des hospitalisations ou d'un hébergement dans une structure du CHS (2 ans avant l'entrée au sein de la RACC)	Date entrée Résidence accueil (N)	Dates ré-hospitalisations depuis l'entrée en RACC	Hospitalisations en psychiatrie au cours de l'année 2019	Causes Ré-hospitalisations
Monsieur A	Sous-location (Coteau)		01/07/2008	Pas de ré-hospitalisation	Pas d'hospitalisation en psychiatrie	
Monsieur B	Hospitalisé en CHS	Hospitalisé d'avril 2007 à son entrée à la RACC (1 an ½ sans interruption)	22/07/2008	Pas de ré-hospitalisation	Pas d'hospitalisation en psychiatrie	
Monsieur N	Hospitalisé au CHS	Hospitalisé au CHS Blain depuis octobre 2017	22/03/2018	2019 : Ré-hospitalisé CHS	Hospitalisation en psychiatrie	Surveillance propos suicidaire, remise en place de traitement
Monsieur L	Hospitalisé en CHS	Hospitalisé au CHS Blain d'avril 2007 à son entrée à la RACC (1 an sans interruption)	08/04/2008	Pas de ré-hospitalisation	Pas d'hospitalisation en psychiatrie	
Monsieur CH	HEBACC 2V35		01/04/2019	2019 : ré-hospitalisation CHS	Hospitalisation en psychiatrie	Angoisses envahissantes
Madame Z	Hospitalisée en CHS	Hospitalisée de 2007 à son entrée à la RACC sans interruption	01/02/2010	2013 : ré-hospitalisation CHS	Pas d'hospitalisation en psychiatrie	Surveillance prise de traitement et réajustement – contrôle santé physique
Monsieur T	HEBACC 2 V44	Hospitalisé au cours de l'année 2009	21/06/2011	2012 : 18/05 au 11/06 : CHS 2013 : ré-hospitalisation CHS	Pas d'hospitalisation en psychiatrie	Alcoolisations massives + décompensation
Monsieur R	CHRS		29/09/2011	2019 : Ré-hospitalisation CHS	Hospitalisation en psychiatrie	Trauma suite à une agression
Monsieur C	Unité de réhabilitation St Jacques	Prise en charge depuis 2008 par le service de Réhabilitation ST	10/11/2011	Pas de ré-hospitalisation	Pas d'hospitalisation en psychiatrie	

		Jacques / Acc. logement autonome				
Monsieur K	HEBACC 2 V44		01/02/2012	Pas de ré-hospitalisation	Pas d'hospitalisation en psychiatrie	
Monsieur Fi	Hospitalisé en CHS	Hospitalisé depuis 2007 avec différents essais pour prise en charge alternative (famille accueil, appartement thérapeutique...)	02/01/2013	2016 : Hospitalisation au CHS	Pas d'hospitalisation en psychiatrie	
Monsieur Bo	Hôtel social	Hospitalisé en 2011 Appartement thérapeutique puis logement collectif en 2012	02/06/2014	Pas de ré-hospitalisation	Pas d'hospitalisation en psychiatrie	
Monsieur Bi	Maison Communautaire	Hospitalisé en logement protégé depuis janvier 2012	18/09/2014	Juin 2018 : hospitalisation au CHS	Hospitalisation en psychiatrie	Repli sur soi / isolement
Monsieur J	HEBACC 2V44		12/02/2015	2019 : Hospitalisation pour greffe	Pas d'hospitalisation en psychiatrie	
Monsieur Bu	Appartement collectif St Jacques	Hospitalisation sous contrainte en 2013	29/05/2015	Pas de ré-hospitalisation	Pas d'hospitalisation en psychiatrie	



## Bilan qualitatif

### ➤ Présence de l'équipe

Dans la continuité de l'année 2018, l'année 2019 a été marquée par de nombreux mouvements de personnel liés à des absences pour congé maternité et une mobilité en interne temporaire. Depuis octobre 2018, suite à un mouvement de personnel interne, l'une des deux monitrices éducatrices titulaires est remplacée. La monitrice éducatrice (également en mobilité interne) assurant ce remplacement depuis octobre 2018 a été prolongée sur le poste jusqu'à décembre 2020. La seconde monitrice-éducatrice titulaire a acté son départ de l'association pour une autre activité, amenant l'équipe à accueillir une nouvelle remplaçante, également présente jusqu'en décembre 2020, fin du congé parental de la collègue absente ayant permis ce chainage de mobilité interne.

Suite à l'ensemble de ces précédents mouvements l'équipe se compose, depuis le dernier trimestre 2019, de la façon suivante :

- une référente sociale à 30%,
- une monitrice-éducatrice à temps plein jusqu'en septembre, puis 80% jusqu'à la fin de l'année,
- un monitrice-éducatrice à 70%.

L'équipe est présente à la résidence du lundi au vendredi de 09h à 17h. Pour les soirées et les week-ends, une astreinte est assurée par un des cadres de l'association.

La référente sociale accompagne les recherches de solutions pour faire face aux difficultés financières, administratives et/ou juridiques, liées au logement, à la santé, ou à la mobilité... Des rencontres sont programmées toutes les 6 à 8 semaines. Afin de permettre aux résidents de créer ou de maintenir un lien de confiance, la référente sociale est présente, autant que faire se peut, sur les temps conviviaux et collectifs.

Les monitrices-éducatrices veillent à la bonne coordination et au bien-être du groupe et des individualités au travers différents temps et espaces. Elles accompagnent la mobilisation conduisant chacun et le groupe à ré-insuffler du dynamisme dans leurs quotidiens respectifs et communs.

### ➤ Le réseau partenarial

L'équipe de la résidence accueil est très investie dans le développement et la qualité de son réseau partenarial qui lui apporte énormément en terme de connaissances et de réflexion quant à sa pratique professionnelle et à son accompagnement auprès des résidents. Elle participe ainsi à des synthèses, des échanges avec les services sociaux, aux temps cliniques organisés avec le CMP de Savenay.

Ce réseau est éminemment important dans l'accompagnement du public. De fait, nous mettre en lien avec les différents acteurs, souvent nombreux, accompagnant les résidents nous permet de centraliser les informations pour certains résidents mais également d'adapter notre accompagnement aux différents événements pouvant impacter le résident que ce soit dans son organisation ou dans son ressenti.

Ces échanges peuvent également nous permettre d'avoir une veille plus conséquente sur certains aspects en fonction de ce sur quoi nos partenaires peuvent nous alerter (inquiétude des infirmiers, du psychiatre, des aides à domicile...) et de nous-mêmes les alerter sur les sujets de leurs missions. Ce travail de collaboration étroit et les liens soutenus exercés sont connus et acceptés par les résidents.

### Le CHS de Blain

Le CHS de Blain est notre principal partenaire, le CMP de Savenay en fait partie intégrante. Depuis 2001, nous travaillons ensemble dans le cadre d'une convention de partenariat ayant pour objectifs :

- « De permettre une prise en charge cohérente de la personne dans son parcours personnel d'insertion sociale et de soins et avoir une coordination formalisée des liaisons entre l'hôpital et le lieu de résidence des personnes accueillies dans un des établissements de l'association Les Eaux Vives ».

- « De développer des liens partenariaux autour de la prévention, de l'information et de la formation ».

Aujourd'hui :

- Le CHS participe à la Commission d'admission de la résidence accueil.
- 2 infirmiers du CMP de Savenay ont été nommés référents de la structure résidence accueil. L'équipe de la résidence peut, si elle se trouve en difficulté, les contacter pour avoir des conseils ou un passage de relais si nécessaire.
- Un Temps d'Evaluation Médico-Sociale (TEMS) est organisé tous les 2 mois entre l'équipe de la Résidence Accueil (monitrice-éducatrices, référente sociale et chef de service) et celle du CMP (Infirmiers référents de la structure, cadre de santé et ponctuellement, si nécessaire infirmier référent du résident). Cette rencontre est l'occasion d'échanger sur plusieurs situations, de proposer des orientations au niveau du suivi tant social que sanitaire et de travailler, d'ajuster notre partenariat en fonction des prérogatives de chaque structure. Ces TEMS sont nécessaires pour communiquer autour des situations des résidents. Concilier accompagnement social et soins médicaux est un levier pour proposer aux personnes en souffrance psychique un accompagnement adapté qui vise leur bien être dans leur logement et leur intégration dans la cité. Ce travail de partenariat avec le CMP apporte notamment des éclairages sur les pathologies et leurs conséquences au quotidien, et inversement une lecture du quotidien de la personne aux soignants, informations indispensables pour comprendre les situations de handicap des personnes et proposer des accompagnements individuels ou collectifs adaptés tant pour nous que pour l'équipe soignante.

### Les autres partenaires

L'équipe de la résidence accueil est amenée à travailler en étroite collaboration avec d'autres partenaires :

- Les services sociaux de secteur
- La mairie
- Les services de tutelle : Actuellement, les temps de rencontre avec le tuteur, le référent de la résidence et le résident ne sont pas formalisés. Les rencontres s'organisent à la demande du curateur ou du référent. Nous constatons que la plupart du temps, les résidents préviennent l'équipe de la venue du curateur.

Par contre, nous observons un réel manque de communication entre le CMP et les curateurs. De ce fait, le référent de la résidence accueil est souvent l'interface entre ces intervenants concernant les projets de la personne (ex : projet logement, départ vacances).

- Les médecins généralistes : L'équipe est amenée à accompagner régulièrement les résidents à des rendez-vous médicaux. En effet, la plupart des résidents se montre angoissé à l'idée d'aller voir un médecin, a peur de ne pas être écouté ou de ne pas comprendre ce qui lui est dit. L'équipe de la résidence est aussi confrontée au problème de transport de la personne pour deux raisons. La première raison est l'emplacement de la résidence qui ne favorise pas l'accès au transport. En effet, les résidents peuvent se rendre à pied faire les premières démarches de soins auprès des généralistes. Mais, lorsqu'il y a une orientation vers un spécialiste, ils doivent alors se rendre sur des communes plus conséquentes et emprunter les transports en commun. La deuxième raison est la prise en charge des transports par la sécurité sociale qui se fait moindre pour des raisons financières. De ce fait, la prise en charge du transport en ambulance est à la charge de la personne. Au vu des ressources financières et du coût du transport, certains résidents préfèrent alors se priver de soin. Un travail collectif auprès des résidents reste à développer pour les familiariser au transport en commun (notamment train et car LILA) et dépasser ainsi leurs angoisses tout en respectant leurs capacités.
- La CAF ;
- Le FSL ;
- Pôle Emploi ;
- Les associations sportives et culturelles ;
- Les organismes d'aide à domicile : Nous travaillons en étroite collaboration avec les organismes d'aide à domicile. Pour certains résidents, les aides à domicile peuvent intervenir quotidiennement pour

préparer les repas, faire le ménage, s'occuper du linge ou encore les accompagner pour les courses. Elles ont donc une place importante dans le quotidien des résidents. Une fois toutes les 8 semaines, un temps d'échange est organisé entre l'équipe de la RACC et les aides à domicile afin de faire le point sur les situations des résidents, de mettre en place des outils adaptés pour faciliter le quotidien (planning semaine, horaires fixes, cahier de transmission, ...) et enfin leur permettre de transmettre leurs observations, leurs réflexions, voire certaines fois leurs interrogations. Il a également été instauré un temps d'échange et d'évaluation de l'intervention de l'aide à domicile et de l'implication du résident dans cette prise en charge en présence de celui-ci, de l'aide à domicile et d'un représentant de l'équipe RACC. Ce temps d'évaluation a lieu généralement tous les 6 mois, et peut permettre de faire évoluer une intervention fonction des capacités et envies de la personne (augmentation ou diminution des heures d'intervention). Cependant, au vu des changements d'équipe pendant l'année 2019, ce temps d'évaluation n'a pas pu être maintenu systématiquement. L'équipe a plutôt privilégié les temps informels avec les aides à domicile.

La majorité des résidents bénéficie d'un accompagnement par les aides à domicile du CCAS de Savenay, une auxiliaire de vie en assure la référence. L'arrivée d'un nouveau Responsable au CCAS de Savenay dans le courant de l'année 2018, l'arrivée de nouvelles auxiliaires de vie et des échanges téléphoniques réguliers avec l'équipe de la Résidence accueil ont suscité le projet d'une rencontre. Celle-ci a eu lieu en Septembre 2019 avec la présence du Responsable du CCAS de Savenay, La Cheffe de service et l'équipe de la Résidence accueil. Cette rencontre a eu pour objectif de présenter les missions, le fonctionnement et les modes d'intervention de chacun pour permettre d'optimiser le travail de collaboration déjà existant.

- Le Groupe d'entraide Mutuelle : l'Association « La Main Ouverte ». Les locaux du GEM se trouvent à proximité de la résidence, à 2 minutes à pied. Le planning du GEM est affiché au sein de la résidence facilitant son accès pour les résidents. Des résidents de la Résidence Accueil, particulièrement une personne membre du bureau, et également des autres établissements de l'association, sont impliqués au sein du GEM.

Dans le cadre de cette mise en réseau et travail partenarial, l'équipe intervient également sur des temps ayant une implication au-delà du secteur d'implantation de la structure :

- En Janvier 2019, l'équipe de la résidence accueil s'est associée à celle des Hébergements Accompagnés pour convier le personnel de l'unité de réhabilitation du CHS de Saint Nazaire. L'objectif de cette rencontre était de présenter nos établissements susceptibles d'accueillir les patients hospitalisés au sein de l'unité de réhabilitation en projet de sortie.
- En Février 2019, les équipes des établissements du pôle Hébergement Accompagné ont été sollicitées par les assistantes sociales des EDS de Savenay et de Saint Etienne de Montluc afin de bénéficier d'une présentation ainsi qu'une visite des différents établissements. Cette rencontre devait répondre à un objectif d'interconnaissance suite au remaniement des CMS en EDS et avec notamment l'arrivée de cadre de proximité sur les EDS.
- En Septembre 2019, un infirmier libéral intervenant récemment auprès d'un des résidents a fait la démarche de se rapprocher de l'équipe pour se présenter. En Parallèle, celle-ci a pu présenter son mode d'intervention auprès des résidents.
- En Septembre 2019, les équipes de la résidence et de l'hébergement accompagnés « Les 2 vallées 44 » ont rencontré le personnel de la maison communautaire de Pontchâteau qui est rattachée au CHS de Blain. Cette rencontre dans le cadre de la convention de partenariat liant le CHS et l'Association afin de mesurer au mieux les nuances d'accompagnement sur les différents dispositifs proposés, quelles passerelles pourraient être mise en place entre Maison communautaire, résidence accueil et/ ou hébergement accompagné.
- En Octobre 2019, l'ensemble des équipes des établissements du Pôle Hébergement, dont celle de la Résidence Accueil, a bénéficié d'une présentation des missions de l'UDAF Familles gouvernantes, nouveau dispositif qui a vu le jour en 2019. Rencontre bénéfique pour les deux équipes accompagnant un public en souffrance psychique, cette découverte mutuelle permet d'accompagner au mieux les évolutions de projet des résidents.

- En Novembre 2019, l'équipe du SAMSAH de Saint-Brévin les Pins est intervenue pour présenter ses missions auprès des équipes du Pôle Hébergement. En effet, le SAMSAH a élargi son secteur d'intervention ce qui permet aux établissements de Savenay d'avoir la possibilité de solliciter ce type d'accompagnement médico-social en soutien avec celui des équipes des établissements. La Résidence accueil projette une rencontre pour présenter la situation d'un des résidents rencontrant de nombreux problèmes de santé.

### ➤ L'accompagnement individuel

L'équipe de la résidence accueil privilégie un travail d'orientation et d'accompagnement vers les services relevant du droit commun mais est aussi amenée quotidiennement à assurer un accompagnement social. Pour cela :

**Elle rencontre au moins une fois par semaine le résident à son domicile ou au bureau ou en extérieur** (voir tableau suivant).

Cette rencontre permet de veiller au bien-être de la personne par le biais de l'échange et de l'investissement de son logement. C'est un temps pour co-construire la relation permettant d'avancer ensemble dans un lien sécurisant. Ceci peut conduire la personne à exprimer plus facilement ses difficultés et engendre une réflexion sur les possibilités d'étayages par le biais d'outils, de tiers (schéma, agenda, aide à domicile, portage de repas...).

**Dans le cadre de ces rendez-vous ou à la suite de ceux-ci, l'équipe oriente et soutient les résidents dans :**

#### A) Les démarches administratives et budgétaires :

Même si la plupart des résidents sont sous mesure de protection, des liens très réguliers avec les organismes tutélaires sont nécessaires. Par exemple, lorsqu'un résident reçoit un courrier (ou une publicité, un appel téléphonique, etc...) qu'il ne comprend pas, ou qui génère de l'angoisse, il nous sollicite généralement directement cherchant dans un premier temps à être rassuré ou écouté, et dans un second temps à être accompagné pour faire le lien avec son délégué à la tutelle si nécessaire. Si venir demander leur est problématique, les résidents arrivent généralement à nous témoigner leurs angoisses autrement que par une demande directement formulée, invitant ainsi l'équipe à s'enquérir de leur bien-être.

#### B) Les démarches liées au logement :

Dans le cadre du projet de la nouvelle résidence accueil qui impliquera la fermeture des logements diffus au profit d'un nouveau collectif, un résident, ne souhaitant pas intégrer ce collectif, a envisagé de faire une demande de logement HLM. La référente sociale a pu répondre aux interrogations de Monsieur.

#### C) Les démarches d'insertion sociale, de l'emploi et de la formation :

Deux résidents ont sollicité la référente sociale pour être accompagnés dans la réalisation de stages en ESAT. La référente sociale les a soutenus dans ce projet en se mettant en lien avec le Chargé d'insertion de l'ESAT de « La Soubretière » de Savenay, en participant aux bilans de stage, en les soutenant dans la rédaction de leur lettre de motivation, ...

M. B. a réalisé deux stages de deux semaines au sein de cet ESAT en 2019 en espaces verts, à mi-temps. Le bilan a révélé que les difficultés actuelles de Mr étaient trop importantes pour continuer en espace vert. L'équipe de l'ESAT l'a orienté vers la sous-traitance. Toutefois M. n'a pas souhaité expérimenter ce nouvel atelier et a ainsi mis fin à ses projets professionnels.

M. J. a formulé la demande de reprendre son projet professionnel dans les espaces verts ; il a été accompagné par la référente sociale dans l'objectif de reprendre des stages. La demande a abouti à une programmation. Cependant, sa santé physique n'a pas permis de mener ce projet à terme.

M. N., qui a fait ses démarches seul par choix, a dû suspendre ses projets au regard de difficultés psychiques conduisant à une hospitalisation SDRE<sup>11</sup>. Ce résident n'en oublie pas pour autant son désir de reprendre une activité professionnelle.

#### D) Les démarches relevant du domaine de la santé :

Nous constatons la confrontation à un public de plus en plus vieillissant, qui nous oblige à devoir développer notre réseau partenarial (Foyers-Logement, Foyers de vie, EHPAD, CLIC, services de géronto-psy, CARSAT, Mission Interface...) afin de répondre de façon plus adaptée aux nouveaux besoins des résidents.

L'équipe assure **une « veille sanitaire » en étant attentive à tout changement de comportement, d'humeur... et cela en lien avec le CHS de Blain**. En effet, chaque changement de comportement, d'humeur peut être significatif et indicateur d'un mal-être. Pour l'équipe de la résidence accueil, les rencontres hebdomadaires avec les résidents sont un réel support à ces observations. Elle peut ensuite se mettre en lien avec l'équipe psychiatrique du CMP afin d'échanger sur les conduites à tenir vis-à-vis du résident (être présent, multiplier les visites dans la semaine, fixer un RDV avec son infirmier référent ou son psychiatre ou encore envisager une hospitalisation...). Avec le temps, l'équipe appréhende plus aisément certains symptômes ou troubles du comportement grâce à une véritable relation de confiance instaurée avec les résidents (suivi depuis plus de trois ans) et une meilleure connaissance des pathologies (formations extérieures, participation aux temps cliniques avec l'équipe du CMP, analyse de la pratique...)

Certains résidents souffrent d'une addiction (alcool, stupéfiants, nourriture, jeux) qui ont conduit trois résidents à s'inscrire dans une démarche de soins. L'équipe les a orientés vers des dispositifs de soins adaptés. Deux ont mis en place un suivi ambulatoire en addictologie.

Un s'est impliqué dans un suivi régulier avec la diététicienne du CMP depuis près d'un an.

Dans ce cadre, des synthèses ont été programmées en 2019, à l'initiative de l'équipe de la résidence, avec les mandataires judiciaires ainsi que le personnel soignant. Elles avaient pour finalité d'échanger nos regards sur les situations et évaluer si le projet Résidence accueil était encore cohérent et/ou comment pouvions-nous l'adapter aux évolutions individuelles.

#### E) Les démarches liées au maintien ou à la reprise du lien familial :

Un résident, père d'une jeune fille âgée de 17 ans, a souhaité entrer en contact avec celle-ci par l'intermédiaire de l'IME où elle est prise en charge en journée. L'équipe a soutenu ce projet, favoriser les relations familiales faisant partie de ses missions. Une rencontre avec l'éducatrice référente, la psychologue de l'IME, le résident et la référente sociale de la résidence accueil a été organisée en Septembre 2019. Monsieur a pu prendre connaissance du projet personnalisé de sa fille.

#### F) Les démarches judiciaires :

Deux résidents ont eu recours à des dépôts de plaintes en 2019 ; l'équipe les a accompagnés dans leurs démarches en lien étroits avec leurs mandataires judiciaires.

Un résident a, quant à lui, eu affaire à la justice dans un cadre lui étant préjudiciable, l'affaire étant encore en cours, l'équipe est également partie prenante de l'accompagnement de M. dans ses démarches.

- **Elle organise la vie en collectivité :** (cf partie suivante)
  - Respect des règles et des espaces collectifs
  - Gestion de la vie en collectivité
  - Organisation des temps de rencontre, d'échanges et d'activités avec les résidents.
  
- **Elle facilite l'intégration du résident dans la cité :** (cf partie suivante)

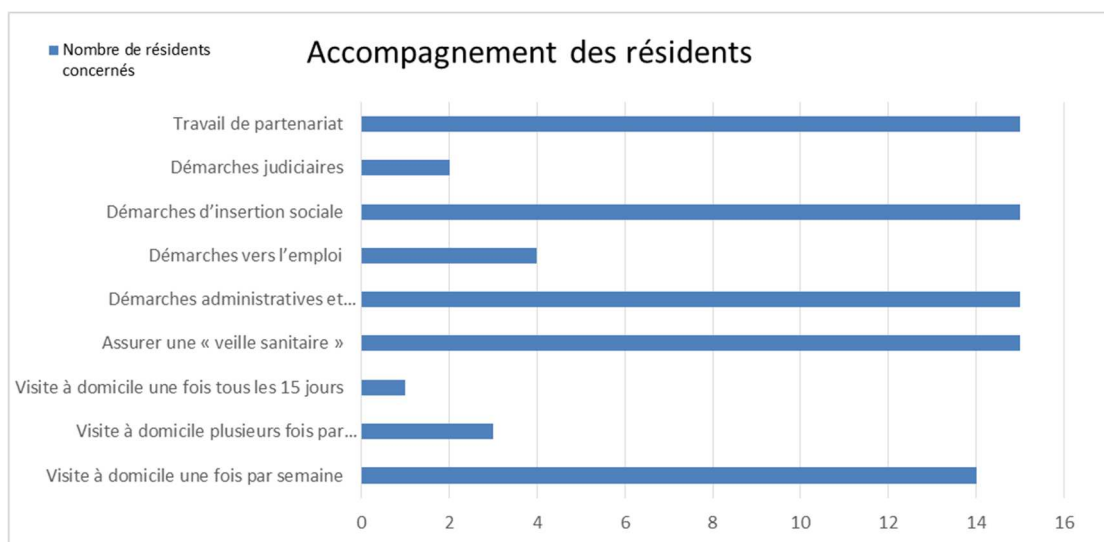
---

<sup>11</sup> Soins sans consentement sur Décision d'un représentant de l'Etat

- Relation avec le voisinage et les commerces de proximité
- Gestion du temps libre
- Occupation quotidienne si besoin
- Accompagnement et orientation vers le GEM (Groupement d'Entraide Mutuelle).

#### RECAPITULATIF DES ACCOMPAGNEMENTS REALISES AU COURS DE L'ANNEE 2019

Type d'accompagnement	Nombre de résidents concernés
Visite à domicile une fois par semaine	14
Visite à domicile plusieurs fois par semaine	3
Visite à domicile une fois tous les 15 jours	1
Assurer une « veille sanitaire »	15
Démarches administratives et budgétaires	15
Démarches vers l'emploi	4
Démarches d'insertion sociale	15
Démarches judiciaires	2
Travail de partenariat	15



Normalement, nous rencontrons au minimum une fois par semaine chaque résident. Cependant, pendant les périodes d'essai ou suite à des retours d'hospitalisation, nous mettons alors en place un suivi plus soutenu et contenant avec des visites à domicile plus fréquentes. De plus, le premier résident, qui est arrivé à l'ouverture de la structure n'est vu qu'une fois toutes les deux semaines. Celui-ci est suffisamment présent sur le collectif, l'équipe a jugé (au regard de son ancienneté et de ses besoins actuels), un manque de sens à continuer de le voir toutes les semaines. Au fur et à mesure des années, l'équipe tient à adapter ses accompagnements en fonction de la souffrance psychique de la personne accueillie mais aussi de son individualité, son caractère et du besoin exprimé et évalué pour le maintien du bien-être de chacun des résidents.

#### ➤ L'accompagnement collectif

Point central de la résidence accueil, il permet de maintenir un lien social et de rompre un isolement souvent délétère au regard des souffrances psychiques individuelles. L'équipe accompagne le groupe dans son fonctionnement, balise un environnement bienveillant tentant de permettre à chacun de trouver, dans le groupe et l'instant, une place adaptée.

La mobilisation des résidents pour l'organisation des temps collectifs reste un objectif majeur de l'équipe du fait de leur impossibilité, difficulté parfois importante de le faire seul. L'équipe note également que les résidents sont consommateurs d'activités et de sorties sans pour autant être force de propositions. Pour cela, l'équipe a pu mobiliser, sous forme de petits groupes, des résidents désireux et en capacité de s'impliquer davantage. Ce fut le cas notamment pour l'organisation de temps forts, tels que la célébration des 10 ans de l'établissement, ainsi que la fête des voisins.

Afin de construire ce fonctionnement commun, l'équipe à plusieurs outils :

### **Les temps collectifs (cf tableau pages suivantes)**

#### La salle de convivialité :

Elle est ouverte de 14h à 16h du Lundi au Vendredi, selon les sorties et activités proposées. L'ambiance y est conviviale. Cette année, l'équipe a pu constater que les échanges y étaient plus présents et moins initiés par l'équipe. Il est arrivé à l'équipe d'improviser des temps d'activités afin d'accompagner ce regain de dynamisme.

La salle a été ouverte à multiples reprises en autogestion, en parallèle d'une sortie ou d'une activité. C'est une alternative bien accueillie par les résidents lorsque nous ne pouvons pas être présents. La demande d'ouvrir le week-end, en journée, a plusieurs fois été formulée par les résidents. Cependant, les modalités sont toujours en réflexion. En effet, certains événements, ayant eu lieu en cours d'année, ont fait naître des craintes quant à l'intrusion de personnes extérieures à la résidence au sein du collectif.

Force est de constater que les temps collectifs prennent forme plus facilement avec la présence de l'équipe. Du fait de leurs problématiques, la majorité des résidents est parfois centrée sur elle-même et rencontre des difficultés à s'ouvrir aux autres. Les résidents viennent à la salle de convivialité pour rompre l'isolement et trouver un lieu d'échange facilité par la présence du tiers de confiance : l'intervenant.

#### La réunion locataire :

Ce temps collectif récurrent, mis en œuvre depuis l'ouverture de la résidence, a lieu toutes les 6-8 semaines, dans la mesure du possible. La réunion des locataires a lieu en présence de l'ensemble des résidents, des 3 intervenants et du chef de service. Elle dure une heure pour des raisons de fatigabilité et/ou fragilité d'attention ce qui permet de favoriser la richesse des échanges. Elle se déroule en plusieurs temps distincts :

- un tour de table permettant à chaque locataire de s'exprimer sur ses souhaits autour des activités et des sorties. Ceci étant conclu de facto par un échange immédiat sur la faisabilité des demandes (coût, durée, transport...). L'équipe reste également force de propositions.
- Le vécu de chacun sur la collectivité : la salle, le voisinage et le vivre ensemble. En effet, ce temps permet également de réguler la vie en collectivité, avec notamment le rappel de la nécessité de l'implication de chacun dans les tâches collectives d'entretien en s'appuyant sur l'outil planning. La régulation médiatisée des problématiques pouvant avoir lieu par la suite, ces sujets délicats sont cela dit peu abordés par les locataires sur ce temps-là, lui préférant les rencontres hebdomadaires.
- Un point sur l'association (nouveaux projet, changements organisationnels...).
- un retour sur les demandes faites durant la dernière réunion.

Le taux de présence est assez fort, seules les personnes ayant un rendez-vous médical sont absentes ou bien les personnes qui ont parfois oublié ce « rendez-vous » du groupe.

#### Les plannings :

Au regard des difficultés notables de plusieurs résidents sur la question des repères temporels et de la projection permettant une contenance rassurante, l'équipe travaille à la réalisation de plannings. Ils sont généralement réalisés sur 2 à 3 semaines pour amener une « notion de temporalité », informer les résidents de l'organisation des jours à venir (ouverture de la salle de convivialité, sorties, activités, horaires, information sur les animations que proposent la ville sur les temps du week-end), faciliter leurs inscriptions aux animations.

Cet outil est bien repéré par la plupart des résidents. En effet, ils les consultent régulièrement mais peinent à s'y inscrire. De fait, l'équipe aborde de manière régulière l'importance de l'inscription afin de faciliter l'organisation des

activités et d'éveiller les responsabilités individuelles face à la notion d'engagement dans un groupe, notion souvent abstraite pour notre public.

L'équipe veille à ne pas être dans de l'occupationnel ou du sur-occupationnel, en proposant à une fréquence raisonnable des temps collectifs. Ceci pouvant permettre aux résidents d'investir d'autres projets extérieurs à la résidence accueil. Chaque semaine, l'équipe propose en moyenne une sortie ou activité et ouvre la salle de convivialité les autres après-midis.

### **Les activités récurrentes**

Certaines activités ont été pérennisées au regard de l'appétence nommée par les résidents qui les pratiquaient.

#### L'atelier cuisine :

C'est un temps partagé en groupe restreint (3 à 4 résidents et 1 ou 2 professionnelles), sur inscription. Il a lieu une à deux fois par mois, en alternance avec des petits déjeuners et peut prendre des formes diverses. Étant construit à la base sur le déroulement : choix du menu, courses, confection puis partage du repas ; ce temps a pu être modulé. En effet, en 2019, la demande d'animer une soirée par mois en présence de l'équipe fut particulièrement forte. Ainsi, l'atelier cuisine initialement proposé sur le temps du midi a pu s'effectuer sur des soirées avec un nombre de participants plus important. Ces soirées ont pour but de décroïsonner l'accompagnement quotidien et de créer davantage de liens entre résidents sur un moment de partage, de convivialité. Il est à remarquer que certaines périodes de l'année comme celles des fêtes de fin d'année ou des congés estivaux, la solitude et l'angoisse peuvent être plus accentuées pour les résidents. La présence de l'équipe et le rappel de l'existence du reste du groupe dans un cadre « décalé » peuvent être mobilisant et rassurant. Il y a aussi sur ces temps de soirée un échange créé autour de la « recherche » du plaisir, se faire plaisir dans ce partage.

Lors de l'atelier sur le temps du midi, nous échangeons davantage sur leurs habitudes d'achats, leurs choix alimentaires, l'élaboration d'un menu équilibré, la préparation des repas. Les informations récoltées lors de ce moment privilégié nous permettent de réaliser des liens avec les interventions d'aide à domicile. C'est également un moment privilégié pour les résidents de partage privilégié avec l'équipe et réciproquement.

#### Les petits déjeuners :

Demande constante de la part des résidents. L'ambiance y est généralement détendue. Il vient apporter aussi un rendez-vous, un moment de rencontre dans la matinée des résidents qui peut parfois être longue, avec pour certains des levers forts matinaux. Ce temps est programmé à différents moments de la semaine, ce qui permet à différents résidents d'y participer. Ce temps, très apprécié des résidents génère des échanges sur les temps collectifs de la semaine à venir, mais aussi sur la vie en collectif et l'actualité. Nous constatons que la majorité des résidents ont un rapport à l'alimentation particulier, avec une tendance à se « remplir ». Nous pensons faire évoluer ce temps avec une participation plus active des résidents (courses à la boulangerie ou confection de petits déjeuners à thème). Aborder aussi l'équilibre alimentaire, le bien-être psychique et corporel par l'apport de nouvelles connaissances et habitudes ; prise de trois repas « mesurés » par jour est toujours un objectif de ces « activités » sur le support alimentation.

#### Atelier « bien-être » et relaxation :

Cette année, l'atelier Bien-être a été remis en place, à la demande des résidents. Ce temps est en alternance des ateliers relaxation. Les résidents continuent de s'investir sur ces temps. L'équipe a pu constater une confiance tendant à s'accroître (demandes de soins de la part de résidents plutôt réfractaires par le passé). Afin d'en faire profiter un maximum de résidents, ces temps ont été ouvert au pôle hébergement, favorisant ainsi les échanges entre résidents des structures. Concernant l'atelier relaxation, cette année, le pôle a pu s'équiper de matériel supplémentaire (tapis de sol, balles de massage) ; permettant ainsi des séances plus complètes.

La socio-esthéticienne n'est pas intervenue cette année, faute de participation les années précédentes. De plus, Avoir une intervention extérieure sur cet atelier « Bien-être » n'a pas été sollicité par les résidents en 2019.

#### Les sorties au cinéma et au bowling :

Ce sont des demandes récurrentes auxquelles nous répondons dès lors que cela est possible.



#### Les sorties :

Elles ont lieu en fonction de ce qui émerge de la réunion des locataires, de la saison (conditions météo, par exemple, pour se balader en bord de mer) et des occasions (spectacle, expositions...). Dans l'ensemble, elles sont très appréciées des résidents.

#### Sport adapté :

Le projet a été initié à la fin 2017 suite à plusieurs rencontres avec des éducateurs sportifs du département, les intervenants de la résidence et les résidents intéressés. Les activités sportives ont démarré à l'automne avec un investissement régulier des résidents intéressés. Ce temps a été ouvert au pôle hébergement ainsi qu'au GEM. La pérennisation de ce temps et l'inscription régulière des résidents a pu permettre de se projeter avec eux vers des défis sportifs, soutenus par l'engouement et la relation instaurée avec les éducateurs sportifs départementaux : participation aux Virades de l'espoir et au RAID solidaire Loire-Atlantique au Lac de Vioreau.

#### Randonnée :

L'équipe a proposé ces temps à partir du printemps, suite à un besoin d'activité physique constaté sur la résidence accueil et sur les autres structures du pôle hébergement. La finalité a été la participation à une randonnée organisée sur le département. Le constat de l'équipe, est que malgré une météo ou des conditions difficiles, certains résidents tiennent à perpétuer ces randonnées avec les autres structures, été comme hiver.

<b>OBJECTIFS</b>	<b>ACTIONS</b>	<b>MOYENS</b>	<b>PROJECTION</b>
<p>l'hygiène ?</p> <p>l'accompagner</p> <p>la pensée puis les</p> <p>la confiance en</p> <p>l'équilibre</p> <p>un menu</p> <p>reproduire chez</p> <p>l'absence de l'odorat /</p> <p>du plaisir face à la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rappel des précautions de base : se laver les mains ne pas goûter les aliments</li> <li>- Aider le résident à organiser son plan de travail</li> <li>- Nommer les étapes à entreprendre</li> <li>- Respecter et valoriser le savoir-faire du résident</li> <li>- Donner des responsabilités</li> <li>- Favoriser la prise d'initiatives</li> <li>- Valoriser le résident dans sa tâche</li> <li>- Élaborer des menus simples, variés et faciles à reproduire</li> <li>- Favoriser le « fait maison »</li> <li>- Découvrir de nouveaux aliments</li> <li>- Travailler la présentation</li> <li>- Créer un climat détendu et convivial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activité en petit groupe : Trois à quatre résidents à chaque atelier</li> <li>- fréquence : une à deux fois par mois</li> <li>- Prévoir un budget maximum pour les repas</li> <li>- Participation des résidents : 2 euros.</li> </ul>	<p>Programmer une récurrence sécurisante permettant peut-être un glissement de responsabilité de l'équipe assez porteuse aujourd'hui vers une prise d'initiative des résidents</p>
<p>la société</p> <p>une critique et sa</p> <p>en respectant</p> <p>l'espace et le</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travail autour du comportement : ne pas sortir fumer durant la séance, ne pas s'alcooliser avant/pendant la sortie</li> <li>- Travail autour de la ponctualité : respect d'un horaire donné/durée de la séance du film</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence : tous les 3 mois</li> <li>- Coût: 5.60 euros/séance (participation résident : 2.80 euros)</li> </ul>	<p>Etablir un balisage suffisamment sécurisant pour permettre aux résidents d'organiser ces temps seuls (les week-ends par exemple)</p>

	- Amener le résident à s'approprier ce type de sortie lors des week-ends ou soirée	- Utilisation de moyens de communication divers : journaux, Internet, téléphone		
<b>Sortie bowling</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La socialisation</li> <li>- Partager un moment convivial</li> <li>- Participer à un jeu en groupe</li> <li>- Accepter les règles d'un jeu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travail autour du savoir-être en lieu public et en activité collective (chaussures adaptées obligatoires, sécurité sur les pistes...)?</li> <li>- Travail autour de l'hygiène (ex : / chaussures et chaussettes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activité régulière : tous les 3 mois</li> <li>- Coût : 4 euros/partie (participation résident : 2.50 euros/partie)</li> </ul>	
<b>Salle de convivialité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer une dynamique de groupe</li> <li>- Investissement du lieu collectif</li> <li>- Sortir la personne de son isolement // offrir la possibilité de créer du lien pour rompre l'isolement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'activités ponctuelles et régulières</li> <li>- Ouverture quotidienne de la salle</li> <li>- Créer un climat chaleureux : décoration de la salle, TV, radio, jeux de sociétés</li> <li>- Mise en place de réunion des locataires toutes les 6/8 semaines environ</li> <li>- Inciter les résidents à être « acteurs » dans la salle : faire du café, servir, débarrasser, entretien de la salle, participation financière</li> <li>- Favoriser les liens, les échanges entre les résidents</li> <li>- Mise en place d'activités extérieures</li> <li>- Solliciter le résident : lors des VAD, appeler par téléphone</li> <li>- Accompagner l'échange autour de l'actualité souvent sujet aux débats houleux au sein du groupe</li> </ul>	- Affichage des activités prévues	

<p><b>Activités extérieures</b></p> <p><i>(Sortie à la mer, pique-nique, pétanque, exposition, marchés de Noël...)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faciliter l'intégration du résident dans le quartier</li> <li>- Amener le résident vers l'extérieur</li> <li>- Développer le travail partenarial</li> <li>- Développer les relations avec le monde extérieur</li> <li>- Apporter une ouverture culturelle et de loisirs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation, anticipation, prise de contacts téléphoniques</li> <li>- Concertation des résidents/prise en compte de leur demande/écoute des besoins et envies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation en équipe</li> <li>- Investissement des résidents (lecture de docs, coût...)</li> </ul>	
<p><b>Repas collectifs</b></p> <p><i>Les repas d'anniversaires, à thèmes</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser les liens entre les résidents</li> <li>- Développer l'entraide</li> <li>- Partager un temps convivial</li> <li>- Amener la personne vers l'extérieur</li> <li>- Repérage dans le temps : anniversaire/partage de souvenirs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagner le résident dans l'organisation de cet évènement : menu, courses, préparation du repas</li> <li>- Décoration de la salle, la table</li> <li>- Animer ce temps collectif : être dans la discussion, l'écoute, fond musical</li> <li>- Prise de photos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partage des frais</li> <li>- Mise à disposition de la salle collective</li> <li>- Affichage de l'évènement</li> </ul>	
<p><b>Les petits déjeuners</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- repérage dans le temps (se lever le matin)</li> <li>- partager un moment convivial</li> <li>- travail sur l'hygiène</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- animer ce temps : discussion autour de l'actualité</li> <li>- Accompagner le résident dans l'organisation de ce temps : mettre la table...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- affichage de l'animation</li> <li>- activité régulière : 1 fois par mois</li> <li>- participation financière des résidents : 1 euro</li> </ul>	<p>Faire évoluer ce temps avec une participation plus active des résidents (courses à la boulangerie ou confection de petits déjeuners à thème)</p>

<p><b>Journées inter-structure</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser les interactions entre les résidents des différents établissements</li> <li>- Connaissance pour les équipes d'un public différent</li> <li>- Développer le travail partenarial avec les associations de secteur</li> <li>- Partager des temps conviviaux</li> <li>- Lutter contre l'isolement des personnes accueillies</li> <li>- Fédérer le collectif/ travail sur la dynamique de groupe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions régulières des animateurs de vie sociale</li> <li>- Compte rendus de ces journées (points positifs/points négatifs)</li> <li>- Implications active des résidents (participation aux réunions des animateurs, démarches auprès des partenaires)</li> <li>- Récoltes de lots auprès des partenaires (supermarchés, assurances, banques...)</li> <li>- Fabrication par les équipes et les résidents de chasubles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation du « budget activités » (alimentation, matériel de décoration...)</li> <li>- Régularité des événements (repas de Noël, Olympiades au mois de juin...)</li> <li>- Location de salle</li> </ul>	<p>Poursuivre le travail d'implication des résidents dans la construction et la préparation de ces temps forts – valorisation de leur savoir-faire et être et investissement dans l'association</p>
<p><b>Atelier bien-être / RELAXATION</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amener le résident à prendre un temps pour soi</li> <li>- Travail autour de l'hygiène corporelle et vestimentaire</li> <li>- Valoriser son image</li> <li>- Gagner en confiance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagner les résidents à prendre soin d'eux, à apprendre à se détendre</li> <li>- Favoriser les prises d'initiatives du résident</li> <li>- Créer un climat de détente (musique douce, installation confortable, boisson chaude...)</li> <li>- Aider les résidents à utiliser les produits, les conseiller sur les techniques de massages, de gommage...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mettre à disposition le matériel de soin ainsi que des produits d'hygiène</li> <li>- mise à disposition d'une salle</li> </ul>	

<p><b>SPORT adapté - Randonnée</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre soin de soi, de son corps et de sa tête.</li> <li>- Créer de l'échange, côtoyer du monde.</li> <li>- Reprendre confiance en ses capacités</li> <li>- Découvrir de nouvelles activités.</li> <li>- S'ouvrir sur l'extérieur /rompre l'isolement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation aux temps construits avec les éducateurs sportifs du Département</li> <li>- Mobiliser les résidents pour une cause / vers un but : participation aux virades de l'espoir</li> <li>- Accompagner les résidents à se préparer pour une séance de sport : tenue, alimentation adaptées...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- développement d'un partenariat avec éducateur sportifs départementaux</li> <li>- mobilisation des compétences interne à l'équipe du Pôle</li> </ul>	<p>Volonté de l'équipe élargie du pôle de pérenniser la pratique sportive avec la présence d'un éducateur sportif dédié, l'intervention des éducateurs sportif départementaux étant limité dans le temps (2 ans)</p>
--	--	--	--	--

## Évènements collectifs annuels

### ❖ Mini-séjour

Cette année, à la demande des résidents, le mini-séjour s'est déroulé sur 3 jours au Croisic. Neuf personnes s'étaient inscrites au début du projet, en Janvier 2019 lors d'une réunion des locataires. Une personne a dû se désister pour raison médicale. Une autre ne savait plus comment se positionner face à ce projet le mettant en difficulté. La direction a fait le choix de ne pas maintenir son inscription pour éviter une mise en difficulté sur le groupe. Cette personne a d'autres ressources pour partir en vacances durant l'année.

Le groupe a été accompagné par 2 membres de l'équipe, le troisième étant en arrêt maladie. Les participants au mini-séjour ont financé une partie du séjour. Cette participation a été individualisée en fonction des choix qu'ils avaient faits : chambre individuelle ou partagée, inscription aux activités. Le budget d'activité de la résidence a pris en charge le reste. Le mini-séjour a eu lieu au camping. Le choix du camping pour une question de coût et proximité du littoral a aussi permis une implication des résidents au quotidien sur la durée du séjour de par la préparation des repas et l'entretien des locations. La solution de la location de mobil-home a permis de répondre à une demande de la majorité des résidents d'avoir des chambres individuelles mais il n'y en avait pas moins une certaine promiscuité. Comme les années précédentes cette question a été abordée avec le groupe pendant le séjour.

Suite à la demande initiale des résidents de profiter au maximum de ces trois jours, le mini- séjour a été rythmé par plusieurs activités (visite de terre de sel, balade en bateau, visite de l'Océarium, balade en petit train, pause-café dans les bars, restaurant). Malgré la fatigue du fait d'un rythme un peu intense pour certains, tous ont fortement apprécié cette escapade. A l'image des années précédentes, cette parenthèse vacancière a apporté à l'équipe un regard différent sur les résidents et leurs potentialités.

### ❖ Les Olympiades

A nouveau, les équipes et les résidents de quatre structures de l'Association ont organisé une journée de convivialité basée sur la valorisation des résidents mais aussi la cohésion d'équipe et la détente. Durant la matinée, les résidents et les intervenant(e)s ont pu, par équipe, se livrer à une compétition sans enjeux autour de jeux collectifs : dessiner c'est gagné, grenouille, parcours sportif, et tir à l'arc. Cette nouveauté du tir à l'arc a été permise par notre partenariat depuis quelques mois avec les éducateurs sportifs départementaux qui viennent régulièrement faire découvrir la pratique sportive aux résidents. Accueillir des partenaires extérieurs, connus et appréciés des résidents, sur ce temps a permis de les galvaniser et d'entraîner une forte implication sur ce temps de jeux collaboratifs.

Nous avons ensuite partagé un repas que chacun avait alimenté (certains en préparant les entrées, d'autres les desserts...etc.). Chaque année, les équipes font un pas supplémentaire pour inviter à la participation des résidents sur l'organisation des temps forts. Sur dix réunions, et par soucis de logistique et d'équité (impossibilité à certains moments pour les résidents de se joindre aux équipes), les résidents ont pu être présents à 8 réunions de préparation.

Toujours avec la participation des quatre structures, l'autre temps très attendu de l'année est le repas de fin d'année.

### ❖ Le repas de fin d'année

Temps de partage avec les autres structures d'hébergement du Pôle Nord Loire, ce moment privilégié permet de faire le bilan de l'année et de se projeter vers celle à venir dans un cadre festif. Cette année, cette rencontre s'est déroulée sur l'après-midi et la soirée pour répondre aux attentes de certains de célébrer la fin d'année dans un cadre différent. De plus, le partage du dîner a permis d'accueillir, pour animer le repas, l'Orchestre Music en Vie.

Le choix a été fait d'entamer cette rencontre dès la fin d'après-midi autour du partage d'un goûter et de divers jeux de société pour permettre à tous d'y participer avec le plus investissement possible. En effet, malgré une demande forte des résidents de voir ce temps se dérouler en soirée, certains de par les traitements et/ou leur fatigabilité ont plus de difficulté à participer pleinement à un temps de soirée. De même, le repas et la présence de l'orchestre a été programmé en début de soirée. Ainsi, l'ensemble s'est déroulé de 16h à 18h pour le goûter-jeux et de 18h30 à 23h pour le repas-concert.

Cette proposition autour de jeux de société a permis à chacun de se retrouver au sein de cercles connus de la même structure ou moins habituels, mais portés par les différentes rencontres organisées tout au long de l'année, entre les structures. Comme pour les Olympiades, les résidents ont activement participé à la préparation du repas. Chaque structure a effectué la confection d'un plat des amuses bouches aux desserts ; desserts glacés réalisés cette année par les membres de la Résidence Accueil. Malgré la fatigue qui s'est fait un peu ressentir au cours de la soirée, les résidents ont apprécié ce temps qui pour eux s'apparentait d'autant plus de par l'heure et la programmation musicale à un « réveillon de fin d'année ».

#### ❖ Temps forts occasionnels

##### - Les 10 ans de la Résidence Accueil :

Du fait des absences de deux collègues titulaires sur une majeure partie de l'année 2018 et des remplacements, la célébration de l'anniversaire de la Résidence a été décalé. Ainsi, cette année, les résidents ont pu célébrer leur lieu de vie par le biais de la fête des 10 ans de la résidence accueil. Ce temps a été fortement investi par cinq résidents. Une à deux fois par semaine, l'équipe a pu réunir les volontaires pour préparer cet anniversaire du début à la fin (organisation, choix des activités, proposition de carton d'invitation, puis rédaction d'un article de journal en lien avec la presse locale...). A la suite de cette forte mobilisation, sur un après-midi, les résidents ont pu accueillir les invités et faire connaître leurs habitudes de vie. Ce temps a permis aux résidents de faire du lien avec les autres structures et services de l'association mais aussi avec les partenaires et intervenants de leur quotidien. Cet évènement a bien été identifié comme différent de portes ouvertes. En accord avec les résidents, l'équipe a pris contact avec l'école de musique de Savenay et a pu programmer avec deux enseignantes un interlude musical pour l'ouverture de l'évènement. Suite à cet après-midi de fête ouvert sur l'extérieur, avec la présence également de quelques familles, amis et connaissances des résidents, les réjouissances se sont prolongées, entre nous, résidents de la Résidence et équipe, autour d'un barbecue en soirée. Cette occasion a permis aux résidents présents pour certains depuis l'ouverture de la Résidence de partager leur souvenirs inoubliables avec les « nouveaux » résidents et de créer une belle cohésion de groupe, aidée par le passage, sur invitation, d'anciens salariées de la structure.

##### - La fête des voisins :

Pour les résidents, l'anniversaire des 10 ans de la résidence accueil a été une belle réussite. Ce moment de fête et de partage très apprécié par une grande partie a permis d'ouvrir les portes de leur lieu de vie à quelques-unes de leur connaissances du voisinage. L'envie a été formulée d'initier une fête des voisins pour mieux se connaître qu'au détour d'un trottoir et d'un « bonjour » matinal.

Un résident, en particulier, très lié avec le voisinage, avait pu repérer l'intérêt de certains habitants du quartier pour cet ensemble et la vie qui s'y déroule. En effet, le dispositif de résidence accueil, encore rare sur le territoire, questionne. A nouveau, un groupe, 7 personnes, s'est investi dans l'organisation et la préparation de ce temps convivial programmé en septembre. Cette rencontre organisée en début de soirée pour permettre à tous (travailleurs ou non) d'être présent fut unanimement apprécié. Les résidents avaient pu quelques semaines auparavant inviter le voisinage soit par rencontre directe, soit en déposant une invitation dans les boîtes à lettres. Les résidents soutenus par l'équipe avaient préparé différents plats pour la soirée, les voisins sont aussi venus avec quelques mets à partager. La plupart des résidents et l'ensemble des voisins présents ont formulés leur souhait de recréer l'évènement chaque année. Le seul inconvénient repéré par l'ensemble des participants était le manque de place. 12 voisins étaient présents, ainsi que 3 personnes du GEM (situé également dans le voisinage), les 4 membres de l'équipe (référente, monitrice-éducatrices et chef de service) et 10 résidents. Fort heureusement, la météo a permis des allées et venues entre la salle et l'extérieur. Pour finaliser, cet évènement les résidents ont pu réaliser un article pour le site de l'association.

##### - Les challenges sportifs :

Cette année, dans la poursuite du sport adapté, plusieurs résidents se sont rendus, comme spectateurs ou sportif, aux Virades de l'espoir. Ceci fut l'occasion pour eux de participer pleinement à la vie de la cité. En effet, l'évènement s'est déroulé le week-end et en présence des habitants de la commune et des communes voisines. Quelques-uns étaient positionnés sur 3 kms, tandis que les marcheurs les plus aguerris ont pu participer à une randonnée de 14 kms. Cette participation a été très valorisante pour tous les participants, tant par le challenge relevé que par l'inscription dans une démarche solidaire et ouverte à tous citoyens.



L'implication sportive de cette année grâce au concours des éducateurs sportifs du département a permis aux résidents de participer au 7ème raid solidaire départemental du lac de Vioreau. Ce dernier allie plusieurs disciplines : tir à l'arc, l'escalade, le vélo et la course d'orientation. Ces disciplines ont été abordées en amont lors des séances de sport adapté. Chacun a pu participer à sa mesure à ce Raid. En effet, la participation en équipe permet de se soutenir dans la réalisation des différentes épreuves sportives. De plus, certains résidents dont la santé physique ne leur permettait pas d'assumer un engagement sportif sur toute la journée ont pu participer à l'organisation, notamment en tenant les stands de validation des points étape. Ce Raid solidaire accueillait pour la première fois des sportifs en situation de souffrance psychique. Participation valorisante de par le défi sportif relevé par les résidents mais également l'inscription dans un évènement porteur de sens ; les fonds récoltés étant versés à une association médico-sociale ; et de mixité citoyenne, des sportifs aguerris participant à l'évènement.

Ces deux derniers évènements ont ainsi réuni, sur deux journées, les résidents des quatre structures (résidence accueil, maison relais, 2v44 et 2v35) sur des évènements ouverts à tous citoyens.

### Participation aux activités

Activité	Nombre de séances	Moyenne participants/séance
Salle de convivialité	156	8
Salle auto-gestion	18	-
Atelier cuisine	10	2
Cinéma	4	5
Bowling	3	5
Petit déjeuner	11	7
Atelier bien-être/ socio-esthéticienne /relaxation	17	4
Balades (mer, forêt...)/ randonnées	20	6
Sport adapté	5	5
Sorties culturelles	7	4
Repas collectifs (pots, crêpes, pique-nique)	14	9

## Conclusion

Les évènements de cette année : mouvements de personnel et également arrivée de 2 nouveaux résidents, ont entraîné une nouvelle dynamique au sein du groupe. Toutefois, nous continuons d'observer trois problématiques principales pour les résidents : vieillissement, vulnérabilité et attentisme sur le collectif.

Le constat établi, il y a quelques années, persiste : Les personnes accueillies avancent en âge, leurs capacités s'en trouvent parfois amoindries et leurs quotidiens sont de plus en plus impactés par la prégnance de leur vieillissement. Ceci pose la question de l'adaptation de la résidence à leurs nouvelles difficultés liées à l'âge : déplacement, adaptation logement, nutrition... Cela demande également de construire de nouveaux partenariats en lien avec les questions liées aux personnes âgées.

Il apparait aussi à nouveau cette année que la vulnérabilité des résidents a pu être repérée par certains sur la commune. Ainsi, nous constatons des abus venant de personnes extérieures (vols, intrusion, agression...). Un travail étroit avec la gendarmerie et ainsi, une connaissance de notre public par la brigade de Savenay permet lors de

situation complexe d'accompagner au mieux les résidents vers un dépôt de plainte, solliciter la gendarmerie pour des rondes... Une veille particulière découle de cette vulnérabilité, la présence de l'équipe auprès des résidents dans la prévention, le conseil, la réassurance trouve alors tous son sens. Cependant, cet accompagnement peut être limité par leur volonté d'exercer leur liberté individuelle (recevoir chez soi en tant que locataire) comme tout à chacun.

Enfin le dernier constat est toujours ce positionnement d'adhésion consommatrice qu'ont les résidents aux activités. En effet, nous observons que les résidents ne se mobilisent que très peu d'eux-mêmes pour faire vivre le collectif. L'engagement dans le groupe se fait plus facilement en la présence de l'équipe, et sur impulsion de celle-ci. Ainsi, l'équipe vise à développer de plus en plus les activités et leur mise en œuvre sur un mode participatif et de co-construction avec les résidents, sur le modèle réussi, cette année, des 10 ans ou de la Fête des Voisins.

Au regard ces constats, un certain nombre de pistes d'adaptation et de nouveaux objectifs ont émergés des échanges en équipe :

- ❖ Inviter toujours plus fortement les résidents à s'investir dans le collectif et étayer la co-construction d'une sécurité dans le groupe suffisante pour qu'il puisse s'épanouir sans la présence éducative.
  - Objectif d'organisation du mini-séjour par un groupe de résidents référents
- ❖ Responsabiliser davantage les résidents sur la planification et l'organisation de la vie collective.
  - Préparation des plannings et veille pour une participation aux événements locaux
- ❖ Accompagner la sécurisation de la résidence et la capacité de chacun à se protéger dans son logement.
  - Mettre à disposition les clés des portes palières, responsabiliser sur la fermeture des portails d'accès à la résidence...
- ❖ Entretien et développer les partenariats noués pour les personnes vieillissantes.
  - Réalisation de séjour temporaire pour le résident le sollicitant, lien avec services spécifiques...

Cette année a été portée par de belles réussites collectives, vécus comme tel par les résidents : Anniversaire des 10 ans, Fête des voisins, Virades et Raid sportif. Ces expériences positives ont eu un fort impact quant à la volonté de mobilisation des résidents concernant leur investissement dans la vie de leur lieu d'habitation. L'année compte également des réussites plus fonctionnelles comme la construction de nouveaux partenariats visant à toujours s'adapter aux évolutions des personnes accueillies et des pratiques professionnelles.

En parallèle, suite à l'avis favorable quant à l'extension de 5 places reçu fin 2018, l'association a débuté ses prospections sur la commune en lien avec la municipalité, les bailleurs sociaux... cette réflexion autour de l'extension s'est déroulée en lien avec le travail de l'association sur l'ouverture d'une nouvelle résidence accueil à Châteaubriant. Pour cette ouverture, la direction a sollicité « l'expertise » des résidents pour indiquer aux programmeur et architecte leur souhait d'amélioration des locaux par rapport à leur vécu sur le bâti de Savenay afin d'accueillir les futurs habitants dans les meilleures conditions possibles. Cette perspective d'extension et de construction d'un nouveau bâti entraînant le déménagement des 5 résidents actuellement logés en diffus suscite diverses réactions. Certains sont enthousiastes, d'autres, de part, la difficile projection, plus anxieux. Enfin pour les derniers, cela soulève un désir de se rapprocher du milieu ordinaire, ressentant leur expérience à la résidence comme une étape et envisageant l'accès à un logement de droit commun plutôt qu'une installation sur le collectif. L'année 2020 portera la poursuite de la prospection pour l'obtention d'un terrain constructible pour cette nouvelle entité de la résidence, les résidents seront partie prenante du projet futur qui viendra moduler les lignes de fonctionnement du collectif actuel.

•

## E) RESIDENCE ACCUEIL CHATEAUBRIANT

### Historique

Les personnes présentant des troubles psychiques, de par leur handicap, ont des difficultés à accéder ou à se maintenir dans les logements de droits communs et voient leur santé psychique se dégrader faute de pouvoir se stabiliser socialement. Ces personnes ont besoin d'un accompagnement et d'une bienveillance spécifique et adaptée qui favorise leur inclusion sociale mais aussi leur capacité à pouvoir habiter un logement.

En réponse à ces nécessités, l'association Les Eaux Vives a créé une résidence accueil à Savenay en 2008 et en a ouvert une deuxième à Châteaubriant en 2019 en s'inspirant des expériences de la première.

**La Résidence Accueil de Châteaubriant a ainsi accueilli son premier résident au 23 rue Jacquard le 30 septembre 2019.**

Le projet social et le projet de soins étant complémentaires, le CHS de Blain et nous-mêmes avons donc allié nos compétences pour mettre en place cet établissement qui a pour objet de favoriser l'inclusion par le logement des personnes présentant des troubles. Au regard des indicateurs de précarité et de suicides importants sur le secteur de Châteaubriant, la résidence accueil a pour objectif de répondre en premier lieu à un besoin local, aucun autre dispositif similaire n'existant jusqu'alors sur ce territoire.

### Présentation Générale

#### ➤ Les lieux de vie

La résidence se situe au 23 rue Jacquard à 15 minutes à pieds du centre-ville de Châteaubriant, à proximité des commerces et des centres de soins. Le bâtiment peut accueillir 14 personnes. Les logements sont répartis sur 4 étages sans ascenseur, soit 7 logements de 70 m<sup>2</sup> à partager en colocation pour deux personnes.

Chaque résident dispose de sa chambre privée. Les pièces communes sont pourvues d'une salle de bain, d'une cuisine et d'un salon.

Une dernière place est actuellement occupée par un résident rue des Frères Lumières à une centaine de mètre du bâti rue Jacquard.

L'appartement restant au premier étage est utilisé comme lieu d'activité collective et comme bureau par l'équipe de la RACC. Il est composé de 2 bureaux, d'une salle de convivialité et d'une cuisine.

#### ➤ L'équipe et son organisation de travail

L'équipe est composée principalement de 2 intervenantes sociales à 0,8 ETP chacune qui sont présentes du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Elle a pour mission d'assurer une veille auprès des résidents, dans une relation d'écoute, de veille, de bienveillance et d'analyse des situations. Elle organise des accompagnements collectifs et individuels en lien avec les différents partenaires sociaux et de santé. Il n'y pas de système de référence afin de permettre à chacun des résidents de pouvoir solliciter l'une ou l'autre en fonction de ses besoins et du moment.

Un chef de service intervient sur site à hauteur de 0,1 ETP.

Une veille est garantie par une astreinte téléphonique de 18h à 9h 7 jours sur 7 par les cadres du pôle.

#### ➤ Objectifs, bénéficiaires et missions

##### 🚦 Objectifs de la résidence accueil :

- Permettre à des personnes de réintégrer une vie sociale et de faciliter leur retour à une vie plus autonome.

- Offrir aux résidents un **habitat durable**, dans un cadre de vie **semi-collectif** valorisant la convivialité et l'intégration dans l'environnement social.

#### **Présentation générale des bénéficiaires :**

- Ils sont fragilisés et handicapés par des troubles psychiques liés à une pathologie mentale au long cours, dont l'état est suffisamment stabilisé pour respecter et bénéficier des règles de vie semi-collectives ;
- Suffisamment autonomes pour accéder à un logement privatif ;
- Dans une situation d'isolement ou d'exclusion sociale, à faible niveau de revenus, sans critère d'âge.

#### **Missions générales de l'équipe :**

- Aider la personne à vivre avec sa pathologie et de favoriser la continuité des soins ;
- Assurer un accompagnement adapté en favorisant le maintien ou la restauration des liens sociaux ;
- Favoriser l'autonomie de la personne et renforcer ses capacités à gérer sa vie quotidienne ;
- Soutenir la personne pour créer, maintenir ou développer son propre réseau ;
- Articuler les soins autour de la personne et entre les acteurs.

### ➤ **Les modalités d'admission**

#### **Les critères d'admission**

- Personne majeure
- Personne ayant des ressources (minima sociaux).
- Priorité aux personnes sans domicile fixe ou dans l'obligation de quitter leur lieu d'hébergement (raisons sociales, de santé, etc.)
- Priorité aux personnes déjà suivies par le CHS de Blain
- Personne souffrant d'isolement et de troubles psychiques suffisamment stabilisés.
- Personne capable de vivre seule dans un logement individuel ou en colocation (avec un étayage et accompagnement suffisant).
- Personne capable d'accepter le règlement de la résidence accueil.
- Personne désireuse de s'inscrire dans un projet collectif.
- Personne s'inscrivant dans un projet social et sanitaire.

#### **La procédure d'admission :**

- Une première rencontre a lieu entre les intervenantes sociales de la résidence accueil, le demandeur et son référent social. Celle-ci a pour but de faire connaissance, de visiter les locaux et de présenter le fonctionnement de la résidence accueil.
- Un rapport social doit être rédigé par le référent social qui accompagne la personne dans sa demande d'admission et être transmis à l'équipe de la résidence accueil.
- Le psychiatre ou médecin spécialiste/généraliste du demandeur rédige un rapport médical sous enveloppe cachetée et le transmet au psychiatre du CMP de Savenay afin qu'il puisse l'étudier avant la commission d'admission.
- Un second rendez-vous a lieu entre le demandeur, son référent social, le chef de service et les intervenants de la résidence accueil. Cet échange a pour objectifs de mieux appréhender la situation et le projet de la personne mais surtout d'affiner et de compléter si nécessaire la présentation de la résidence accueil (objectifs, population bénéficiaire, accueil, accompagnement et participation des résidents...).

#### **La commission d'admission :**

- Elle est composée du directeur, du chef de service et de l'équipe encadrante de la résidence pour le volet social ; du psychiatre et du cadre de santé du CMP de Châteaubriant pour le volet santé.
- Elle étudie les candidatures en fonction des critères d'admission.
- La décision revient au directeur de la résidence accueil. Toutes les décisions doivent être justifiées par un courrier adressé à l'usager, au référent social et au psychiatre qui l'accompagne.

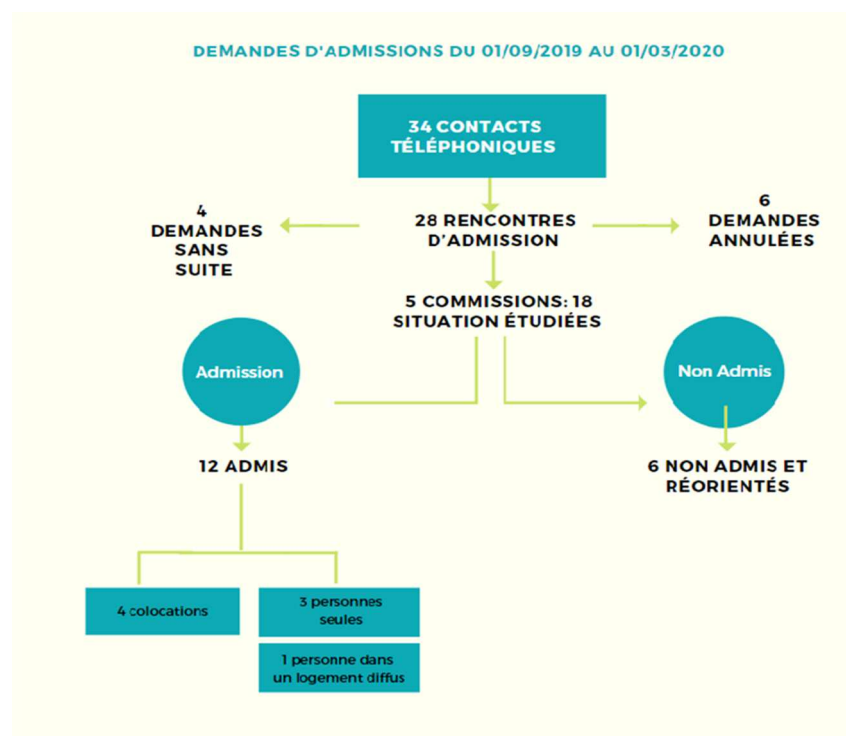
### Le SI-SIAO :

- Toute demande d'orientation vers la résidence accueil est validée en amont par le SIAO. En collaboration avec le SIAO et les autres organismes gestionnaires, nous travaillons à parfaire la procédure compte tenu de la spécificité du public et la nécessité d'avoir également un regard soignant pour statuer sur l'orientation.

### La construction du projet de soin :

- Toute personne entrant à la résidence accueil suivie initialement par un CMP (autres que celui de Châteaubriant) doit se rapprocher du CMP de Châteaubriant à l'issue des deux premiers mois d'accueil à la résidence. La poursuite du suivi psychiatrique est conseillé, il se fera d'autant plus facilement si le résident connaît déjà les lieux et le personnel.
- Si le résident est suivi avant son entrée sur un autre secteur de psychiatrie, la passation du dossier médical et donc de la prise en charge s'instaure généralement dans un délai de six mois à un an, selon la situation géographique et clinique de la personne.
- Tout résident est dans l'obligation d'avoir un médecin traitant (cf annexe : fiche des conditions d'accueil).

### Bilan des admissions 2019/2020



Depuis l'ouverture de la structure en Août 2019 et jusqu'en mars 2020, nous avons reçu **34 premières demandes**. Celles-ci se sont faites principalement par téléphone avec les partenaires du territoire de Châteaubriant. Plus précisément, plus de 50% des orientations vers la résidence accueil proviennent du CHS de Blain, 17.6% de structures sociales tournées vers l'hébergement accompagné.

**Nous avons rencontré 28 personnes** dans le cadre de notre procédure d'admission. Suite à ses rencontres, **6 personnes ont annulé leur demande**, le projet de résidence accueil n'étant pas adapté à la personne, pour divers motifs, tels que des conduites addictives trop importantes, un étayage trop ou pas assez important, une impossibilité à vivre en colocation et/ou dans un semi-collectif, etc.

Au 31 décembre, la commission d'admission s'est réunie 5 fois étudiant **18 situations, répondant favorablement à 12 d'entre elles et négativement à 6.**

Toutes les décisions de non-admission sont accompagnées d'un courrier officiel, envoyé à la personne ainsi qu'à son référent social. Il met en avant les raisons pour lesquelles la personne n'a pas été retenue ainsi qu'une préconisation

d'orientation, en lien avec notre évaluation lors de la commission. Ce courrier a pour but de permettre à la personne d'éclairer sa situation, sur les limites que nous pouvons lui proposer. De plus, il vient soutenir et accompagner les poursuites potentielles, de son projet de vie. Si besoin, l'équipe se tient disponible afin d'échanger avec la personne et/ou le professionnel accompagnant.

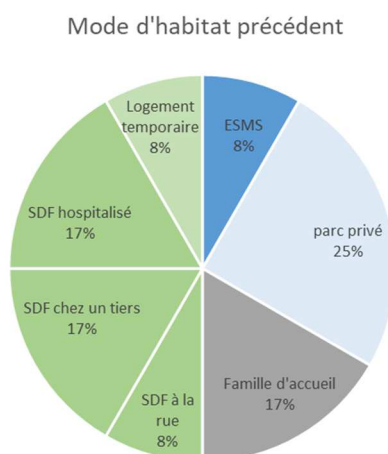
Pour les personnes admises, un courrier leurs ai aussi transmis. Par la suite, l'équipe recontacte les personnes et organise l'entrée dans la structure, en lien avec les professionnels accompagnants. Lorsque des colocations se forment nous réalisons un premier entretien "d'accueil et de présentation", afin que le binôme fasse connaissance et puisse s'appréhender. Par la suite, nous contractons, avec les deux parties, le partage des biens individuels et des biens communs. Lors de cette rencontre nous débutons déjà le travail sur la vie en colocation. Enfin, nous organisons l'entrée dans les lieux et les autres démarches connexes.

A ce jour, nous **accueillons 12 locataires, soit 4 colocations de deux personnes, 3 personnes en attente de colocataire et 1 personne seule dans un logement diffus.**

## Bilan quantitatif

### ➤ Situation des résidents avant leur admission

#### 📊 Mode d'habitat avant leur accueil



75% des personnes accueillies n'avaient pas de logement attiré avant leur admission. 88,8% d'entre elles (8/9) étaient hébergées dans un lieu dans lequel elles ne pouvaient se maintenir à long terme (Hôpital, Logement d'urgence, hébergement chez un tiers, famille d'accueil, HEBACC) tandis qu'une personne vivait dans sa voiture depuis plus d'un an.

Les 25% restantes étaient locataires de leur propre logement dans le parc privé mais n'étaient plus en mesure de le réintégrer seule après une période d'hospitalisation.

La résidence accueil représente le plus souvent un palier supplémentaire dans l'accession à un logement autonome, tout en étant rassuré par la présence de l'équipe et des autres co-locataires. La problématique principale rencontrée par les personnes accueillies s'axe autour de la difficulté à vivre seule, dans un logement de droit commun. Dans leur logement ou leur hébergement d'origine, il était difficile d'appréhender les différentes tâches du quotidien, de supporter le poids de la solitude ou d'intégrer la cité et de se maintenir dans un parcours de soin. Les personnes qui vivaient seules dans leur logement ont souffert de freins à l'autonomie.

En termes de parcours, la résidence accueil se présente donc comme une nouvelle phase d'évolution et de progression dans un habitat durable auprès de 2 types de profil :

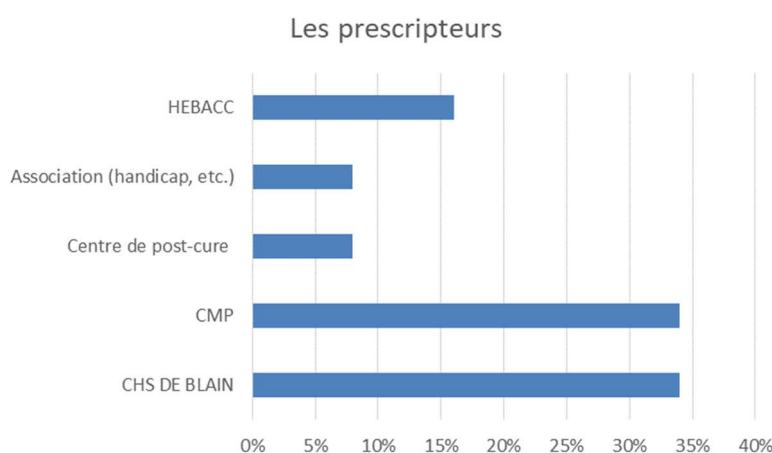
➔ La personne qui sort d'un dispositif ou d'un hébergement accompagné avec une prise en charge importante,

- La personne qui sort d'un logement « autonome » ou d'un hébergement avec peu ou pas d'accompagnement social et sanitaire.

Dans ces deux cas de figure, toutes ces orientations ont comme dénominateur commun la difficulté de la personne à vivre seule de par la pathologie psychiatrique et les symptômes qui y sont associés dont résultent parfois des freins à l'autonomie (gérer un budget, tâches administratives, entrer en relation avec autrui, communiquer avec l'extérieur, se soigner etc.)

Ainsi, la présence de l'équipe participe à la veille sanitaire, sociale, et sécuritaire des personnes. Nous travaillons donc à la lutte contre l'isolement et les discriminations, la socialisation.

### Origine des demandes



Lors de ces 4 premiers mois d'ouverture, la résidence accueil a été sollicitée principalement par des travailleurs sociaux des services psychiatriques du département, des associations d'accompagnement à l'insertion par le logement, les EDS et par des familles. En quelques mois, nous avons tissé un réseau, tant auprès des structures qu'avec la communauté de citoyen.

Concernant plus particulièrement les personnes accueillies, elles ont été orientées principalement par les services de psychiatrie (Hôpital + CMP + Postcure) et les associations du secteur accueillant des personnes en souffrance psychique.

### ➤ Vue d'ensemble des personnes actuellement accueillies

L'admission des personnes au sein de la Résidence accueil est conditionnée par une évaluation d'un médecin généraliste ou spécialisé, la majorité des résidents orientés étant pris en charge par la psychiatrie (activités de jours, des consultations en addictologies etc.).

L'accompagnement dispensé à la RACC est un accompagnement global qui prend en compte l'ensemble des expériences de la personne qu'elles soient professionnelles, familiales, liées à la santé ou à l'éducation et parfois même à l'origine socio culturelle.

Le parcours est aussi composé d'un ensemble d'acteurs professionnels du médical et/ou du social avec qui nous allons prendre contact.

Nous disposons alors de quelques éléments, parfois partiels mais bien souvent révélateurs des capacités, souhaits et besoins de la personne concernée. Nous utilisons plusieurs indicateurs à la fois administratifs, santé, éducatif, familiaux, ou attachés au droit commun.

### Vue d'ensemble des parcours des résidents :

- La plupart des personnes bénéficient d'une mesure de protection de type curatelle simple (67 %). 33 % des résidents gèrent donc seuls leur budget et/ou ont besoin d'une veille, dispensée par les travailleurs sociaux de proximité ou l'équipe de la résidence accueil.
- 41% des personnes bénéficient d'un suivi social via un CMP. L'accompagnement social proposé à la résidence accueil vient ici compléter celui proposé par le CMP.
- La moyenne d'âge des personnes accueillies est de 37 ans.

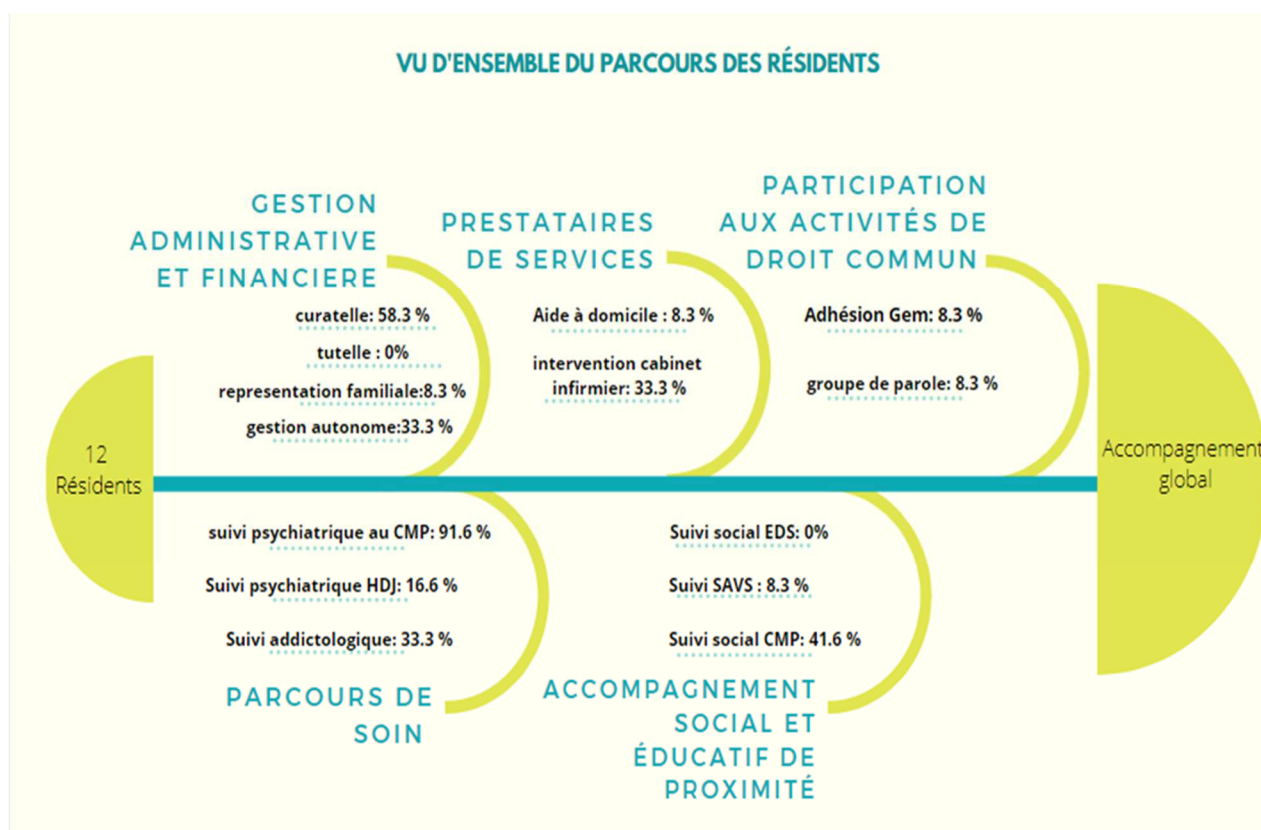
Contrairement à d'autres structures de type résidence accueil, notre moyenne d'âge est relativement jeune. Le collectif de résidents est hétérogène, et en ce sens, trans générationnel. Nous remarquons le développement d'une entraide et d'une solidarité où chacun enrichit l'autre, à travers ses compétences et expériences de vie. Nous sommes attentifs au parcours de santé, pour lesquels le soin a débuté depuis quelques années et dont l'objectif est son maintien.

Au vu des caractéristiques du public, nous renforçons le lien avec les structures de droits communs (GEM, associations de loisirs, structure tournée vers le travail). Nous avons à cœur de travailler dans un partenariat autour du sport adapté, avec les structures du département et associations du territoire.

100 % des personnes accueillies sont prises en charge par un service de soin/médical.

- 91 % sont concernés par des soins en psychiatrie.
- 33 % en addictologie
- 33 % bénéficie de l'intervention d'une infirmière libérale.

#### Parcours de résidents



*Exemple : 16,6 % des personnes accueillies à la résidence bénéficie d'une prise en charge en hôpital de jour ou, 33,3 % sont concernés par l'intervention d'un infirmier libéral-*

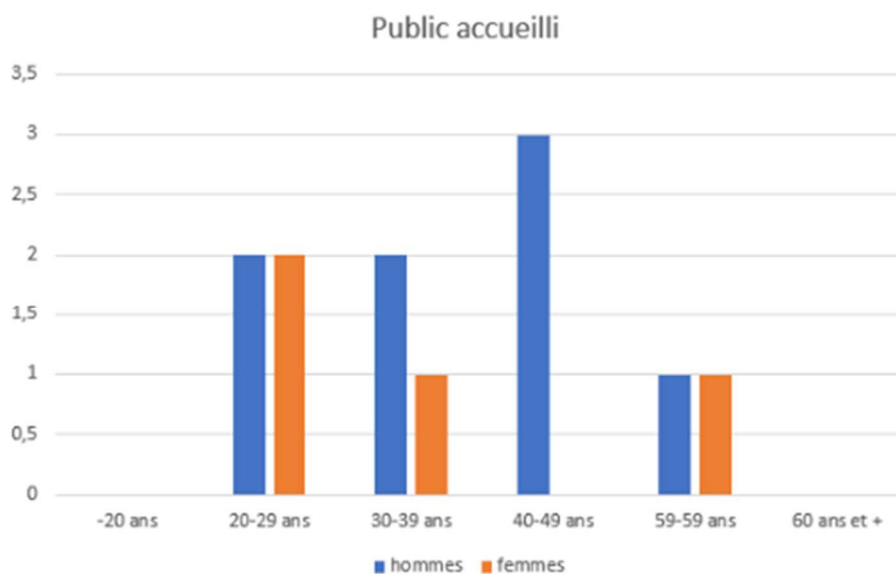
Nous étayons l'espace du parcours d'accompagnement de la personne autour de 5 domaines qui sont la gestion administrative et financière, la prestation de services, les activités de droit commun, le soin et l'accompagnement social et éducatif.



Ces 5 domaines sont interdépendants, tous ces acteurs communiquant peu entre eux bien que l'utilisateur soit en lien avec chacun d'entre eux. Bien entendu, comme les chiffres ci-dessus le montrent clairement, chaque résident n'est pas impliqué dans chacun de ces domaines, tous n'allant pas au GEM ou ne participant pas à des activités culturelles et citoyennes à l'extérieur de la résidence.

Les actions les plus présentes sont sans surprise celles liées au soin psychiatrique.

### 🚦 Répartition par âge et sexe



La majorité des hommes ont entre 40 et 49 ans, tandis que chez les femmes la tendance forte se situe entre les 20 et 29 ans. Les femmes que nous avons accueillies sont donc majoritairement jeunes. Nous n'avons pour le moment aucune réponse à apporter qui puisse concorder avec cette observation.

Plusieurs hypothèses peuvent néanmoins être réalisées :

- La colocation est un frein pour les personnes plus âgées, réponse qui nous a été rapportée par les prescripteurs.
- Le nombre d'hommes est plus important chez les jeunes comme chez les moins jeunes. Ce constat corrobore les données nationales qui révèlent que davantage d'hommes sont SDF en France. « 38 % des sans domiciles sont des femmes mais celles-ci comptent pour seulement 5 % des sans-abris en France (SDF en situation directe de rue, sans solution d'hébergement par les services sociaux) » (source INSEE)

### 🚦 Les ressources principales

Sur les 12 résidents accueillis au sein de la résidence accueil, l'ensemble des personnes sont reconnues par la MDPH, en tant que personne souffrant d'un handicap.

Cependant, 11 sont bénéficiaires de l'allocation adulte handicapée (AAH). De plus, 1 personne bénéficie d'indemnités journalières au titre de la maladie professionnelle et est en attente d'ouverture de droit à l'AAH. Enfin, 1 personne bénéficie, principalement (90%) d'une pension d'invalidité mais perçoit aussi un complément AAH.

La totalité des personnes qui perçoivent l'AAH ont bénéficié de cette ressource parce que la MDPH a identifié une pathologie psychiatrique considérant l'AAH comme expédient.

### 🚦 Les ré-hospitalisations en psychiatrie

Parmi l'ensemble des personnes accueillies sortant directement ou non d'un CHS, nombreuses ont connu dans leur parcours de longues et fréquentes périodes d'hospitalisation. L'accueil au sein de la résidence nécessite pour les usagers un temps d'adaptation puisque pour une partie d'entre eux l'expérience de l'habitat de droit commun est quasi inexistante. Grâce à un accompagnement soutenant et un important partenariat avec la psychiatrie, aucun résident n'avait été ré-hospitalisé au 31/12/2019.

## Bilan qualitatif

### ➤ L'accompagnement individuel

L'équipe de la résidence-accueil a pour mission principale d'assurer une veille sanitaire et sociale à travers diverses interventions individuelles et collectives. En ce sens, elle soutient la personne dans son parcours de vie, en fonction de ses besoins et de ses démarches administratives et va l'orienter vers les services de droit commun.

L'équipe oriente et soutient les résidents dans ses :

- ✓ Démarches administratives et budgétaires et judiciaires.
- ✓ Démarches liées au logement.
- ✓ Démarches d'insertion sociale.
- ✓ Démarches dans le domaine de l'emploi, de la formation.
- ✓ Démarches liées à sa santé et l'hygiène.

Le dénominateur commun à toutes ces actions est la faculté de l'individu à pouvoir être autonome. L'équipe n'est ni le curateur, ni l'aide à domicile, ni le conseiller emploi ou encore moins l'infirmier qui accompagnera le résident. Par contre, sa mission sera d'évaluer de manière collégiale l'autonomie de la personne avec les différents acteurs impliqués dans son parcours de vie.

La concomitance de l'autonomie et du bien-être est au cœur de notre objectif principal. Ces deux aspects d'un parcours de vie sont en effet intrinsèquement liés.

L'équipe s'investit par conséquent pleinement dans un souci de bienveillance.

Les visites d'appartement permettent d'évaluer la façon dont la personne s'approprie les lieux. La vie en colocation nécessite d'assurer une veille encore plus importante. Plus précisément, l'équipe organise des points réguliers entre les colocataires, assumant le rôle de médiatrice afin d'apaiser parfois les tensions. Elle travaille à la réflexion/cheminement des personnes sur leurs modes de vie afin de trouver un équilibre de vie laissant la place à chacun.

En fonction des éléments évalués lors des visites à domicile il est possible de décider avec l'accord du résident d'articuler différents accompagnements. En effet, la visite hebdomadaire seule peut suffire, mais l'intervention d'une aide à domicile peut aussi s'avérer nécessaire. Cette aide sera proposée et non imposée et pourra être levée ou maintenue en fonction de l'évolution et progrès constatés.

Lors des deux premiers mois de période d'essai nous organisons de façon plus soutenue des temps de rencontre avec le résident afin de récolter suffisamment d'informations afin d'adapter l'accompagnement.

L'intervenant social va particulièrement être attentif aux démarches liées à l'entrée dans le logement. Il travaille avec les partenaires afin d'ouvrir les droits dont peut bénéficier le résident.

Il faut considérer à la fois la dynamique intérieure et l'être social de la personne accueillie. Chaque changement de comportement, d'humeur peut être significatif et indicateur d'un mal-être. Pour l'équipe de la résidence accueil, les rencontres hebdomadaires avec les résidents sont support à ces observations.

Pour réaliser ce travail d'accompagnement les équipes soignantes collaborent avec l'équipe de la résidence. Un rendez-vous téléphonique hebdomadaire est convenu avec les infirmières du CMP, référentes de la résidence accueil mais aussi celles de l'hôpital de jour afin d'échanger sur les conduites à tenir vis-à-vis du résident (état psychique, repères au quotidien, échange sur les consommations, les rendez-vous prévus avec l'infirmier référent ou le psychiatre etc...).

Il y a actuellement 2 personnes de la résidence qui sont accompagnées par l'Hôpital de jour, dont 4 qui sont en attentes. Les autres personnes ont toutes un accompagnement avec le CMP.

### ➤ Le partenariat

Nous travaillons en partenariat avec de nombreux acteurs de médical et du social mais aussi liés à la culture et au loisir.

L'ouverture de la résidence accueil en 2019 a requis un effort d'anticipation, de maillage et de communication vis-à-vis des différents partenaires potentiels. Nous avons repéré les acteurs qui pouvaient être concernés par le public que nous accueillons.

Ainsi nous avons rencontré nos futurs collaborateurs lors d'inter échange et de présentations mutuelles. Ces rencontres nous ont permis de présenter notre projet et surtout de d'éliminer les contours de notre coopération et intérêt commun.

Suite à cette première étape nous avons donc amorcé le travail d'accompagnement des personnes de manière conjointe avec les partenaires santé, sociaux, judiciaires, loisir et culture, addictologie et service à la personne.

#### Nos partenaires **santé** :

- Les Apsyades
- Le CMP
- L'hôpital de jour
- Infirmiers libéraux

#### Partenaires **juridiques et représentant légaux** :

- Mandataires judiciaires, curateurs et tuteurs.
- Parents et représentants familiaux

#### Partenaires **loisir et culture** :

- GEM, groupe d'entraide mutuelle
- Sport adapté 44

#### Partenaires **services à la personne** :

- SAVS
- ADT, service d'aide à domicile

#### Partenaires **accompagnement/aide sociale** :

- EDS, espace départemental des solidarités
- Assistants sociaux de secteur
- Assistants sociaux du secteur psychiatrie

Certains partenariats sont plus resserrés que d'autres ou plus formalisés. Pour le moment seulement une convention partenariale a été signée (avec le secteur psychiatrie), le reste des travaux de collaboration ne nécessitant pas de convention.

Concernant le partenariat avec le secteur psychiatrie, l'équipe de la résidence participe toutes les 6 semaines à des temps d'échanges avec les infirmières référentes du CMP et de l'HDJ afin d'ajuster et nos éléments d'analyse retenus quant aux troubles psychiques observés et d'évaluer les actions éducatives à prévoir.

### ➤ **L'accompagnement social dans les espaces collectifs**

#### **L'équipe organise la vie en collectivité :**

- respect des règles et des espaces collectifs
- gestion de la vie en collectivité
- organisation des temps de rencontre, d'échanges et d'activités avec les résidents.

#### **L'équipe facilite l'intégration du résident dans la cité :**

- relation avec le voisinage et les commerces de proximité
- gestion du temps libre
- occupation quotidienne si besoin
- accompagnement et orientation vers le GEM (Groupement d'Entraide Mutuelle).

#### **Les espaces collectifs :**

- La colocation :

Lorsque le binôme de colocataire a été décidé en équipe, nous leur proposons de se rencontrer autour d'un moment convivial afin que chacun fasse connaissance et échange sur la manière dont ils envisagent la colocation. Par exemple s'ils souhaitent partager les repas, les tâches ménagères, leur centre d'intérêts etc...

Nous proposons aussi de moduler le temps de présence des résidents. Par exemple, nous nous sommes adaptés afin qu'un résident puisse dormir 2 nuits par semaine à la résidence accueil et le reste du temps chez ses parents afin de ne pas brusquer ce changement de vie. En effet cette personne a vécu chez ses parents jusqu'à l'âge de 50 ans. Un lien de confiance s'est tout de même tissé avec la résidence accueil et pour son colocataire même s'il ne s'agit pas d'un « colocation classique ».

Ensuite nous voyons ce que chacun possède comme mobilier et électroménager, les résidents partageant leur équipement dans les espaces communs de l'appartement. La chambre quant à elle, est un espace privatif que chacun investit. Les colocataires s'engagent à apporter et partager les objets choisis mais aussi à respecter les affaires de l'un et de l'autre. Pour se faire, ils s'engagent par écrit sur un document remis à chacun et un document signé par les deux résidents qui encadre le partage des biens.

Il se peut que les personnes ne possèdent aucun bien personnel, dans quel cas l'équipe se met en lien avec le mandataire judiciaire pour organiser les achats.

L'équipe réalise systématiquement les devis avec les personnes dans les différents magasins, transmis ensuite aux mandataires. Une fois validée, elles prennent contact avec L'ACPM (association des chômeurs du pays de la mée) pour organiser le déménagement.

La régulation des conflits demande à l'équipe un travail de négociation et de médiation important, si aucune solution ne fonctionne, un des colocataires peut demander à changer d'appartement.

- L'Espace de convivialité :

L'espace de convivialité reste ouvert sur des temps définis (matin ou après-midi, certains jours entiers) afin que les personnes puissent venir quand elles le désirent, dans le but d'apprendre à se connaître, de discuter, d'échanger, de boire un café, afin de favoriser leur accueil et leur intégration au sein de la résidence. Ces temps précieux ont également permis de tisser le lien de confiance nécessaire pour l'accompagnement des personnes.

Deux machines à laver ainsi que le sèche-linge se trouvent dans cet espace, les résidents y ont accès en journée du lundi au vendredi.

L'ouverture de la buanderie au rez de chaussée devrait être fonctionnel prochainement et permettre ainsi un accès aux machines à laver plus flexible.

- Réunion de locataires :

La réunion des locataires est un support qui planifie les activités et sorties à venir. L'instance d'expression et de participation des usagers se déroule une fois toutes les 6/8 semaines environ, en présence de l'ensemble des locataires, des 2 intervenants et du chef de service. Cette réunion dure une heure et demi environ.

Les personnes sont quasiment toutes présentes, investies, la plupart d'entre elles expriment facilement leurs souhaits, leurs envies. L'ambiance est dynamique et « bon enfant ».

- Les activités (cf tableau page suivante)

Chaque mois, la monitrice-éducatrice affiche les plannings d'activités dans le hall d'entrée. Ils sont distribués dans les boîtes aux lettres des locataires. Il est en effet important pour certains résidents de se projeter. Certains s'inscrivent, d'autres nous disent oralement leur participation, d'autres enfin s'inscrivent au dernier moment.

Ces plannings sont aussi transmis à l'HDJ afin qu'une cohésion entre les 2 structures soit établie. Dans l'ensemble, cet outil est bien repéré par les résidents.

L'équipe propose en moyenne deux sorties ou activités par semaine. Les locataires participent financièrement à hauteur de 5 € par tranche de 20 €, ceci dans un but de responsabilisation.

La mise en place d'activités nécessite un regard attentif des professionnels concernant les emplois de temps des personnes, certaines d'entre elles ayant des emplois du temps conséquents : hôpital de jour sur temps plein, rdv médicaux diverses. Il faut aussi le temps aux personnes de se poser au sein de la résidence, trouver leur marque. Néanmoins, l'équipe a repéré que les mardis après-midi et le vendredi, les résidents étaient disponibles pour les activités. Elle privilégie des activités sur ces temps qui sont repérés par eux.

### ACTIVITES REALISEES

	OBJECTIFS	CONTEXTE
<b>ACTIVITE CUISINE</b>	Etre ensemble Confiance en soi Partage Reproduire	Recette simple Idée des locataires 1/mois 2€/personne
<b>BIEN ETRE</b>	Soin de soi - détente Valorisation Confiance Hygiène	Soin des mains, visage, esthétique Made home A développer 2 ou 3/mois
<b>RANDONNEE PETIT FOOTING PISCINE</b>	Soin du corps et de l'esprit Capacité Lâcher prise	2 groupes Sortie nature 1/semaine
<b>P'TIT DEJ A THEME</b>	Ouverture d'esprit Convivialité Découverte	1/mois 1€/personne
<b>BRICOLAGE</b>	Créativité Imagination	Selon thème 2/mois
<b>SORTIE CULTURELLE ET DE LOISIR</b>	Ouverture sur l'extérieure Curiosité	A développer 1/mois Coût en fonction

Les activités ont toutes pour dénominateur commun :

- Sortir de l'isolement, s'ouvrir au monde qui nous entoure
- Partager du temps en groupe, essayer de trouver du plaisir à être ensemble
- Croire en ses capacités et les développer
- Partager des moments conviviaux

➤ Projets et actions à venir

#### Sport adapté :

Les résidents sont dans l'ensemble motivés par l'activité physique qui se pratique de temps en temps, ils en comprennent les bienfaits. Afin de poursuivre l'action engagée, l'équipe se tournera vers le sport adapté.

L'équipe et les locataires doivent se positionner pour savoir s'ils font appel aux professionnels du sport adapté ou aux éducateurs sportifs du département, le coût allant certainement motiver le choix.  
En parallèle, les locataires sont intéressés par une activité vélo.  
Certains en possèdent, ils sont d'ailleurs stockés dans le local vélo de la résidence.  
Les 2 vallées 44, autre structure des Eaux Vives est aussi impliquée. Nous pourrions alors organiser des sorties vélo eu second semestre de l'année.

### **Journées Inter structures :**

Lors de ces journées à thème, les locataires et les professionnels s'investissent afin de créer un moment de rencontre, de convivialité.

Ainsi les personnes des autres structures des Eaux vives feront connaissance avec les personnes de Châteaubriant. Une journée est prévue pour Juin 2020.

### **Visites culturelles et de découvertes :**

Nous souhaitons mettre en place 1/mois des sorties régulières au cinéma.

Les locataires souhaitent faire des pique-niques, aller à la mer, swing golf, sortir au zoo, visites muséums d'histoire naturelles, planétarium etc...

Nous espérons pouvoir effectuer ces sorties dans l'année.

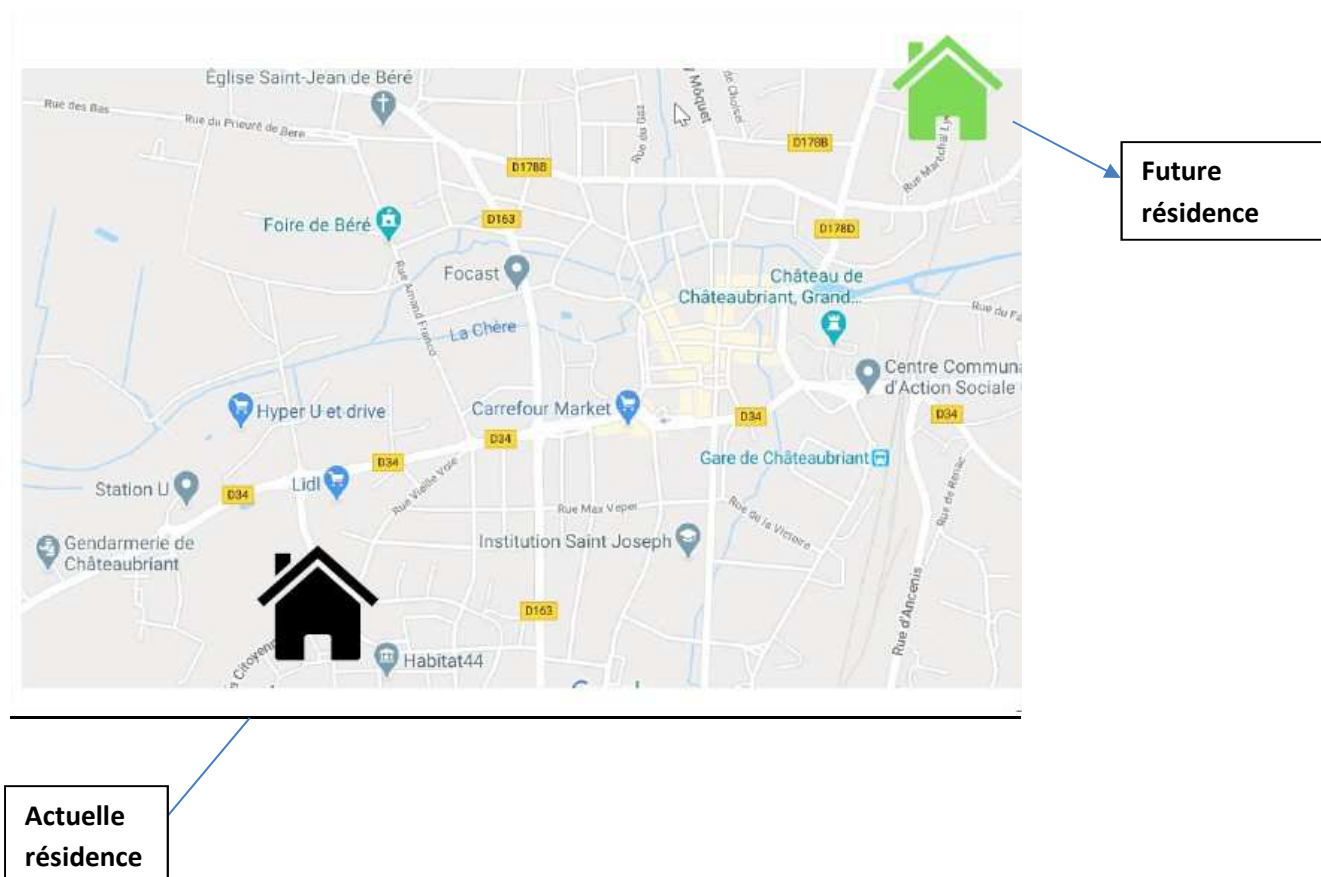
### **Séjour :**

Lorsque tous les locataires seront arrivés, nous envisagerons l'organisation d'un mini-séjour afin de favoriser et renforcer la cohésion de groupe. Des demandes ont été faites pour partir à la mer.

Nous travaillerons ce projet en co-construction avec les résidents.

## Perspectives

- Transfert de la résidence accueil vers un nouveau bâti



## Conclusion

L'année 2019 aura été marquée par de nombreuses actions nécessaires à l'ouverture de la structure.

La première d'entre elle a été d'abord de constituer l'équipe, puis de construire les outils de communication et de fonctionnement de l'établissement avant d'accéder et d'aménager nos futurs locaux. Le gros travail de réhabilitation des 9 logements que nous occupons aujourd'hui a pu se faire grâce à l'écoute attentive et la réactivité de notre partenaire bailleur Habitat 44 avec qui nous allons poursuivre notre collaboration dans le cadre de la construction du futur bâtiment.

Pour l'équipe et notre partenaire local du CHS de Blain, c'est-à-dire le CMP de Châteaubriant, il nous a fallu rapidement apprendre à travailler ensemble afin de pouvoir accueillir les premières demandes, les traiter et organiser les entrées puis la prise en charge des nouveaux résidents.

Pour parfaire le travail d'accompagnement des résidents, nous avons également répertorié et pris contact rapidement avec l'ensemble des acteurs du territoire (Elus, CCAS, Médecins, associations diverses, GEM, commerces de proximité, etc.). De nombreuses rencontres physiques ont été organisées pour faire visiter la structure, rencontrer les résidents qui le souhaitent et ainsi contribuer à l'inclusion de la structure dans son environnement mais également participer à la destigmatisation du public.

A peine avons-nous ouvert la structure que nous commençons déjà à nous projeter dans le projet de construction de la future résidence afin de convenir des plans architecturaux avant la fin du premier semestre. Nous aurons à cœur d'intégrer les résidents présents dans toutes les phases de conception du projet afin de créer un habitat qui se rapproche le plus de leurs souhaits et de leurs besoins.

## F) ALI – FSL - RSA

### Introduction

L'association les Eaux Vives a pour vocation l'insertion par le logement de personnes en grande difficulté sociale, psychologique et/ou psychique. C'est dans cette optique que s'inscrivent les mesures d'accompagnement au logement individualisé.

La mesure ALI permet d'accompagner des ménages en difficultés majeures pour la recherche, le maintien ou l'accès à un logement. Les référents sociaux sont amenés à apporter et développer l'information sur les droits et devoirs du locataire, l'accompagnement à la gestion administrative et budgétaire, l'intégration du ménage dans l'environnement de leur logement, et l'orientation vers d'autres organismes si besoin.

Les mesures ALI sont adressées au service par le FSL ou la CLI, selon les ressources des personnes, après la sollicitation d'un travailleur social du CMS, CCAS, CHS et association tutélaire ou autre. L'équipe de 4 référentes sociales du service ALI « Le Coteau » intervient sur le secteur des délégations de St Nazaire et Châteaubriant.

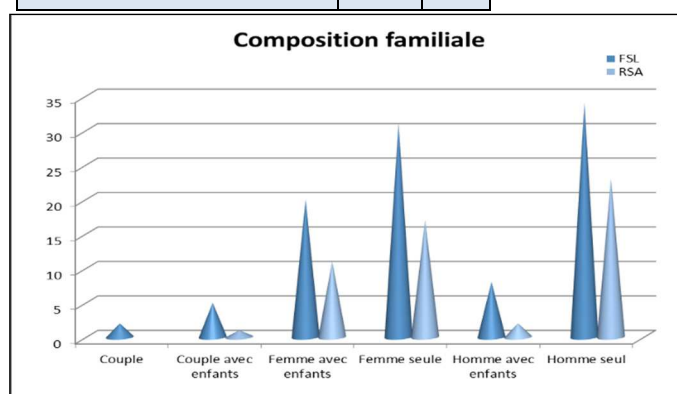
En 2019, nous avons accompagné 100 ménages en FSL et 53 en RSA.

### Typologie des ménages accompagnés en ALI

#### ➤ Composition familiale et âge

##### 1.1. Composition familiale et Age

Composition Familiale	FSL	RSA
Couple	2	
Couple avec enfants	5	1
Femme avec enfants	20	11
Femme seule	31	17
Homme avec enfants	8	2
Homme seul	34	23
<b>Total général</b>	<b>100</b>	<b>54</b>



Nombre d'enfants	A CHARGE		DROIT VISITE	
	FSL	RSA	FSL	RSA
1	14	3	5	3
2	11	11	5	3
3	1	1	1	2
4	1	1		1
5	1	1		
Sans enfants	72	37	89	45
<b>Total général</b>	<b>100</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>54</b>

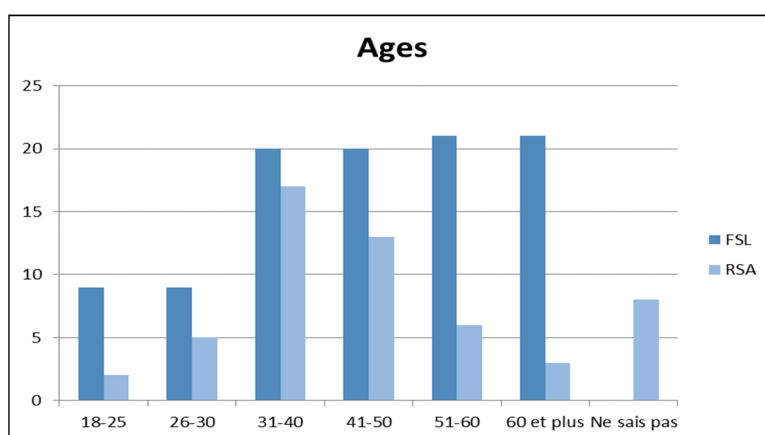


Cette année, la majorité des personnes accompagnées étaient seuls sans enfant : 65% en FSL et 74% en RSA. Nous remarquons une nette augmentation du nombre de mesures réalisées en RSA. En effet, en 2018, nous avons accompagné 40 ménages RSA pour 54 en 2019, soit une augmentation de 32%.

Ages	FSL	RSA
18-25	9	2
26-30	9	5
31-40	20	17
41-50	20	13
51-60	21	6
60 et plus	21	3
Ne sais pas		8
<b>Total général</b>	<b>100</b>	<b>54</b>

En FSL, nous notons globalement une augmentation de l'âge des personnes accompagnées. C'est pour la tranche d'âge des plus de 60 ans que c'est le plus significatif car elle équivaut à 40%.

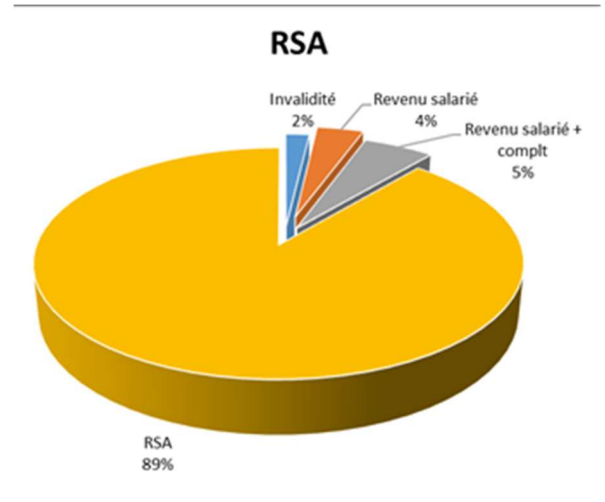
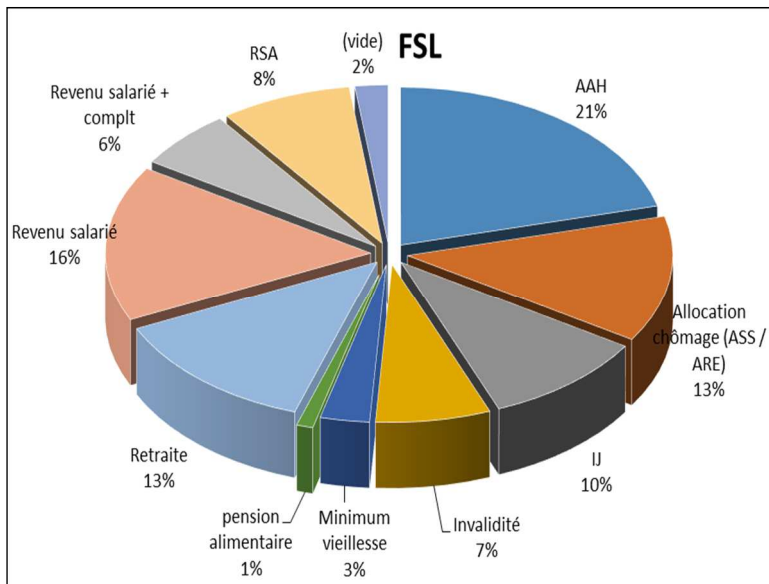
En RSA, l'âge du public accueilli reste stable.



### ➤ Situation professionnelle et financière des ménages

Situations professionnelles	FSL	RSA
Arrêt maladie	9	
Demandeur emploi inscrit à PE	9	
Demandeur emploi non inscrit à PE		1
Emploi précaire (intérim / CDD / contrat de qualification / emploi aidé)	13	4
Emploi stable (CDI)	9	3
Retraité	15	
Sans emploi	45	44
(vide)		2
<b>Total général</b>	<b>100</b>	<b>54</b>

Ressources principales	FSL	RSA
AAH	21	
Allocation chômage (ASS / ARE)	13	
IJ	10	
Invalidité	7	1
Minimum vieillesse	3	
pension alimentaire	1	
Retraite	13	
Revenu salarié	16	2
Revenu salarié + complt	6	3
RSA	8	48
(vide)	2	
<b>Total général</b>	<b>100</b>	<b>54</b>

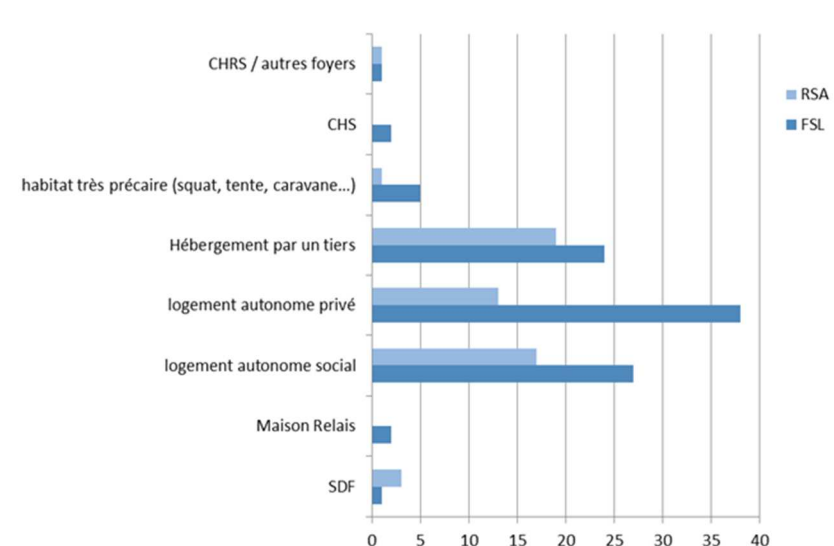


Au niveau professionnel, comme les années précédentes, la majorité des personnes accompagnées tant dans le cadre du FSL que du RSA, sont sans emploi.

Pour les ménages accompagnés en FSL, nous notons une diminution du nombre de personnes bénéficiant des allocations chômage et des revenus salariés mais une augmentation du nombre de personnes bénéficiant de l'AAH.

➤ Type d'habitat en début de mesure

Type d'habitat	FSL	RSA
SDF	1	3
Maison Relais	2	
logement autonome social	27	17
logement autonome privé	38	13
Hébergement par un tiers	24	19
habitat très précaire (squat, tente, caravane...)	5	1
CHRS / autres foyers	1	1
CHS	2	
<b>Total général</b>	<b>100</b>	<b>54</b>



Concernant le type d'habitat en début de mesure, la tendance est similaire à celle de l'année précédente pour le FSL. La majorité des personnes accompagnées étaient locataires dans le parc privé à l'ouverture de la mesure. Pour les bénéficiaires du RSA, comme l'année précédente, nous constatons que le type d'habitat en début de mesure se répartit de manière quasi équitable entre l'hébergement par un tiers, le logement autonome privé et social.

Il est important de noter une forte augmentation des personnes hébergées par un tiers, tant en FSL qu'en RSA, elles représentent 28% cette année contre 19,70% l'année dernière.

## Bilan de nos actions auprès des ménages accompagnés en 2019

### ➤ La mise en œuvre de la mesure d'accompagnement

Le ménage effectue une demande de mesure ALI auprès de l'assistante sociale de secteur qui sollicite par la suite le FSL ou la CLI. Nous recevons ensuite le mandat du FSL ou de la CLI avec comme orientation un accompagnement dirigé vers l'accès et/ou le maintien au logement.

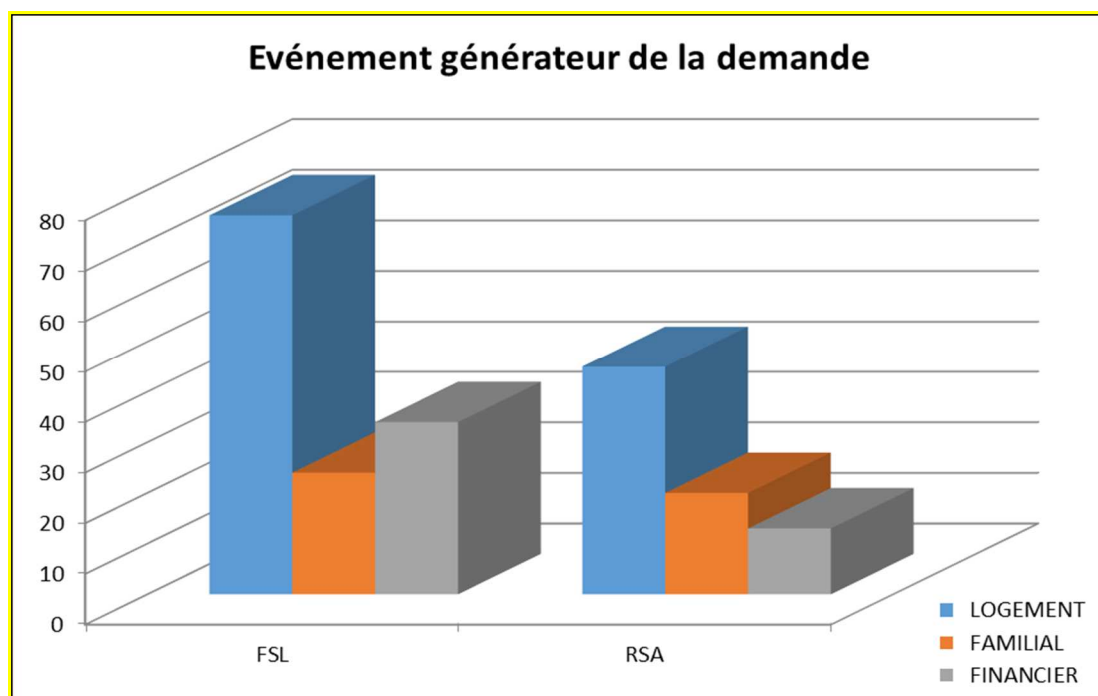
A l'ouverture des dossiers, nous prenons contact avec l'assistante sociale de secteur pour fixer une rencontre tripartite avec le ménage. Lors de cette première rencontre, nous rappelons l'objet de la mesure ALI et fixons les premiers objectifs de travail en fonction des souhaits et des besoins du ménage.

De ces premiers objectifs découleront ensuite des objectifs détaillés et démarches concrètes approfondis lors des premiers rendez-vous avec le ménage.

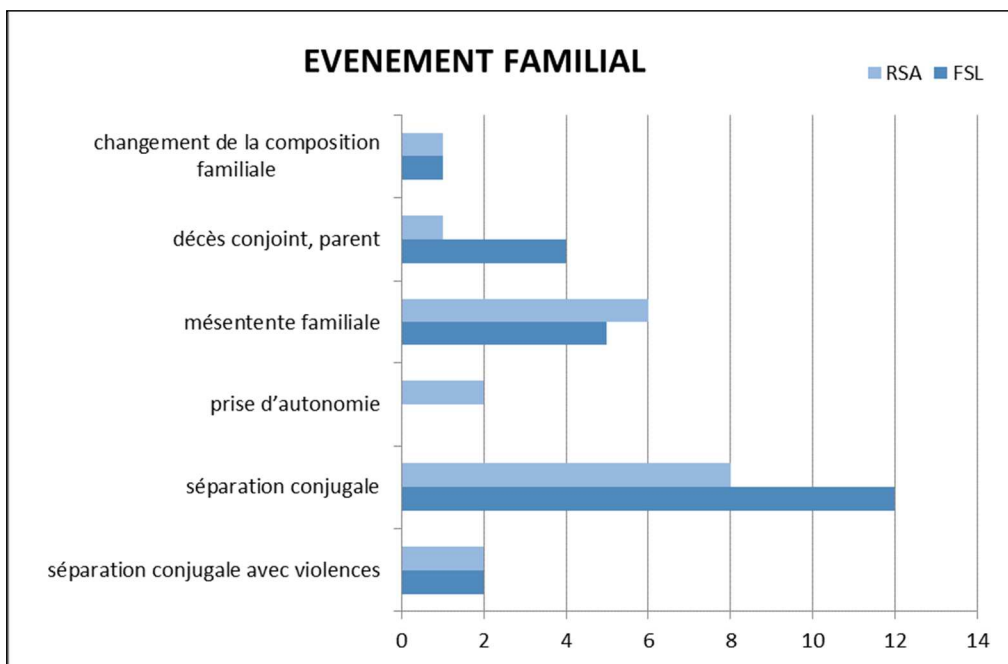
### ➤ Les principales problématiques de la mesure ALI

Les événements qui amènent le ménage à solliciter une mesure ALI sont variés mais peuvent se regrouper dans trois problématiques principales : la famille, le logement ou encore le budget.

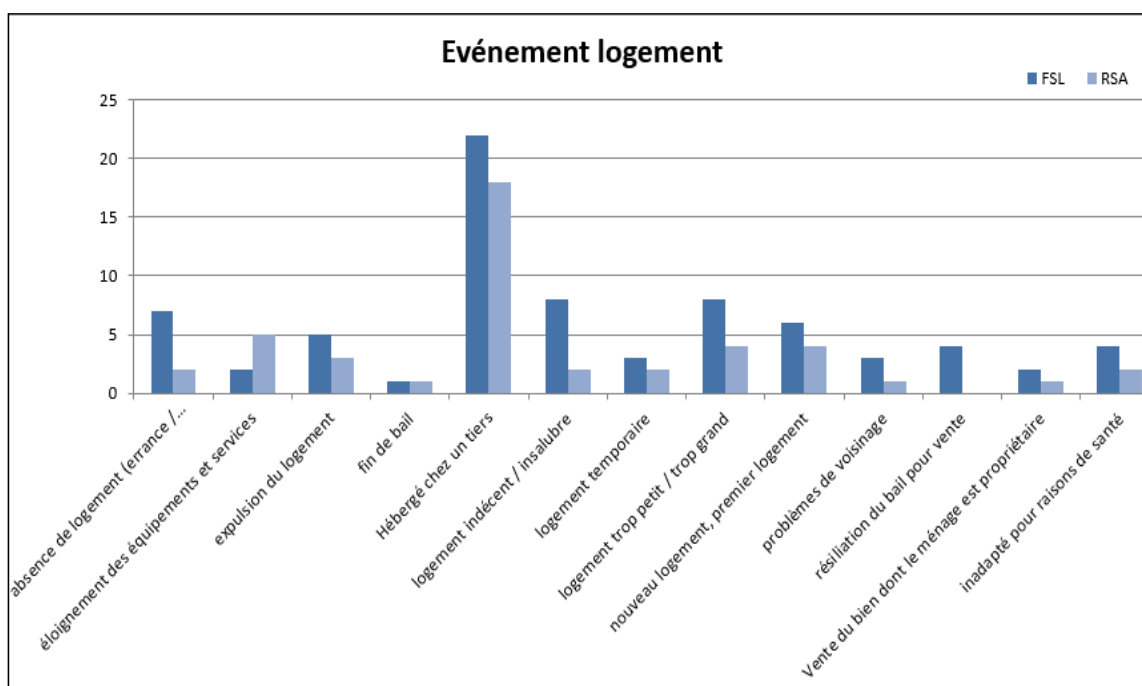
Nous notons cette année une importante augmentation des demandes ayant pour objectif la recherche d'un logement tant en FSL qu'en RSA.



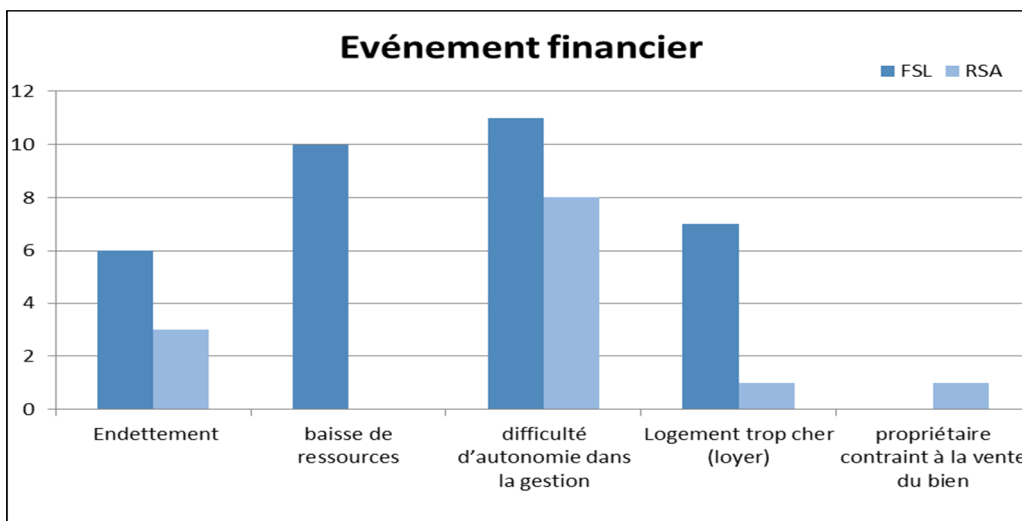
Comme les années précédentes, en FSL et en RSA, nous pouvons observer que le logement est l'événement générateur principal de la demande. Nous notons cependant que malgré une sollicitation autour du logement, les autres problématiques font toujours parties intégrantes de l'accompagnement. Le facteur familial a pris une part plus importante cette année pour les personnes bénéficiaires du RSA.



Nous constatons que la séparation conjugale avec ou sans violence est l'événement familial qui génère le plus de demandes ALI pour les mesures FSL et qu'elle est en augmentation par rapport à l'année dernière, tant en FSL qu'en RSA.

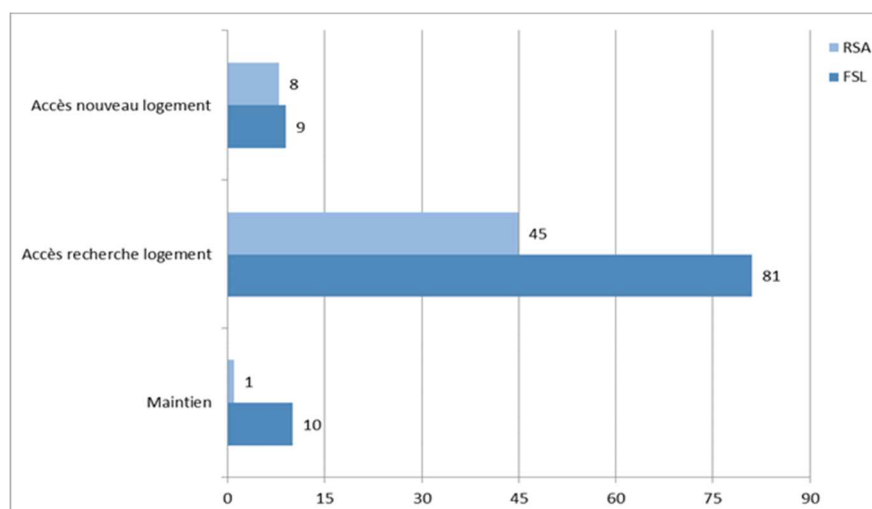


Cette année, l'hébergement chez un tiers est l'événement majoritaire (il représente 33%) amenant la réalisation d'une demande d'ALI en FSL et RSA.



L'événement financier représente la seconde raison pour laquelle la demande ALI est sollicitée. L'accompagnement budgétaire constitue une part importante de notre travail.

### ➤ Les principales « actions » réalisées dans le cadre de la mesure ALI



### 🏠 La recherche de logement

De nouveau cette année, la mesure ALI est principalement sollicitée dans le cadre d'une recherche de logement. Nous différencions toujours l'intitulé Accès Nouveau logement et Accès Recherche logement. Grâce à cela, nous constatons qu'il est important pour les familles d'être soutenues dans leurs démarches suite à une entrée dans leur nouvel environnement.

Bien souvent, durant les premiers mois de la mesure, il nous faut « déconstruire » le projet logement du ménage afin de le « reconstruire » en y intégrant le contexte actuel. En effet, certains ménages locataires de longue date dans leur logement et qui doivent le quitter pour des raisons diverses (loyer trop élevé, préavis du propriétaire, insalubrité, procédure d'expulsion, ...), ont des souhaits qui ne sont pas toujours en adéquation avec leurs moyens et/ou avec la réalité du marché locatif. Un des freins reste également l'exigence de garanties des propriétaires et des agences.

Nous accompagnons de nombreuses personnes qui souhaitent rechercher une nouvelle maison ou pouvoir passer d'un appartement à une maison. Cette demande n'est pas toujours réalisable compte tenu de leurs ressources. Dans le cadre de notre intervention, nous travaillons avec les familles sur une possibilité de relogement dans le secteur social. Cependant, nous sommes confrontés à des préjugés des ménages concernant « le vivre dans des logements HLM ». Nous amenons les familles à une réflexion sur leurs représentations et la faisabilité de leurs désirs.

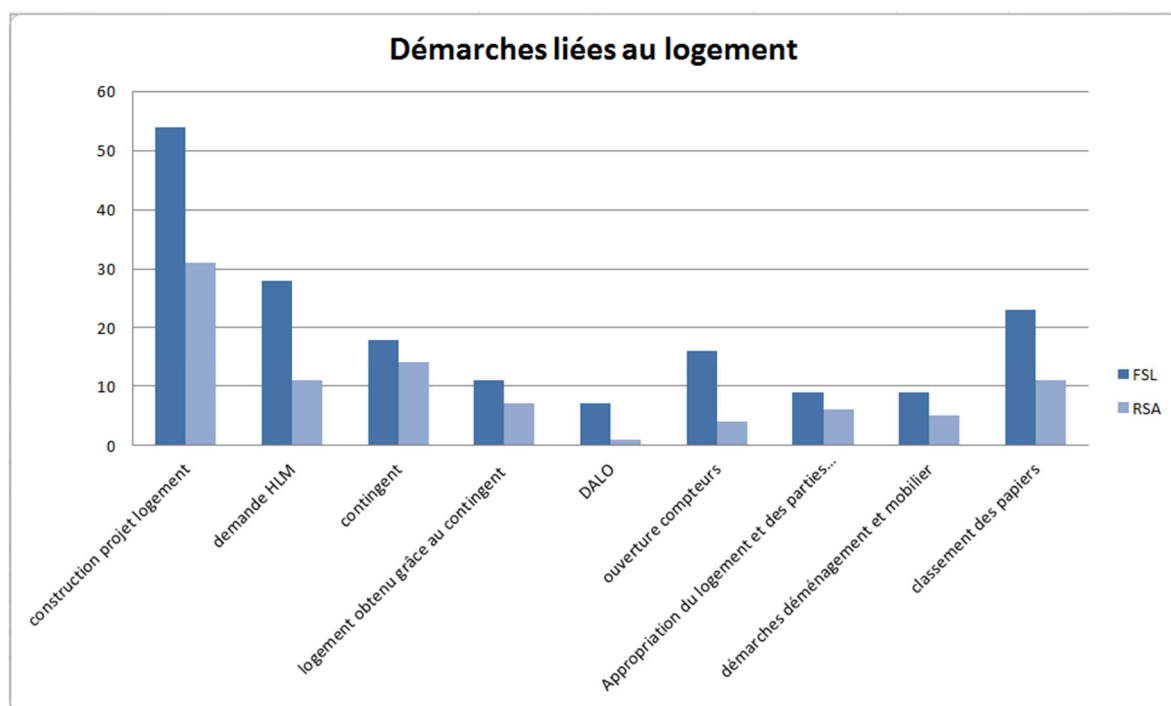
Nous sommes également confrontés à des ménages rencontrant des problèmes de mobilité. Leur recherche s'oriente alors principalement dans un bourg où se trouvent des transports en commun et des services, afin d'être le plus autonome possible. Dans ce type de recherche, nous devons faire face à deux obstacles :

- Le montant des loyers qui sont souvent plus élevés sur les secteurs desservis et bénéficiant des équipements et services,
- Le manque de mobilité des usagers qui nous oblige à les accompagner physiquement pour des visites de logement, et donc à être très réactifs et disponibles, avec des temps de transport parfois très importants.

Au quotidien, nous sollicitons les bailleurs sociaux et les mairies pour échanger sur les situations rencontrées afin qu'ils fassent des propositions de logements aux ménages. Nous proposons également aux ménages de se présenter devant les responsables des services logement des communes où ils souhaitent habiter.

Notre partenariat avec les bailleurs HLM et les CCAS est une force dans la réalisation de nos actions.

Au vu de certaines situations locatives, nous sollicitons les dispositifs permettant d'appuyer les demandes HLM et d'aboutir plus rapidement à l'attribution d'un logement : le contingent préfectoral et le DALO. Nous travaillons en étroite collaboration avec le service contingent préfectoral et sommes satisfaits des conseils et réponses apportés. Cependant, à travers nos échanges avec les divers partenaires, nous remarquons une réelle insuffisance de petits logements (du studio au type 2) sur tout le secteur, ce qui n'est pas sans compliquer la réalisation de nos objectifs.



### La construction du projet logement

Lors de l'ouverture de la mesure ALI, nous commençons à construire le projet logement en définissant les objectifs de travail. Il s'agit d'une étape importante permettant à la personne d'exprimer ses souhaits. Au fur et à mesure de l'accompagnement, nous sommes amenés à échanger sur ce projet logement à travers des propositions de logement ou des annonces. La personne peut prendre conscience des réalités de terrain et faire évoluer son projet.

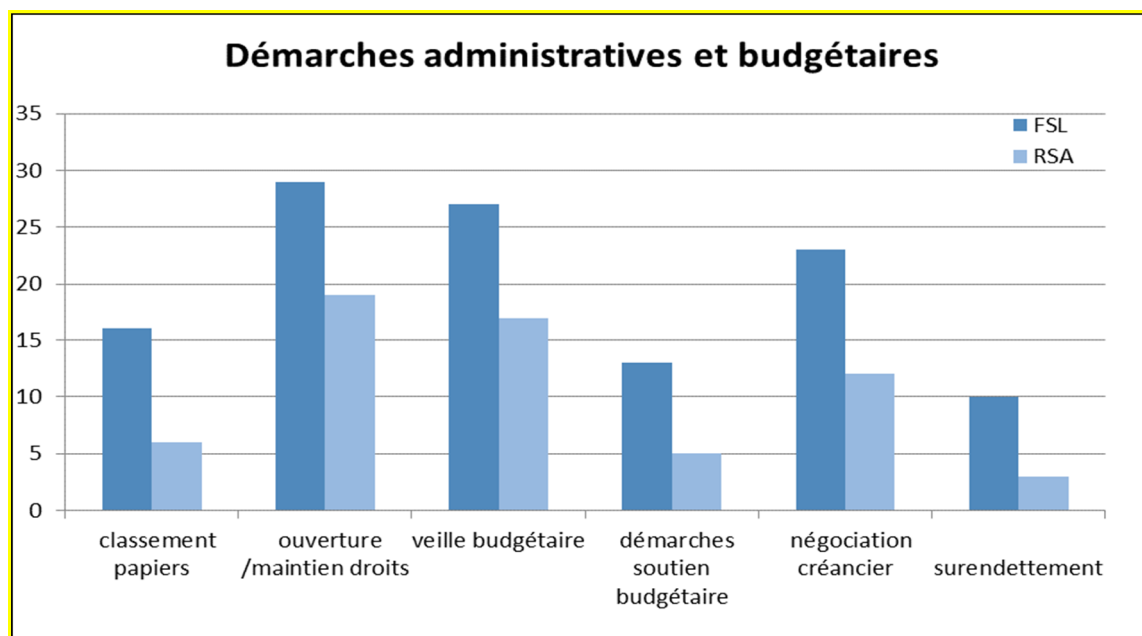
### La médiation auprès des organismes et bailleurs

Au cours de notre accompagnement, nous abordons, de manière régulière avec les ménages leurs droits et devoirs de locataires, afin qu'ils puissent poursuivre dans les meilleures conditions leur parcours de locataire.

Parfois, malgré les conseils prodigués, les relations propriétaires/locataires se dégradent et nécessitent notre intervention. En 2019, nous avons assuré un rôle de médiateur auprès de 35 ménages.

Notre travail auprès des bailleurs permet de rétablir, dans certains cas, le lien et de solutionner ou d'apaiser d'éventuels conflits. Que ce soit dans le cadre d'une recherche de logement ou d'un maintien dans les lieux, notre mission permet de rassurer les différentes parties, propriétaires comme bénéficiaires, et d'assurer à chacun l'usage de ses droits.

Nous sommes également des interlocuteurs privilégiés auprès des fournisseurs d'énergie et administrations (électricité, eau, loyers, amendes, dettes CAF...) afin de trouver des solutions lors de difficultés de paiement ou d'endettement des ménages.



#### **Le travail administratif réalisé à l'entrée dans un nouveau logement**

Lors de l'attribution d'un logement en cours de mesure ALI, nous travaillons avec les familles sur les démarches pour l'entrée dans le nouveau logement. Nous pouvons être amenés à réaliser avec le ménage la fermeture des compteurs de l'ancien logement ainsi que les nouvelles ouvertures. Nous pouvons également effectuer les courriers de changement d'adresse, l'ouverture des droits auprès de la CAF, le dossier de demande d'aide auprès du FSL.

#### **Le travail administratif et budgétaire**

L'aide éducative budgétaire est un travail essentiel dans l'accompagnement. Nous favorisons avant tout l'appropriation d'outils adaptés à chaque personne afin que ce fonctionnement perdure après notre accompagnement.

Lors de nos rencontres avec les familles, nous les accompagnons dans la régularisation de leurs situations administratives. De manière récurrente, les ménages peuvent être en difficulté dans la compréhension et la gestion des documents reçus par les administrations. Nous informons et orientons les ménages sur les démarches à entreprendre auprès des structures compétentes afin de les amener vers une autonomie.

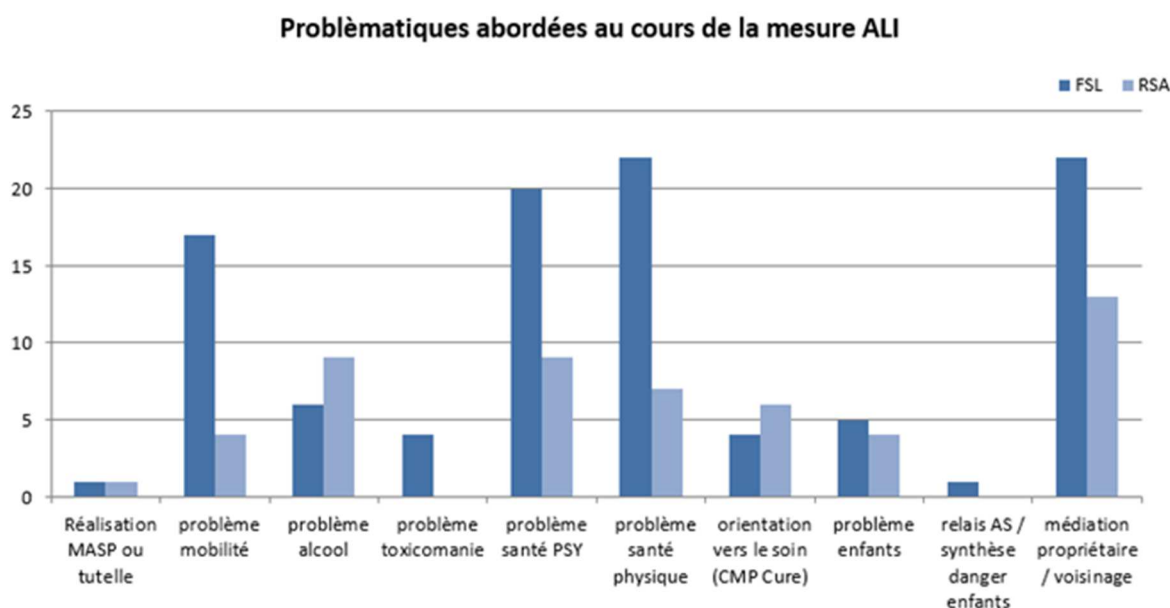
Si le ménage n'est pas en mesure d'assurer seul à long terme sa gestion administrative et financière, nous pouvons travailler avec lui la possibilité de faire une demande de mesure de protection ou de MASP en lien avec l'assistante sociale de secteur.

Nous sommes aussi amenés à constituer des dossiers de surendettement. Au cours de l'année 2019, nous avons réalisé 13 dossiers de surendettement. Ce travail demande beaucoup de temps, d'investigation et d'investissement pour la famille. Nous réalisons souvent ce travail en concertation avec les autres professionnels qui interviennent auprès des ménages.

Avec ou sans dossier de surendettement, le travail de gestion budgétaire nous conduit très souvent à prendre contact avec les créanciers pour négocier des délais de paiement ou plans d'apurement. Ces négociations permettent de stabiliser le budget des familles ou d'aider à la prise de décision du dépôt d'un dossier de surendettement. Le travail budgétaire fait partie intégrante de la mesure ALI.

En parallèle du travail de médiation auprès des créanciers et de soutien à la gestion, nous constituons diverses demandes d'aides financières légales et extra-légales auprès de différentes structures (CCAS, mutuelle, association...). La sollicitation de ces aides permet de soutenir notre action d'aide éducative budgétaire et évite au ménage de se trouver « asphyxié » par un trop plein de dettes et de factures.

### ➤ Les principaux partenaires sollicités au cours de l'ALI



Compte tenu de l'ensemble des problématiques abordées et de l'importance de travailler en réseau afin d'accompagner au mieux les ménages, nous sollicitons les différents partenaires de notre secteur d'intervention :

- Les services sociaux du secteur, de l'hôpital et des CCAS,
- Les bailleurs (privés et sociaux),
- La CAF
- Les Centres Médico Psychologiques, le Centre Hospitalier Spécialisé,
- Les organismes tutélares,
- Les associations caritatives pour des aides alimentaires, financières, demande de mobilier et aide au déménagement. Nous sommes de plus en plus amenés à les solliciter pour des colis ou aides financières.
- La banque de France
- Les services PMI et éducatifs.

Notre intervention au domicile des familles nous permet d'appréhender leur mode de fonctionnement au sein de leur logement, leurs difficultés rencontrées au quotidien et d'interpeler les professionnels de la protection de l'enfance pour certaines situations.

### Données sur les ménages ayant quitté le dispositif en 2019

Parmi les 91 mesures ALI (60 FSL, 31 RSA) qui ont pris fin au cours de cette année 2019 :

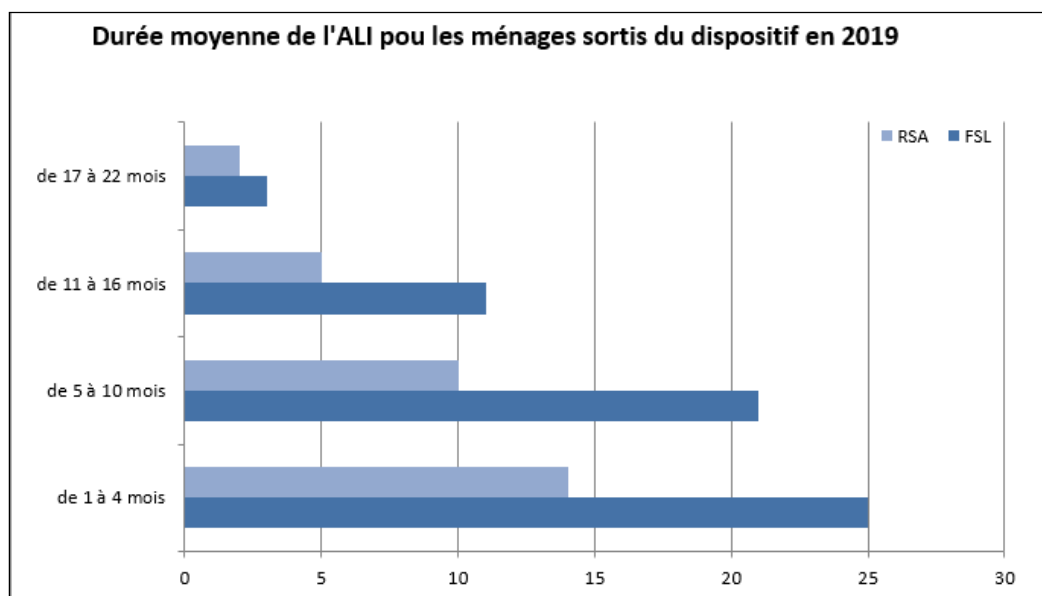
- 75 avaient pour objectif principal la recherche d'un logement ou d'un hébergement adapté (51 FSL et 24 RSA)
- 10 avaient pour objectif principal d'accompagner le ménage dans son accès au sein d'un nouveau logement (3 FSL et 7 RSA)
- 6 avaient pour objectif principal de se maintenir dans le logement (en FSL)



Comme l'année précédente, nous observons une proportion plus importante de mesures ayant pour objet l'accompagnement des ménages dans la recherche d'un logement (82% de la totalité en 2019 contre 80% en 2018). L'objectif visant le maintien dans le logement représente quant à lui 7% des mesures, contre 10% en 2018.

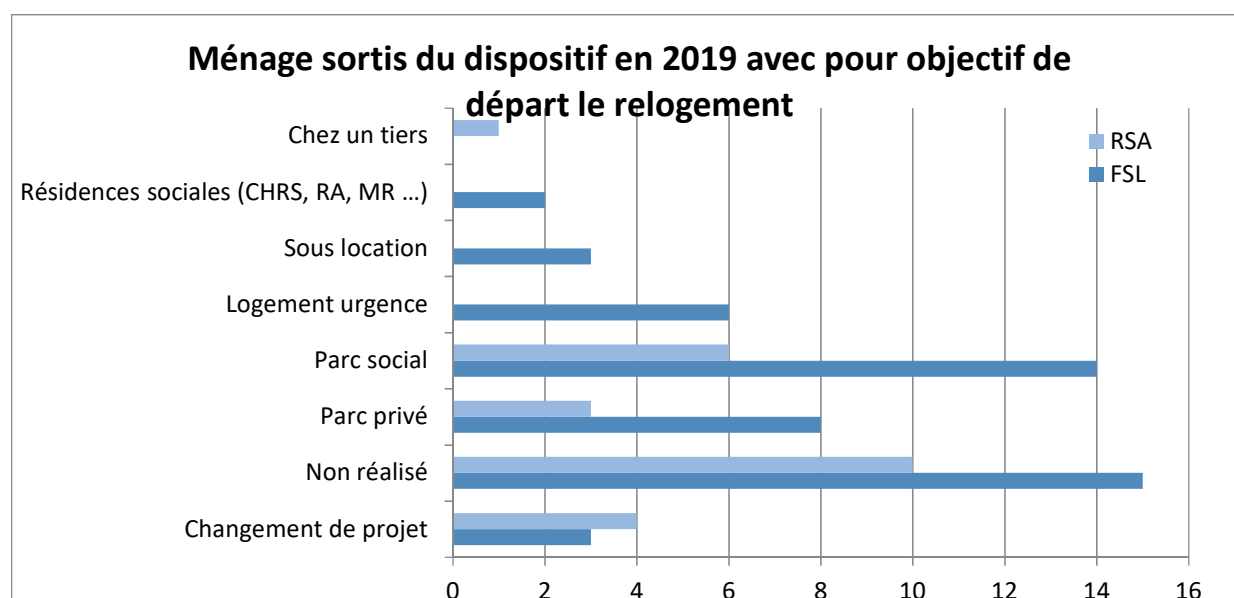
La mise en œuvre de ces objectifs s'est faite sur des durées plus ou moins longues d'accompagnement. Au regard de ces éléments, il apparaît que 75% des accompagnements FSL et RSA durent moins de 10 mois.

Sur les 63 ménages qui avaient pour objectif de rechercher un logement et qui ont quitté le dispositif en 2018, 48 ont été relogés en logement autonome (soit 76%).



Sur les 75 ménages qui avaient pour objectif de rechercher un logement et qui ont quitté le dispositif en 2019, 42 ont été relogés en logement autonome (soit 57%).

Nous observons un nombre important de relogements non réalisés ou des changements de projet (18 en FSL et 14 en RSA). Les raisons sont multiples, il peut s'agir d'un changement de secteur géographique, d'une recherche de logement inadaptée au contexte dont l'objectif ne sera pas atteignable, d'un manque d'adhésion du ménage qui ne permettra pas l'exercice de la mesure ou encore d'un contexte ne permettant pas la mise en place de cette mesure. Enfin, dans certains cas, il s'agit tout simplement d'une réelle difficulté à trouver un logement, en lien avec la pénurie de logement que rencontre la Loire-Atlantique, notamment pour des T2.



## Conclusion

Le Pôle « Hébergement-Logement » de l'Association Les Eaux Vives accompagne les usagers dans la construction de leur projet « logement ». A travers l'outil « logement », l'intervenant social est amené à travailler sur tous les aspects de la vie quotidienne.

Depuis plusieurs années, force est de constater que le public accompagné est de plus en plus précaire avec une hausse importante des problématiques de santé dont les souffrances psychiques, entraînant, cumulées aux problématiques du territoire (mobilité, pénurie de services médicaux...), un allongement de l'accompagnement pour certains ou la difficile mise en œuvre de la mesure (absence RDV, indisponibilité psychique sur la question logement...) pour d'autres.

En réponse à ses problématiques en constante évolution, et compte tenu de notre secteur géographique d'intervention qui présente les indicateurs de précarité et de suicide les plus mauvais du département, nous projetons donc en 2020 de poursuivre le développement de nouvelles formes de partenariat et d'intervention afin de pouvoir répondre aux besoins et aux attentes de ces ménages.

Par ailleurs, afin d'éviter une fluctuation trop importante de notre activité et de permettre à chaque ménage d'être soutenu dans des délais raisonnables et équivalents, nous allons poursuivre nos échanges et nos rencontres avec les EDS, prescripteurs des mesures ALI.

## G) ALI – SOUS LOCATION

### Introduction

Le service d'accompagnement social lié au logement de l'Association « Les Eaux Vives », a pour mission d'accueillir et d'accompagner des ménages dans la construction et la mise en œuvre de leur projet logement. Un des outils du service est le dispositif sous-location avec bail glissant, régi par le Plan Départemental d'Actions en faveur du Logement des Plus Défavorisés. Ce dispositif permet à un ménage d'accéder à un logement, en tant que sous-locataire d'une association, elle-même locataire en titre du logement. Au terme de l'accompagnement social (mesure ALI sous-location), le bail glisse au nom du ménage et il devient locataire en titre.

La mesure ALI sous-location permet aux personnes de s'approprier le logement sous-loué et de s'y maintenir, le temps d'acquérir ou de réacquérir les droits et devoirs du locataire. Ce dispositif peut être proposé à des personnes pour qui l'accès à un logement en direct est difficile. Les freins rencontrés peuvent être des difficultés financières, un parcours logement chaotique, le besoin d'être soutenu pour « habiter » le logement... L'objectif de la sous-location est de permettre aux ménages d'être en capacité d'occuper au mieux leur logement.

### La mesure ALI sous-location

En 2019, notre association a **géré 15 logements en sous-location** et a accompagné **6 ménages** dans le cadre de la mesure ALI sous location, dont **3 nouvelles personnes**. En 2019, il y avait davantage de logements sous-loués dans le parc social (10) que dans le parc privé (5).

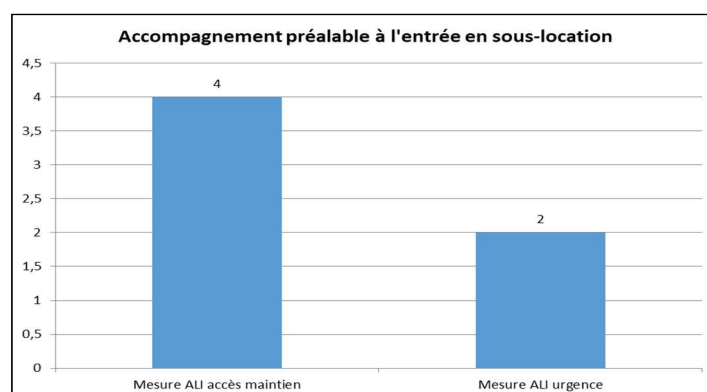
### Accompagnement préalable à l'entrée en sous-location

Ce dispositif sous-location est proposé à des ménages accompagnés par l'Association, dans le cadre d'une mesure ALI accès/maintien ou ALI urgence. Ce suivi préalable à la sous-location permet au ménage d'élaborer son projet logement (choix du logement par rapport au montant du loyer, lieu de travail, services, etc). Cela nous permet également d'évaluer les capacités à « habiter » un logement, et mettre en œuvre le projet avec le ménage. Un contrat de sous-location est établi avec le ménage autour d'objectifs tels que : l'appropriation du logement et de son environnement, le paiement des charges liées au logement ou le glissement du bail.

En 2019, nous avons accompagné 15 ménages en sous-location dont 9 sans mesure ALI. L'Association souhaitant diminuer l'impact économique des « grosses dettes locatives » sur le service, nous avons donc fait le choix ces dernières années d'accompagner activement les ménages sous-locataires de longue date (sans mesure ALI donc sans financement) vers un glissement de bail ou la recherche de logement avant d'ouvrir de nouvelles sous-locations.

Parallèlement, nous avons mis en place :

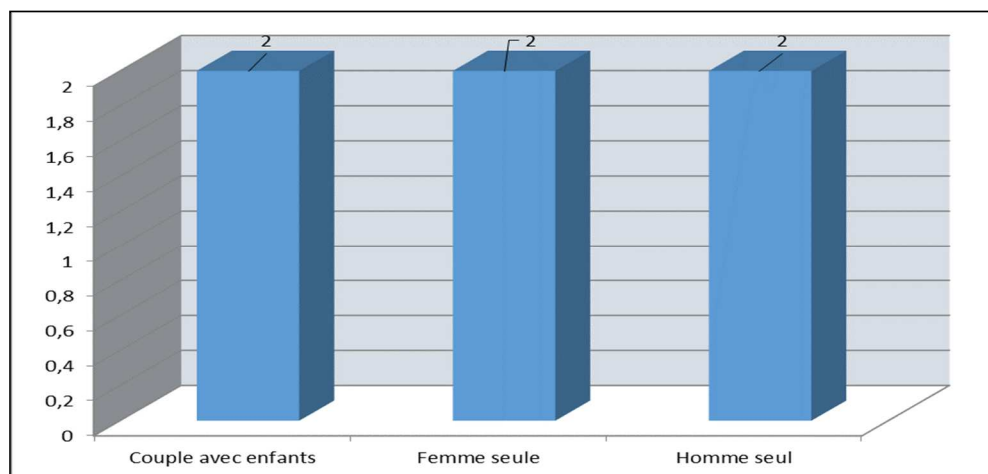
- une procédure de prévention des impayés de loyer (service Accompagnement en lien avec le service Gestion) afin de privilégier la finalité du glissement de bail ou une sortie positive,
- un outil d'admission en sous-location à compléter avec les ménages, leur permettant ainsi d'être associés et de définir au mieux leurs objectifs de travail.



## Typologie des ménages

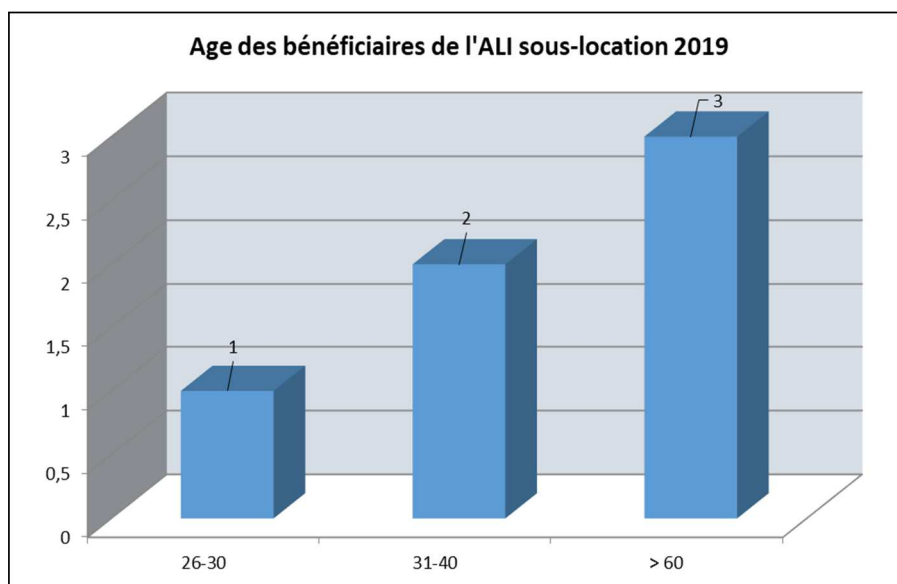
### ➤ Situation familiale

En 2019, nous avons accompagné deux couples avec enfants contre trois en 2018. Cette année, on observe une parité entre les couples avec enfants accompagnés, les hommes seuls et les femmes seules.



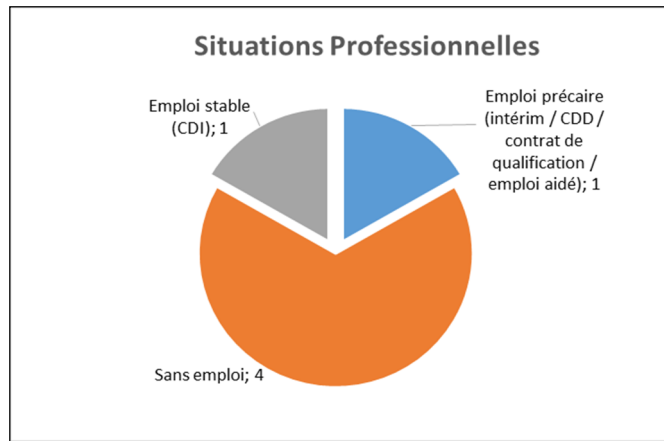
### ➤ Ages

Nous avons accompagné, comme l'an passé, 3 ménages ou personnes âgés de 60 en plus.



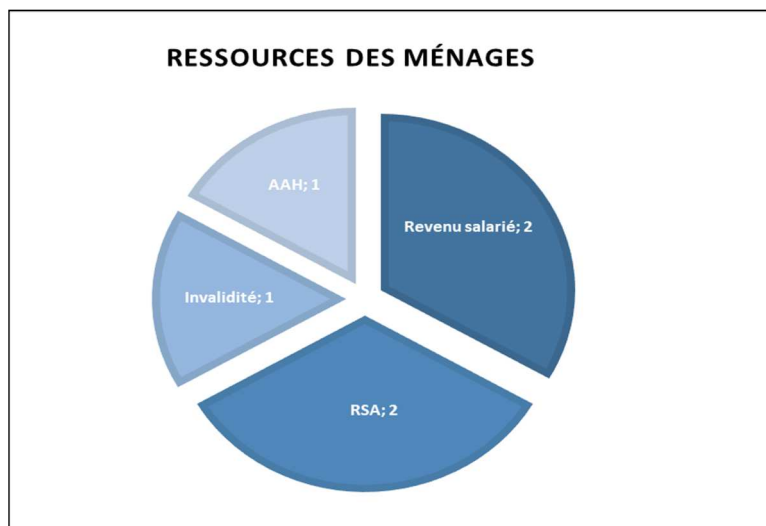
### ➤ Emploi formation

Nous observons à nouveau, que la majorité des ménages, bénéficiant de la mesure ALI sous location est sans emploi ou en situation d'emplois précaires (5 ménages sur 6 accompagnés). Seul 1 ménage bénéficie d'un emploi stable.

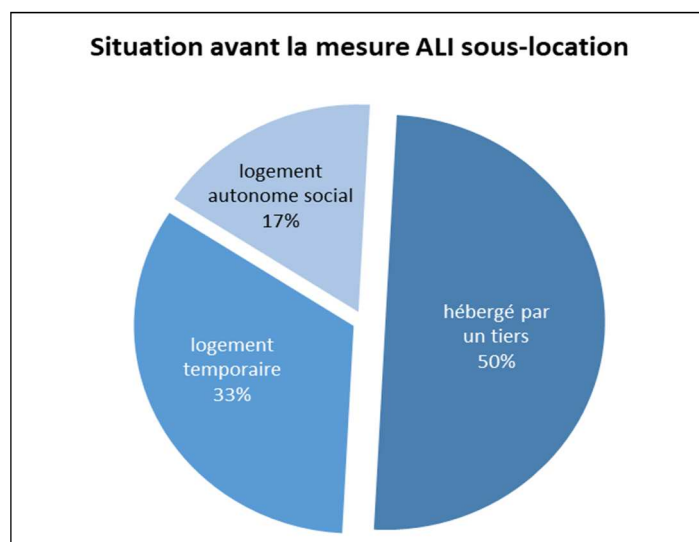


### ➤ Ressources principales

Les ressources principales des ménages suivis dans le cadre de l'ALI sous-location sont partagées, comme en 2018. Les personnes en activité perçoivent des salaires variables, complétés soit par des indemnités pôle emploi ou la prime d'activité. Cela entraîne bien souvent des difficultés de gestion budgétaire et parfois des retards dans le règlement des loyers. La fluctuation de ressources implique également des mises à jour régulières de la situation financière et professionnelle des ménages auprès d'organismes (ex : CAF...).

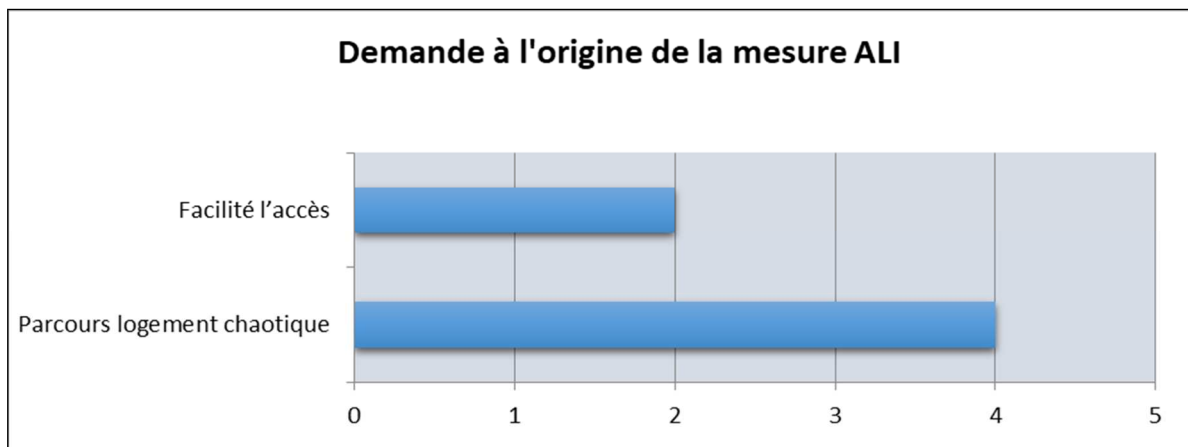


### ➤ Parcours logement



En 2019, nous observons, pour les ménages bénéficiaires d'un accompagnement en sous-location des parcours logement hétéroclites :

- **3 personnes étaient hébergées par un Tiers.**
- **1 personne était locataire d'un logement social.**
- **2 personnes avaient bénéficié d'un accueil en logement temporaire via notre Association.**



A travers le graphique ci-dessus, nous observons que le parcours logement chaotique est le motif principal d'une demande de mesure ALI sous-location.

## Interventions sociales liées au logement

### ➤ Action éducative budgétaire

Nous avons poursuivi l'accompagnement à la gestion budgétaire et administrative pour 5 ménages sur 6 accompagnés.

Pour 2 ménages en sous-location, nous sommes intervenus auprès des créanciers afin de négocier des délais de paiement contre 6 l'année passée.

Cette année, aucun dossier de surendettement n'a été constitué alors que deux dépôts avaient été effectués en 2018.

Nous sommes amenés à réaliser des demandes d'aide financière principalement liées à l'entrée dans le logement : 5 FSL accès pour 6 accueils. Aucune autre aide n'a été sollicitée cette année.

Chaque année, nous sommes régulièrement sollicités pour réaliser et envoyer les déclarations de revenus et nous sommes vigilants quant au changement d'adresse afin de maintenir le lien avec les centres des impôts. En effet, les avis d'imposition sont obligatoires dans le cadre de l'ouverture ou du maintien des droits (APL, CMU, aide alimentaire...) mais également pour la mise à jour de la demande HLM chaque début d'année. Cette démarche est obligatoire pour mettre en place le glissement du bail. Nous intervenons également pour compléter les enquêtes de ressources requises par les bailleurs sociaux.

Nous sommes intervenus pour 3 ménages autour de l'ouverture ou du maintien de leur droit : CMU, ACS, mutuelle, ARE, renouvellement ou dépôt de la demande HLM.

L'association est plus vigilante aujourd'hui dès le passage en commission, aux capacités budgétaires des ménages afin de minimiser les risques d'impayés locatifs. Cela se traduit par une diminution de l'endettement des ménages accompagnés et une diminution des aides financières sollicitées par rapport à l'année dernière.

### ➤ Intervention sur la notion d' »habiter » le logement

Les ménages sont informés de leurs droits et devoirs en tant que locataires. A travers la sous-location, ils trouvent des réponses aux interrogations qu'ils peuvent avoir sur l'occupation du logement, et s'inscrivent au fil du temps dans une dynamique d'autonomisation.

En cas de difficultés de voisinage ou d'entretien courant du logement, nous sommes amenés à faire de la médiation avec le propriétaire ou les voisins. En complément de l'intervention des référentes sociales, nous nous appuyons également sur les compétences de notre service de gestion locative pour intervenir au domicile des sous-locataires en vue de les soutenir dans l'occupation de leur logement (rappels des droits et devoirs du locataire, conseils sur l'entretien courant du logement, sur les relations avec le voisinage, etc.). Un seul ménage en 2019 a créé une dette locative.

### ➤ Intervention sur l'entretien courant du logement

Nous intervenons fréquemment auprès des ménages accompagnés pour des conseils quant à l'entretien courant de leur logement, via l'utilisation d'outils. Nous pouvons par exemple proposer une liste de tâches à accomplir dans un certain délai. Pour quelques ménages, il existe parfois des difficultés réelles à maintenir le logement en bon état. Le rapport à l'hygiène de manière générale peut avoir des conséquences sur la propreté de leur domicile. Cela peut entraîner à long terme une dégradation prématurée du logement.

Une demande d'aide à domicile peut être effectuée si nécessaire, en lien avec l'assistante sociale de secteur.

Nous encourageons également les sous-locataires à avertir la gestion locative dès l'apparition d'un problème technique : panne de VMC, fuite d'eau, apparition de moisissures, panne de chaudière... pour leur confort quotidien, afin de contacter les assurances dans le délai imparti et pour éviter des dégradations trop importantes avant travaux. Le mauvais entretien conjugué à l'usure naturelle du logement nous incite parfois à mettre en œuvre des travaux de réparations assurés par le service maintenance de l'association.

Nous pouvons être amenés à solliciter des services extérieurs pour une intervention ménage suite à un départ, ou en amont d'un glissement de bail.

Chaque sous-location a pour objectif principal, le glissement du bail. Par conséquent, nous accordons une attention particulière à cette thématique.

### ➤ Prise en compte de la situation de santé

La santé n'est pas un domaine où nous intervenons de façon directe dans le cadre d'une mesure ALI sous-location. Cependant, nos visites à domicile permettent de maintenir un lien avec des personnes parfois très isolées rencontrant des problèmes de santé. Nous pouvons être confrontés à des problématiques telles que la consommation d'alcool, une fragilité psychique et/ou physique. Nous sommes amenés à accompagner ou à orienter certains ménages vers les organismes de santé comme le Centre Médico Psychologique, les services sociaux des hôpitaux, les médecins traitants, la MDPH,...

La problématique santé peut entraîner une diminution de ressources, des frais supplémentaires en lien avec les déplacements aux rendez-vous médicaux, et des médicaments non remboursés. Ces nouvelles difficultés amènent des complications dans la gestion du budget et créent parfois des impayés de loyer ou des charges d'occupation du logement.

Les pathologies sont à prendre en considération dans l'accompagnement lié au logement. Celles-ci peuvent entraîner des conséquences directes sur la vie quotidienne et le projet de relogement lorsque le domicile n'est plus adapté pour pouvoir s'y maintenir.

### ➤ Recherche de logement

Nous sommes amenés à accompagner des ménages qui souhaitent changer de logement pour diverses raisons :

- Le ménage n'est plus en capacité d'occuper un logement autonome ou présente des difficultés de santé qui nécessitent un rapprochement familial ou des services
- Le logement n'est plus adapté à la situation financière du ménage ou à la composition familiale (arrivée ou départ d'un enfant, séparation)
- Le logement est isolé et le ménage ne possède pas ou a pu perdre son moyen de locomotion (retrait de permis, panne à répétition des véhicules...)
- Le propriétaire souhaite récupérer son logement (mise en vente ou fin de contrat de location, notamment pour des logements en fin de LIP ou PST ce qui génère une augmentation importante du loyer).

Nous recherchons tant dans le parc public que dans le parc privé. Nous effectuons les demandes HLM avec les ménages, réalisons des courriers d'appui, organisons des visites, etc.

### ➤ Partenariat

Les principaux partenaires avec lesquels nous travaillons dans le cadre de la mesure ALI sous-location sont :

- Les services sociaux : les CMS ; le service social du CHS de Blain ; la MSA ; les CCAS
- Les services de tutelles
- Les Centres Médico Psychologiques et le CHS de Blain
- Les bailleurs (privés et sociaux)
- Les services PMI
- L'Aide Sociale à l'Enfance
- Les services administratifs (CAF, MSA, CPAM, CARSAT, pôle solidarité EDF, l'ADIL, la Banque de France...)
- Les associations caritatives (Secours Catholique, Secours Populaire, la Croix Rouge, Emmaüs...)
- Les associations et services dans le cadre de séparation conjugale avec ou sans violences (Solidarité Femmes, CIDFF, l'association l'APUIS de Saint Nazaire,...)

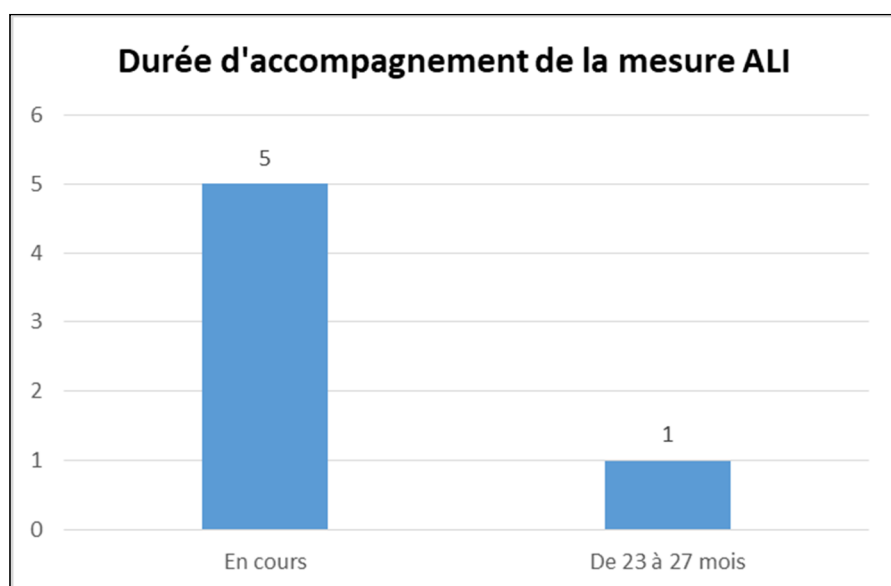
### Sorties du dispositif

Parmi les 14 ménages bénéficiant d'un logement sous-loué sur l'ensemble de notre parc en 2019, 8 n'avaient pas de mesure d'accompagnement.

Sur ces 8 ménages, une personne est sortie du dispositif en cours d'année pour accéder à un appartement plus petit et mieux adapté à sa situation financière.

Sur les 6 ménages accompagnés au cours de cette année 2019, une seule personne est sortie du dispositif sous-location pour décès.

Pour un ménage accompagné, un glissement de bail est envisagé début 2020.



### Conclusion

En 2019, nous avons accompagné 6 ménages contre 8 en 2018 et 9 en 2017.

L'objectif principal de la sous-location étant le glissement de bail, nous permettons au ménage à travers ce dispositif de devenir locataire en titre. Le ménage peut ainsi s'installer dans un logement et son environnement, entre autres grâce aux liens créés avec les partenaires présents sur le territoire.



Nous travaillons toujours sur la relance du dispositif sous-location bail glissant de l'association. Cette réflexion et remobilisation implique l'ensemble associatif autour des situations complexes. La collaboration du service gestion logement, de l'équipe d'accompagnement, et de l'équipe de direction (chef de service et directeur) permet une meilleure prise en charge.

Le protocole impayé construit l'année dernière, est aujourd'hui appliqué et permet de remobiliser les ménages. Les situations de grosses dettes ayant été réglées à travers la mise en place d'un accompagnement intensif auprès des ménages concernés, sans mesure ALI financée, nous entrevoyons à partir de 2020 de redévelopper de façon active l'accueil en sous-location bail glissant, notamment en réponse aux besoins de certains publics, entre autres les femmes victimes de violences et les personnes en souffrance psychique.

## H) ALI – URGENCE

### Introduction

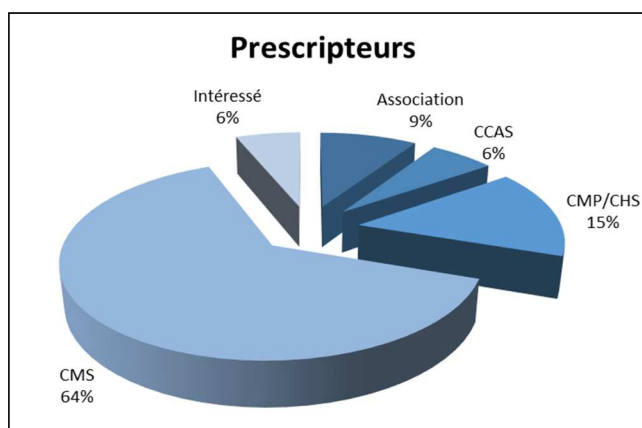
Au cours de l'année 2019, 33 ménages ont été accompagnés dans le cadre du Plan Départemental d'Hébergement d'Urgence sur notre secteur d'intervention (34 ménages accompagnés en 2018).

Ces accompagnements sont assurés auprès de personnes accueillies dans l'un des 17 logements temporaires présents sur notre secteur géographique d'intervention. Les communes d'intervention sont Auessac, Blain, Bouvron (2 logements), Campbon, Châteaubriant, Fay de Bretagne, Héric, La Grigonnais, Missillac, Notre Dame des Landes, Plessé, Prinquiau, Savenay (2 logements), St Etienne de Montluc, et Vigneux de Bretagne.

L'Association Les Eaux Vives assure la gestion (état des lieux, suivi et interventions techniques, liens avec les mairies...) de 16 de ces logements. Le logement de Châteaubriant est géré par l'association « Une Famille Un Toit ». Le diagnostic puis la présentation de la demande pour validation aux mairies afin d'entrer dans les lieux sont assurés par le Coteau.

En parallèle de l'accueil en logement temporaire, une mesure d'Accompagnement au Logement Individualisé Urgence se met en place. L'objectif principal de cet accompagnement est de soutenir les ménages dans la recherche d'une solution de logement stable. Pour cela, les référentes sociales de l'Association Les Eaux Vives interviennent auprès des personnes accueillies, environ une fois toutes les trois semaines dans les logements temporaires.

### Orientation des ménages - Prescripteurs



Comme l'année précédente, l'orientation des ménages est assurée principalement par les Centres Médico Sociaux (21 sur 33). Au cours de cette année, nous notons une nette augmentation des orientations émanant des dispositifs de soins psychiatriques : elles représentent 15% en 2019, contre 6% en 2018.

### Typologie des ménages accompagnés

#### ➤ Situation familiale

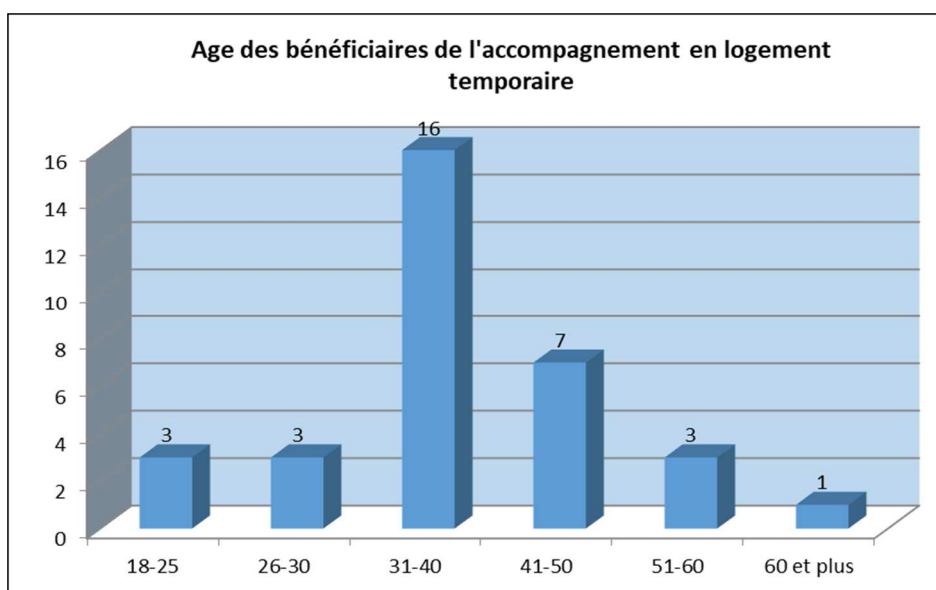
Situation familiale	Nombre famille
Couple	1
Couple avec enfants	2
Femme avec enfants	7
Femme seule	10
Homme seul	11
Homme avec enfants	2
<b>Total général</b>	<b>33</b>

64% du public accueilli sont des personnes seules.

Nous remarquons cette année que nous avons accueilli et accompagné un peu plus de femmes que d'hommes (avec ou sans enfant). Comme les années passées, nous accueillons peu de couples en logement temporaire.

### ➤ Les âges

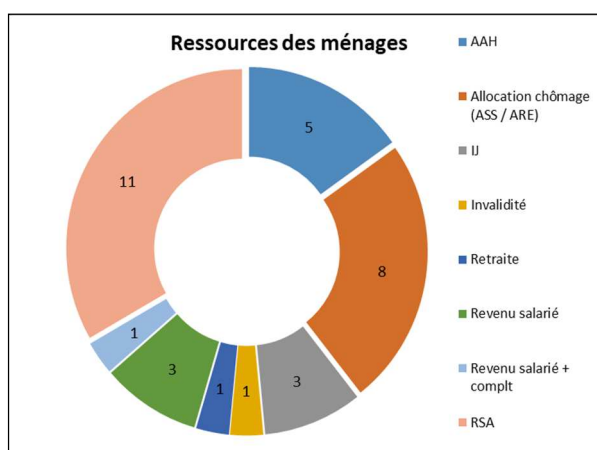
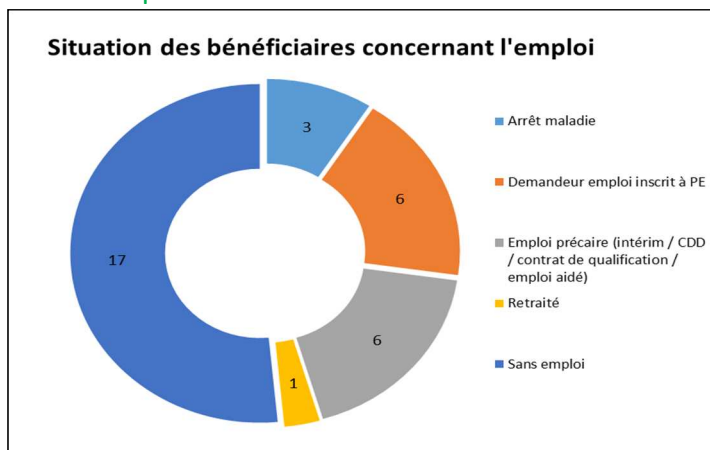
Age	Nombre
18-25	3
26-30	3
31-40	16
41-50	7
51-60	3
60 et plus	1
<b>Total général</b>	<b>33</b>



En 2019, nous avons été moins sollicités pour l'accueil temporaire des 18-25 ans, peut-être en raison de l'application stricte du règlement intérieur du FSL ne permettant pas d'accueillir les ménages sans ressources stables telles que la garantie Jeune ou le Fonds d'Aide aux Jeunes.

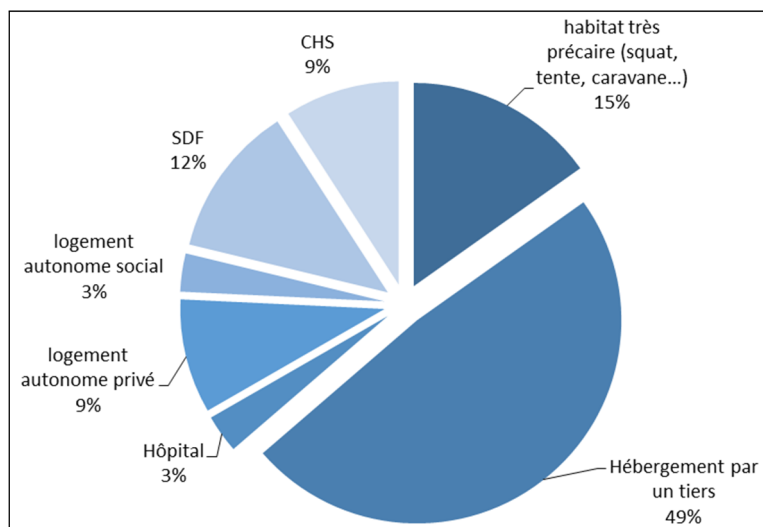
Les 31-40 ans, reste une tranche d'âge majoritaire à hauteur de 48%, suivie des 41-50 ans qui représentent 21% des personnes accueillies.

### ➤ Emploi – Formation - Ressources



En 2019, 51% des personnes accueillies sont sans emploi. Depuis 2017, nous constatons une réelle diminution du nombre de ménages percevant un revenu salarié (12 ménages en 2017 contre 2 en 2019). A l'inverse, les bénéficiaires d'allocations chômage sont en augmentation depuis 2 ans. Ils représentent 24% en 2019 contre 8% en 2018, tandis que le nombre de bénéficiaires du RSA était quant à lui en baisse (33% en 2019 contre 50% en 2018). Les personnes sans emploi ne sont pas toutes dans une dynamique de recherche d'emploi, compte tenu de l'absence de logement stable. La priorité de ces personnes est ainsi donnée à la recherche d'une solution de logement pérenne. Les difficultés de mobilité liées au secteur rural restent également un frein.

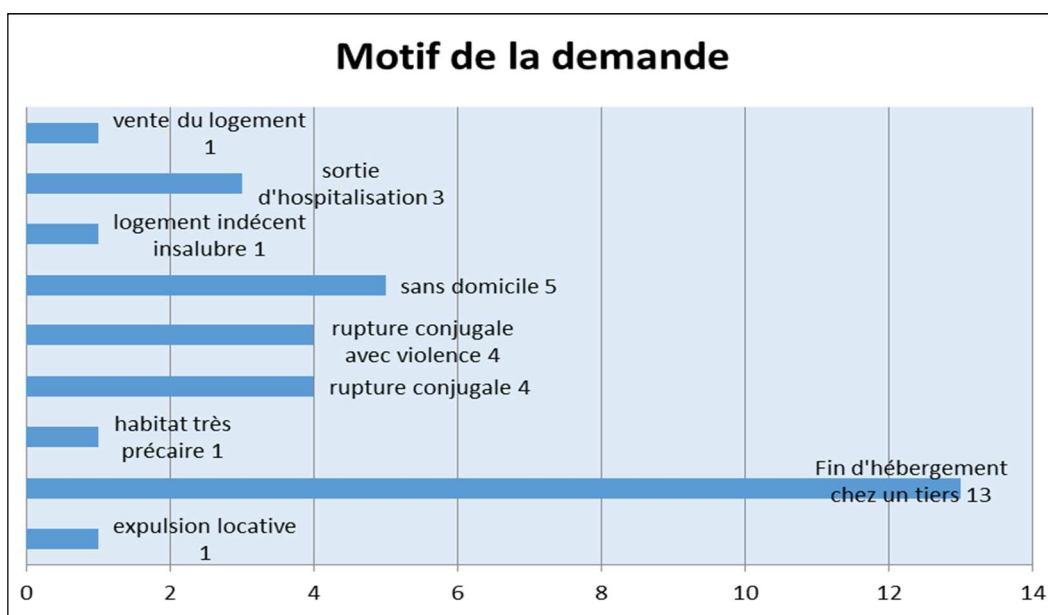
➤ **Le logement antérieur**



Nous constatons que 90% des personnes accueillies étaient dépourvues d'un logement (SDF, Habitat très précaire, hébergement chez un tiers, ...). Nous notons une très forte hausse des personnes sortantes du CHS de Blain arrivant en logement temporaire : 10% en 2019 contre 3% l'année dernière. On note également que les personnes SDF ont doublé depuis l'année précédente.

Les personnes hébergées par un tiers et celles locataires nous sollicitent quand leur situation se précarise : expulsion locative, vente du logement, fin d'hébergement chez un Tiers...

➤ **L'évènement générateur**



Comme les années précédentes, nous constatons que la fin de l'hébergement chez un tiers (13 demandes sur 33 en 2019 contre 16 sur 34 en 2018) reste le motif principal des demandes d'accueil en logement temporaire. L'hébergement chez un tiers est l'une des premières solutions des personnes en cas d'absence de logements. Pour des raisons diverses (relations conflictuelles, logement inadapté,...), cette solution ne peut perdurer.

Depuis plusieurs années, la rupture conjugale, avec ou sans violence reste un évènement déclencheur notable. En 2019, 21% des personnes accueillies en logement temporaire nous ont sollicités suite à une rupture conjugale dont 9% dû à des violences conjugales. Dans le cadre de la rupture conjugale, nous avons accueilli essentiellement des femmes avec enfants. Aujourd'hui nous ne sommes pas en mesure de répondre à une mise à l'abri immédiate ; les accueils s'échelonnant de quelques semaines à quelques mois, faute d'avoir un logement temporaire disponible.

Pour certains ménages en demande d'un logement temporaire, leurs souhaits géographiques peuvent freiner l'aboutissement de leur demande souvent argumentés par la scolarité des enfants, le lieu de travail, l'absence de véhicule sur un secteur rural... D'autres, ne peuvent attendre un accueil et finissent par annuler leur demande après avoir trouvé une solution par leur propre moyen.

Parallèlement à la demande de logement temporaire, il nous arrive d'orienter les ménages vers une assistante sociale de secteur pour formuler une demande de mesure ALI afin d'engager des démarches administratives concernant l'accès au logement : dépôt d'une demande de logement social, enregistrement des avis d'imposition...

## Accompagnement social et Partenariat

En parallèle de l'accueil en logement temporaire, une mesure ALI Urgence se met en place. Nous travaillons essentiellement autour de l'accès au futur logement, en passant par l'accompagnement à la gestion administrative et budgétaire. Afin de mettre en œuvre le projet logement, nous sommes également amenés à travailler sur différents leviers tels que la santé, l'emploi,... Pour cela nous créons et maintenons des liens avec des partenaires : les EDS, les CMP, le service social du CHS de Blain, les CCAS, la Mission Locale, l'Aide Sociale à l'Enfance, les associations d'insertion... En lien avec ces partenaires, nous veillons à :

- La mise en place et le maintien des droits : RSA, ASF, pension d'invalidité, CMU, AAH...,
- Les demandes d'aides financières : Conseil Départemental, CCAS, prêt CAF...,
- L'organisation familiale (moyen de garde, etc...),
- Le relogement,
- L'accès au soin.

Nous faisons régulièrement appel aux associations caritatives pour des besoins alimentaires ou matériels.

Concernant la recherche de logement, nous sollicitons les partenaires suivants : organismes HLM, mairies, préfecture, bailleurs privés, structures d'hébergement adaptées, agences immobilières, notaires,... Ce travail régulier et de proximité nous permet, au fil des années, de construire un véritable réseau autour du logement et ainsi faciliter les sorties des logements temporaires.

Afin de favoriser l'aboutissement du projet, nous sollicitons régulièrement l'inscription au titre du contingent préfectoral. En effet, l'accueil en logement temporaire est référencé comme critère de priorisation.

Au moment du relogement, nous sollicitons des partenaires pour des aides financières : FSL, CIL, CAF, le Conseil Départemental 44. Les ménages peuvent aussi faire appel à des associations pour des aides matérielles : EMMAUS, ENVIE 44, Secours Catholique, Croix Rouge, Secours Populaire, les recycleries,... . Nous constatons également que les ménages accompagnés font appel à des offres de particulier à particulier (site internet de petites annonces).

Nous pouvons solliciter des associations intermédiaires qui proposent un véhicule et de la main d'œuvre pour organiser le déménagement.

Le déménagement peut entraîner un changement de territoire. Dans ce cas, un relais est effectué avec les travailleurs sociaux du secteur où est relogé le ménage, par le biais de rencontres tripartites.

La situation après le relogement reste parfois fragile tant au niveau budgétaire qu'au niveau de l'occupation ou de l'appropriation du logement en lui-même (droits et devoirs du locataire). La poursuite de l'accompagnement par le biais de mesures ALI est fréquemment sollicitée par les personnes, afin d'être soutenues dans l'appropriation de leur logement, et la mise en place du nouveau budget.

## Problématiques rencontrées en parallèle à la recherche de logement

La majorité de situations nécessite de clarifier la gestion administrative et financière avant la recherche de logement. Nous pouvons être amenés à effectuer plusieurs démarches en amont :

- Tri et rangement des papiers,
- Ouverture de droits (ressources, CMU, ...),
- Démarches administratives (déclarations de revenus, cartes nationales d'identité...).

La partie budgétaire prend également toute son importance pour permettre à la personne d'assainir sa situation et d'envisager une entrée dans son nouveau logement de manière sereine. Nous avons soutenu 8 ménages dans leur gestion financière, effectué 14 demandes d'aides financière et établi un dossier de surendettement. Ce travail est parfois réalisé en étroite collaboration avec l'Assistante Sociale de secteur. Une solution est alors apportée à leur précédent endettement.

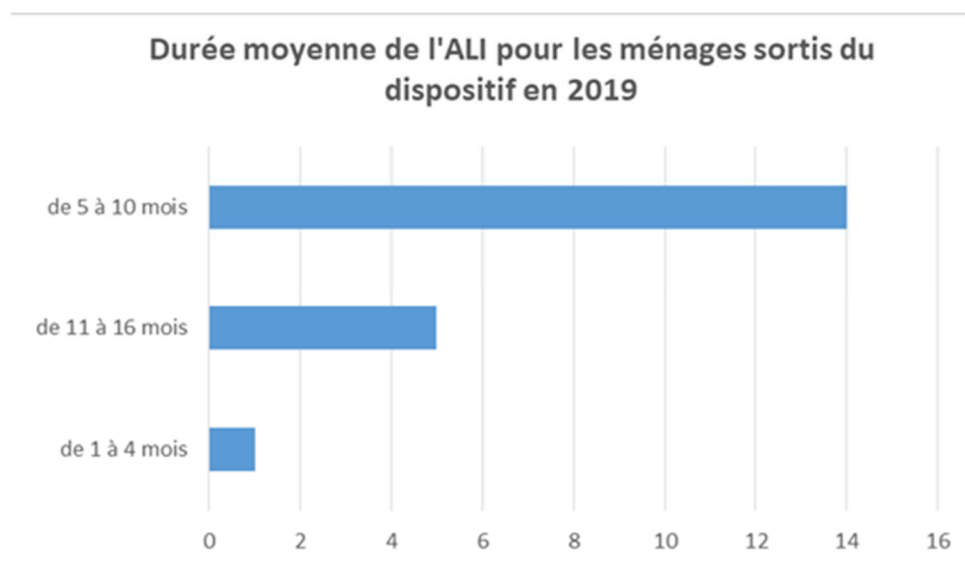
En 2019, nous avons instruit 10 demandes HLM et 20 demandes de contingentement. L'enregistrement des demandes de logement social diminue progressivement. Nous l'expliquons par le fait que nous leur conseillons de réaliser cette démarche lors du premier contact téléphonique ou en RDV diagnostic.

La construction du projet logement et le choix du secteur géographique, nécessitent la prise en compte d'autres paramètres tels que l'emploi, la scolarité, la santé, ou encore la mobilité.

En 2019, nous avons accompagné 13 personnes (soit 39% des ménages accompagnés) pour lesquelles des difficultés liées à une addiction à l'alcool, à la drogue et/ou des problèmes physiques ou psychiques ont eu des incidences sur l'accompagnement. Pour 3 d'entre elles, nous avons été amenés à les orienter vers le soin (CMP).

La majorité des logements temporaires sont situés en milieu rural ce qui vient majorer les problèmes de mobilité chez certains.

## Durée de l'accueil en logement temporaire et relogement



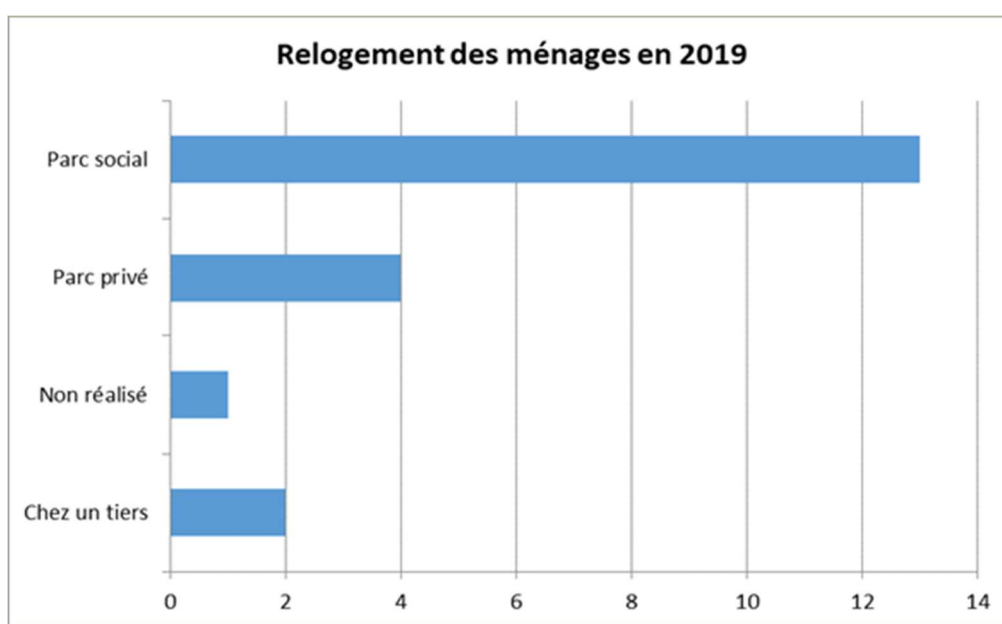
En 2019, 20 ménages sont sortis du dispositif logement temporaire.

1 seul ménage est sorti du dispositif dans les 4 premiers mois suivant son accueil. La personne a fait le choix de mettre un terme à l'accueil sans solution de relogement.

Parmi les 14 ménages accueillis entre 5 et 10 mois :

- 10 ont été relogés dans le parc social,
- 2 ont été relogés dans le parc privé,
- 2 sont retournés en hébergement chez des tiers

La majorité des ménages reste entre 5 et 10 mois (soit 70% des ménages) en logement temporaire. Les personnes accueillies ont besoin d'un temps pour se poser et échanger autour de leur situation et de leur problématique. Au cours des 4 premiers mois, nous travaillons essentiellement à l'instauration d'une relation de confiance et à la construction d'un projet logement, en adéquation avec les réalités du territoire. Suite à cette première étape, nous engageons avec le ménage une recherche active de logement (présentations en mairies, contacts avec les propriétaires privés, visites de logements, calcul d'un reste à vivre...).



Le nombre de ménages relogés en logement de droit commun continue d'augmenter (85% en 2019, 81% en 2018, 59% en 2017). Le relogement dans le parc social reste majoritaire (65%).

Seule 1 jeune personne accompagnée est retournée vivre chez ses parents et une autre a fait le choix de quitter le logement temporaire sans solution de relogement. Les difficultés financières sont souvent un frein dans l'accès à un nouveau logement, le retour chez un tiers devenant ainsi une solution économique. Par ailleurs, l'accueil en logement temporaire étant d'une durée limitée, les ménages ont parfois besoin de davantage de temps pour trouver une solution qui leur convienne.

Le non-respect du règlement intérieur a entraîné l'envoi d'avertissements pour quatre ménages.

## Conclusion

En 2019, 33 ménages ont été hébergés et accompagnés en logement temporaire. 12 étaient déjà accueillis en 2018 et 21 intégraient pour la première fois le dispositif.

En 2019, 21 ménages ont intégré le dispositif parmi les 143 qui nous ont sollicités pour un accueil en logement temporaire. 122 ménages n'ont donc pu ou pas souhaité bénéficier d'un logement temporaire.

Parmi eux :

- 22 ont annulé leur demande
- 76 n'ont pas donné suite à leur demande
- 14 ont été réorientés car leur situation ne relevait pas d'un accueil en logement temporaire
- 19 ont été réorientés car ils ne relevaient pas de notre secteur géographique
- 11 ménages étaient dans l'attente d'une place au 31/12/2019.

Ces chiffres font apparaître que le nombre de logements temporaires sur notre secteur reste insuffisant au regard des besoins, et ce malgré les travaux de développement du parc assurés par l'équipe de direction et le service gestion des logements. De plus, ces démarches de captation, d'aménagement, de renouvellement et de restauration des logements génèrent la fermeture temporaire ou définitive de certains logements. Ainsi, 2 logements ont fermé en 2019 : Héric et Missillac.

En 2019, 1 logement temporaire est resté fermé temporairement le temps de sa réhabilitation : Fay de Bretagne.

Le dispositif du logement temporaire ne permet pas de répondre aux demandes d'urgence telle que la mise à l'abri pour des femmes victimes de violence et les personnes sans domicile fixe. Ces personnes en situation d'urgence doivent donc se rendre dans les villes de Nantes ou Saint Nazaire car notre secteur géographique ne bénéficie pas du 115. Ces déplacements restent souvent problématiques du fait de l'absence de mobilité.

Il y a une liste d'attente conséquente pour l'entrée en logement temporaire qui s'explique par plusieurs raisons :

- 143 demandes pour 15 logements temporaires,
- le délai d'attente entre une sortie et une entrée (remise en état du logement, entretien, rééquipement, ...),
- la durée d'accueil qui tend à s'allonger.

En 2020, l'association a le projet de fermer le logement temporaire d'Avessac pour l'ouvrir à Saint Nicolas de Redon, commune bénéficiant de plus de commodités (transports, commerces, infrastructures, ...). Par ailleurs, nous souhaitons poursuivre le travail d'amélioration de la proposition d'hébergement et de l'augmentation de l'offre sur le territoire face à une précarisation du public et une complexification des situations accompagnées pouvant entraîner l'immobilisation de logements temporaires (suite dégâts – travaux ; accompagnement hors conventionnement ALI...), suite entre autres à l'accueil par défaut de personnes qui devraient relever d'autres dispositifs inexistant sur ce secteur géographique d'intervention de plus de 70 communes (pas de CHRS, ni Hôtel social, ni Hébergements d'urgence + Problèmes de mobilité + précarité la plus importante du département sur certaines communes).



## I) GESTION LOGEMENT

### Introduction

Le Pôle Nord Loire de l'Association dispose de 27 logements temporaires dans le cadre du Plan Départemental d'Hébergement d'Urgence répartis comme suit :

- 15 logements temporaires situés sur le secteur géographique d'intervention du service ALI des Eaux Vives.
- 12 logements sur le territoire de la Carène (logements en gestion uniquement), dont 5 sur la commune de Donges et 7 sur la commune de Montoir de Bretagne.

Les communes d'intervention sont Auessac, Blain, Bouvron (2 logements), Campbon, Fay de Bretagne, Héric, La Grigonnais, Notre Dame des Landes, Plessé, Prinquiau, Savenay (2 logements), St-Etienne de Montluc, Vigneux de Bretagne, Montoir de Bretagne et Donges.

L'Association Les Eaux Vives assure la gestion de l'ensemble des logements. Les entrées dans les logements sont soumises pour avis aux mairies ou Communauté de Communes.

Particularité, le logement de Plessé relève d'un bailleur privé et n'est pas géré par la commune.

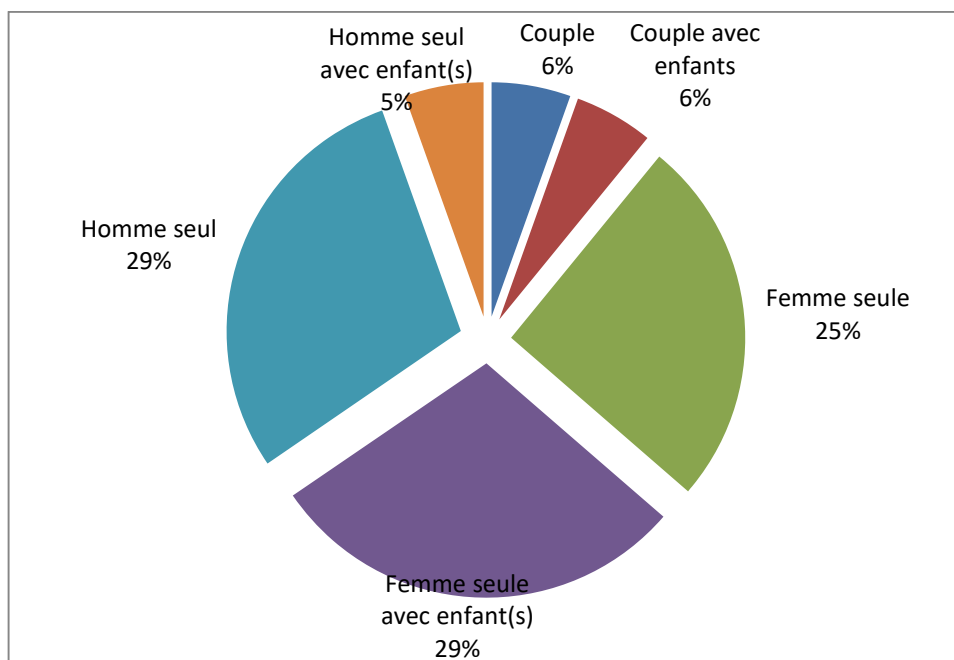
Pour les logements situés à Montoir et Donges les demandent transitent par le SI-SIAO, sont validées par l'Association Solidarité Estuaire de St-Nazaire en lien étroit avec le CCAS concerné.

Au cours de l'année 2019, le service gestion des logements du PNL a accueilli 55 ménages dont :

- 31 arrivés au cours de l'année 2019
- et 24 qui étaient déjà hébergés en 2018, voire 2017.

33 ménages sont sortis du dispositif au cours de cette même année.

### Typologie des ménages



Sur les 55 ménages, on remarque que la monoparentalité concerne davantage les femmes puisqu'on comptabilise 16 femmes seules avec enfants contre 3 hommes seuls avec enfants.

Au total, 47 enfants mineurs et un enfant majeur ont été hébergés en logement temporaire.

39 enfants vivent dans une structure monoparentale, 8 sont avec leurs deux parents.

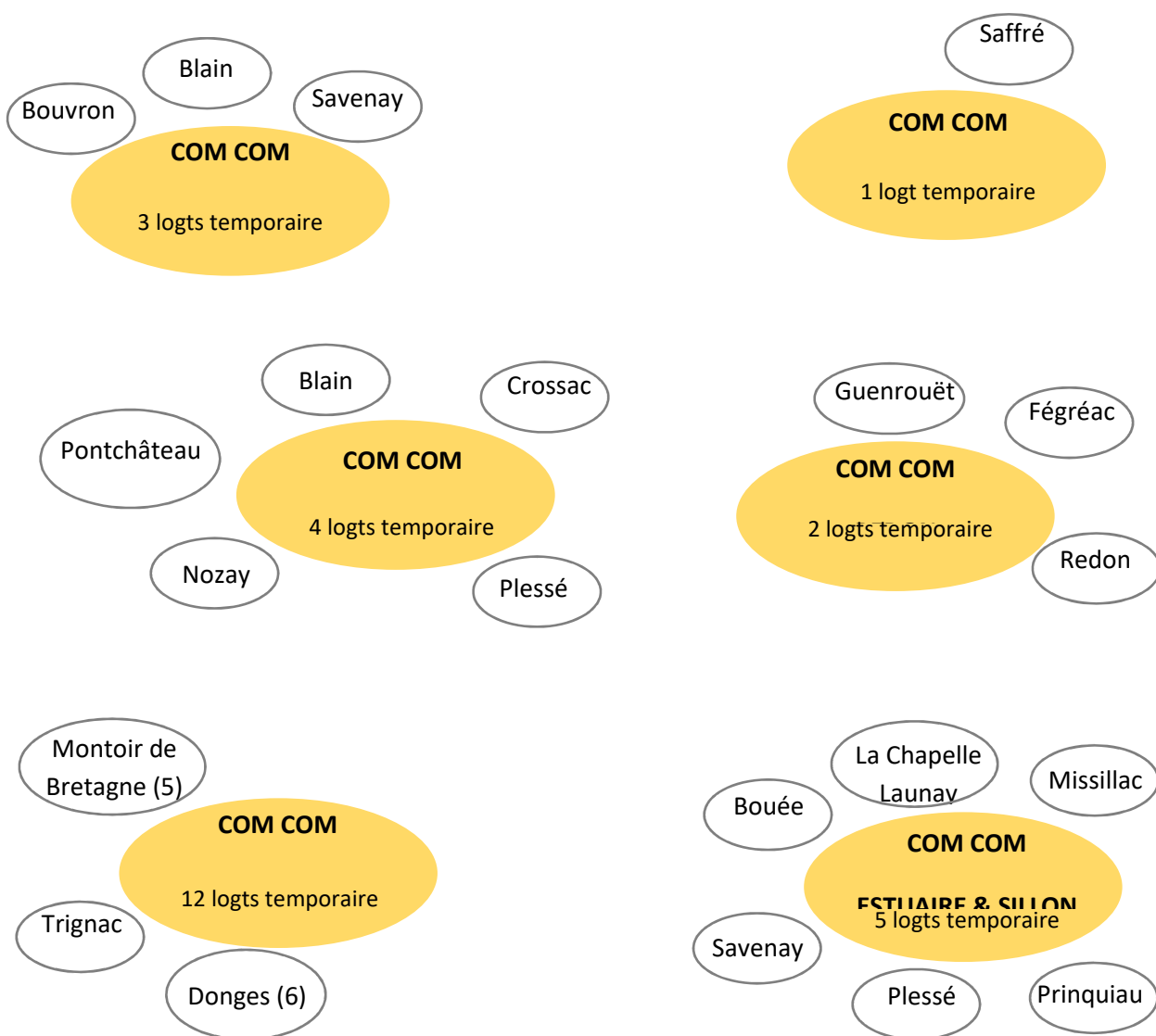
## Les âges

L'âge moyen d'une personne accueillie en logement temporaire est de 41 ans.  
Une moyenne de 40 ans pour les femmes contre 42 ans pour les hommes.

## Répartition des ménages accueillis sur le territoire Nord Loire

Un ménage peut être accueilli dans un logement temporaire relevant de « sa » Communauté de Commune ou hors de celle-ci, par souhait ou par indisponibilité du logement sur la commune convoitée.

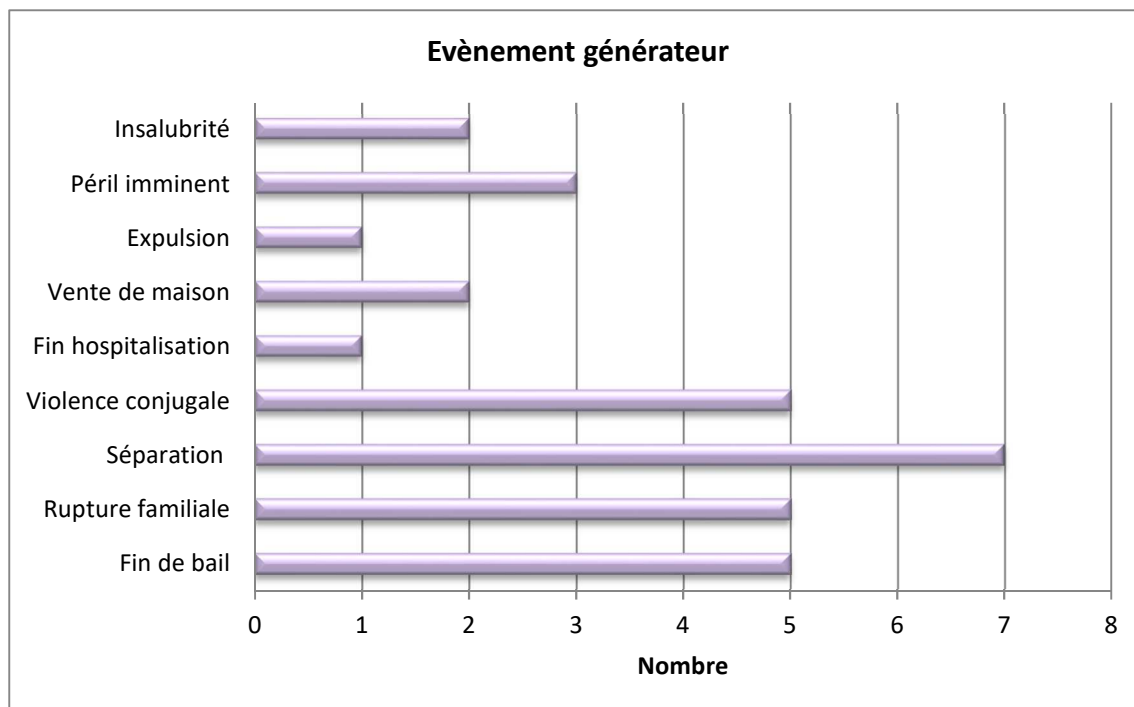
Ci-dessous la répartition au sein des communautés de communes des 31 ménages accueillis en 2019 selon leur commune d'origine.



## Evènement générateur de la demande

L'accueil des personnes en logement temporaire sur l'année 2019 trouve majoritairement son origine dans un contexte de séparation pour **12 ménages dont 7 pour violences conjugales**.

Trois autres raisons essentielles de la présence des personnes en logement temporaire sont à souligner aussi : la difficulté dans le domaine des relations, conjugales ou familiales, représente un nombre conséquent, puisqu'à elles deux, elles deviennent le cas majoritaire en matière d'évènement générateur.

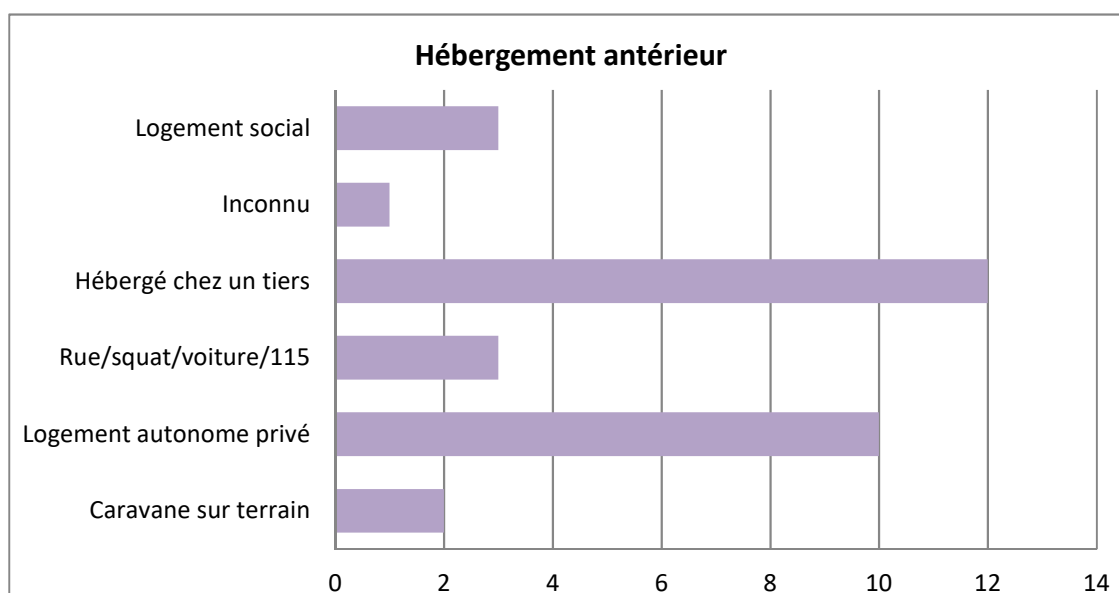


La fin de bail représente ici l'accumulation de dettes locatives qui a mené le bailleur, privé ou public, à réaliser une expulsion du logement.

## Conditions d'hébergement antérieur

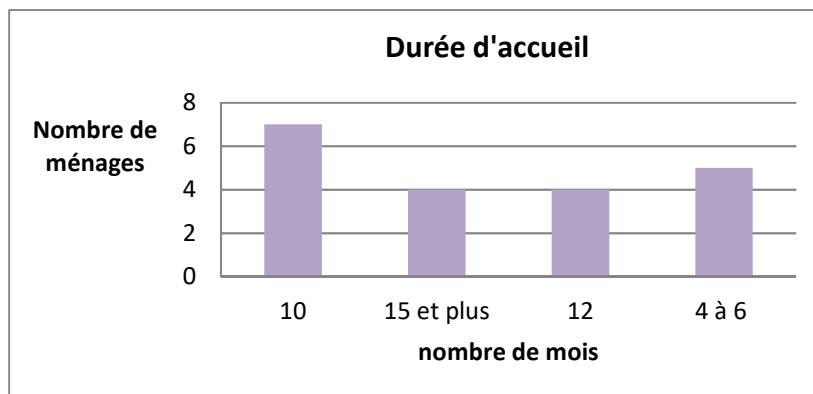
Le soutien familial et le réseau amical sont des supports essentiels d'hébergement d'urgence avant l'entrée dans le logement temporaire. En contre-partie, cette solution génère d'autres difficultés identifiées telles que : grande promiscuité avec le ménage accueillant, logement accueillant non adapté, hausse des consommations énergétiques, et difficultés financières...

Les tensions entre familles ajoutent de la difficulté dans la difficulté.



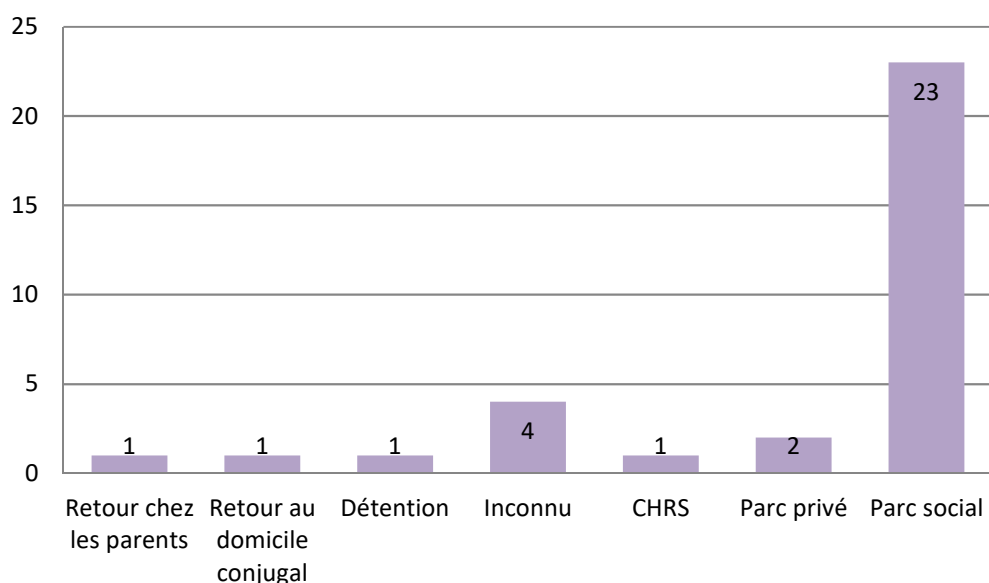
## Durée de l'hébergement

Sur les 33 « fin d'accueil » réalisées en 2019, on comptabilise 9782 jours d'accueil, soit une moyenne de 319 jours.



## Les raisons du départ

75% des personnes accueillies ont été relogées en logement de droit commun grâce notamment au travail d'accompagnement Ali assuré par l'équipe ALI du Coteau et de Solidarité Estuaire (secteur de la CARENE). 4 hébergés ont quitté le logement sans préavis.



## Le dépôt de garantie

En 2019, sur les 33 personnes sorties, 13 dépôts de garantie ont été conservés pour des interventions ménages conséquentes.

8 ménages sont partis avec des dettes comptables.

4 ménages ont quitté le logement avec remise des clefs dans la boîte aux lettres sans préavis.

Nos équipes entretien ont vidé entièrement 3 logements.

## Conclusion

En lien avec le dernier point évoqué, la Direction des Eaux Vives a décidé d'augmenter le dépôt de garantie qui devient « provision pour risque » et passe de 61 € à 120 € (échelonnement possible du paiement sur 3 mois).

Les charges mensuelles d'occupations ont été également revalorisées de 9 € et passe donc de 61 € à 70 €. Cette nouvelle tarification ne concerne pas le territoire de la Carène.

*Cette revalorisation a pour objectif de limiter les dégradations dans les logements et les départs sans préavis, qui retardent l'accueil d'une nouvelle famille, alourdissent les plannings de l'équipe entretien et pénalise le budget du service logement.*

## J) HUDA

### Préambule

En 2020, le service HUDA (Hebergement Urgence Demandeurs Asile) a poursuivi son activité en lien étroit avec le CADA Les Trois Rivières. Au cours de l'année 2020, le service a été sollicité par la DDCS pour augmenter ses capacités de 15 places. Fin 2020, notre capacité d'accueil se composait ainsi de : - 47 places pour personnes isolées hébergées en cohabitation, - 51 places dédiées aux familles, réparties sur 4 sites géographique (Savenay, Blain, St Nazaire et St Herblain).

Marquée par la crise COVID, cette année 2020 a été particulièrement dense et intense. En mars 2020, suite au premier confinement, la majorité des salariés ont poursuivi leurs missions en télétravail. Seuls les chefs de services, agents de maintenance et d'entretien, et la direction se sont maintenus dans un premier temps en présentiel afin de pouvoir répondre aux sollicitations urgentes et d'intervenir sur les différents sites pour : - Sécuriser et informer les personnes accueillies, - Communiquer et traduire les consignes sanitaires, - Livrer des paniers alimentaires aux personnes malades ou pour lesquelles il y avait une suspicion de COVID, - Coordonner les interventions « essentielles » avec d'autres intervenants (ex : soignants), - Communiquer auprès des partenaires locaux et bénévoles intervenant habituellement auprès du public.

Par ailleurs, les équipes sociales se sont relayées afin de contacter les familles et les ménages via Whatsapp et appels téléphoniques à fréquence régulière.

Entre mai et décembre, entre la fin et le retour du confinement et les congés d'été, nous nous sommes organisés afin de maintenir à minima la moitié des effectifs de travailleurs sociaux en présentiel pendant que l'autre télé travaillait. Lors de cette période, nous avons réalisé l'ouverture des 15 places supplémentaires en diffus sur les communes de Châteaubriant, Blain et Orvault, et procédé au recrutement d'une intervenante sociale supplémentaire dans le cadre de cette extension.

L'année 2020 aura révélé la capacité des institutions, des associations et des équipes mais aussi des résidents, exilés et loin de leur culture, à s'adapter rapidement. Ce temps d'attente forcé s'est ajouté au temps d'attente déjà très long qui est celui de la demande d'asile. La plus grande frustration aura certainement été celle d'un partenariat limité, certes ajusté mais bien au deçà des attendus en situation d'activité « normale ». Les équipes ont su s'accommoder des outils de visio conférence pour accéder aux différents partenaires. Malheureusement, de nombreux évènements et projets ont dû être annulés ou reportés. Le minimum nécessaire a bien entendu été mis en place mais la synergie avec les acteurs locaux qui complètent le travail des HUDA et CADA a grandement manqué. Il n'y a pas eu de réunions entre les résidents, ni avec les bénévoles, pas de rencontres, ni déjeuners, activités collectives, sorties, cours de français, pas de fête des voisins, ni actions collectives sur des thématiques interculturelles, etc...

Concernant l'activité, nous avons réalisé 28522 nuitées pour une capacité maximale d'accueil de 33138 nuitées soit un taux d'occupation de 86,07% La vacance<sup>1</sup> des places s'explique par différentes raisons : - Les délais des orientations suite à la mise à disposition des places pour 2,77% du taux de non occupation

**11 - Les places sont considérées vides le lendemain d'une sortie jusqu'à la date d'accueil d'un nouveau demandeur d'asile, indépendamment des raisons à l'origine de la vacance des places**

La sous occupation de trois logements « famille » en raison de l'orientation de ménage de taille plus petite que celle du logement pour 1,17% du taux de non occupation

- Les problématiques liées à la difficulté de captation des logements (période COVID) pour ouvrir les 15 places supplémentaires représentent 2,64% du taux de non occupation

- La fermeture temporaire de places en colocations avec des résidents violents et/ou en souffrance psychique avec lesquels la colocation n'étaient plus envisageables représente 2,52% du taux de non occupation (en augmentation par rapport à 2019)

- La nécessité d'effectuer des travaux dans les logements (abimés après un long séjour de certaines familles ou pour problématiques liées à l'isolement pendant la période de confinement) constitue 4,83% du taux de non occupation (en augmentation par rapport à 2019)

Sur l'année, 122 personnes ont été hébergées (16 familles et 52 isolés). Nous avons réalisé : 28 Entrées : 16 personnes (7 isolés et 8 familles). En plus des personnes accueillies dans le cadre de l'extension du service (1 famille et 12 isolés), le nombre des personnes accueillies dans l'année a augmenté de 6 : 5 familles et 1 isolé en plus par rapport à 2019. 16 Sorties : 32 personnes (12 isolés et 4 familles). Le nombre des ménages sortis a augmenté en 2020 : une famille et 4 isolés en plus par rapport à 2019.

## Mission Accueil- Hébergement Domiciliation

### Le parc de logements et les équipements matériels, mobiliers

En début d'année 2020, les logements de l'HUDA étaient positionnés sur 4 sites : Blain, Savenay St Nazaire et Nantes. En juillet 2020, suite à l'extension du service de 15 places, nous avons ouvert des logements sur les communes de Châteaubriant, Trignac et Orvault. Bien que le projet du service prévoyait l'installation des 15 places supplémentaires dans les communes de Blain et Châteaubriant, nous avons dû nous orienter sur d'autres communes faute de trouver des logements dans les secteurs ciblés du fait de la crise (peu ou pas de libération de logements sur la période, fermeture des agences immobilières, réquisitions de logements pour certains publics, etc.).

Notre parc est constitué de logements sociaux captés auprès des bailleurs suivants : La Silène à Saint- Nazaire, Logi Ouest à Trignac, Vilogia à Savenay, Habitat 44 à Blain, Harmonie Habitat à Savenay et Saint Herblain, Atlantique Habitations à Blain, Châteaubriant et Orvault, La Nantaise Habitations à Nantes.

Il est constitué de 22 logements :

- 4 logements (3 T4, 1 T3) à Savenay
- 8 logements (3 T5, 3 T4 et 2 T3) à St Nazaire
- 1 T3 et 1 T4 à Saint Herblain et Nantes
- 1 T8, 1 T6 et 2 T5 (4 maisons mitoyennes) et 1 T4 à Blain
- 1 T5 à Trignac
- 1 T6 à Orvault
- 1 T3 à Châteaubriant.

Sur le site de Blain, les résidents vivent en colocation et disposent de chambres individuelles avec salle de bain tandis que les cuisines sont partagées à 4 ou 6. Les lieux ont été rénovés par Atlantique Habitation à notre entrée en 2019. S'agissant d'un ancien foyer de l'ADPAEI pour personnes en situation de handicap, les espaces sont de facto fonctionnels et pratiques. Ainsi la réponse aux besoins des personnes accueillies est satisfaisante, permettant ainsi à l'équipe d'intervenants sociaux de se concentrer sur l'accompagnement administratif et à la procédure asile.

Une des missions de l'HUDA étant l'accueil et l'hébergement des demandeurs d'asile, nous sommes attentifs à l'état du logement, à son entretien et sa propreté. Au fil de l'année, les équipements et meubles abimés par le passage successif des nouveaux arrivants sont remplacés par des équipements neufs (pour l'électroménager et la literie) si le budget le permet ou par des meubles achetés chez Emmaüs. L'équipe de référents est vigilante au maintien en bon état des logements et n'hésite pas à mettre des actions éducatives auprès des demandeurs d'asile le cas échéant.

En 2019 nous avons rencontré d'importants problèmes d'isolation dans l'un des logements ce qui a généré une sous occupation du logement, l'accueil d'une famille ayant été retardé plusieurs mois. Malgré la réalisation d'importants travaux, nous avons dû déménager la famille qui l'avait intégré dans un autre logement, les problèmes d'humidité réapparaissant rapidement. Ces problématiques ont pu être résolues seulement pendant l'été 2020 de la part du bailleur et l'accueil des nouveaux résidents a pu se réaliser uniquement en septembre 2020 soit environ 9 mois de non occupation du logement.

En 2020 nous avons aussi remplacé plusieurs équipements : 10 sommiers, 6 matelas, 10 chaises, 5 télévisions, 1 table, 2 cuisinières, 1 réfrigérateur, 1 canapé, 2 penderies.

En 2020, pour la mise en place de l'extension de 15 places, nous avons capté 5 nouveaux logements.



Pendant le deuxième trimestre nous avons procédé à l'équipement de ces logements avant leur mise à disposition fin juin/début juillet.

Les interventions « ménage » par les agents d'entretien en amont des nouveaux accueils de résidents ont permis d'accueillir dans des conditions favorables (logement propre et équipé).

Le service gestion logement de l'association centralise et facilite l'échange avec les bailleurs. Toutefois, nous remarquons qu'un manque de réactivité de la part du bailleur peut être parfois pénalisant. L'agent de maintenance a été amené à intervenir de nombreuses fois dans les logements de l'HUDA pour des réparations et du remplacement du mobilier et des équipements. Son diagnostic et son expertise permettent la transmission des bonnes informations afin de trouver la solution la plus adaptée.

### **Interventions éducatives :**

Dans le fonctionnement ordinaire de l'HUDA, les référents sociaux réalisent des interventions éducatives sur deux grands domaines : l'entretien du logement et la sur consommation d'eau notamment grâce à des visites à domicile régulières.

Les difficultés d'entretien et de gestion de l'eau sont davantage présentes dans les logements en cohabitation. Différentes raisons peuvent expliquer ces manquements : les personnes accueillies peuvent avoir vécu un long parcours d'exil, avoir vécu à la rue, il s'agit aussi parfois de leur premier logement. Les différences de pratiques culturelles sont également à prendre en compte. Il peut être compliqué pour certaines familles d'assimiler le coût important des énergies en France.

Les interventions liées à l'entretien sont normalement menées sur les logements accueillant des hommes isolés en colocation. Les référents ont expliqué comment et avec quels instruments et produits nettoyer les pièces d'eau (salle de bain et cuisine).

Des ateliers « Intervention ménage » ont été mis en place, depuis 2018, dans les logements en cohabitation en collaboration avec des agents d'entretien professionnels. Ces ateliers ont pour objectif une meilleure compréhension des tâches ménagères, une amélioration des actions de nettoyage des différentes parties de l'appartement et une bonne utilisation des produits ménagers (peu coûteux, simples et plus écologiques).

En raison de la crise sanitaire pendant les périodes de confinement les visites à domiciles ont été effectuées uniquement pour des raisons d'urgence et les ateliers ont été suspendus à parti de mars 2020.

### **Cohabitation pour les isolés :**

Dans le fonctionnement ordinaire de l'HUDA, tous les mois, le référent anime une « réunion de cohabitation » dans les logements accueillant des isolés. A l'installation des nouveaux arrivants, cette réunion de cohabitation est multipliée dans le mois afin de s'assurer de la compréhension et de son appropriation des règles de vie au quotidien au sein du logement. En 2020 ces réunions ont pu s'effectuer uniquement en dehors des périodes de confinement.

## L'accueil des familles et des personnes seules

En 2020, nous avons accueilli 28 nouveaux ménages tandis que 16 sont partis. Nous avons donc effectué 44 mouvements de ménages dans l'année, soit un peu moins de 4 mouvements par mois.

En ne tenant pas compte des 15 places créées en cours d'année, la moyenne des mouvements tombent à 2,3 par mois soit un chiffre en diminution par rapport à l'année dernière.

La plupart des accueils ont été effectués dans le troisième trimestre (64% environ) ce qui correspond à la mise en place de l'extension du service au 01/07/2020. La plupart des sorties ont été effectuées dans le dernier trimestre (44%).

### **ENTREES**

Nous avons accueilli 53 nouvelles personnes en 2020 dont :

- 8 familles dont 2 dans le cadre de l'extension des places
- 20 personnes isolées (19 hommes et une femme), dont 14 dans le cadre de l'extension des places

Il faut noter que sur les 15 places de l'extension du service : 1 place famille et 3 places hommes isolés ont vu une rotation d'occupants (entrés et sortis) en cours d'année.

Les familles accueillies sont originaires des Pays suivants : Afghanistan, Azerbaïdjan, Angola, Guinée, Monténégro, Syrie et République Démocratique du Congo.

Les personnes isolées accueillies sont originaires de 10 pays différents :

- Guinée 5 personnes
- Soudan 3 personnes
- Erythrée 3 personnes
- Somalie 2 personnes
- Angola
- Centrafrique
- Tchad
- Mauritanie
- Mali
- Ethiopie
- Gambie

### **SORTIES**

33 personnes ont quitté le dispositif en 2020 dont :

- 4 familles, dont une dans le cadre de l'extension des places ;
- 12 personnes isolées (11 hommes et 1 femme), dont 3 dans le cadre de l'extension des places.

Dix ménages ont obtenu une protection internationale.

Deux hommes isolés et une famille ont été déboutés du droit d'asile

Deux hommes isolés ont été transférés en cours de procédure.

Une famille est sortie pour un transfert dans le cadre de leur procédure Dublin.

### **PRESENTS**

Globalement nous avons accueilli 68 ménages sur l'année, dont 16 dans le cadre de l'extension. Cela représente 122 personnes accueillies, dont 52 personnes isolées et 16 familles.

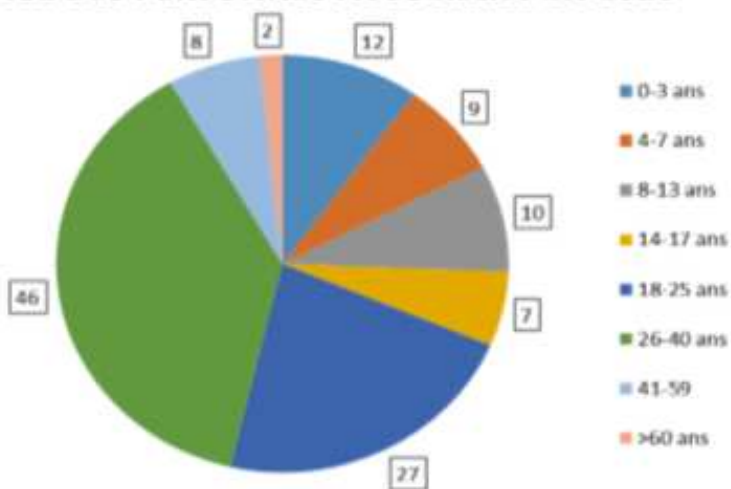
### A) Caractéristiques des ménages accueillis

Les Pays d'origine des personnes accueillies en 2020 sont :

NATIONALITES	Personnes
Afghanistan	9
Albanie	4
Angola	9
Arménie	6
Azerbaïdjan	5
Centrafrique	1
Congo	7
Congo RDC	8
Coté d'Ivoire	2
Erythrée	4
Ethiopie	4
Gambie	1
Guinée	11
Irak	1
Liberia	1
Mali	2
Mauritanie	1
Monténégro	4
Nigeria	1
Somalie	4
Soudan	30
Syrie	4
Tchad	3
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>

23 nationalités différentes étaient donc présentes en 2020. Le 73% des personnes étaient originaires d'Afrique, le 20% d'Asie et 7% d'Europe.

**AGE DES PERSONNES ACCUEILLIES EN 2020**



Sur les 122 personnes accueillies en 2019, il y avait 78 adultes et 44 enfants.

## B) La mise en place de l'accueil en HUDA

L'accueil de nouveaux ménages à l'HUDA est réalisé selon les étapes suivantes :

- Avant l'arrivée de la famille, nous informons le SPADA référent de l'orientation du lieu où le ménage sera accueilli et des caractéristiques du logement. Nous nous renseignons également sur les démarches entreprises par le ménage quant à la procédure d'asile, les formalités administratives, les ouvertures de droits, l'accès à l'ADA etc. pour organiser si besoin et au plus vite les rendez-vous nécessaires (ex : rdv médicaux spécialisés).
- Le premier jour, la prise en charge de la famille se fait à partir de la gare la plus proche du lieu d'hébergement (pour les admissions nationales ou régionales). Les personnes seules qui seront logées en cohabitation sont accueillies dans nos bureaux pour les signatures de contrat. Pour les familles, nous organisons ces démarches directement au sein de leur logement, notamment pour que les enfants puissent découvrir leur chambre, se reposer ou regarder la télévision pendant ce temps.
- L'accueil est réalisé conjointement par le chef de service et le référent social. Dès l'arrivée de la famille ou de la personne dans le logement, le contrat de séjour et le règlement intérieur sont signés, ce qui permet d'acter le caractère provisoire du séjour. L'explication du contrat de séjour et du règlement intérieur est effectuée à l'aide d'un interprète dans la langue maternelle du nouveau ménage à défaut d'avoir ces documents traduits. L'état des lieux et l'inventaire sont réalisés. Le livret d'accueil de l'HUDA est remis à la famille ou à la personne.
- La première semaine, le référent social réalise avec la famille les différentes démarches administratives (changement d'adresse OFPRA ou CNDA, préfecture, CPAM, inscriptions scolaires, assurances, visites médicales...). Il s'agit surtout de poser les premières pierres d'une relation de confiance avec la famille ou la personne pour engager dès la deuxième semaine le travail sur le dossier d'asile.

Les ménages accueillis en HUDA peuvent recevoir leurs courriers au logement.

Seul la domiciliation des courriers en provenance de l'OFPRA, CNDA et Préfecture est réalisée à l'adresse du siège administratif de l'établissement pour les ménages hébergés en diffus ou à l'HUDA de Blain pour les personnes accueillies à Blain et Châteaubriant.

Dans ce cas les demandeurs d'asile donnent procuration à l'Association pour le retrait des courriers qui leur sont adressés. A réception des courriers au bureau, nous les transmettons au ménage dans un délai de 48h pour un recommandé et au cours du RDV hebdomadaire pour les autres.

## Missions Accompagnement dans les démarches administratives et juridiques

### Hébergement des demandeurs d'asile faisant l'objet d'une procédure Dublin

#### a) Accompagnement dans les démarches administratives

Les familles et personnes seules ne présentent pas, à priori, de difficultés sociales. Elles rencontrent des difficultés (en terme d'autonomie) liées à leur condition de demandeurs d'asile (non francophones, non connaissance des démarches administratives et du fonctionnement des administrations françaises) et à leur situation d'exil.

#### b) L'accompagnement à la demande d'asile

Mission prioritaire de l'HUDA, celle-ci légitime l'intervention des référents sociaux. Les demandeurs d'asile hébergés sont là pour défendre leur demande d'asile et faire reconnaître les persécutions, les tortures physiques et/ou psychologiques endurées.

La vocation de l'ATSA à sa création (en 2015) était d'accueillir et d'héberger des demandeurs d'asile « relocalisés ».

Depuis mi-2018 nous n'accueillons plus de « relocalisés » mais des demandeurs d'asile en procédure Dublin ou en procédure d'asile en France. En 2019 seuls 2 ménages sur 34 accueillis en cours d'année, relevaient d'une orientation nationale. En 2020 tous les ménages entrés relevaient d'une orientation régionale.

Nonobstant le nouveau cahier de charges de l'HUDA publié en juin 2019 qui prévoit des missions d'information et d'orientation du public dans l'accompagnement aux démarches administratives, les référents sociaux ont donc dû s'adapter aux évolutions des procédures des demandeurs d'asile. Sur les 24 ménages accueillis en Procédure Dublin : - 19 ont été admis à la procédure d'asile en France (soit le 79,1%); - 1 a été transféré dans le Pays européen compétent ; - 4 étaient encore en Procédure Dublin à la fin de l'année.

Pour les personnes concernées nous avons effectué les actions d'accompagnement au dossier d'asile suivantes :

<b>phases PROCEDURE ASILE</b>	<b>TOTAL dossiers</b>
Constitution dossier OFPRA + compléments	12
Entretiens asile (travail préparatoire)	34
Préparation entretien OFPRA	14
Explication réponse OFPRA	13
Lien avec avocats pour constitution recours CNDA	9
Autres actions préparation convocation CNDA	10
Explication réponse CNDA	5

Pour les résidents qui sont entrés dans l'hébergement en Procédure Dublin et qui ont ensuite été admis à demander l'asile en France, les travailleurs sociaux les accompagnent à la rédaction et à l'envoi de leur dossier OFPRA.

Pour les autres demandeurs d'asile, ils ont été orientés en HUDA quand ils avaient déjà déposé le dossier OFPRA. Depuis l'année dernière et suite à l'accélération des procédures, nous privilégions le travail de préparation avant convocation avec les demandeurs d'asile. Nous les accompagnons dans la clarification de leurs idées et la temporalité de leur récit.

Les entretiens de préparation à l'OFPRA se font, si possible, à deux : le référent social du ménage et un référent social d'un autre site. Ces séances de préparation mettent le demandeur d'asile en situation avant la convocation. Parfois ces séances permettent de révéler de nouveaux faits et permettent d'avoir un regard extérieur à celui du référent social qui suit le ménage depuis plusieurs mois. A ce travail d'entretien avec les ménages, s'ajoutent les recherches géopolitiques réalisées à partir de notre documentation, de sites spécialisés Internet pour mieux accompagner les demandeurs d'asile à défendre leur dossier.

Lors d'un recours à la CNDA, les personnes accueillies souhaitent majoritairement effectuer une demande d'AJ, la plupart d'entre elles ne possédant pas les ressources nécessaires pour financer un avocat. Cinq personnes ont tout de même choisi un avocat spécialisé pour suivre le dossier de recours. La plupart des avocats spécialisés dans le droit d'asile acceptent l'AJ. Nous les avons contactés fin 2019 afin de recenser leurs spécialités et leur fonctionnement pour compléter et mettre à jour la base de données. Cet outil nous permet de conseiller davantage les résidents en leur donnant des informations plus précises.

La crise sanitaire a limité cet aspect éducatif de l'accompagnement du fait des règles de distanciation, bien que l'essentiel des actions a pu être réalisé, malheureusement l'encadrement sanitaire des accompagnements rompt souvent la spontanéité des actions, pourtant essentielle au lien social.

Le confinement, ayant entraîné pendant plusieurs mois la fermeture de l'OFPRA et de la CNDA, a eu pour conséquence de rallonger la durée des procédures de demande d'asile des personnes accompagnées. Aussi, la Cour ne réussissant pas toujours à regrouper le nombre de juges suffisant, cela a pu entraîner de nombreux reports de convocation, parfois au dernier moment. Les répercussions ont été diverses : le remboursement partiel des billets de train et chambres d'hôtel et surtout de l'angoisse, de la déception et de l'incompréhension de la part des personnes accompagnées.

De manière générale, cette année a été une épreuve pour tous car l'attente, déjà difficile à vivre en tant que demandeur d'asile, a été amplifiée.

Les travailleurs sociaux ont aussi été amenés à adapter leur pratique en réalisant des entretiens relatifs à l'asile en conférence téléphonique, parfois avec des interprètes, en envoyant des informations via WhatsApp ou par email.

### c) L'accompagnement à la procédure Dublin

Sur les 68 ménages accueillis pendant l'année, 24 ménages ont été accueillis au moment alors qu'ils étaient en procédure Dublin :

- 13 personnes accueillies en HUDA Blain
- 11 ménages accueillis dans les logements diffus (3 familles et 8 isolés).

Trois ménages ont reçu une convocation pour le transfert dans le Pays Européen compétent pour leur demande d'asile : une famille est partie et une personne isolée n'est pas partie et a été déclarée « en fuite ».

Pour accompagner les demandeurs d'asile dans leur procédure, nous avons eu recours à des interprètes pour les langues suivantes : tigrigna, amharique, soussou, somalien, pashto, arabe soudanais, portugais, azéri, dari. Nous avons dû passer par plusieurs cabinets spécialisés (Cabinet Rick, ISM Corum) et des interprètes professionnels intervenant à niveau local.

## Données sur les procédures des ménages accueillis en 2020

### OFPRA

Convocation OFPRA en 2020 :  
19 ménages (13 en 2019, 11 en 2018).

Statuts OFPRA accordés en 2020 :  
6 ménages : 5 statuts réfugiés et 1 protection subsidiaire (7 ménages en 2019)

Rejets OFPRA reçus en 2020 :  
9 ménages (10 en 2019).

En attente de convocation OFPRA (au 31/12/2020)  
10 Ménages (8 en 2019 et en 2018)

⇒ Statut OFPRA environ 31,6% (54% en 2019, 63,6% en 2018, 80% en 2017)  
(En rapport au nombre de ménages convoqués à l'OFPRA ayant eu une réponse)

### CNDA

Convocation CNDA en 2020 :  
11 ménages (7 en 2019, 8 en 2018)

Statut CNDA accordés en 2020 :  
5 ménages : 2 statut réfugiés, 3 protections subsidiaires (5 en 2019, 4 en 2018)

Déboutés en 2020 :  
3 ménages (4 ménages en 2019, 4 ménages en 2018)

En attente de convocation CNDA (au 31/12/2020)  
10 ménages (10 ménages en 2019, 3 en 2018)

En attente de réponse CNDA (au 31/12/2020)  
2 Ménages

⇒ Statut CNDA : 45,5% (71% en 2019, 50% en 2018)  
⇒ (En rapport au nombre de ménages convoqués à la CNDA ayant eu une réponse)

## Mission Accompagnement Sanitaire et Social

### a) L'orientation médicale et le suivi médical pendant le séjour

Nous travaillons principalement avec 1 à 2 cabinets médicaux par site d'hébergement. Ces médecins assurent le suivi médical des familles et des personnes seules tout au long de leur séjour. Au vu des pathologies d'un certain nombre de demandeurs d'asile, ces médecins sont très fortement sollicités. Les médecins procèdent également aux vaccinations pour un certain nombre d'enfants et d'adultes. L'orientation vers le soin sur certains sites est compliquée. Les délais d'attente sont souvent très importants lors des prises de rendez-vous. Nous faisons face à une pénurie de médecins traitants et de psychiatres. A Saint Nazaire un travail de recensement des médecins a donc été entrepris en 2020 afin de savoir lesquels acceptent les nouveaux patients et/ou les patients non francophones.

Au-delà des médecins référents, les demandeurs d'asile ont pu être orientés vers des spécialistes et les services hospitaliers en fonction de leur pathologie. En majorité, les problèmes de santé rencontrés sont à mettre en rapport avec les persécutions subies (contamination VIH, traumatologie, psycho trauma). Huit résidents ont effectué une visite médico-légale.

Tous les résidents sont orientés vers une visite médicale si possible les semaines qui suivent leur accueil. Plusieurs personnes ont été suivies par des spécialistes : dentistes, ophtalmologues, etc. Trois résidents ont subi des interventions chirurgicales cette année. Nous avons observé que les difficultés rencontrées pour l'accès aux soins étaient souvent dues à une méconnaissance de ce public de la part du personnel soignant. La barrière de la langue est également un frein à l'orientation médicale. Certains professionnels de santé, notamment des médecins spécialistes (dentistes, ophtalmologues, psychologues...) refusent de recevoir les patients non-francophones. C'est pourquoi, nous essayons d'accompagner systématiquement les personnes lorsqu'on les oriente vers un nouveau professionnel de santé, afin de faciliter le lien et d'apporter des informations sur les caractéristiques du public accueilli en HUDA.

Pour les enfants en bas âge l'orientation vers la PMI est systématique.

Enfin, nous observons aussi une augmentation des situations de souffrance psychique et de conduites à risques (alcool et drogue) auxquelles s'additionnent des difficultés d'orientation vers le soin psychologique, notamment en lien avec le manque d'interprétariat et les délais d'attente. Le soutien psychologique via les CMP est tout de même très prisé : 11 prises en charge pendant l'année 2020 (en légère augmentation par rapport à 2019). Ces personnes ont également des traitements pharmacologiques.

Nous privilégions lors des orientations, les sites de St Herblain et de St Nazaire, pour accueillir les demandeurs d'asile les plus vulnérables, ayant des pathologies lourdes, compte tenu de la présence des hôpitaux en proximité. Compte tenu de l'état de santé de certains ménages souvent très dégradé en rentrant à l'HUDA (résultant notamment des longs parcours d'errance et du manque des soins), l'accompagnement médical a pris une part dominante pour certains d'entre eux.

Il a été observé cette année un allongement des délais d'attente pour des rendez-vous médicaux, voir une inaccessibilité totale selon les secteurs notamment dû à la crise sanitaire.

Sur le site de Saint Nazaire, en comparaison aux années précédentes, les travailleurs sociaux ont rencontré davantage de difficultés à orienter les personnes vers le soin. En effet, plusieurs médecins généralistes sont partis à la retraite sans avoir trouvé de remplaçants. A notre connaissance, moins de cinq médecins acceptent aujourd'hui les nouveaux patients. Dans ces derniers, une minorité adhère à l'URML : réseau d'interprètes pour médecins. Il est donc encore plus compliqué de mettre en place un suivi pour les personnes non-francophones.



A Blain, nous remarquons que l'accueil de personnes souffrant de pathologies importantes et nécessitant une prise en charge sanitaire adaptée se révèle être une réelle difficulté. En effet, dès lors que la personne a des rendez-vous réguliers à l'hôpital (le plus souvent à Nantes) il peut s'avérer complexe de les honorer. Blain n'étant pas assez bien desservi en bus pour permettre aux personnes de se déplacer aisément sur Nantes. Nous avons été confrontés cette année à l'accueil d'un monsieur dans cette situation. Un courrier de vulnérabilité a permis par la suite un transfert vers un CADA plus proche de Nantes. Les DA sont donc confrontés eux aussi à un problème structurel lié à une carence effective de services de soins adaptés en milieu rural.

De plus, nous avons observé que les demandes d'ouverture de droits à la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) ainsi que les renouvellements prennent de plus en plus de temps. Pour l'HUDA extension, l'ouverture de droit pour de nombreuses personnes a été faite seulement à leur arrivée sur l'HUDA. Ils ont reçu leur attestation de droit au bout de 3 mois. Sans CSS il est difficile pour un demandeur d'asile accueilli sur les sites ruraux de réaliser les premiers rendez-vous santé et ou de se procurer son traitement notamment car les petites villes ne disposent pas de Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS).

Cette année, sur le collectif, il y a eu une mobilisation des acteurs de santé de Blain afin de réaliser des tests covid.

#### L'orientation et la prise en charge psychologique

L'ensemble de notre équipe est très sensibilisé au psycho-traumatisme des demandeurs d'asile et nous sommes très vigilants aux faits annonciateurs du psycho-trauma. Nous allons prévoir une formation spécifique des référents sociaux sur cette thématique.

Nous travaillons principalement avec les CMP et CMPP de secteur pour orienter les personnes acceptant ce type de prise en charge. Malheureusement l'attente du premier rendez-vous avec un médecin psychiatre est très souvent longue au vu de la nécessité d'accès au soin rapide de la personne en souffrance. L'orientation CMP se fait par défaut d'une réelle prise en charge du psycho-trauma par un service spécialisé.

Majoritairement, les troubles évoqués par les demandeurs d'asile sont relatifs au sommeil, à l'angoisse, à l'anxiété, la reviviscence d'évènements, des troubles de la mémoire. Ces troubles aigus du sommeil peuvent être mis en rapport aux tortures et sévices subis lors d'arrestations dans leur pays. A ces traumatismes des persécutions s'ajoutent des traumatismes de l'exil et la perte de repères sociaux, familiaux et culturels en arrivant en France. 2 personnes ont effectué une expertise pour prouver leur psycho trauma 11 personnes ont été suivies par les CMP de secteur 11 personnes bénéficient de traitements antidépresseurs

#### b) La scolarité des enfants

En 2020 nous avons accueilli 43 enfants dont 26 en âge scolaire. Dans le tableau suivant nous présentons le détail des écoles fréquentées dans les différents sites d'hébergement :

	Crèche	Maternelle	Primaire	Collège	Lycée Général	Lycée Professionnel	Université	Total scolarité
BLAIN								0
SAVENAY	2	1	2					5
SAINT-NAZAIRE		4	5	2	2			13
SAINT-HERBLAIN			4	2				6
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>

Nous hébergeons une famille sur la ville de Châteaubriant : les deux enfants n'étant pas à jour au niveau des vaccins obligatoires, ils n'ont pas pu aller à l'école de septembre à décembre. Les enfants devraient pouvoir l'intégrer à la rentrée scolaire de janvier.

Globalement, le travail de partenariat avec le personnel éducatif est fluide surtout dans les grandes villes car les établissements scolaires sont situés sur un secteur à fort taux de population d'origine étrangère. Les équipes éducatives ont l'habitude d'accueillir le public des demandeurs d'asile. Ils font appel aux interprètes quand cela leur semble nécessaire, prennent du temps pour échanger avec les familles en cas de difficulté, et disposent de classes allophones ou font appel à des instituteurs allophones pour intervenir dans la classe auprès de l'élève. Les enfants sont scolarisés dès leur arrivée dans les écoles maternelles ou primaires de Saint-Nazaire, Nantes et Savenay. Les jeunes sont scolarisés dans les collèges ou lycées Nantes, Savenay ou St Nazaire. Pour les enfants en âge d'être scolarisés (6 – 16 ans) ainsi que pour les moins de 6 ans, nous ne rencontrons pas de difficultés particulières pour les scolariser, si ce n'est des délais relativement importants pour tester et orienter les collégiens et les lycéens par le CASNAV et le CIO. Globalement, les enfants suivent une scolarité normale et ils nous surprennent toujours par leur rapidité d'apprentissage du français. Ils présentent un grand appétit pour apprendre, appétit d'autant plus fort que certains enfants n'ont jamais pu être scolarisés ou ont dû interrompre leurs études en raison des persécutions subies par leurs parents et/ou des conflits dans leur pays.

De ce fait, les parents sont aussi très investis dans la scolarité de leurs enfants et dans leur réussite scolaire, y compris pour les familles non francophones. Sans se substituer aux parents non francophones, les référents sociaux peuvent accompagner ces derniers lors de rencontres avec les enseignants. Les missions des référents sociaux de l'HUDA se sont recentrées sur l'accueil / hébergement et l'asile. Ils sont toutefois présents lors de difficulté d'intégration ou autres rencontrées par les équipes éducatives ou les familles.

## Mission Développement de partenariats avec les collectivités locales et le tissu associatif

Afin de mettre en place l'accompagnement aux ouvertures des droits ainsi que favoriser l'intégration des personnes et des familles dans le territoire où ils sont hébergés, l'équipe de l'HUDA (en lien avec celle du CADA et par secteur géographique) développe des partenariats avec les collectivités locales et les associations présentes.

### Les ressources locales

Dans ce domaine, notre objectif est d'intégrer l'HUDA dans la vie locale des communes d'accueil. De ce fait, nous entretenons des relations avec différents partenaires :

- Les municipalités et les autorités administratives (gendarmerie, commissariat, police municipale, préfecture et sous-préfectures)
- Les établissements scolaires et l'institution Education Nationale
- Les associations caritatives (Resto du Cœur, Croix-Rouge, Banque Alimentaire, Secours Catholique, Secours Populaire, Carrefour des solidarités, Saint Vincent de Paul, Emmaus...)
- Les associations sportives, culturelles, de jeunesse ou de vie sociale
- Les médecins et services hospitaliers, les CMP et/ou CMPP
- Les associations de défense des droits de l'homme (Amnesty international, collectif des sans-papiers, Ligue des droits de l'homme, Mrap, Cimade...)
- Les institutions sociales, médico-sociales et médico-psychologiques (PMI, EDS, CCAS, CAF, CPAM)
- Les centres socio culturels ou maisons de quartier (Saint-Nazaire, Châteaubriant et Blain)
- L'association AFLS de Savenay
- L'association Blain Sans Frontières
- L'Association des Travailleurs à la recherche d'un Emploi (ATRE) à Blain
- Les bailleurs sociaux (Harmonie Habitat, Habitat 44, LogiOuest, Vilogia, La Silène, Atlantique Habitations)

Les relations avec l'ensemble des partenaires s'entretiennent, d'une part lors des contacts établis par les référents sociaux, des contacts entre partenaires et direction de l'établissement et d'autre part lors d'occasions exceptionnelles (vœux de nouvelle année, entretiens téléphoniques, manifestations ponctuelles).

Concernant le site de Savenay : lors de l'accueil d'un nouveau résident à l'HUDA, une présentation des activités proposées par l'Association Fraternel Loire et Sillon (AFLS) est réalisée. Cette association de bénévoles intervient notamment sur le territoire de Savenay en soutien des demandeurs d'asile et via diverses actions et ateliers collectifs.

En temps normal, ils réalisent un atelier de cuisine une fois par semaine et des cours de français à raison de 4 fois par semaine et également un atelier jardinage... Les résidents peuvent faire le choix d'y adhérer ou non, ces temps collectifs ne nécessitent pas une participation financière. L'AFLS organise également des temps conviviaux à certain moment de l'année.

Les activités de l'AFLS permettent aux demandeurs d'asile de rompre l'isolement en créant du lien avec les bénévoles et de s'ouvrir vers l'extérieur. Cela permet également de ne pas créer une relation exclusive avec le travailleur social référent.

En 2020 seule une rencontre avec l'équipe de Savenay et les bénévoles a pu être réalisée pour faire le point sur les différentes situations des personnes accueillies à l'HUDA. Leurs activités en faveur des demandeurs d'asile ont dû être fortement limitées en raison de la crise sanitaire.

Concernant le site de Saint Nazaire : nous avons remarqué une nécessité de travailler davantage sur la création du lien avec les associations de bénévolat de la ville mais l'année 2020 n'a pas permis la mise en place de rencontres pour renforcer le travail de partenariat

Sur le site de Nantes/Saint Herblain : le lien avec la Mairie de Saint Herblain et ses services a été récemment renoué du fait de la captation d'un logement sur le territoire de la ville.

Sur le site de Blain, de par la configuration des locaux, nous avons créé de nombreux liens avec le voisinage mais également les associations du secteur, sportives, culturelles, humanitaires et sociales. Cette année à la suite de l'arrivée de nouvelles professionnelles sur l'HUDA, la prise de contact avec les partenaires et acteurs sociaux a été renforcée. En revanche, d'autres réseaux sont en cours de construction (CSC tempo, médiathèque, club de sport...)

Concernant les personnes accueillies à Châteaubriant, la famille participe aux cours de français proposés par l'association Rencontre au CSC une fois par semaine. De plus, l'association Saint Vincent de Paul propose également des cours de français mais la demande étant trop importante ils ne peuvent pas prendre de nouvelles personnes.

Le contexte sanitaire lié à la pandémie a eu pour conséquences la fermeture des maisons de quartier et associations entraînant l'arrêt des toutes les activités socioculturelles, y compris des cours de français. Cela a pu engendrer chez les personnes que nous accompagnons une rupture des liens déjà créés avec le tissu associatif, et pour les travailleurs sociaux, une plus grande difficulté voire une incapacité à accompagner le sujet de la gestion de l'attente.

Néanmoins, quelques structures ont pu rouvrir et ré-accueillir du public pendant l'été, nous permettant quelques inscriptions et orientations.

Ce contexte a également eu des répercussions sur l'accompagnement des travailleurs sociaux : l'impossibilité de mise en place d'activités collectives a rendu plus difficile la création de lien avec les suivis. Certaines personnes accompagnées ont été sujettes à une fragilité psychique plus importante et à un désinvestissement pour les autres activités et démarches administratives.

Cependant, l'équipe a su adapter sa pratique en mettant notamment en place différents outils comme un cahier de vacances pour les enfants, l'utilisation d'outils numériques : WhatsApp, Facebook, etc.

### Les cours de français pour les adultes

La non maîtrise de la langue est un réel frein pour le développement de l'autonomie des personnes et ce notamment dans les démarches liées à la santé, l'emploi. Pour les familles non francophones, nous incitons toujours ces dernières à participer aux cours de français dispensés par des réseaux de bénévoles. Généralement, le référent prend contact avec la ou les structures donnant des cours de français dès l'arrivée des personnes à l'HUDA afin de pouvoir rapidement proposer des cours.

Ces réseaux de bénévoles fonctionnent à Saint- Nazaire en lien avec les Maisons de quartier (2 cours/ semaine), et le Secours Catholique (1 à 2 cours/semaine), mais aussi à la Fraternité qui propose tous les jours des cours sans inscription préalable (au tout venant). Pour Savenay, l'Association Accueil Fraternel Loire et Sillon propose des cours 4 fois par semaine. Sur Blain, plusieurs cours de Français sont dispensés chaque semaine aux résidents par des citoyens de Blain et des personnes de la pastorale, ainsi que de l'association Blain sans frontière. Certains résidents se rendent également sur Nantes pour des cours de français en lien avec l'association Ami.

Grâce à ces cours de français langue étrangère, les demandeurs d'asile apprennent les premières bases pour s'exprimer au quotidien. Les apprentissages et les acquisitions sont très différents d'une personne à l'autre. On note que ceux qui ont étudié à l'université dans leur pays d'origine sont ceux qui ont des facilités d'intégration et d'apprentissage. D'autres facteurs interviennent dans l'acquisition : l'âge, l'état de santé psychologique. Leur situation de demandeur d'asile rend difficile une projection dans le futur, il s'agit d'un frein important à l'apprentissage.

De plus, du fait des procédures d'asile (Convocation, préparation entretien avec le référent), les bénévoles sont confrontés à une assiduité en dents de scie. Seule la bonne communication entre HUDA et bénévoles permet une meilleure compréhension de cet état.

Normalement la plupart des résidents participent aux cours de français de manière assidue. Ce partenariat facilite grandement notre travail puisque tous les résidents expriment un besoin occupationnel important.

#### Les actions collectives et l'animation de la vie sociale

L'organisation de l'HUDA Savenay en logement diffus et l'éloignement géographique entre les différents sites d'hébergement ne favorisent pas les actions collectives avec l'ensemble des demandeurs d'asile accueillis au sein de l'Association.

Cependant, nous tenons à montrer aux différentes familles et personnes seules hébergées qu'elles sont accueillies par un même Centre d'accueil. Cette notion nous semble essentielle pour qu'elles intègrent le caractère provisoire de l'hébergement.

Nous organisons des rencontres collectives en forme d'ateliers thématiques et notamment de réunions **d'information et de participation des résidents** : seules deux journées ont pu être réalisées en 2020 pour les demandeurs d'asile par groupe de langues pour pouvoir bénéficier de l'aide des interprètes. Ces rencontres concernent généralement la procédure d'asile, les missions du service, la sortie des réfugiés.

Les ateliers collectifs sur les différents sites d'hébergement ont dû être interrompus. Cela a eu un impact négatif renforçant l'isolement de certains demandeurs d'asile.

La dimension du collectif à Blain permet tout de même le maintien d'un lien entre les résidents aussi pendant les périodes de confinement.

## Mission accompagnement à la sortie de l'hébergement

L'accueil d'une nouvelle famille ou d'une personne seule à l'HUDA est structuré dès l'arrivée par un temps très formel au cours duquel la direction de l'HUDA présente le contrat de séjour et le règlement intérieur, en rappelant le cadre de la prise en charge et le caractère provisoire de l'hébergement. Lors de ce premier accueil, tous les ménages signent le contrat et s'engagent donc à le respecter quel que soit l'issue de leur procédure. A cette période, nous sommes au stade de l'intention.

Tout au long de leur séjour les référents sociaux et la direction rappellent le caractère provisoire et la fin de prise en charge à l'issue de la procédure. Nous restons très vigilants quant à des installations de mobiliers dans les logements. Cependant, nous observons l'inquiétude grandir au fil de l'évolution de leur procédure et les questions de l'hébergement prennent de plus en plus d'acuité, y compris dans l'hypothèse d'une réponse positive.

L'HUDA les Eaux Vives est attentif à la fluidité des places du dispositif. Les référents sociaux ainsi que la Direction, conformément à nos missions communiquons largement sur la sortie et ce tout au long de la procédure asile et lors des journées d'information. La procédure de sortie est rappelée par la direction de l'HUDA à la famille dans les 48 heures après réception de la réponse OFPRA ou CNDA et la fin de prise en charge est notifiée aux ménages. En cas d'obtention d'une protection un avenant au contrat de séjour est signé en même temps. Plusieurs solutions pour la sortie sont proposées aux personnes titulaires d'une protection: HLM /Bail direct, STARIP, CPH, Résidence sociale, CHRS, dispositif hébergement national via la DIHAL.

En 2020, la majorité des sortants étaient des résidents ayant obtenu le Statut de Réfugiés ou la Protection Subsidiaire.

### STATUT MENAGES SORTIS HUDA en 2020



Destinations des sorties	Ménages HUDA total
FJT - dispositif Réfugiés < 25 ans	0
FJT	0
HLM bail direct	3
HLM bail direct + mesures	2
STARIP	0
CPH	2
RELOGIP/Services régularisés	0
Résidences sociales	0
Retour au Pays ou ARV	1
Hebergement en réseau personnel	1
AUTRES (destination inconnue, abandon, décès)	2
Transfert vers un CADA	2
Transfert Dublin	1
Autres dispositifs	2
<b>Total ménages sortis</b>	<b>16</b>

31,25% des ménages sortis de l'HUDA en 2020 ont obtenu l'attribution d'un logement HLM en bail direct avec, pour une partie d'entre eux, un accompagnement spécifique destiné aux réfugiés sortants du DNA.

12,5% des ménages sont partis vers des CPH.

Deux personnes ont été transférées vers un CADA d'une autre ville

Une famille en procédure Dublin est sortie suite à l'arrêté de transfert vers le Pays compétent pour leur demande d'asile.

Une famille déboutée est sortie, suite à une demande d'ARV, vers le CPAR d'Angers.

Un réfugié a été orienté vers le Centre Tomas Sourdille.

Une personne est sortie dans son réseau personnel et deux autres sont parties sans communiquer leur destination.

#### PLACES INDUES

Au 31/12/2020, **3 ménages réfugiés** étaient en place indue après les 3 + 3 mois autorisés. Il s'agit d'une famille et de deux hommes isolés.

Pour la famille, la procédure d'asile en cours de l'enfant aîné, avait autorisé le maintien en HUDA. Aussi la demande de logement social a été retardée par un retrait du récépissé après 6 mois de la demande et également par un refus de contingentement de la demande de logement social en raison de la présence d'un demandeur d'asile dans le foyer.

Concernant les deux hommes isolés en place indue, un travaille à Saint Nazaire et attend l'attribution de son logement social et l'autre est en attente d'une place en CPH.

En moyenne nous avons constaté en 2020 plusieurs retards qui concourent à allonger les délais de sortie de l'HUDA pour les réfugiés, à savoir :

- les délais pour l'obtention du premier récépissé,
- les délais d'enregistrement de la demande HLM,
- les délais d'enregistrement au contingent + un minimum de 6 mois d'attente pour obtenir un logement.

Au 31/12/2020, 1 ménage débouté était resté en place indue après le mois suivant la notification du rejet CNDA.

## L'équipe de l'HUDA

### a) L'équipe de l'HUDA

L'équipe de l'HUDA est constituée de :

- 1 chef de service (0.8 ETP)
- 4 référents sociaux (3,8 ETP)
- 1 secrétaire de direction (0,15 ETP)
- 1 comptable (0.25 ETP)
- 1 agent de maintenance (0,20 ETP)
- 1 gestionnaire logement (0.10 ETP)

Suite à l'extension de l'HUDA l'équipe du dispositif s'est élargie avec le recrutement d'un temps de 0,8 ETP d'un travailleur social.

Pour lutter contre l'usure professionnelle, favoriser la mise à distance des référents sociaux des dossiers d'asile, une séance tous les deux mois d'analyse des pratiques est dispensée par un professionnel. Par ailleurs, une réunion hebdomadaire d'analyse de situations et/ou d'organisation permet à l'ensemble de l'équipe d'échanger sur les dossiers d'asile et les situations sociales difficiles.

Ces temps d'échanges sont indispensables pour préserver la santé des personnels et garantir une qualité de prise en charge auprès des demandeurs d'asile. Une réunion par site d'hébergement par semaine est programmée, à la demande des référents, s'ils ont besoin d'aborder un point technique, une petite situation sociale ou avoir des conseils et soutien de la part des autres référents de site et de la chef de service.

### b) La formation continue

Malgré le contexte sanitaire non favorable les référents sociaux ont pu effectuer des formations individuelles, notamment à distance :

- Mener l'entretien de récit de vie avec un demandeur d'asile souffrant de psycho traumatisme : deux personnes
- Psycho traumatismes chez les réfugiés : une personne

L'équipe d'intervenants sociaux a aussi participé à une formation collective sur la Gestion de la violence, organisée par l'ARIFTS, de la durée de 4 journées.



## Conclusions

L'année 2020 de l'HUDA des Eaux Vives a été marquée principalement par l'extension du service de 15 places, qui fait donc suite à l'ouverture de 20 places supplémentaires en juin 2019.

Les 15 nouvelles places ont été ouvertes au 1 juillet 2020.

La difficulté de captation de logement sur le secteur Blain – Châteaubriant, initialement envisagée dans le projet de cette extension, a déterminé le choix de captation d'autres logements sur d'autres secteurs Trignac et Orvault.

Le travail de l'équipe, mutualisé avec l'équipe du CADA, a soutenu l'évolution du service, son développement et a permis la consolidation des protocoles de mise en œuvre des missions de l'HUDA.

Les équipes par secteur géographique ont travaillé ensemble afin d'optimiser les interventions sur les différentes villes et le partage des ressources (bureaux, connaissances des partenaires locaux, etc.)

## K) CADA

### Introduction

En 2020, comme pour tout secteur, la crise sanitaire a occupé largement l'actualité de l'année et a impacté le fonctionnement du service.

**Suite à la mise en place du confinement à mi-mars** le service s'est réorganisé avec la mise en place du télétravail pour l'intégralité des travailleurs sociaux jusqu'à fin avril, et une présence sur le terrain du Directeur et du Chef de Service. Les équipes ont maintenu le lien avec les résidents également confinés via un contact téléphonique deux à trois fois par semaine par téléphone pour :

- Répondre aux questions des résidents et les informer des consignes sanitaires,
- Vérifier l'état de santé physique et psychique de chaque résident dans cette situation particulière et inédite,
- Baisser les angoisses,
- Prévoir les interventions urgentes sur le logement,
- S'assurer du versement des allocations afin que les personnes et les familles puissent répondre aux besoins primaires.

Lorsque cela était nécessaire, les travailleurs sociaux sont intervenus en présentiel pour assurer des temps d'accueil, tenir des réunions de colocation et de recadrages, ou encore pour assurer des interventions auprès de personnes fragiles et notamment en souffrance psychique. Des actions d'accompagnement exceptionnelles ont également été mises en place telles que :

- L'achat de denrées alimentaires pour les personnes malades ou pour les colocations isolées du fait de la présence d'un malade ;
- A la demande de la DRDJSCS, le versement d'aides alimentaires pour les personnes en présence induite déboutées du droit d'asile du fait de la fermeture des centres associatifs de distribution alimentaire ;
- La mise à disposition de recharges et de smartphones pour les personnes en situation de besoin grâce au partenariat avec Emmaüs Connect.

Les équipes ont travaillé également sur le développement de modes de communications alternatifs : page Facebook pour passer les informations générales, vidéo appels via Whats App. Une veille a également été mise en place par les travailleurs sociaux sur les modalités de fonctionnement de chaque institution afin de maintenir un niveau d'information correct.

Les réunions d'équipe se sont poursuivies en visio conférence pour échanger sur les actions à mettre en place, les situations des usagers et l'organisation du service. Pendant cette première période de confinement nous avons effectué l'accueil de 7 nouveaux demandeurs d'asile.

**A partir de mai** une nouvelle organisation a été pensée avec le retour progressif sur site des travailleurs sociaux dans le respect de l'application de gestes barrières.

**Le deuxième confinement qui a débuté octobre** nous a amenés à revoir une nouvelle fois notre organisation via une répartition des effectifs 50/50 : 50% des travailleurs sociaux sur site et 50% en télétravail.

**Concernant le public** la présence de demandeurs d'asile d'origine africaine a ultérieurement progressé par rapport aux années précédentes (73% des accueillis).

Plus globalement les nationalités dominantes ont été les suivantes : soudanaise, érythréenne, afghane, nigériane.

L'équipe du CADA s'est tenue informée sur les données géopolitiques, culturelles et religieuses de ces nationalités en fonction des problématiques et des origines des demandeurs d'asile accompagnés cette année.

En outre, l'accélération des procédures d'asile ont poussé les équipes à adapter les modalités d'accompagnement pour maintenir l'efficacité et la qualité des hébergements et des suivis. En 2020 (comme dans les années précédentes), nous avons constaté une augmentation significative de personnes ayant des problématiques de santé et notamment concernant les souffrances psychiques : 15 personnes étant concernées.

Ces accompagnements n'ont pas été sans incidence sur les priorités des suivis demandant aux travailleurs sociaux un investissement en temps très important qui se rajoute aux missions du CADA, avec parfois des situations de crise mettant à mal les intervenants du CADA. En 2020, nous avons réalisé 45746 nuitées, soit un **taux d'occupation du CADA de 96,15%** (+ 11,65% par rapport à 2019).

Le CADA les 3 Rivières est attentif à la fluidité des places CADA. Les référents sociaux ainsi que la Direction, conformément à nos missions, communiquent largement sur la sortie et ce tout au long de la procédure asile et lors des journées d'information. Dans le cas où le logement ne nécessite pas de petits travaux de remise en état avant l'accueil d'une autre famille ou personne isolée, nous ouvrons les places sur le DN@ de suite après la sortie, le temps que le référent social prépare et apporte le linge propre.

**154 personnes ont été hébergées en 2020 (soit 71 ménages = 27 familles et 44 isolés), avec une part importante d'orientations** au cours du dernier trimestre de l'année. La gestion des entrées et des sorties 2020 a généré 39 mouvements :

- Entrées : 20 ménages.
- Sorties : 19 ménages.

Le turn-over a été cette année moins important que l'année dernière pour plusieurs raisons :

- 39% des accueils de nouveaux ménages en 2019 a eu lieu au dernier trimestre de l'année 2019 : les demandeurs d'asile entrés ont poursuivi leur procédure d'asile et leur hébergement en 2020 ;
- Malgré deux périodes de confinement (du 17 mars au 10 mai et du 1 novembre au 15 décembre) nous avons accueilli 8 ménages soit le 40% des entrées effectuées dans l'année.

Si nous avons effectué en 2020 33% en moins d'accueils et 38% en moins de sorties par rapport à 2019, le nombre de personnes accueillies globalement sur l'année s'est réduit uniquement de moins de 11%. Nous observons une forte diminution des reconnaissances obtenues à l'OFPPRA (21% ; correspondant à moins 24% par rapport à 2019) et une augmentation du taux de reconnaissance de protection internationale à la CNDA (60%, qui correspond à + 21% par rapport à 2019).

Cette année nous avons accueilli 3 familles dont les procédures d'asile avaient démarré en des temps différés (à cause de l'arrivée en France d'un membre du couple plus tard que l'autre par exemple) ce qui a nécessité des interventions d'accompagnement différentes pour les membres du couple et parfois pour les enfants.

Tout au long de l'année les équipes ont dédié des temps de travail et de réflexion pour adapter les pratiques professionnelles aux nouveaux rythmes. En particulier les équipes ont poursuivi le travail de réactualisation des protocoles d'intervention concernant les missions du CADA commencé l'année dernière.

## Mission accueil hébergement et domiciliation

### ➤ Le parc de logements et les équipements matériels, mobiliers

En 2020, les logements mis à disposition pour le CADA étaient répartis principalement sur 4 sites : Blain, Savenay, St Nazaire et St Herblain. Courant 2021, un nouveau site devrait voir le jour sur le secteur de Nozay/Châteaubriant avec la réaffectation du logement de Châteaubriant de l'HUDA au CADA et de l'ouverture de logement sur Nozay.

En avril 2020 nous avons capté deux T3 sur Saint Herblain afin :

- De mettre à disposition des places manquantes
- De transformer 5 places familles en 5 places pour personnes isolées suite au dialogue de gestion de février 2020.

Sur Saint Herblain, nous avons fait le choix d'inverser le logement de deux ménages afin que la taille du logement corresponde à la composition familiale, le nombre des places disponibles restant, bien entendu, le même.

En 2020, notre parc se répartissait de la façon suivante :

- 76% de logement sociaux (La Silène à Saint- Nazaire, Harmonie Habitat et Atlantique Habitations à St Herblain-Orvault et Atlantique Habitations et Habitat 44 à Blain),
- 12% du parc privé (Blain et Nantes),
- 12% de logements communaux sur Savenay.

Les logements se situaient sur :

- Blain : 5 logements familles : 1 T4, 3 T3 et 1 T2
- Savenay : 6 logements : 2 T3 et 4 T4
- St Nazaire : 11 logements : 5 T5, 3 T4 et 3 T3
- St Herblain/Orvault/Nantes : 12 logements : 1 studio, 4 T1 et T1bis, 1 T2, 3 T3 et 3 T4

Une famille accueillie au CADA est généralement hébergée seule dans un logement (quelques colocations de femmes avec enfants) tandis que les personnes isolées sont hébergées en cohabitation de deux, trois ou quatre personnes par logement en fonction de la taille de celui-ci et notamment du nombre des chambres : chaque résident isolé peut jouir d'une chambre privative fermée à clé.

Pendant cette année particulière le lien avec les nouveaux résidents (notamment ceux qui ont été accueillis pendant les périodes de confinement) a dû se construire à distance ce qui a pu complexifier la création du lien de confiance à l'arrivée. Le confinement a également eu des répercussions sur l'entente de certains résidents qui ont du mal à trouver leur espace personnel et n'avaient plus d'activités socioculturelles extérieures, ce qui a pu provoquer des tensions et des conflits au sein des cohabitations.

### ➤ Les interventions de maintenance et entretien

Dans le cadre de notre mission d'accueil et hébergement des demandeurs d'asile nous sommes attentifs à l'état du logement, son entretien et sa propreté. Lorsqu'une famille est accueillie, le logement est préparé en amont. Il est nettoyé et équipé (vaisselle, réfrigérateur, four, lave-linge, kit entretien, literie, mobilier, télévision...). De plus, il est adapté à la composition familiale. A la suite de la signature du contrat de séjour, la famille reçoit les clés du logement et peut s'installer.

L'équipe de référents vérifie le bon usage des logements et n'hésite pas à mettre en place des actions éducatives auprès des demandeurs d'asile, le cas échéant. Une vigilance accrue est réalisée pour les logements en « cohabitation ».

Néanmoins, l'accélération des procédures entraîne mécaniquement une rotation plus rapide des ménages provoquant une usure plus rapide du bien et des équipements. Chaque année, nous programmons des travaux de rafraîchissement de peinture et tapisserie et le renouvellement de certains mobiliers (literie) et électroménager, selon l'état d'usure.

Concernant la maintenance dans les logements, il y a eu une continuité des interventions malgré les 2 confinements. Pour les interventions simples, nous avons expliqué par téléphone ou par le biais de vidéos comment effectuer les petites réparations (exemple pour expliquer comment déboucher un évier).

**Principaux travaux et réparations réalisés :** dysfonctionnements au niveau des chaudières/chauffe eaux, canalisations bouchées, dysfonctionnements volets et fenêtres, problématiques interrupteurs, prises électriques, système éclairage, plomberie, réfection de joints de salle de bain ou cuisine, réparation de fuites (WC, évier, machine à laver), installation de rideaux et barres de douche, pose ou réparation de verrous dans les chambres pour les logements en cohabitation, réparation éléments mobilier. Pendant le confinement, plusieurs interventions ont eu lieu suite à la perte des clés de la part des résidents (réalisation de double de clés, changement de barillet).

Plusieurs logements ont présenté des soucis d'humidité par manque d'isolation important ; les interventions de remise en état des pièces concernées ont pu parfois prendre plusieurs semaines entraînant des problématiques de gestion des accueils des personnes. En 2020 un logement sur Saint Nazaire et trois logements sur Savenay ont été touchés par cette problématique.

Certains de ces travaux ont été effectués par nos agents de maintenance, d'autres par les bailleurs suivant les compétences de chacun. Aussi sur Saint Nazaire LOGISTA (prestataire technique pour le bailleur social Silène) est intervenu pour des travaux de types : changement et réparation de chaudière, remplacement des équipements sanitaires (robinet, baignoire...), réparation des ouvertures (poignées de fenêtre). Nous avons également fait appel à des sociétés/artisans pour la réfection d'un plafond et pour la réfection des peintures d'un logement.

**Lutte contre les rampants** : depuis quelques années, la réapparition des punaises de lit peut impacter certains bâtiments et certains de nos logements. Dès la 1<sup>ère</sup> alerte, nous avertissons le bailleur social pour mettre en place des pièges et les désinfections nécessaires. Cette année, un logement à Saint Nazaire a été concerné par des intrusions de cafards et un deuxième de punaises. A plusieurs reprises, nous avons dû faire intervenir une société spécialisée dans le traitement des nuisibles. Les deux référentes du site ont mené des actions de sensibilisation auprès des ménages pour éviter l'apparition et la propagation de ces nuisibles.

Pour ces problématiques mais aussi plus généralement pour la gestion des logements le **travail en partenariat avec les bailleurs** facilite les interventions. Dans certains quartiers/immeubles les parties communes sont dégradées (boîtes aux lettres endommagées, tags sur les murs, urines et dépôt de déchets de tout genre) ce qui ne favorise pas les bonnes conditions d'accueil et l'exemple de savoir vivre. Nous sommes également confrontés aux problèmes de squats de dealers et de personnes SDF dans certaines cages d'escalier rendant souvent compliqués les interventions des professionnels et la vie des résidents dans ces logements. En aout 2020, suite à des violences survenues dans un quartier de St Nazaire, à l'entrée avec violences de dealers dans l'un de nos logements, au trafic de drogues, etc. il nous a fallu reloger deux familles en urgence dans un autre quartier de la commune, le bailleur ayant accepté et mis en œuvre très rapidement la mutation sollicitée au regard des évènements.

**Concernant les changements de mobilier usagés dans les anciens logements.** En 2020 nous avons remplacé : 3 lave-linges, 8 cuisinières, 3 réfrigérateurs, 6 télévisions, 14 sommiers, 6 matelas, 2 meubles pour cuisine, 5 canapés, 2 penderies, 1 table salle à manger, 3 bureaux pour enfants, 2 meubles living, plusieurs chaises et du petit électroménager (microonde, aspirateur, etc.) A l'occasion des naissances des enfants plusieurs lits bébé ont été installés dans les logements. Une partie des interventions des agents de maintenance a concerné l'équipement des nouveaux logements captés.

### ➤ Les actions d'accompagnement éducatif dans le logement

Les visites à domicile des référents sociaux permettent normalement de réaliser un suivi plus poussé en termes d'utilisation du logement, notamment en ce qui concerne le ménage, la consommation d'eau, mais aussi la consommation électrique liée au chauffage. Les visites sont effectuées périodiquement à l'aide d'une fiche de « check list » des points de vigilance concernant l'entretien du logement et les différentes pièces. Les résidents sont sollicités pour réaliser l'auto évaluation de l'état du bien à l'aide de « smiley ».

En 2020, la crise sanitaire et les périodes de restrictions de la circulation ont eu pour conséquence de réduire nos temps de présence sur site, limitant ainsi nos possibilités de nous assurer du bon entretien des logements et de la programmation des travaux (réparations, réfection des peintures, etc.). Pour essayer de pallier à cela, nous avons organisé avec certains résidents pendant les deux confinements des visites virtuelles par le biais d'outils informatiques ou téléphoniques : nous nous sommes adaptés à la situation. Il en est de même pour les relevés des compteurs d'eau où nous avons quelquefois demandé aux résidents de nous envoyer des photos, afin de suivre la consommation d'eau.

Les interventions de recadrage liées à l'entretien ont été quelque fois nécessaires et ont été menées sur le site de st Nazaire où la majorité des logements accueillent des hommes isolés en cohabitation.

Des ateliers « Intervention Ménage » ont été mis en place depuis 2018 dans les logements en cohabitation en collaboration avec des agents d'entretien professionnels. Ces ateliers ont pour objectif une meilleure compréhension des tâches ménagères, une amélioration des actions de nettoyage des différentes parties de l'appartement et une bonne utilisation des produits ménagers (peu coûteux, simples et plus écologiques). Au cours de l'année 2020, en raison du contexte sanitaire, le service entretien n'a pas pu proposer d'actions éducatives autour du ménage. L'absence de ces interventions s'est ressentie dans certaines cohabitations sur l'entretien général du logement.

L'équipe intervient auprès des ménages afin de réguler les surconsommations d'eau ou d'intervenir sur des problèmes d'aération liées à l'humidité dans les pièces d'eau. Le protocole « consommation d'eau » mis en œuvre en 2015, avec relevé d'eau mensuel, facturation de la surconsommation a été un outil aidant de prévention et de suivi.

Nous intervenons également régulièrement dans la régulation de problématiques de voisinage consécutives généralement à des plaintes pour des bruits provoqués par une utilisation des électroménagers en soirée ou des enfants un peu trop bruyants dans des logements sociaux dont l'isolation phonique est mauvaise, ou encore une utilisation parfois inadaptée des parties communes des immeubles (dépôts de meubles, terrain de jeu des enfants, etc.).

Dans un fonctionnement normal, les interventions de sensibilisation et d'explication effectuées de la part des référents sociaux ont permis de résoudre ces situations de difficulté et ont permis aux résidents l'acquisition ou l'amélioration des compétences concernant la gestion d'un logement en France.

L'intervention touche parfois aux pratiques culturelles (exemple : évier qui sert de poubelle, surchauffe du logement ou méconnaissance des règlements).

**Mise en œuvre et suivi de la cohabitation pour les isolés :** En temps normal, à minima tous les mois, le référent anime une « réunion de cohabitation » dans les logements accueillant des isolés. A l'installation des nouveaux arrivants, cette réunion de cohabitation est renouvelée dans le mois afin de s'assurer de la compréhension et de son appropriation des règles de vie au quotidien au sein du logement. Des affichettes illustrées ont été apposées dans les logements pour expliquer la répartition des tâches entre les hébergés et l'usage des parties communes (Salon, cuisine, salle de bains et WC, couloirs). Un travail important a été fait par les référents accueillant dans leur cohabitation des isolés (notamment les plus jeunes) qui n'avaient jamais vécu dans un logement sans leur famille.

Enfin les interventions des travailleurs sociaux dans les logements en cohabitation ont été souvent centrées sur une médiation dans le groupe des résidents car l'engagement, la culture et la conception de l'entretien d'un logement des uns et des autres est différente. Cela peut entraîner des tensions relationnelles entre colocataires et, quelque fois, un désinvestissement de quelques personnes dans les tâches ménagères.

### ➤ **Le taux d'occupation, la durée moyenne du séjour et la gestion des places**

En 2020, nous avons réalisé 45746 nuitées, soit un **TAUX D'OCCUPATION du CADA de 96,15%** en amélioration de + 11,65% par rapport à 2019 (84,5%). Concernant les vacances de places, cela s'explique par différentes raisons :

**Le délai entre la date de déclaration de la place à l'OFII et la date d'effective de sa disponibilité** représente le **0,61%** du taux de non occupation. La déclaration de la place est normalement faite le jour même de la sortie du ménage précédemment hébergé : Il nous faut en moyenne 2,37 jours pour ranger, nettoyer et rééquiper en linge le logement ou la chambre suite à une sortie.

Dans certains cas la place ne peut être remise immédiatement à disposition de l'OFII : la **déclaration d'une place sur le DN@** peut être différée par rapport à la **date d'une sortie**. En 2020 ce délai a été de 10, 78 jours en moyenne, soit un taux de non occupation de **0,41%**. Cela peut se produire si des travaux de rénovation sont nécessaires dans le logement et qui n'avaient pas pu être réalisés en présence d'occupants, pour des questions d'agendas des agents de maintenance et d'entretien qui sont affectés au service pour une partie de leur temps de travail, pour des problématiques d'approvisionnement en meubles et équipements si un remplacement est nécessaire, etc.

Le **délai entre la disponibilité de la place et l'accueil effectif** d'un nouveau ménage est en moyenne de moins d'un jour et représente le **0,16%** du taux de non occupation. Cela veut dire que normalement nous parvenons à accueillir les personnes dès la disponibilité effective de la place. Quelques retards ont pu tout de même se produire pour des raisons différentes :

- Délais d'organisation de l'acheminement de la part de la SPADA, Hôtel 115, autres centres d'hébergement ;
- Annulation d'une première orientation prononcée de la part de l'OFII car les personnes étaient injoignables ou la place était finalement non adaptée.

Aussi en début d'année **toutes les places n'étaient pas captées** et cela a déterminé un taux de sous occupation de **0,79%** (équivalent à 378 nuitées) : ces 4 places ont finalement été ouvertes début avril. Enfin **trois logements famille du CADA sont sous occupés car les familles orientées ont une taille plus petite que celle potentielle du logement** : ce qui a déterminé un taux de non occupation de 3,08%. Ce taux est toutefois rééquilibré grâce à la sur occupation d'autres logements famille du à des naissances (+ 1,20% taux occupation).

Le tableau suivant résume ce cadre de manière synthétique :

Motif	TAUX OCCUPATION	Nuitées	Evolution par rapport à 2019
Occupation effective/Présence résidents	96,15	45746	+ 11,65 %
Sous occupation /sur occupation logements famille	1,88	893	- 3,96% ( <i>confondu avec le délai entre date dispo place et date entrée</i> )
Places non captées	0,79	378	-2,71%
Délai entre date de sortie et date de déclaration place sur le DN@	0,41	196	-2,09%
Délai entre date déclaration place sur le DN@ et date disponibilité effective	0,61	291	<i>Non recensé en 2019</i>
Délai entre date de disponibilité effective de la place et date d'entrée	0,16	76	<i>Voir volet sous/sur occupation logements</i>
<b>TOTAL</b>			
	<b>100</b>	<b>47580</b>	

Pa rapport à 2019 le taux d'occupation s'est amélioré grâce à une meilleure gestion du turn over mais aussi à un nombre d'entrée et de sorties moins important sur cette année. Nous avons pu capter les places manquantes et cela a impacté de manière moins importante le taux de non occupation.

Aussi nous avons amélioré, en lien avec l'OFII : les délais d'accueil suite à la mise à disposition des places grâce à des efforts des deux côtés.

L'Association a amélioré sa capacité organisationnelle dans la réalisation des travaux entre deux accueil : cette variable reste toutefois incertaine car elle dépend de la vétusté des logements et par conséquent de la nécessité d'effectuer des interventions régulières d'entretien, mais aussi des délais d'interventions des prestataires des bailleurs dès lors que l'intervention dépend de leur domaine de compétences.

En 2020 en CADA nous n'avons pas retrouvé le phénomène de « gel des places » dans les colocations pour des problématiques de violences ou pour le départ anticipé d'un ou plusieurs membres d'une famille, qui avait baissé le taux d'occupation 2019 de 3,5%.

Concernant la **DUREE MOYENNE DU SEJOUR** elle a été de **749 nuitées** pour les 32 personnes qui sont sorties de l'établissement en 2020. Elle est en faible augmentation par rapport à 2019 : 717 nuitées sur 59 personnes sorties. Sur les 23956 nuitées réparties sur 19 ménages sortis :

- Le 24% environ ont été réalisées par une famille accueillie en 2016
- Le 27% environ ont été réalisées par 2 familles réfugiées en place induite faute de proposition de logement/hébergement

Pour les personnes restantes la DSM se réduit à 625 nuitées par personne.

### ➤ **L'accueil des familles et des personnes seules**

En 2020 nous avons effectué :

- 20 entrées (contre 31 en 2019)
- 19 sorties (contre 30 en 2019)

Soit **une moyenne de 3,6 entrées ou sorties par mois** (contre 5 en 2019, 6.3 en 2018 et 4.1 en 2017). Les entrées se sont réalisées à hauteur de 20% pendant le premier trimestre, 25% pendant le deuxième et pendant le troisième trimestre et 30% au cours du dernier trimestre. Les sorties se sont concentrées pendant le dernier trimestre (42% environ).

### **ENTREES**

En 2020 nous avons accueilli **34 nouvelles personnes (6 familles et 14 isolés)**. Les entrées ont concerné les nationalités suivantes :

- Pour les familles : 2 familles du Nigéria, 1 famille d'Erythrée, 1 famille de Géorgie, 1 famille du Benin, 1 famille du Tchad.
- Pour les « isolés » : 5 de Soudan, 2 d'Erythrée, 1 du Tchad, 1 d'Afghanistan, 1 de Guinée, 1 d'Angola, 1 du Congo, 1 de Syrie.

### **SORTIES**

**32 personnes (5 familles et 14 isolés) ont quitté le CADA en 2020.** Les sorties ont concerné les nationalités suivantes :

- Pour les familles : 2 familles du Nigeria, 1 d'Ukraine, 1 d'Azerbaïdjan, 1 de Soudan.
- Pour les « isolés » : 6 du Soudan, 2 de la Cote d'Ivoire, 2 d'Afghanistan, 1 d'Erythrée, 1 du Benin, 1 d'Irak, 1 du Congo.

Parmi les sortants, 8 personnes étaient déboutées, 5 avec un titre de séjour pour des raisons différentes de l'asile, 4 encore en procédure de demande d'asile et 15 personnes ayant obtenu une protection internationale.

### **PRESENTS**

**Plus globalement dans l'année, 71 ménages (27 familles et 44 isolés) ont été hébergés en 2020, soit un total de 154 personnes : 90 adultes et 64 enfants. Les ménages « isolés » représentent donc 62% des accueillis contre 38% des ménages « familles ».**

La baisse des ménages accueillis (71 contre 81 en 2019) concerne les familles aussi bien que les personnes isolées. En conséquence le nombre des personnes globalement accueillies baisse aussi : en 2020 nous avons accueilli 13 adultes en moins et 6 enfants en moins par rapport à l'année 2019.



Sur 71 Ménages présents en 2020 (sur toute ou partie de l'année) :

- 36 ménages ont été convoqués à l'OFPRA après leur entrée au CADA (dont 12 convoqués en 2020) → - 3% par rapport à 2019 ;
- 26 ménages ont été convoqués à la CNDA après leur entrée au CADA (dont 13 déjà hébergés avant le passage à l'OFPRA) → - 4% par rapport à 2019 ;
- 14 ménages en attente de convocation OFPRA au 31/12/2020 → +8% par rapport à 2019 ;
- 1 ménage en attente de réponse OFPRA au 31/12/2020 ;
- 16 ménages en attente de convocation CNDA au 31/12/2020 → +10% par rapport à 2019.

Compte tenu des orientations de l'OFPRA quant à l'étude des dossiers et l'entretien, compte tenu des moyens très faibles dont disposent les plates formes d'accueil pour aider et conseiller les demandeurs d'asile, nous avons limité la rédaction des compléments OFPRA mais accentué la préparation aux convocations. Si cette pratique n'est pas systématique, nous l'encourageons auprès des demandeurs d'asile.

### ➤ Les caractéristiques des familles accueillies

Sur la base des 71 ménages hébergés au cours de l'année 2020, nous avons accueilli 24 nationalités différentes :

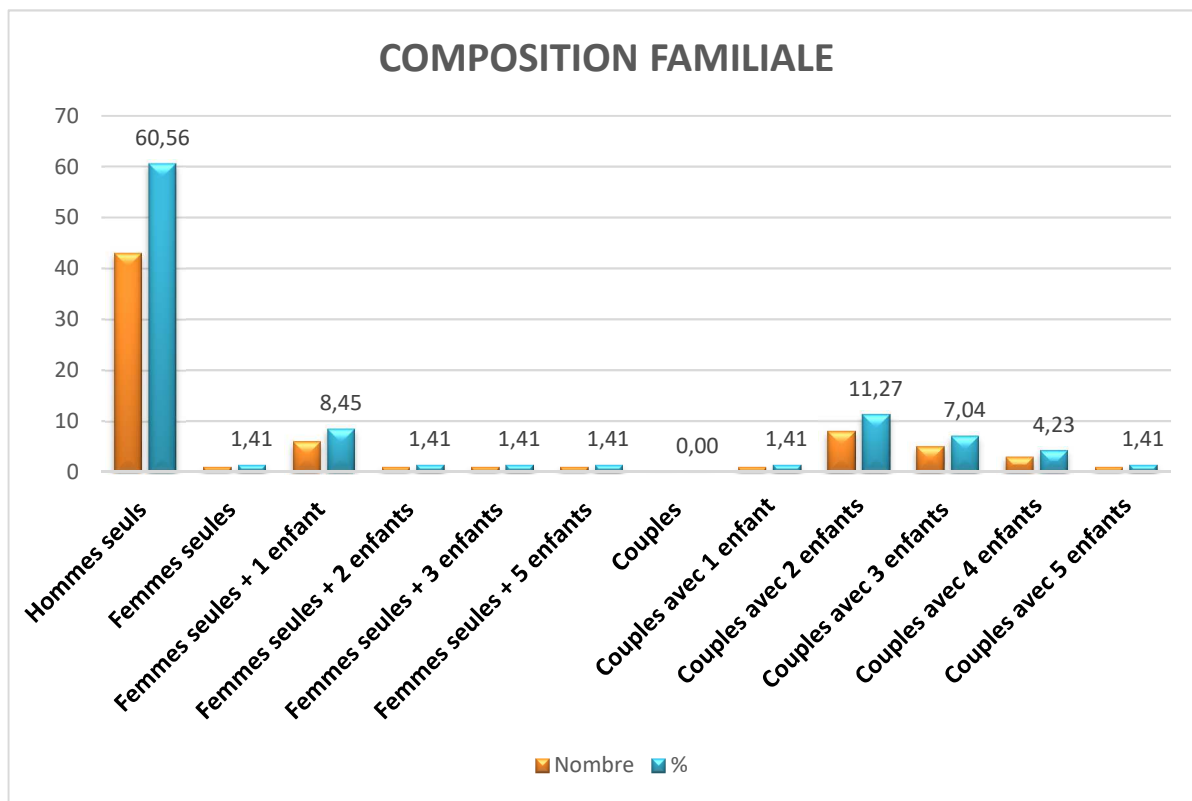
PAYS	NOMBRE MENAGES
Afghanistan	6
Algérie	1
Arménie	1
Angola	1
Azerbaïdjan	2
Benin	2
Congo	3
Coté d'Ivoire	2
Croatie	1
Erythrée	10
Ghana/Nigeria	1
Géorgie	2
Guinée	5
Irak	1
Lybie	2
Macédoine	1
Nigeria	5
Russie	1
Somalie	1
Soudan	15
Syrie	2
Tchad	4
Ukraine	1
Yémen	1
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>

Par rapport à l'année 2019 nous remarquons une ultérieure augmentation de la présence de personnes des Pays d'Afrique 73% contre 67% l'année précédente. La présence de personnes originaires d'Europe ou d'Asie, elle est en diminution :

- Ménages provenant de Pays européens : 8,5% environ (contre 13% en 2019) ;
- Ménages provenant de Pays asiatiques : 13% environ (contre 20% en 2019).

Cela ne correspond pas tout à fait à l'évolution des provenances des personnes en demande d'asile en France car, selon les données OFPRA publiées en février 2021, les principaux Pays d'origines des demandeurs d'asile en 2020 ont été l'Afghanistan, la Guinée, le Bangladesh et la Cote d'Ivoire.

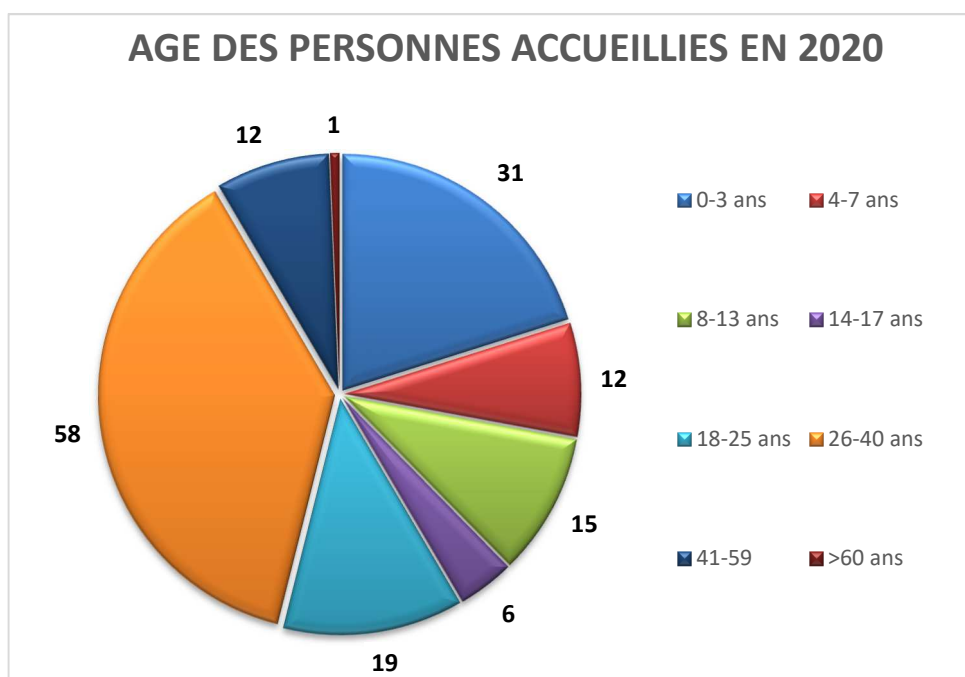
### Situations familiales des demandeurs d'asile en 2020



Compositions familiales	2019	2020	2020
Hommes seuls	56,79	43	60,56
Femmes seules	3,70	1	1,41
Femmes seules + 1 enfant	7,41	6	8,45
Femmes seules + 2 enfants	1,23	1	1,41
Femmes seules + 3 enfants	2,47	1	1,41
Femmes seules + 5 enfants	1,23	1	1,41
Couples	1,23	0	0,00
Couples avec 1 enfant	3,70	1	1,41
Couples avec 2 enfants	11,11	8	11,27
Couples avec 3 enfants	7,41	5	7,04
Couples avec 4 enfants	3,70	3	4,23
Couples avec 5 enfants	0	1	1,41

La prise en charge des personnes seules est en augmentation par rapport à l'année 2019 : 60,6 % des ménages accueillis. Concernant les compositions familiales, cette année nous n'avons pas accueilli des couples sans enfants et une seule femme seule.

### Âges des personnes accueillies



Sur les 154 personnes accueillies en 2020, il y avait 90 adultes et 64 enfants dont :

- 58% ont entre 26 et 40 ans. Cette tranche d'âge est la plus représentée et en augmentation par rapport aux années précédentes
- L'âge des enfants se répartit ainsi (sur la base de 64 enfants) :
  - 48 % : entre 0 et 3 ans.
  - 52 % : entre 4 et 17 ans

### Le niveau de scolarisation des résidents adultes en 2020

En 2020, nous continuons d'observer que le public accueilli à un niveau d'études relativement faible voir n'a pas été scolarisé (pour 17 personnes). Dans le tableau suivant nous avons répertorié le niveau de scolarisation des adultes accueilli cette année en CADA.

NIVEAU DE SCOLARISATION	RESIDENTS	%
Aucune scolarité	17	<b>19,10</b>
Moins de 2 ans	5	5,62
2 à 5 ans	30	<b>33,71</b>
6 à 9 ans	12	<b>13,48</b>
10 ans sans diplôme	8	8,99
10 ou 11 ans avec diplôme (BAC)	4	4,49
1 an université	2	2,25
2 ans université	3	3,37
3 ans université	2	2,25
4 ans et + université	2	2,25
Non connu	4	4,49
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100,00</b>

## ➤ La mise en place de l'accueil en CADA

L'accueil de nouveaux ménages dans le CADA est réalisé selon les étapes suivantes :

- Avant l'arrivée de la famille, nous informons le SPADA référent de l'orientation, sur le lieu où le ménage sera accueilli et les caractéristiques du logement. Nous nous renseignons aussi, sur les diverses démarches entreprises par le ménage sur la procédure d'asile, les formalités administratives, les ouvertures de droits, l'accès à l'ADA etc. pour organiser si besoin au plus vite les rendez-vous (ex : rdv médicaux spécialisés) afin que le ménage se sente sécurisé.
- Le premier jour, la prise en charge de la famille se fait à partir de la gare la plus proche du lieu d'hébergement (pour les admissions nationales ou régionales). Les personnes seules qui seront logées en cohabitation sont accueillies dans nos bureaux pour les signatures de contrat. Pour les familles, nous organisons ces démarches directement au sein de leur logement, notamment pour que les enfants puissent découvrir leur chambre, se reposer ou regarder la télévision pendant ce temps.
- L'accueil est réalisé conjointement par la chef de service et le référent social du pôle d'hébergement. Dès l'arrivée de la famille ou de la personne dans le logement, le contrat de séjour et le règlement intérieur sont signés, ce qui permet d'acter le caractère provisoire du séjour. L'état des lieux et l'inventaire sont réalisés. Le livret d'accueil du CADA est remis à la famille ou à la personne. Nous prévoyons la présence d'un interprète pour expliquer le Contrat et le Règlement.
- La première semaine, le référent social établit avec la famille les différentes démarches administratives (changement d'adresse Ofpra ou CNDA, préfecture, Cnam, inscriptions scolaires, assurances, visites médicales...). Il s'agit surtout de poser les premières pierres d'une relation de confiance avec la famille ou la personne pour engager dès la deuxième semaine le travail sur le dossier d'asile.

Les ménages accueillis en CADA peuvent recevoir leurs courriers au logement. Seule la domiciliation des courriers en provenance de l'OFPRA, CNDA et Préfecture est réalisée à l'adresse du siège administratif de l'établissement. Les demandeurs d'asile donnent procuration à l'Association pour le retrait des courriers qui leur sont adressés et les référents sociaux leur remettent en main propre sous les 48 en cas de courriers recommandés et, en tout cas, dans les meilleurs délais.

## Mission d'accompagnement dans les démarches administratives et juridiques

L'accompagnement des demandeurs d'asile pour le suivi du dossier de demande d'asile représente une mission prioritaire au sein du CADA. L'intervention des référents sociaux est organisée pour accompagner dans les démarches administratives liées à la procédure et pour accompagner les demandeurs d'asile à défendre leur demande d'asile et faire reconnaître les persécutions, les tortures physiques et/ou psychologiques endurées.

## ➤ Données sur les procédures des ménages accueillis en 2020

### OFPRA

- Convocation Ofpra en 2020 : 14 ménages (14 en 2019, 23 en 2018, 35 en 2017) → + 2,5% par rapport à 2019
  - Statuts Ofpra accordés en 2020 : 4 ménages dont 3 statuts de réfugié (9 en 2019) → - 6% par rapport à 2019
  - Rejets Ofpra reçus en 2020 : 15 ménages (11 en 2019) → + 7% par rapport à 2019
  - En attente de réponse OFPRA (au 31/12/2020) : 1 ménage
  - En attente de convocation OFPRA (au 31/12/2020) :
    - 14 ménages (14 en 2019, 3 en 2018) → + 2% par rapport à 2019
- ➡ **Statut OFPRA environ 21%** (45% en 2019, 22% en 2018, 57% en 2017) (En rapport au nombre de ménages convoqués à l'Ofpra ayant eu une réponse).

## CNDA

- Convocation Cnda en 2020 : 11 ménages (23 en 2019, 10 en 2018, 26 en 2017, 6 en 2016) → - 12% par rapport à 2019
  - Statut CNDA accordés en 2020 : 6 ménages : 1 Statut Réfugiés et 5 protections subsidiaires (9 en 2019, 6 en 2018) → - 2,6% par rapport à 2019
  - Rejets CNDA en 2020 : 4 ménages (16 ménages en 2019, 3 ménages en 2018) → - 14% par rapport à 2019
  - En attente de réponse CNDA au 31/12/2020 : 2 ménages (1 en 2019, 4 en 2018)
  - En attente de convocation CNDA (au 31/12/2020) : 16 ménages (10 en 2019, 3 en 2018) → + 21% par rapport à 2019
- ➡ **Statut CNDA** : 60% (39% en 2019, 40% en 2018, 15,5% en 2017) (En rapport au nombre de ménages convoqués à la CNDA ayant eu une réponse)

### ➤ L'accompagnement à la demande d'asile

Au cours de l'année 2020, l'accompagnement au dossier d'asile et le travail de préparation pour les convocations OFPRA et CNDA a concerné **41** ménages :

- 12 ménages étaient déjà réfugiés ;
- 6 ménages étaient déjà déboutés du droit d'asile.

Lors du premier confinement, au printemps 2020, les convocations à l'OFPRA et à la CNDA ont été reportées pendant toute la durée de celui-ci. Cet événement a engendré un sentiment de stress plus important chez les résidents dans le cadre de leur gestion de l'attente. Dans le détail, l'accompagnement à la demande d'asile a été réalisé avec les interventions suivantes pour un ou plusieurs membres d'un ménage :

PROCEDURE ASILE	NOMBRE
Constitution dossier OFPRA + compléments	7
Entretiens asile (travail préparatoire°)	24
Préparation entretien OFPRA	15
Explication réponse OFPRA	21
Lien avec avocats pour constitution recours CNDA	18
Autres actions préparation convocation CNDA	17
Explication réponse CNDA	11

En 2020, l'orientation des résidents s'est faite généralement à la suite de l'introduction d'un dossier OFPRA et souvent après le premier entretien à l'OFPRA. Dans ce cas de figure, notre travail se concentre donc sur la préparation à l'entretien OFPRA s'il n'avait pas eu lieu puis à la gestion de l'attente de la réponse et éventuellement de la procédure CNDA. Les actions d'accompagnement lors de la première phase de la demande d'asile sont généralement les suivantes :

- Aide à la constitution du dossier OFPRA dans les délais réglementaires y compris la traduction du récit ;
- Transmission du dossier à l'Opfra en LRAR ;
- Si le dossier est déjà envoyé, dès le jour d'entrée dans l'établissement : communication du changement d'adresse, désormais facilité par la possibilité de l'effectuer en ligne sur le site de l'ofpra ;
- Entretiens pour l'étude détaillée du dossier d'asile pour préparer le demandeur à raconter son histoire et les éléments importants. Ces entretiens se font la plupart du temps à 2 : le référent social du ménage et un autre référent social du CADA. Ces séances de préparation mettent le demandeur d'asile en situation avant la convocation. Parfois ces séances permettent de révéler de nouveaux faits et d'avoir un regard extérieur à celui du référent social qui suit le ménage depuis plusieurs mois ;
- A l'occasion de la convocation à l'ofpra : entretien de préparation au passage à l'ofpra avec une simulation ou avec une exemplification des questions qui peuvent être posées ;
- Organisation du déplacement à l'ofpra et prise en charge des frais annexes ;
- Aide à la compréhension des différentes étapes de la procédure et des courriers reçus tout au long du traitement du dossier de la part de l'administration.

Ensuite, à l'occasion de la notification de la réponse OFPRA à la personne, les référents sociaux effectuent une relecture avec interprète de celle-ci. En cas de rejet les intervenants proposent une explication de la démarche d'aide au retour volontaire pour ceux qui le souhaitent ou, plus fréquemment, la procédure de recours auprès de la CNDA contre la décision négative de l'OFPRA ainsi qu'un accompagnement à la demande d'Aide Juridictionnelle le cas échéant.

Nous expliquons aussi aux demandeurs d'asile le déroulement de la procédure du recours et les questions plus fréquemment posées lors de l'entretien à la CNDA de façon générale ou de façon plus particulière par rapport aux motivations du rejet OFPRA et à la situation de la personne ou du ménage. Les référents sociaux effectuent aussi la mise en lien avec l'avocat choisi ou attribué et s'assurent de l'enregistrement du recours à la CNDA.

Le CADA propose aussi la possibilité de rencontre avec l'avocat pour une éventuelle rédaction d'un complément plus précis au recours déposé et pour une meilleure préparation à l'entretien CNDA. Le CADA prend en charge un temps d'interprétariat pour cette rencontre, ainsi que les frais de déplacement pour le demandeur d'asile. Le cas échéant les référents peuvent échanger avec l'avocat, avec l'accord de la personne, des notes sur la situation : informations recueillies lors des précédentes étapes de préparation du dossier OFPRA. Ce travail de partenariat est cependant très hétérogène. En effet, certains avocats envoient le recours sans prendre contact avec le demandeur d'asile ou le référent social du CADA. Dans ces situations, l'absence de communication et d'information sur le recours peut créer un climat stressant et anxiogène pour les demandeurs d'asile. A l'inverse, un travail en partenariat se met en place avec les autres: envoi de questions de la part de l'avocat, échange par mail, par téléphone sur le dossier, contacts et prise de rdv.

Fin 2019, nous avons contacté l'ensemble des avocats spécialisés dans la demande d'asile pour détailler leur spécialité, leur fonctionnement et s'ils acceptent l'Aide Juridictionnelle. Ces indications nous permettent dorénavant d'être plus précis dans les informations transmises aux résidents afin qu'ils fassent un choix éclairé.

En 2020, la totalité des demandeurs d'asile ont opté pour un avocat financé par l'Aide juridictionnelle, la majorité des avocats spécialisés dans le droit d'asile acceptant dorénavant l'AJ suite à sa revalorisation et à la dernière loi sur l'asile (accélération des procédures). Enfin, il s'agit pendant la période d'attente de la convocation CNDA de maintenir le demandeur d'asile mobilisé sur son dossier notamment pour rassembler des éléments de preuves (témoignages, attestations...).

En 2020, nous avons continué d'observer une accélération des procédures, par rapport aux années précédant la réforme de 2015 ce qui a davantage engagé les équipes dans la mise en œuvre des actions liées aux missions propres au CADA.

Pour réaliser les dossiers des ménages non francophones, nous avons eu recours à plusieurs interprètes pour les langues suivantes : Russe, Azéri, Arabe, Dari, Pachtou, Anglais, Portugais, Yoruba, Gorane, Diakanké, Zagawa, Rom, Georgien, Tigrigna. A ce travail d'entretien avec les demandeurs d'asile, s'ajoutent les recherches géopolitiques réalisées à partir de notre documentation, de sites spécialisés Internet pour nous permettre d'aboutir à la rédaction finale des dossiers.

### ➤ **Le travail avec les interprètes**

Le recours à l'interprétariat est essentiel dans l'accompagnement des démarches d'asile. La compréhension et la précision des propos sont impératives afin de mener à bien le dossier, ainsi que l'accompagnement sur plusieurs volets. La prise de rendez-vous pour un interprétariat s'anticipe selon l'organisme entre minimum deux jours à une semaine en amont. Cependant, l'équipe éducative relève un besoin occasionnel à un accès interprétariat en direct (ex : ISM interprétariat). Certains rendez-vous nécessitent une bonne compréhension des informations échangées qui sont difficilement traductibles par internet ou de mauvaises qualités.

Nous avons eu recours à 5 interprètes professionnels au plan local et à plusieurs interprètes auprès de plusieurs cabinets d'interprétariat notamment pour des langues dont les interprètes ne sont pas disponibles localement ou en raison des délais courts de prise des rendez-vous : Cabinet Rick, ISM Corum Lyon, Berekty.

Nous avons sollicité aussi des traducteurs assermentés ou non pour des traductions de documents. Le recours aux interprètes locaux concerne principalement le travail sur les dossiers d'asile (entretiens et préparation des convocations) et les réunions d'information. Nous tenons à souligner le professionnalisme des interprètes qui sont de réels partenaires dans notre travail et pour les demandeurs d'asile.

Bien conscient du coût élevé des services d'interprétariat, nous avons établi un nombre de séances pour le dossier Ofpra (3 séances) et pour le dossier CNDA (3 séances) auxquelles nous ajoutons 2 séances pour les préparations aux entretiens Ofpra pour chaque ménage, soit 24 heures d'interprétariat par ménage. Pour des relectures de dossier, nous privilégions l'interprétariat par téléphone afin de limiter les frais de transport.

Au vu de l'accélération des procédures, du travail sur le recours CNDA en lien avec les avocats et du turn over plus important sur le CADA l'équipe a établi à partir de janvier 2019 des nouvelles priorités pour l'utilisation des temps d'interprétariat.

## Mission d'accompagnement sanitaire et social

Les familles et personnes seules que l'on accueille au sein du CADA ne présentent pas, à priori, de difficultés sociales. Elles rencontrent des difficultés en terme d'autonomie liées à leur condition de demandeurs d'asile (non francophones, non connaissance des démarches administratives et du fonctionnement des administrations françaises) et à leur situation d'exil. L'une des missions principales du CADA est celle d'accompagner les demandeurs d'asile dans l'ouverture des droits sociaux en fonction de leur situation administrative et de famille (les allocations, les prestations familiales, l'accès au système de santé, la scolarité des enfants, etc).

Dans ce cadre les référents du CADA réalisent avec tous les résidents les demandes de cartes pour les cars ALEOP et des ACTI CARTE (pour avoir des réductions sur les billets de trains TER) ainsi que les abonnements au réseau de transports en commun local (TAN pour l'agglomération nantaise et STRAN pour celle nazairienne). Cette action est mise en place pour faciliter la mobilité des personnes et pour favoriser leur autonomisation dans les démarches administratives et dans tout déplacement pour des raisons personnelles et pour des activités de loisirs.

Pendant la première période de confinement de mars à mai 2020, nous avons été contraints d'adapter nos modalités d'accompagnement social global des résidents. Les rendez-vous en présentiel ont été réduits aux seules situations d'urgence et d'accueil tandis que les démarches administratives se sont majoritairement effectuées par téléphone réduisant par conséquent l'accompagnement de proximité.

### ➤ L'orientation médicale et le suivi médical pendant le séjour

En 2020 l'orientation des personnes vulnérables physiquement ou psychologiquement a continué. Concernant les problématiques que nous rencontrons :

- Personnes avec des problématiques addictives importantes : 2
- Personnes âgées (+ 65 ans) : 1
- Personnes fragilisées psychologiquement de manière évidente et importante avec mise en place d'une prise en charge spécialisée: 8
- Personnes fragilisées psychologiquement de manière évidente et importante SANS mise en place d'une prise en charge spécialisée : 7

En 2020 nous n'avons pas accueilli des personnes avec des problématiques de santé complexes et/ou en fin de vie. Nous privilégions lors des orientations, les sites de St Herblain et de St Nazaire, pour accueillir les demandeurs d'asile les plus vulnérables, ayant des pathologies lourdes, compte tenu de la présence des hôpitaux en proximité.

Pour les villes plus petites et surtout plus rurales avec peu d'infrastructures médicales spécialisées, l'accès aux soins pour les demandeurs d'asile reste toujours très compliqué.

Toutes les personnes accueillies ont passé une première visite médicale les semaines suivantes l'accueil. Les soins dentaires sont très demandés par les résidents du CADA adultes et enfants. Les jeunes enfants sont systématiquement orientés vers la PMI : la plupart des parents se saisissent très bien de ce service. Ils sont demandeurs de conseils et ce suivi permet de les rassurer, d'échanger sur le « modèle éducatif » français et celui de leur pays d'origine. 12 femmes ont déclaré leurs grossesses et 6 ont accouché au cours de l'année 2020.

Pour une partie des demandeurs d'asile, les référents effectuent l'ouverture des droits à la PUMA et CMU C, notamment pour les personnes en début de procédure. Aussi les référents sociaux se chargent de renouveler les demandes d'affiliation à la CPAM le cas échéant.

Nous travaillons principalement avec 1 à 2 cabinets médicaux par site d'hébergement : le partenariat est pour la plupart bien consolidé et les collaborations sont fluides. Certains médecins adhèrent à une plateforme d'interprétariat téléphonique mise en place par l'Union régionale des médecins libéraux (URML) des Pays de la Loire qui facilite la pertinence des informations échangées. Au cours de l'année nous avons dû trouver de nouveaux cabinets en capacité de recevoir les demandeurs d'asile.

Ces médecins assurent le suivi médical des familles et des personnes seules tout au long de leur séjour. Au vu des pathologies d'un certain nombre de demandeurs d'asile, ces médecins sont très fortement sollicités. Les médecins procèdent également aux vaccinations pour un certain nombre d'enfants et d'adultes. Au-delà des médecins généralistes, les demandeurs d'asile ont pu être orientés vers des spécialistes et les services hospitaliers en fonction de leur pathologie.

Courant 2020 nous avons orienté les résidents du CADA vers des dentistes (21), des ophtalmologues (8), des kinésithérapeutes (5) et d'autres médecins d'autres spécialités en fonction des différents besoins. Pendant l'année 20 personnes ont été hospitalisées pour différentes raisons. En 2020 les travailleurs sociaux du CADA ont instruit un dossier MDPH.

Les problèmes de santé rencontrés sont à mettre en rapport avec les persécutions subies (contamination Hépatite B, C, VIH, traumatologie, psycho trauma) ou a pathologies chroniques graves. La mission Orientation et suivi médical prend tout son sens en CADA au vu de l'état sanitaire des demandeurs d'asile à leur arrivée en France. Un certain nombre de pathologies est à mettre en relation avec les persécutions subies ou le parcours d'errance. En fonction des persécutions, nous travaillons régulièrement avec le service d'expertise médico légale du CHU de Nantes et celui de St Nazaire, afin de réaliser des expertises et des certificats médicaux dans le cadre de leur dossier asile. 4 personnes ont demandé de réaliser des expertises médico-légales en 2020.

En 2020 un signalement de vulnérabilité à l'OFII et un à l'OFPRA ont été effectués.

### ➤ L'orientation et la prise en charge psychologique

L'ensemble de notre équipe est très sensibilisée au psycho-traumatisme des demandeurs d'asile et nous sommes très vigilants aux faits annonciateurs du psycho-trauma. Nous travaillons principalement avec les CMP et CMPP de secteur pour orienter les personnes acceptant ce type de prise en charge. Malheureusement, l'attente du premier rendez-vous avec un médecin est très souvent longue. Lorsque la manifestation aigüe de la souffrance ne peut être prise en charge par les soignants, il devient généralement encore plus difficile d'inviter un résident à aller vers le soin par la suite.

L'accès aux soins des demandeurs d'asile est également très compliqué du fait de la barrière de la langue et des différences de culture et de représentation de la maladie mentale. A défaut d'une prise en charge du psycho-trauma par un service spécialisé, c'est généralement vers le CMP que nous nous tournons. Majoritairement, les troubles évoqués par les demandeurs d'asile sont relatifs au sommeil, à l'angoisse, à l'anxiété, la reviviscence d'évènements, des troubles de la mémoire. Ces troubles aigus du sommeil peuvent être mis en rapport aux tortures et sévices subis lors d'arrestations dans leur pays ou dans les Pays de passage. A ces traumatismes de persécutions s'ajoutent des traumatismes de l'exil et la perte de repères sociaux, familiaux et culturels en arrivant en France.



En 2020 environ 8 personnes ont eu un suivi régulier par le CMP. 8 personnes ont bénéficié de traitements pharmacologiques avec des antidépresseurs. 7 autres résidents ont présenté des signes de souffrance psychique avec des comportements décalés, agressifs, d'auto mutilation. Dans le déni de la maladie et/ou considérant qu'un suivi par un service spécialisé n'était pas nécessaire, aucun de ces 7 résidents n'a accepté un suivi régulier par le CMP.

Cette année, au vue des problématiques concernant deux de nos nouveaux résidents, nous avons renouvelé les contacts avec la CRCT du CHU de Nantes pour solliciter un regard et un point de vue transculturel, complémentaire à la prise en charge des opérateurs de santé. Nous avons également prévu de réaliser une formation collective pour toute l'équipe sur l'année 2021 sur la thématique de l'accompagnement des demandeurs d'asile en souffrance psychique.

### ➤ La scolarité des enfants

En 2020 nous avons accueilli 64 enfants dont 36 en âge scolaire.

	Crèche	Maternelle	Primaire	Collège	Lycée Général	Lycée Professionnel	Université	Total scolarité
BLAIN		2		3		2		7
SAVENAY	6	2	5					13
SAINT-NAZAIRE	0	6	7	3				16
SAINT-HERBLAIN	2		3	3				8
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>44</b>

Le nombre d'enfants scolarisés a augmenté cette année. Globalement, le travail de partenariat avec le personnel éducatif est fluide, les équipes éducatives ayant l'habitude d'accueillir le public des demandeurs d'asile et de collaborer avec le CADA. Ils font appel aux interprètes quand cela leur semble nécessaire, prennent du temps pour échanger avec les familles en cas de difficulté, et disposent de classes Allophones ou font appel à des instituteurs allophones pour intervenir dans la classe auprès de l'élève (pour St Herblain et St Nazaire).

Les enfants sont scolarisés dès leur arrivée dans les écoles maternelles ou primaires de Saint-Nazaire, Blain, St Herblain et Savenay. Les jeunes sont scolarisés dans les collèges ou lycées de Saint-Herblain, Blain, Savenay, St Nazaire ou Nantes. Les jeunes hébergés sur le pôle de Blain utilisent les cars scolaires pour se rendre au collège ou lycée.

Sur Saint Nazaire concernant la scolarité des enfants hébergés, le partenariat est bien établi avec l'Espace Famille qui propose des inscriptions rapides et un suivi des paiements des factures. Le lieu est repéré et identifié par les familles du CADA. Par ailleurs, les places occasionnelles ou régulières en crèche sur St Nazaire (pour que les parents puissent suivre les cours de l'OFII par exemple) sont très difficiles à obtenir (plusieurs mois voire année d'attente – blocage complet pendant la crise sanitaire). Ce manque de place en crèche et de solution de garde créé parfois des difficultés lorsque les résidents du CADA doivent honorer des rendez-vous importants (Préfecture, convocation sur Paris, cours de l'OFII...). Une réflexion a d'ailleurs été impulsée pour identifier les possibles lieux de garde et d'accueil d'enfants sur le territoire (lieu d'accueil parents-enfants, Relai parental, crèches associatives...).

A Saint Herblain le travail de partenariat avec le personnel éducatif est simple car les établissements scolaires sont situés sur un secteur à fort taux de population d'origine étrangère. Dans la commune de Blain l'accessibilité à la scolarité ne représente pas de frein. Les différents partenaires mettent tout en œuvre pour faciliter l'accueil et l'intégration des élèves et des étudiants.

Pour les enfants en âge d'être scolarisés (3 – 16 ans), nous ne rencontrons pas de difficultés particulières pour les scolariser, si ce n'est des délais relativement importants pour tester et orienter les collégiens et les lycéens par le CASNAV et le CIO.

Globalement, les enfants suivent une scolarité normale et ils nous surprennent toujours par leur rapidité d'apprentissage du français. Ils présentent un grand appétit pour apprendre, appétit d'autant plus fort que certains enfants n'ont jamais pu être scolarisés ou ont dû interrompre leurs études en raison des persécutions subies par leurs parents et/ou des conflits dans leur pays.

De ce fait, les parents sont, pour la plupart d'entre eux, très investis dans la scolarité de leurs enfants et dans leur réussite scolaire, y compris pour les familles non francophones. Il apparaît plus difficile pour les parents (notamment non francophones) d'établir des relations avec les établissements scolaires et quelques fois ils ne vont pas spontanément demander à rencontrer les professeurs.

Les missions des référents sociaux du CADA concernent le soutien des familles dans cet échange et lors de difficulté d'intégration ou autres rencontrées par les équipes éducatives ou les familles : certains parents ne comprennent pas le sens du cahier de liaison et ne le lisent pas. D'autres ne comprennent pas le caractère obligatoire de l'école ce qui amène à des rendez-vous de rappel au cadre. A noter, que pour les enfants domiciliés dans certains quartiers, les écoles sont en moyenne à 30 minutes de marche de leur domicile, ce qui est parfois difficile pour des enfants de 3 ans.

L'obtention des fournitures scolaires est facilitée par les associations caritatives mais les familles doivent tout de même investir pour les élèves de collège et lycée. Le CADA prend en charge une partie des frais de cantine lorsqu'ils dépassent le seuil de 0,76 euros par repas.

D'autre part et à partir de mars 2020, la scolarité des enfants a aussi été mise à l'épreuve du confinement. Les référents sociaux ont été sollicités par les enseignants des écoles dans lesquelles étaient scolarisés les enfants avec le plus de difficultés autour de la langue française. Des cours à distance (par téléphone ou en visio) ont pu être proposés pour certains enfants. D'autres recevaient directement les enseignements par courrier.

En général, concernant cette mission d'accompagnement sanitaire et social, durant la crise sanitaire, toutes les communications avec les institutions se sont faites par mail, par téléphone ou par visio. Nous avons pu continuer notre travail car chaque institution s'est adaptée à la situation. Pendant la première période de confinement, la prolongation des attestations de demande d'asile et des droits CPAM ont permis de limiter les interruptions de droits. Concernant la CPAM, pour les dossiers CSS problématiques, les échanges ont été facilités par mail. A la suite du premier confinement, de nombreux retards ont été relevés dans le renouvellement des attestations de demande d'asile par la préfecture.

### ➤ Les actions collectives

Dans notre fonctionnement normal, pour la mise en place des actions d'accompagnement dans le cadre des missions du CADA et notamment l'accompagnement à la procédure d'asile ; l'accompagnement administratif et social le CADA organise plusieurs actions collectives.

Certaines réunions regroupent les demandeurs d'asile de différents sites : il s'agit des **réunions d'information** sur la procédure d'asile, les missions du CADA, la sortie des réfugiés. L'organisation de notre CADA en logements diffus et l'éloignement géographique entre les différents sites d'hébergement ne favorisent pas les actions collectives pour l'ensemble des demandeurs d'asile accueillis. Cependant, nous tenons à montrer aux différentes familles et personnes seules hébergées qu'elles sont accueillies par un Centre d'accueil et à proposer des temps de rencontre plus élargi par rapport au contexte local.

D'autres réunions sont dédiées aux résidents d'un ou plusieurs sites. Nous organisons ainsi des **ateliers collectifs** pour aborder plusieurs thématiques : le système de santé, faire le tri des papiers pour apprendre à identifier et reconnaître les différentes institutions, les impôts, etc. Cet outil permet d'une part d'informer les demandeurs d'asile sur des thématiques importantes et en même temps de favoriser les échanges entre eux au sujet de leur connaissance du système socio administratif français, leurs expériences, leur vécu et représentations et ainsi favoriser la compréhension du fonctionnement réglementaire et institutionnel.

Cette année toutes ces actions ont pu être réalisées uniquement dans les deux premiers mois. Pendant la période estivale nous avons essayé d'organiser des temps d'échange avec les résidents du CADA dans le cadre de sorties aux jardins ou parc notamment.

## Mission de développement de partenariats avec les collectivités locales et le tissu associatif

Afin de faciliter l'ouverture des droits et l'intégration des personnes et des familles dans le territoire où ils sont hébergés, l'équipe du CADA développe des partenariats avec les collectivités locales et les associations présentes.

### ➤ Les activités extra scolaires, animation de la vie sociale

A l'arrivée d'une famille, la référente sociale présente les différentes associations et administrations situées sur le territoire et les oriente si besoin. Nous privilégions les orientations vers les maisons de quartier et nous nous mettons en lien avec les bénévoles d'associations œuvrant au côté du CADA. Ces associations organisent différentes activités (cours de français, activités socio-éducatives ...) qui facilitent la gestion de l'attente pour les demandeurs d'asile.

Pour l'année 2020 le CADA n'a pas pu organiser des rencontres d'animation en raison de la crise sanitaire. Ces temps de regroupement ont pour objectif de permettre aux résidents de s'inscrire dans le quartier à la fois au travers du lien social et de la connaissance du territoire. Ils participent également à les rendre acteur de leur vie quotidienne et favorisent l'autonomie.

En début d'année, les résidents ont toutefois participé à plusieurs activités organisées dans les villes où ils habitent et nous incitons les adultes à s'inscrire dans un réseau local (activités occupationnelles, bénévolat, bibliothèque, jardinage, vide grenier...). Certains demandeurs d'asile ont également fréquenté des clubs sportifs et les bibliothèques locales.

La demande d'asile est complexe à gérer pour le demandeur d'asile et source permanente de stress (attente de la convocation Ofpra, attente de la réponse Ofpra, gestion de la réponse Ofpra, recours et compléments CNDA, Rdv avocat, attente de la convocation CNDA, report de convocation, attente de la réponse CNDA) : les activités d'animation, sportives ou occupationnelles sont importantes pour mieux supporter l'attente et passer plus sereinement le temps. La principale demande porte sur les cours de français : les référents les orientent donc dès leur arrivée au CADA vers les associations ou maisons de quartier qui proposent des cours collectifs ou individuels.

Sur St Herblain et St Nazaire, les familles et les personnes ont accès très facilement au transport en commun. Ils sont donc rapidement autonomes pour se déplacer. Les résidents peuvent donc normalement accéder en autonomie à des nombreuses activités sur les villes.

Sur **Saint Herblain** des nombreux lieux ressources existent au sein même du quartier du Sillon de Bretagne (médiathèque, centre socio culturel...) où sont hébergés la plupart des demandeurs d'asile du site. Nous avons prévu en 2020 de rencontrer ces partenaires pour entretenir le lien. Seulement, la crise sanitaire a mis entre parenthèses beaucoup de projets dont ces rencontres. Le COVID a aussi affaibli fortement les cours de Français délivrés par le Secours Catholique. En effet, les bénévoles sont pour la plupart des personnes à la retraite et considérées comme personnes à risque. Nous faisons un bilan annuel avec ces bénévoles et des échanges réguliers ont lieu, ce qui consolide notre partenariat. D'autres résidents continuent à apprendre le français dans les structures où ils étaient accueillis avant d'entrer au CADA.

Enfin, le goûter de fin d'année n'a pas eu lieu cette année toujours à cause de la crise sanitaire. Ces moments conviviaux qui réunissent bénévoles, résidents et référents sociaux permettent à chacun de se rencontrer et d'échanger dans un climat détendu, en dehors des démarches administratives. La crise sanitaire aura diminué le lien social qui se tisse grâce à ce type d'action.

Sur **Saint Nazaire** le développement du partenariat et des relations avec le tissu associatif a été bousculé par la crise sanitaire. L'ensemble des partenaires locaux, exerçant autour des cours de français, du sport ou des activités socio-culturelles a malheureusement, cessé ses activités pendant plusieurs mois. La situation sanitaire a également impacté les possibilités d'inscription auprès d'associations proposant des activités socio-culturelles (Fraternité, Secours Catholique, Maisons de Quartier...). Les référents sociaux ont pu recenser de nombreuses demandes de la part des résidents pour des activités mais qui n'ont majoritairement pas pu aboutir. Des solutions alternatives ont cependant pu être proposées de la part des partenaires avec toutefois la contrainte de réduire le nombre de bénéficiaires notamment pour les cours de français.

Les référents sociaux, après un diagnostic réalisé sur l'année 2019 auprès des résidents, avaient prévu un programme d'activités collectives (récurrence toutes les deux semaines). La location hebdomadaire d'une salle (en partenariat avec la Maison des Associations – AGORA) avait été prévue pour dynamiser la rencontre entre les résidents et le lien social au CADA. En début d'année, une action a pu être mise en place avec le Mar'SoinS (camion mobile qui facilite l'orientation et l'accès aux soins de santé sur St Nazaire). Cette action avait pour but la prévention et l'échange autour de la contraception et de la santé sexuelle à destination des femmes hébergées en CADA-HUDA. Après des retours très positifs des résidents, de nombreuses actions devaient se mettre en place courant 2020 (ateliers thématiques, rencontre de partenaires, visite de la ville). Actions qui ont dû être reportées à cause du contexte sanitaire peu propice aux regroupements de personnes.

Sur **Savenay**, les différents confinements et restrictions sanitaires ont grandement impacté la participation aux différentes activités socio-culturelles et activités extra-scolaires. Les cours de français ainsi que les différentes activités proposées (cuisine, jardinage...) par l'Association Accueil Fraternel Loire et Sillon se sont arrêtés. Les bénévoles ont malgré tout conservé un lien avec les personnes et sont restés mobilisés auprès des résidents.

Concernant les enfants, la Crèche des Lutins du Sillon accueille les enfants de moins de trois ans une à plusieurs fois par semaine et démontre une réelle adaptation face aux différentes situations des familles. Les temps d'accueil loisirs par l'association ALJS durant les vacances scolaires ont été maintenus. L'inscription gratuite, les repas pris en charge et les bonnes relations partenariales avec le CADA facilitent l'adhésion des familles. La barrière de la langue peut être une difficulté éprouvée autant pour les différentes associations de loisirs que pour les personnes. La mobilisation des bénévoles ainsi que des professionnels CADA est essentielle pour faire du lien notamment lors des inscriptions. De par le contexte sanitaire, les temps de convivialité de fin d'année ont été annulés.

Le CADA étant sur le territoire de **Blain** depuis quelques années, la relation partenariale est installée. Cependant, cette année après le premier confinement et une évolution dans l'équipe éducative du centre, la prise de contact avec chaque partenaire et acteurs sociaux a été renforcée. Différentes associations gravitent autour des familles accompagnées par le CADA :

- Blain Sans Frontière : l'association propose des cours de français. Cette année peu de cours ont été mis en place du fait que la Mairie n'ait pu mettre à disposition une salle qui aurait pu être utilisée en respectant les gestes barrières. De plus, les bénévoles pour la plupart étant retraités, ne sont pas rassurés pour donner des cours avec la situation sanitaire. Par conséquent, aucun cours de français n'est proposé sur le territoire de Blain, alors que le besoin est réel et les familles sont en demande.
- Un travail important a été réalisé en fin d'année avec l'association BSF. Deux familles ont été refusées du droit d'asile. Le CADA ne pouvant accompagner les personnes seulement un mois après la décision négative de la CNDA, le référent social, selon les projets de la famille, a organisé une tripartite afin de réaliser une continuité dans l'accompagnement administratif des familles. Un travail en partenariat s'est renforcé.
- Associations caritatives : la Croix Rouge et le Secours Populaire. Dès l'arrivée des personnes la référente sociale oriente les familles vers ces associations qui leur proposent des colis alimentaires et des vêtements à prix très abordable.
- Service de la Mairie et de l'Etablissement Des Solidarités : Des aides sont proposées par ces services pour les demandeurs d'asile : carte de transport Aléop gratuite, aide scolaire de rentrée par exemple. Les aides restent toutefois limitées au vu du statut administratif des personnes.

Chaque partenaire de ces institutions a été rencontré afin d'échanger sur les missions de chaque établissement et de commencer à réfléchir à des missions communes lorsque la situation sanitaire le permettra. D'autres réseaux sont en cours de construction, le lien avec les familles se fait progressivement (CSC tempo, médiathèque, club de football. Les liens seront affinés lors de la réouverture de ces établissements quand la crise sanitaire le permettra.

### ➤ Les cours de français pour les adultes

Nous incitons toujours les familles non francophones à participer aux cours de français dispensés par des réseaux de bénévoles. Généralement, le référent prend contact avec la ou les structures donnant des cours de français dès l'arrivée des personnes en CADA afin de pouvoir rapidement proposer des cours.

Jusqu'à février 2020 ces réseaux de bénévoles ont fonctionné à Blain (2 cours par semaine), Savenay (4 cours par semaine), Saint- Nazaire (plusieurs cours en lien avec les Maisons de quartier, 1 à 2 cours au Secours Catholique, mais aussi à la Fraternité qui propose tous les jours des cours sans inscription préalable). Pour le site de Saint-Herblain, au bénéfice d'une convention avec le Secours Catholique, des cours de français ont lieu dans une salle paroissiale à côté du Sillon (2 cours par semaine). Toutes les activités ont été brusquement arrêtées avec le premier confinement en mars et n'ont pas encore repris depuis au vu de la situation de crise sanitaire.

Grâce à ces cours de français langue étrangère, les demandeurs d'asile apprennent les premières bases pour s'exprimer au quotidien. Les apprentissages et les acquisitions sont très différents d'une personne à l'autre. On note que ceux qui ont étudié à l'université dans leur pays d'origine sont ceux qui ont des facilités d'apprentissage. D'autres facteurs interviennent dans l'acquisition : l'âge, l'état de santé physique et psychologique. Pour les personnes plus âgées l'apprentissage de la langue est très compliqué et leur implication dans les cours de langue très problématique. Plus généralement quelque fois la situation de demandeur d'asile rend difficile une projection dans le futur et représente un frein important à l'apprentissage. De plus, par leur procédure d'asile (Convocation, préparation entretien avec le référent), les demandeurs d'asile ne sont pas toujours assidus dans les cours de français. Seule la bonne communication entre CADA et bénévoles permet une meilleure compréhension de la situation.

Cette année, l'absence de cours de français, a limité les possibilités d'apprentissage et d'intégration pour les résidents du CADA mais aussi a réduit les occasions de mise en place d'un lien social pour les personnes, ce qui a accentué certaines situations de souffrance et d'isolement.

### ➤ Les ressources locales

Dans ce domaine, notre objectif est d'intégrer au mieux le CADA dans la vie locale des communes d'accueil. De ce fait, nous entretenons des relations avec différents partenaires :

- Les municipalités et leurs services (CCAS, Espaces Famille)
- Les services départementaux (EDS, ASE, PMI)
- Les autorités administratives (gendarmerie, commissariat, police municipale, préfecture et sous-préfectures)
- Les établissements scolaires et l'institution Education Nationale
- Les associations caritatives (Resto du cœur, Croix-Rouge, banque alimentaire, secours catholique, secours populaire, carrefour des solidarités...)
- Les associations sportives, culturelles, de jeunesse ou de vie sociale
- Les médecins et services hospitaliers, les CMP et/ou CMPP de Blain, St Nazaire, Savenay, Nantes et Orvault
- La CAF
- Pôle Emploi et Mission Locale
- Les associations de défense des droits de l'homme (Amnesty international, collectif des sans-papiers, Ligue des droits de l'homme, Mrap, Cimade)
- Les Associations intervenantes avec le même public (Anef Ferrer, Solidarité Estuaire et autres)
- Les institutions sociales, médico-sociales et médico-psychologiques (PMI, CMS, CCAS, CAF, CPAM, CMP, EMPP, CRCT)
- Les centres sociaux culturels ou maisons de quartier (Saint-Herblain, Saint-Nazaire)

- L'association Blain Sans Frontières
- Le Secours Catholique de Saint-Herblain et St Nazaire
- Le collectif ICAR de st Nazaire
- L'association La Fraternité de Saint Nazaire
- Les Compagnons Bâisseurs de Saint Nazaire
- Le Collectif Sans Papiers de Saint Nazaire
- L'association AFLS de Savenay
- Les centres de formation gestionnaires des cours de français (CFP Presqu'île)
- Les Bibliothèques municipales (St Nazaire, Savenay, Blain, St Herblain)
- Les bailleurs sociaux (Harmonie Habitat, Atlantique Habitations, Habitat 44, Silène)
- Les banques, les sociétés de transports locaux

Les relations avec l'ensemble des partenaires s'entretiennent, d'une part lors des contacts établis par les référents sociaux, des contacts entre partenaires et la direction du CADA et d'autre part lors d'occasions exceptionnelles (vœux de nouvelle année, entretiens téléphoniques, manifestations ponctuelles). Au-delà des ressources institutionnelles, nous travaillons également avec des groupes de bénévoles et associations locales qui se sont mobilisés dans certaines communes pour les cours de français, l'activité jardin et activités festives, des sorties.... Ce travail en réseau permet très certainement une meilleure « intégration » des demandeurs d'asile pendant leur séjour sur une commune et une meilleure compréhension de la population locale vis-à-vis des demandeurs d'asile.

## Mission accompagnement à la sortie de l'hébergement

L'accueil d'une nouvelle famille ou d'une personne seule au CADA est structuré dès l'arrivée par un temps très formel où la direction du CADA présente le contrat de séjour et le règlement intérieur, en rappelant le cadre de la prise en charge et le caractère provisoire de l'hébergement. En juin 2019 deux arrêtés ministériels ont été publiés avec le nouveau contrat de séjour et le nouveau règlement de fonctionnement du CADA. Pour le moment l'OFII n'a pas encore diffusé les traductions de ceux-ci. Aussi nous expliquons ces deux documents aux nouveaux résidents du CADA grâce à la présence d'un interprète pendant l'entretien d'entrée dans le dispositif. Lors de ce premier accueil, tous les ménages peuvent comprendre le contrat signé et ils s'engagent à le respecter quel que soit l'issue de leur procédure.

Tout au long de leur séjour les référents sociaux et la direction rappellent le caractère provisoire et la fin de prise en charge à l'issue de la procédure. Nous restons très vigilants quant à des installations de mobiliers dans les logements de la part des demandeurs d'asile. Nous observons l'inquiétude grandir au fil de l'évolution de leur procédure et les questions de l'hébergement prennent de plus en plus d'acuité, y compris dans l'hypothèse d'une réponse positive.

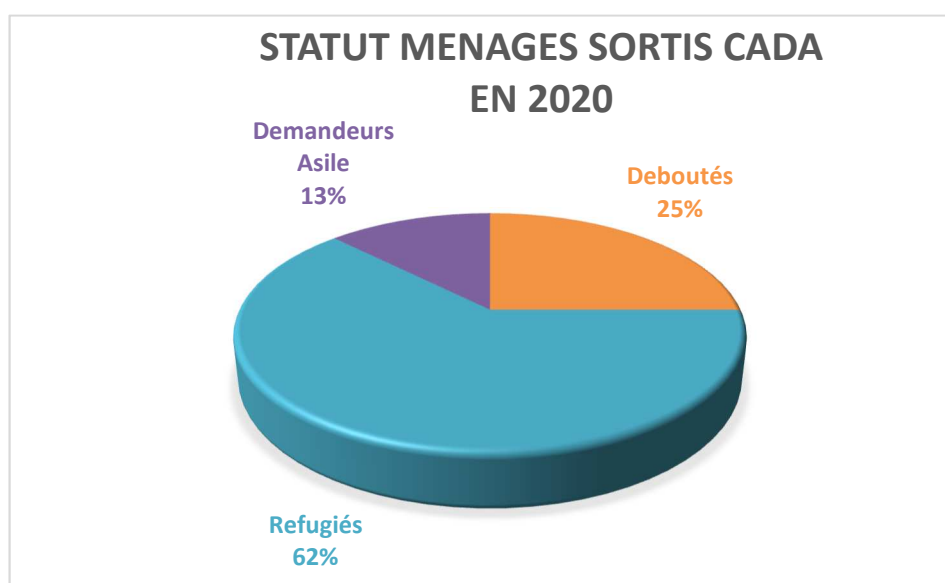
La procédure de sortie est rappelée par la direction du CADA à la famille dans les 48 heures après réception de la réponse Ofpra ou CNDA par la notification de la fin de prise en charge. Les rendez-vous de signature de l'avenant du contrat de séjour pour les personnes ayant obtenu une protection internationale avec la direction s'organisent rapidement, ce qui facilite une compréhension des démarches de sortie ainsi que les procédures administratives à enclencher telles que la demande de titre de séjour, le travail, le logement... Le résident peut alors s'inscrire dans cette nouvelle dynamique d'accompagnement avec les éléments nécessaires à son implication. Les référents travaillent alors avec la famille sur les possibilités de sorties en fonction de leur souhait mais aussi en fonction de la possibilité en termes d'offres de relogement (tension immobilière) et capacité (autonomie liée à la connaissance du français et de la compréhension administrative). Depuis 2019 nous avons décidé d'utiliser deux heures d'interprétariat pour travailler la sortie avec les ménages non francophones, ce qui facilite la tâche, limite les incompréhensions ou les questionnements.

Nous mettons constamment à jour notre protocole des interventions concernant la mission d'accompagnement à la sortie et listé en équipe tous les dispositifs spécifiques et temporaires mis en place permettant d'orienter les personnes dans de bonnes conditions. La signature du CIR avec l'OFII s'effectue en moyenne 3,5 mois après la notification du statut de réfugié et, même si la mise en place des cours de français est ensuite assez rapide, ces délais ne facilitent pas un parcours de prise d'autonomie/accès à l'emploi.

De plus, le manque de places en structures spécialisées pour les réfugiés (CPH, Starip) ainsi que les délais de plus en plus importants pour l'attribution de logements HLM, ne sont pas sans conséquence sur les délais de sorties de CADA. Bien que les familles souhaitent quitter rapidement le CADA, nombreuses se retrouvent en place indue en attendant une solution adaptée à leur situation.

L'arrivée de jeunes de moins de 25 ans est en diminution par rapport aux années précédentes mais toujours d'actualité : une fois la Protection Internationale obtenue, ces jeunes ne peuvent bénéficier de ressources suffisantes pour pouvoir se reloger. Comme tous citoyens en France, ils ne peuvent prétendre au RSA et pour ceux qui ne sont pas sur le sol Français depuis plus de 12 mois, ils ne peuvent obtenir le CESAJ via la mission locale. Désormais la mise à disposition des ressources spécifiques d'hébergement et d'accompagnement pour les jeunes réfugiés de la part de l'Etat en coopération avec les FJT permet de leur offrir une solution d'hébergement adapté en attente de la mise en place d'un projet d'insertion professionnelle en coopération avec les Missions Locales.

Parmi les ménages sortis du CADA en 2020, la majorité ont obtenu le Statut de Réfugiés ou la Protection Subsidaire.



Par rapport à l'année dernière la partie des réfugiés sortant du CADA a considérablement augmenté (de 43% à 58%) ; En 2020 nous n'avons pas effectué de sorties de ménages ayant le statut de régularisés au titre différent que l'asile. 4 demandeurs d'asile sont sortis de l'hébergement en cours de procédure. Une personne s'est vu retirer les CMA suite à un épisode de violence dans l'établissement, deux n'ont pas donné suite à la procédure et un autre a été transféré vers un autre établissement pour demandeurs d'asile (HUDA). Concernant les sorties des déboutés, le taux est similaire à celui de 2019.

Destinations des sorties	Ménages CADA total
FJT - dispositif Réfugiés < 25 ans	1
FJT	0
HLM bail direct	2
HLM bail direct + mesures	0
STARIP	4
CPH	1
RELOGIP/Services régularisés	0
Résidences sociales	0
Retour au Pays ou ARV	0
Hébergement en réseau personnel	2
AUTRES (destination inconnue, abandon, décès)	4
Transfert	1
Autres dispositifs	4
<b>Total ménages sortis</b>	<b>19</b>

Sur les 19 ménages sortis du CADA Les Trois Rivières en 2020 seulement 10% (contre 23% en 2019) ont obtenu l'attribution d'un logement HLM en bail direct.

- Quatre ménages ont bénéficié de l'accompagnement du STARIP à la sortie du CADA.
- Un ménage a été admis au CPH de Nantes.
- 10% des ménages sont partis vers des solutions d'hébergement chez des compatriotes ou dans le réseau familial : il s'agit de personnes déboutées du droit d'asile.
- 20% des sortants ont quitté le CADA sans donner d'informations concernant leur destination, dans deux cas suite à la fin de la prise en charge et dans deux autres pour abandon
- Quatre ménages ont été accueillis dans d'autres dispositifs : une famille déboutée sur un dispositif associatif et trois isolés réfugiés sur le Dispositif Temporaire Centre Thomas Sourdille.
- Une personne a bénéficié de l'accompagnement FJT pour les jeunes réfugiés sans ressources.
- Un homme isolé en procédure de demande d'asile a été transféré sur l'HUDA Les Eaux Vives suite à un relogement temporaire réalisé pour le mettre à l'abri face à une agression dont il a été victime dans le logement CADA où il était hébergé : la personne a ensuite souhaité rester sur cet autre dispositif, l'OFII validant sa demande.

**Concernant les freins à la SORTIE du CADA des REFUGIES en 2020:** Au niveau des DEMARCHES ADMINISTRATIVES :

- Des délais de 2 à 2,5 mois auprès de la Préfecture quant à l'obtention du premier récépissé réfugié (en augmentation par rapport à 2019) ayant pour conséquence de retarder les ouvertures aux droits RSA et CAF, dans l'élaboration dossier HLM, etc. ;
- Un numéro de Sécurité Sociale provisoire qui bloque les démarches sur internet pour les demandes de logement et d'APL (lorsque demande faite par le bailleur social) ;
- Des délais de mise en place et donc du versement du RSA de plus en plus long : en moyenne 122 jours (en augmentation par rapport à 2019) ;
- Des délais d'attente très long de production d'état civil de l'OFPRA ayant une répercussion directe sur les autres démarches d'accompagnement à la sortie (CAF, pôle emploi, demande logement social) ainsi que dans la réalisation des projets des personnes souhaitant effectuer une demande de regroupement familial ;
- Une problématique quant au changement d'état civil par l'OFPRA (Identité et âge) avec des répercussions sur le droit commun ;
- Des convocations pour les signatures du CIR en 2020 intervenues en moyenne 105 jours après la notification de la protection internationale aux personnes intéressées, ce qui entraîne des retards dans la mise en place des cours de langue et finalement dans le projet d'intégration ;
- La complexification des calculs du RSA (présence ou non du forfait logement, déclarations trimestrielles reçues ou non, déclaration annuelle faite ou non, présence d'enfants...).

Au niveau de L'ACCES AU LOGEMENT :

- Un manque de disponibilité de logements ce qui a pour conséquence une augmentation des personnes en place induite en CADA.
- La difficulté de l'accès au logement pour les familles nombreuses (attente attribution logement supérieure à 1 an)
- Certaines personnes décident d'établir des demandes HLM hors de la Loire Atlantique, les référentes du CADA ne peuvent donc les accompagner dans toutes les démarches de sorties notamment le contingentement préfectoral. Ces personnes se retrouvent donc en place induite sur le CADA.
- Refus du contingent pour les familles dont l'un des membres est encore en demande d'asile ou qui attendent une décision de la Commission STARIP
- Après attribution des logements et hébergements nous constatons une demande de réactivité importante de la part des partenaires (visite du logement, envoi des documents, place à combler rapidement...) : la sortie est perçue par les réfugiés comme précipitée après une longue attente.
- Nous sommes de plus en plus confrontés aux exigences des personnes du fait de l'expérience des paires mais aussi de l'idéalisation des conditions de vie en France avec des attentes qui ne correspondent pas à la réalité du terrain.



## **Concernant les freins à la SORTIE des DEBOUTES :**

- Les procédures d'obtention des titres de séjour pour raisons différentes de l'asile prennent en moyenne 1 an. Suite à la fin de la procédure d'asile ces familles se sont maintenues dans le CADA et en sont sorties à l'occasion de la régularisation et donc de la possibilité d'obtenir un hébergement/logement
- Les référentes sociales ont pu soulever un problème quant à la formulation des refus du SIAO qui justifie l'absence de prise en charge en hébergement suite à « un manque d'informations » lors de la saisine du dossier en ligne. Aussi, les personnes concernées ne comprennent pas le motif de refus ce qui crée parfois une méfiance sur les informations de sortie transmises par la référente sociale.
- Les familles déboutées ont également pu faire remonter les problématiques en lien avec la baisse des aides financières octroyées par l'EDS sous forme de chèques alimentaires en fin d'année 2020 ce qui précarise d'avantage leur situation. Le confinement a, par ailleurs, réduit les possibilités de rencontres tout au long de l'année avec les travailleurs sociaux des EDS qui recevaient en rendez-vous uniquement pour les urgences. Cela a créé un sentiment d'isolement et de complexité.
- Au cours des mois de mars et avril 2020, des aides financières ont pu être débloquées par le CCAS de Saint Nazaire afin de soutenir les familles au cours du confinement.

La mise en œuvre de la part de la Préfecture des procédures d'expulsions des résidents maintenus en place indue n'a pas été effective en 2020 pour des raisons liées aux mesures pour faire face à la crise sanitaire.

### ➤ **Places Indues**

Le TAUX DE PRESENCES INDUES des REFUGIES s'élève à 6,75% et concerne 16 ménages en 2020. Il est en faible augmentation par rapport à l'année précédente (6,07% et concernait 14 ménages). Sur ces 16 ménages :

- 1 comptabilisait environ 1200 journées de places indues soit un tiers de la totalité des places indues « réfugiés » (3212 journées en 2020).
- Seul trois ménages (une famille et deux personnes isolées) sont encore présents au CADA à ce jour.
- Les 11 ménages sortis en 2020 sont restés en place indue en moyenne 144 jours soit un peu moins de 5 mois.
- 12 ménages étaient des personnes isolées et 4 familles. La raison exclusive de ce retard dans la sortie se trouve dans l'absence de proposition de logement ou d'hébergement.

Les principales difficultés qui concourent à allonger les délais des sorties du CADA pour les réfugiés sont :

- Les délais « obtention récépissé » (2/2,5 mois),
- Les délais « enregistrement demande HLM » (1 mois),
- Les délais « enregistrement contingent » (2 semaines) + 6 mois attente attribution logement

**Concernant le taux de places indues « DEBOUTES », il s'élève à 18% et concerne 11 ménages en 2020. Il est en baisse par rapport à 2019 (19,64% et concernait 14 ménages).**

Sur ces 11 ménages :

- 1 comptabilise plus de 600 journées,
- 2 entre 1000 et 1400 journées
- 1 plus de 1800 journées,
- 1 plus de 2500 journées.

Ces 5 ménages qui représentent 9,8% de la totalité des ménages accueillis en 2020 comptabilisent à eux seuls 88,53% des journées de places indues « déboutés » (7583 journées sur 8565). Sur ces 5 ménages, 3 sont encore présents à la date de la rédaction du présent rapport et représentaient déjà à eux trois 68,37% des places indues déboutées en 2019 (5856 journées).

## La participation des usagers du CADA

Conformément à l'art. *D 311-3* du Code d'Action Sociale et des Familles, le CADA, en tant que EMSS doit mettre en place le Conseil de Vie sociale ou l'une des autres formes de participation prévues aux arts *D 311-21* et suivants lorsque les durées de la prise en charge sont inférieures à la durée minimum du mandat soit 1 an (*art. D 311 -8*). Un travail de revisite de la forme de participation la plus appropriée pour le public du CADA et pour l'organisation spécifique de notre service est prévue dans les axes d'amélioration du prochain Projet d'Etablissement qui sera rédigé pour la période 2021 -2026.

Dans nos pratiques actuelles nous consultons les usagers du CADA dans le cadre de temps de réunion d'information dédiées aux missions principales. Chaque séance est Co-animée par le chef de service et les travailleurs sociaux et la présence des interprètes est régulièrement prévue Aussi, à la fin de chaque réunion nous mettons en place un temps d'échange et nous soumettons aux usagers un questionnaire de satisfaction sur le fonctionnement du service : ce questionnaire est anonyme, traduit dans la langue du demandeur d'asile par l'interprète présent ou par écrit et son format est simplifié pour favoriser la compréhension des questions et la réponse (ouverte ou avec cotation grâce aux smileys). En 2020, nous avons planifié une réunion collective tous les mois (sauf l'été) sur trois thématiques principales (environ trois par an pour chaque sujet):

- La procédure de demande d'asile : réunion destinée prioritairement aux résidents arrivés les derniers mois et notamment ceux en procédure au niveau de l'OFPRA (attente convocation ou attente réponse)
- Les missions CADA : réunion destinée prioritairement aux résidents accueillis depuis moins de 6 mois pour reprendre les éléments du contrat et permettre un questionnement sur le fonctionnement du service
- La sortie des réfugiés « droits et dispositifs » : réunion à destination des personnes ayant terminé leur procédure d'asile et étant titulaires de protection internationale.

En 2020 seules les réunions de janvier et février ont pu être réalisées sur la procédure d'asile et sur les missions du CADA avec environ 20 participants sur les deux.

## L'évaluation interne et la mise à jour du Projet d'Etablissement

Courant l'année 2020 la Direction du CADA a fait le choix de se doter d'un logiciel pour effectuer l'Evaluation interne. Suite à une concertation avec l'équipe et à la prise en compte de plusieurs prestataires, nous avons finalement retenu la société Qualiteval. Nous avons donc commencé à effectuer l'Evaluation Interne et le rapport sera rendu en début 2022. Le travail sur l'évaluation interne représente une intéressante opportunité de revisiter nos pratiques et, pour les équipes, de connaître le fonctionnement du service de manière plus précise. En parallèle nous avons commencé à dessiner le travail de révision du Projet d'Etablissement pour le CADA sur la période 2021 2026.

## L'équipe du CADA

- 1 directeur (0.35 ETP)
- 1 chef de service (1 ETP)
- 7 référents sociaux (5,9 ETP)
- 1 secrétaire de direction (0.70 ETP)
- 1 comptable (0.6 ETP)
- 1 gestionnaire logement (0.30 ETP)
- 2 Entretien – Maintenance (0,95ETP)

14 personnes concourent au bon fonctionnement du CADA, soit 9.80 ETP. Au cours de l'année, l'équipe a très légèrement évolué :

- Départ d'une référente sociale avec 6,5 années d'ancienneté remplacée par une collègue ayant un an d'ancienneté
- Augmentation du temps de travail de référence sociale de 0,4 ETP qui fait suite à une transformation de places « familles » en « places isolées » (convenu dans le cadre du dialogue de gestion de février 2020) et au transfert de places CADA sur le secteur Blain/Châteaubriant afin de décentrer nos activités des grandes villes où l'immobilier est très tendu.

Pour lutter contre l'usure professionnelle, favoriser la mise à distance des référents sociaux des dossiers d'asile, 1 séance tous les 2 mois d'analyse des pratiques est organisée. Par ailleurs, une réunion hebdomadaire d'analyse de situations et/ou d'organisation permet à l'ensemble de l'équipe d'échanger sur les dossiers d'asile, les situations sociales, sanitaires, scolaires des familles et isolés. Ces temps d'échanges sont indispensables pour préserver la santé des personnels et garantir une qualité de prise en charge auprès des demandeurs d'asile. Une réunion par site d'hébergement par semaine est programmée, à la demande des référents, s'ils ont besoin d'aborder un point technique, une petite situation sociale ou avoir des conseils et soutien de la part des autres référents de site et de la chef de service.

### ➤ La formation continue

Malgré le contexte sanitaire non favorable les référents sociaux ont pu effectuer des formations individuelles, notamment à distance :

- Mener l'entretien de récit de vie avec un demandeur d'asile souffrant de psycho traumatisme : deux personnes
- Psycho traumatismes chez les réfugiés : une personne

L'équipe d'intervenants sociaux a aussi participé à une formation collective sur la Gestion de la violence, organisée par l'ARIFTS, de la durée de 4 journées.

## Conclusions et perspectives

Avec plus de 15 ans d'existence, Le CADA les 3 Rivières a établi un cadre général de fonctionnement et des références communes pour les référents sociaux. Les référents sociaux (maîtrisant tous la procédure de demande d'asile) ont acquis une expertise certaine dans l'accueil, l'accompagnement des demandeurs d'asile, des connaissances géopolitiques. L'accélération des procédures observée dans les dernières années demande constamment aux référents de s'y adapter. La consolidation de l'équipe du CADA cette année a permis de faire face à la mise en œuvre du projet de service de manière plus sereine et de réfléchir ensemble sur l'organisation du CADA notamment pendant cette année qui a demandé à toute l'équipe des efforts de réorganisation constante.

L'accélération des procédures asiles, l'accueil de personnes de plus en plus fragiles (maladies chroniques importantes, personnes ayant des troubles du comportement, personnes avec problématiques d'addiction) ainsi que plusieurs épisodes de violence à l'encontre des référents et des autres résidents en colocation nous ont invités à poursuivre et à intensifier la réflexion sur nos pratiques quant à l'accompagnement du public en souffrance psychique. La réflexion en réunion d'équipe, en ADP et la formations restent nécessaires pour accompagner et soutenir au quotidien les travailleurs sociaux afin qu'ils puissent consolider leur compétence et leur positionnement professionnel dans la prise en charge du public des demandeurs d'asile.

Nous avons poursuivi en 2020 la consolidation des outils de travail, des protocoles qui guident l'intervention. L'équipe effectue un effort constant et propose régulièrement un questionnement sur la mise à jour de nos pratiques d'intervention afin de les améliorer, d'appréhender les modifications réglementaires et du contexte et améliorer l'accompagnement. En perspective, nous nous préparons à faire face aux évolutions du public accueilli et du contexte légal :

- Accélération des procédures d'asile
- Dématérialisation des procédures et nouvelles modalités de communication des réponses sur les procédures d'asile
- Présence importante de demandeurs d'asile en souffrance psychique
- Mise en place du SNADAR et de la répartition régionale des demandeurs d'asile avec des modalités par entièrement déterminées.

**COMPTE ADMINISTRATIF 2020**

<b>CAHIER EXPLICATIF</b>	
<b>CHARGES</b>	
<b>GROUPE I</b>	
<b>Rappel des dépenses retenues en CA 2019</b>	<b>89 411,23 €</b>
<b>Budget autorisé par l'Etat en 2020</b>	<b>100 575,00 €</b>
<b>Dépenses proposées par l'association pour 2020</b>	<b>91 141,69 €</b>

**94,23%** de réalisation par rapport au BE 2020, Une évolution de **5,99%** par rapport au CA 2019  
Soit une économie de **5 807,26€** par rapport au BE, Economie liée principalement à la crise sanitaire COVID19

L'économie porte essentiellement sur les postes ci-après :

- 6242 **Transport d'usagers** : Une économie de **10,367,45€**, Lié au nombre de convocations des demandeurs d'asile à l'OFRA et CNDA et déplacements restreints en raison de la crise COVID19
- 625 **Déplacements, missions et réceptions**: Une économie de **2 193,28€**, liée au renforcement du parc de véhicules mutualisés et baisse d'utilisation des véhicules personnels d'une part et limitation des déplacements en raison de la crise sanitaire COVID19

Aussi le cada a enregistré **un surcoût de 6 092,73€** sur le budget achats non stockés et concerne principalement les fluides (eau+énergie): +3 811,29€, fourniture petit équipements et autres: + 2 281,63€

<b>GROUPE II</b>	
<b>Rappel des dépenses retenues en CA 2019</b>	<b>421 985,71 €</b>
<b>Budget autorisé par l'Etat en 2020</b>	<b>449 694,00 €</b>
<b>Dépenses proposées par l'association pour 2020</b>	<b>433 327,32 €</b>

**96,36%** de réalisation par rapport au BE 2020,  
Une évolution de **2,69%** par rapport au CA 2019, liée principalement à l'augmentation de l'effectif suite au redéploiement sur Châteaubriant d'une part et d'autre part, à la variation de la provision des congés payés, négative, constatée en 2019 (-23 156,03€) et les indemnités de rupture de contrats versées en 2019 (+17385,54€), **soit une évolution nette de 1,08% par rapport ca 2019**

Une économie de **16 367€€** par rapport au BE 2020, dont 10 000€ de formations collectives prévues non réalisées, en raison de la crise sanitaire COVID19

**Rémunération d'intermédiaires et honoraires**

une économie de charge des autres services externes: de 3 035,17€, notamment les honoraires d'interprétariat et traduction

**La rémunération du personnel est réalisée à 99,21% du BE 2020, Une évolution de 1,08 par rapport à au CA 2019**

La rémunération est fonction de la grille indiciaire (Accords CHRS/CCN66), de la valeur du point en vigueur (3,80 en 2020) et des indemnités (sujétion 8,48% en 2020, indemnité complémentaire le cas échéant, indemnité d'astreinte pour les cadres (direction)

La prime COVID19 versée aux salariés était de **5 625,15€ sur 7 500€ de subvention versée par l'ETAT**

La Variation de la Provision pour congés payés enregistrée est de **(+) 904,58€**

dont variation provision pour congé payé: **(+) 607,11€**

dont variation de charges s/provision pour congé payé: **(+) 297,47€**

**Principaux évènements de l'année**

Rupture contrats - Mobilité - congé parental - Congés sans solde

- Départ de Mme VOINEAU Anne-Claire (démission) à compter du 29/08/2020 (1 ETP)

#### Nouvelles embauches - Modification temps de travail

- Baisse du temps de travail de Mme BRIAND Emilie - Référente sociale -, de 1 ETP à 0,90 ETP, à compter du 01/01/2020,

- Augmentation temps de travail de Mme AVARE Jessica - Référente sociale -, de 0,70 ETP à 0,80 ETP, du 01/01/2020 au 31/08/2020, puis à 1 ETP, à compter du 01/09/2020,

- Augmentation temps de travail de Mme DAMIEN Marie - Référente sociale -, de 0,80 ETP à 1 ETP, à compter du 15/06/2020

- Embauche de Mme Champain Clarisse - Référente sociale - \* 0,20 ETP, à compter de 22/06/2020,

- Embauche de Mme THIBAUT Hélène - Référente sociale - \* 0,80 ETP, à compter de 01/09/2020,

#### Remplacements

- Remplacement de Mme MOINARD Nelly - agent d'entretien - en arrêt maladie professionnelle, par Mme MALATRAY Céline, sur l'année 2020,

#### Absences pour maladie - maternité- AT/MP

\* Les arrêts maladie totalisent 375 jours, dont 273 jours sans maintien de salaire, 57 jours avec maintien 1/2 salaire et 45 jours avec maintien de salaire:

Les arrêts > à 1 mois concernent les salariés:

- Mme Nelly MOINARD 321 jours (57 j 1/2 maintien, 264j hors maintien)

Les arrêts =ou < à 3 jours : 63 jours

\*Indemnités journalières en atténuation du salaire brut: 1 845,76€

<b>GROUPE III</b>	
<b>Rappel des dépenses retenues en CA 2019</b>	<b>295 218,93 €</b>
<b>Budget autorisé par l'Etat en 2020</b>	<b>322 816,00 €</b>
<b>Dépenses proposées par l'association pour 2020</b>	<b>298 546,33 €</b>

**91,35%** de réalisation / BE 2020, Une baisse de **0,10%** par rapport au CA 2019  
Soit une économie de **24 269,27€** par rapport au BE,

Elle concerne essentiellement:

Une économie de loyer dont une moyenne de 2 Logements non ouverts dans l'année: 7 342,21€

Une économie de charges locatives dont régularisations de charges annuelles : 9 560,72€

Une économie de charges de gestion courante (**fonds de secours non utilisé**) : 8 281,17€€

dont vie sociale des familles et isolés : 7 062,30 sur un budget de 7 804€

dont autres charges diverses: 1217,87€

<b>PRODUITS</b>	
<b>102%</b> de réalisé par rapport au BE 2020 , Une évolution de <b>1,15%</b> par rapport au CA 2019	

<b>GROUPE I</b>	
<b>Rappel des recettes retenues en CA 2019</b>	<b>807 039,20 €</b>
<b>Budget autorisé par l'Etat en 2020</b>	<b>823 889,27 €</b>
<b>Recettes proposées par l'association pour 2020</b>	<b>823 889,27 €</b>

Une évolution de 2,09% par rapport au CA 2019

732 La DGF versée est de 823 889,27€

<b>GROUPE II</b>	
<b>Rappel des recettes retenues en CA 2019</b>	<b>11 374,78 €</b>
<b>Budget autorisé par l'Etat en 2020</b>	<b>4 500,00 €</b>
<b>Recettes proposées par l'association pour 2020</b>	<b>21 501,31 €</b>

Les participations des usagers sont de 11 154,11€, contre 6 711,93€ au CA 2019

Une subvention (CNR) pour surcoût lié à la prime COVID19: 7 550€

Autres produits de gestion courante : 2 797,20€ / dont remboursement formation 2 797,20€

<b>GROUPE III</b>	<b>0,00 €</b>
<b>Rappel des recettes retenues en CA 2019</b>	<b>0,00 €</b>
<b>Budget autorisé par l'Etat en 2020</b>	<b>0,00 €</b>
<b>Recettes proposées par l'association pour 2020</b>	<b>111,40 €</b>

Charges exceptionnelles

<b>RESULTAT COMPTABLE</b>	<b>22 487,64 €</b>
<b>REPRISE RESULTATS ANTERIEURS</b>	<b>44 695,73 €</b>
<b>VARIATION PROVISION POUR CONGE PAYE</b>	<b>904,58 €</b>
<b>RESULTAT ADMINISTRATIF</b>	<b>68 087,95 €</b>

#### **MOUVEMENTS DES PROVISIONS, RESERVES ET FONDS DEDIES INSCRITES AU BILAN**

Aucun mouvement n'est constaté dans les provisions, réserves et fonds dédiés inscrits au bilan

#### **INVESTISSEMENTS**

Concernent le renouvellement annuelle du matériel de bureau et informatique et du mobilier dans les logements

Le petit équipement de faible valeur n'est pas mobilisé, il est enregistré en charges directes d'exploitation

Les acquisitions 2020 sont de l'ordre de:

Matériel de bureau et informatique	1 180,80
Mobilier	7 077,09

## L) MOBIL'ACTIF

### Introduction

En janvier 2019, suite à un taux d'activité 2018 en diminution par rapport aux années précédentes et à une nouvelle année déficitaire, l'Association Les Eaux Vives a proposé au comité des financeurs un plan d'actions ayant pour objet de relancer l'activité du dispositif et de s'assurer du bien-fondé de sa poursuite. Ce plan avait ainsi pour objectifs d'obtenir des résultats significatifs dès sa mise en application, les communautés de communes conditionnant la poursuite de leur soutien financier pour le deuxième semestre 2019 à sa réussite.

Au cours du premier semestre, l'équipe de Mobil'actif s'est donc attelée à revoir son organisation, ses modalités de fonctionnement et ses modes de communication afin de proposer une réponse à la mobilité inclusive des plus défavorisés encore plus adaptée à leurs besoins et leurs souhaits sur ce secteur géographique d'intervention à dominante rurale avec un taux de précarité important.

Pour se faire, l'Association :

- a recruté un chef de service à temps plein de février à juin 2020,
- a retravaillé son budget et a proposé de nouvelles grilles tarifaires de location,
- a développé sa communication et proposé de nouvelles plaquettes,
- a été au contact direct des usagers afin de recenser leurs besoins et leurs demandes quant à ce type de services,
- a simplifié les modalités d'attribution des véhicules en accord avec le CD 44,
- a été au contact d'une trentaine de partenaires locaux afin de représenter le dispositif
- etc.

### Évolution des modalités de fonctionnement

#### ➤ Une communication recentrée vers les publics

Afin de comprendre les raisons de cette baisse d'activité importante en 2018, nous avons commencé par interroger nos principaux prescripteurs et les usagers du dispositif pour repérer les points de difficultés et les points de forces de Mobil'actif et ainsi les prendre en compte dans notre plan d'actions.

Concernant la communication, il est apparu nécessaire de repréciser l'objet du dispositif tant auprès des prescripteurs que des usagers en orientant davantage notre communication sur l'inclusion professionnelle des personnes les plus en difficultés.

Pour commencer, nous avons retravaillé nos supports de communication. Une nouvelle plaquette a été éditée et diffusée sur l'ensemble du territoire Nord Loire à destination des acteurs locaux et du médico-social.

Cette plaquette a été construite avec pour objectif d'obtenir un support plus attractif, synthétique et clair à destination des usagers, et pas seulement à destination des prescripteurs et travailleurs sociaux. En effet, dans nos nouvelles modalités de fonctionnement, nous avons également introduit, en accord avec le CD44, la possibilité pour les usagers de nous solliciter directement sans passer obligatoirement par une assistante sociale.



Notre souhait étant de permettre aux usagers de nous solliciter directement, nous sommes donc allés à leur rencontre au sein de différentes associations et dans différents lieux d'activité ou d'hébergement (FJT, Fondation d'Auteuil, Les Restos du Cœur, Secours populaire, Entreprise d'insertion par l'emploi, etc.). Nous avons été également à la rencontre d'une trentaine de partenaires qui accompagnent entre autres des publics confrontés aux freins à la mobilité.

Par ailleurs, nous nous sommes associés à différents temps forts et évènements ayant pour objet la mobilité inclusive, tant au niveau local (« Journée de la mobilité douce », « Veille sociale ») qu'au niveau départemental (« Carrefour de la Mobilité »), la presse relayant également nos interventions et les nouvelles modalités de fonctionnement du dispositif (Ouest France à 2 reprises et le journal du département de Loire Atlantique).

Soucieux de s'adapter aux moyens de communications les plus en vogue, nous avons remis à jour notre site internet tandis que nous avons créé une page Facebook.

### ➤ Une diminution des tarifs et la simplification des procédures d'attribution

Nous avons revu la tarification des mises à disposition des véhicules en baissant les coûts de location et ainsi mieux adapter l'offre et les services aux capacités financières du public ciblé.

Le coût de la mise à disposition des voitures est donc passé de 8,5€/jr à 5,5 €/jour et de 5,5€/jr à 3€/jr pour une personne allocataire du RSA. Le scooter est quant à lui mis à disposition pour 2,50 €/jr contre 4,5€ auparavant. Par ailleurs, les cautions sont passées de 600€ pour une voiture à 2\*250€ et de 400€ à 2\*150€ pour un scooter, les chèques de caution n'étant bien évidemment pas encaissés durant la mise à disposition.

Les procédures de mise à disposition des véhicules ont été simplifiées et optimisées. Désormais, les usagers n'ont plus l'obligation de passer par un prescripteur pour bénéficier de nos services. Ils peuvent directement contacter Mobil Actif et rencontrer l'équipe pour la mise à disposition du véhicule.

Seules les personnes allocataires du RSA ou accompagnées par la mission locale et qui souhaitent bénéficier d'une aide financière sont obligées de faire passer leur demande par un prescripteur qui fournira à Mobil Actif une fiche de liaison.



### ➤ Diminution du budget de fonctionnement

Afin de réduire nos dépenses et de palier au départ d'un financeur depuis 2016, nous avons également fait le choix de réduire temporairement la masse salariale de Mobil'actif le temps de retrouver une situation financière meilleure. Nous avons donc supprimé et remplacé pour cette année 2019 le temps de directeur de 0.5ETP (suite au départ du précédent à la retraite) par un 0.3ETP de Chef de service.

### ➤ Recherche de nouveaux partenaires financeurs

L'équilibre financier de Mobil'actif ayant été mis à mal ces dernières années par la perte d'un financeur en 2016 (CCRB : Communauté de Communes de La Région de Blain) mais également par la diminution de l'activité qui a engendré une baisse des produits de la location, nous nous sommes également engagés dans la recherche de nouveaux financeurs. Nous sommes entre autres allés à la rencontre du service insertion du département, du Conseil Régional, et également de la CCRB compte tenu de la forte demande issue de son territoire.

Par ailleurs, à la fin de chaque trimestre nous avons informé par mail nos partenaires financeurs actuels (le CD44, les Communautés de Communes Châteaubriant/Derval et de la Région de Nozay) de l'évolution de notre activité tandis que nous les avons rencontrés physiquement au moins à 3 reprises au cours de l'année.

## Bilan de l'activité 2019

Dès le premier semestre, l'ensemble des actions proposées ont porté leur fruit, les taux d'activité étant de 74% pour les scooters au 31/05/2019 contre 21% l'année précédente et de 94% pour les voitures contre 72%.

Au cours du deuxième trimestre, cette courbe ascendante s'est confirmée, le taux d'activité au 31/12/2019 étant de **91 %** pour les voitures contre 73% en 2018 et celui des scooters de **86 %** contre 37 % en 2018.

### ➤ Le parc de véhicules mis à disposition et le taux d'activité

Au cours cette année 2019, notre parc de véhicules est resté relativement stable avec 7-8 voitures et 8 scooters. N'ayant pas de véhicules de secours ou de dépannage, nous avons subi au cours de l'année quelques « trous » dans notre activité par rapport au volume total de jour d'activité sur une année dès lors qu'un véhicule était en panne ou accidenté. En dehors de ces phases d'immobilisation des véhicules, ces derniers ont été mis à disposition toute l'année sans interruption à compter d'avril 2010, une liste d'attente s'étant constituée au fil des mois.

Les vols de scooters ont également engendré quelques baisses d'activité. Dans le meilleur des cas, ces derniers étaient retrouvés assez rapidement avec peu ou pas de casse. Dans le pire des cas, nous devons procéder à leur remplacement, générant ainsi une perte d'exploitation significative le temps de réaliser l'ensemble des démarches (Assurance, devis, rachat, immatriculation, mise à disposition). Sur un petit service comme Mobil Actif le moindre incident impacte de façon significative les chiffres et les résultats statistiques.

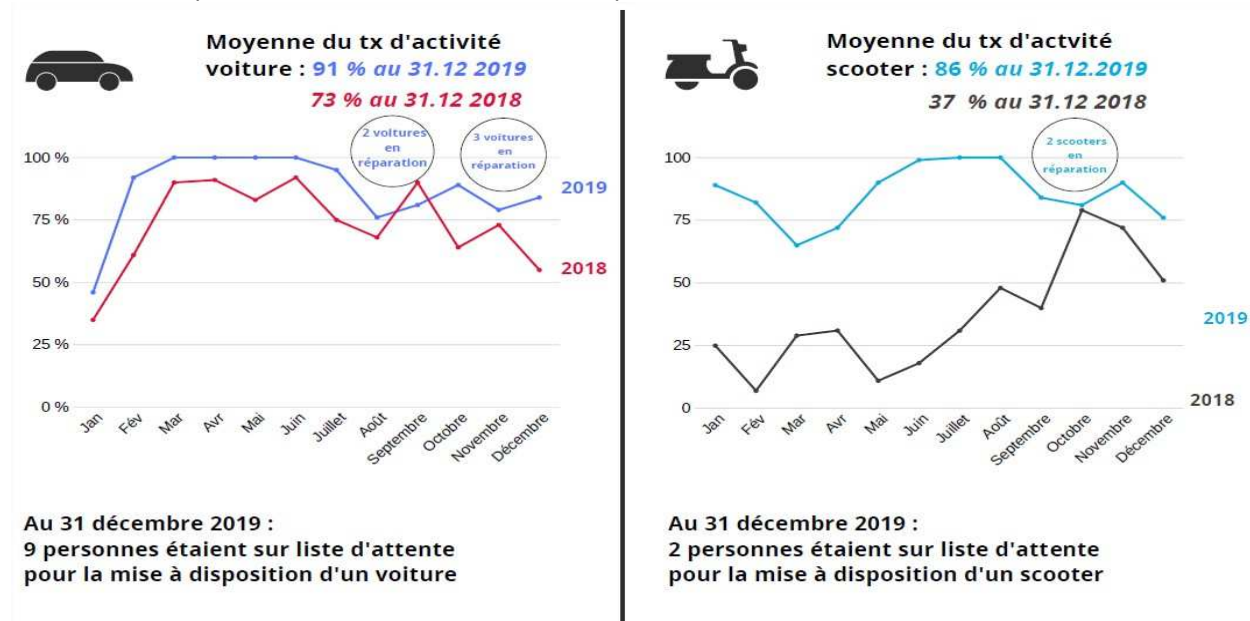
Malgré ces quelques difficultés rencontrées, les résultats ont été plus que satisfaisants comparativement à l'année 2018 voire même aux années précédentes, le nombre de journées de mise à disposition par véhicule ayant été en 2019 le plus important depuis la création de Mobil'actif.

Nombre de Jours locations	2019	2018
Vélo	12	14
Cyclomoteur	104	47
Scooter	2325	1044
Voiture	2310	2126
<b>Total</b>	<b>4751</b>	<b>3231</b>

Entre 2018 et 2019, le nombre de jours d'activité a augmenté de **1520 jours** tandis que le nombre total de jours d'activité par véhicule était en moyenne de 296 jours.

2019 aura été l'année la plus productive depuis la création de Mobil Actif.

Tableau comparatif du taux d'activité pour les scooters et voitures en 2019 et 2018



La progression la plus nette concerne la mise à disposition de scooters. Les périodes où l'on observe une baisse d'activité correspondent aux périodes durant lesquelles nous avons dû faire face à l'immobilisation ou la perte de véhicules (accident, pannes, vols).

➤ Analyse de l'augmentation de l'activité

L'accroissement important du nombre de mise à disposition de véhicules en 2019 comparativement aux années précédentes résulte de l'accumulation de plusieurs facteurs qui ont tous en commun la volonté de mieux répondre aux besoins du public.

- *Le premier facteur et probablement le plus évident : la baisse des prix.*

Le public usager de Mobil Actif bénéficie de ressources instables, précaires et faibles. La baisse du prix de la mise à disposition semble avoir été un levier important pour les usagers.

Pour une personne allocataire du RSA, celui-ci est passé de 27,5€ par semaine à 21€ pour une voiture soit une économie d'un peu plus de 28€ par mois, et de 22,5€ à 17,5€ par semaine pour les scooters soit une économie d'un peu moins de 22€ par mois.

- *Simplification des contrats de mise à disposition des véhicules.*

En 2019, en accord avec le CD44, nous avons simplifié la procédure d'accès au dispositif en supprimant de la procédure l'obligation de faire remplir par un prescripteur externe une fiche navette. Jusqu'alors, chaque personne devait rencontrer un travailleur social ou son mandataire ou un acteur de l'insertion professionnelle afin que celui-ci valide la demande auprès de Mobil Actif. Cela constituait un frein à l'accès au dispositif dès lors que le prescripteur n'était pas disponible ou qu'il y en avait pas, obligeant l'usager à aller rencontrer un travailleur social alors que sa situation ne l'exigeait pas forcément.

C'est donc dans un souci de ne plus stigmatiser le demandeur mais aussi de l'intégrer dans un processus plus inclusif que nous avons décidé de fluidifier le processus en le « normalisant ».

Aujourd'hui les personnes peuvent contacter directement Mobil Actif qui vérifiera l'éligibilité de la demande : lieu d'habitation, objet de la demande, niveau de ressources, permis, etc.

- *Le motif de la demande de mise à disposition a été élargi au-delà de la démarche d'insertion professionnelle.*

Le manque de mobilité pouvant être un frein à de multiples démarches (sociales, médicales, administratives, judiciaires, etc.) qui constitueront à leurs tours un frein à l'emploi, nous avons fait le choix de ne plus limiter l'accès au dispositif par la seule porte d'entrée de l'insertion professionnelle. Pour autant, sur l'exercice 2019, nous

constatons que la majorité des personnes ont sollicité le dispositif dans le cadre de leur projet d'insertion professionnelle.

Aujourd'hui, ce sont donc les démarches sociales en générale qui peuvent justifier d'une demande de mise à disposition d'un véhicule chez Mobil Actif. En effet, faute d'avoir un moyen de locomotion, il sera difficile pour une personne de se rendre à un entretien d'embauche, mais également de déposer les enfants en garde pour aller travailler, ou de se rendre chez son médecin pour se faire soigner pour être en état de travailler, etc. En résumé, ne pas pouvoir se déplacer nous amène à être assignés à résidence confisquant ainsi la capacité et le droit d'une personne à pouvoir s'insérer professionnellement.

- *Le choix d'une communication mieux adaptée à la demande et plus inclusive*

La nouvelle plaquette de communication s'apparente à un « flyer » classique qui s'adresse à tous, concis et simple à comprendre. Par ailleurs, la forme et le contenu de la plaquette ne sont pas stigmatisants, c'est-à-dire que le document ne s'apparente pas à une plaquette du secteur médico-social déterminant le caractère précaire et vulnérable des personnes à qui il s'adresse.

## Typologie du public

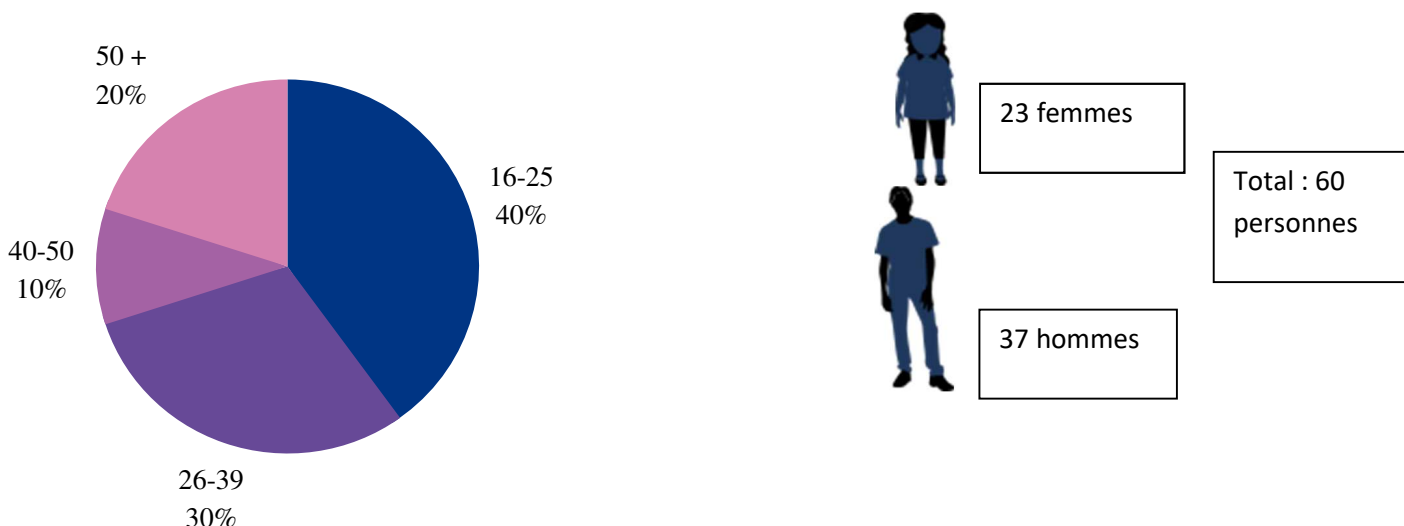
- Répartition par tranche d'âge et sexe

Nous observons que la part la plus importante d'utilisateurs du service concerne les moins de 25 ans. Les 40-50 ans sont quant à eux minoritaires, ce qui s'explique pour deux raisons.

La première est la modification du règlement de mise à disposition des voitures. Auparavant les voitures ne pouvaient être louées qu'à des utilisateurs possédant leur permis B depuis 2 ans minimum. Aujourd'hui nous acceptons les utilisateurs « jeunes conducteurs ». En 2019, 5 jeunes conducteurs ont bénéficié du dispositif.

La seconde raison est liée à l'évolution des modalités d'utilisation des scooters et des voitures. En effet, les moins de 25 ans (concernant notamment l'utilisation de scooters) ont une utilisation plus courte des véhicules. Ces véhicules sont utilisés pour aller en formation, pour travailler lors des vacances d'été, pour se rendre à un contrat d'apprentissage. Les motifs pré cités présentent pour la plupart des échéances plus courtes. Une fois que l'échéance est terminée la personne stoppe alors son contrat de mise à disposition.

### Tranches d'âges des usagers de Mobil Actif

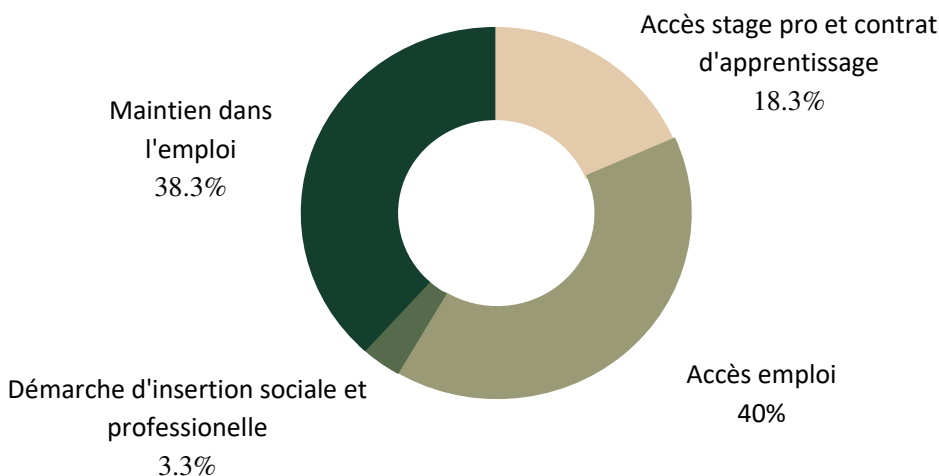


- Répartition par territoire

73% des utilisateurs en 2019 étaient originaires de la communauté de communes de **Châteaubriant/Derval** (44 personnes), les 27% restant étant de la communauté de communes de la Région de Nozay (16 personnes).

La différence du nombre d'utilisateurs entre les deux COMCOM correspond à la proportion exacte du nombre d'habitants par communauté de communes.

➤ Les motifs des demandes de mise à disposition



100 % des utilisateurs de Mobil actif ont fait appel au service pour une démarche liée à l'activité professionnelle. Pour 40 % d'entre elles la mobilité leur a permis d'accéder à un emploi et un nouveau contrat de travail et pour 38% d'entre elles le service leur a permis de se maintenir dans l'emploi.

➤ Les types de mobilité et leurs usages

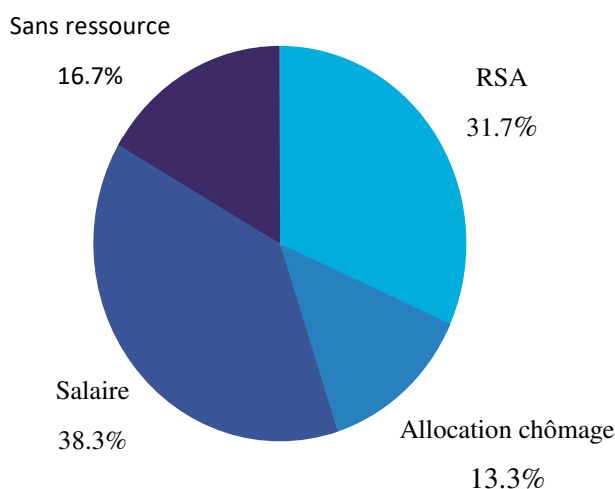
En moyenne, les travailleurs français passent 1 heure et 22 minutes par jour entre leur domicile et leur lieu de travail, parcourant 25,76 km au total (source Sdworx).

En moyenne les utilisateurs de Mobil Actif ont réalisé 29 km par jour entre leur domicile et le travail, soit davantage que la moyenne nationale. Le nombre de kms effectué par utilisateur est en moyenne de 1695 km sur la durée de leur contrat de mise à disposition.

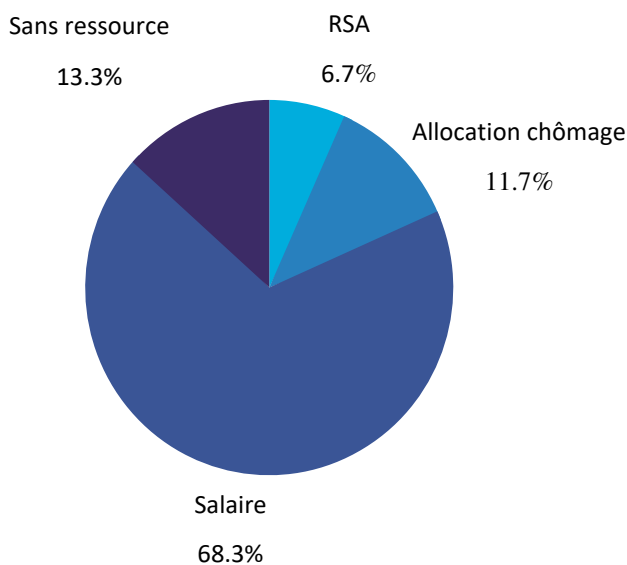
Le scooter est massivement préféré par les jeunes de moins de 25 ans tandis que les adultes, notamment les parents, préféreront la voiture.

➤ Comparatif des situations professionnelles avant/après la mise à disposition

Ressources des personnes avant la mise à disposition

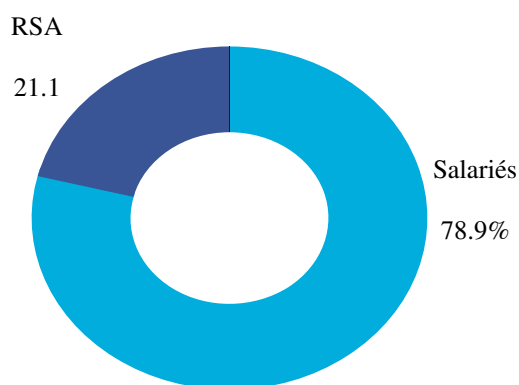


Après la mise à disposition du véhicule



A la fin de la mise à disposition, le nombre de personnes bénéficiant d'un salaire est quasiment multiplié par deux, le résultat obtenu confirmant le motif initial de la demande qui était l'accès à l'emploi. Parmi les personnes qui bénéficient d'un salaire à la sortie, environ 30 % ne percevaient que le RSA avant la mise à disposition d'un véhicule. A l'entrée dans le dispositif, 19 personnes bénéficiaient du RSA. A la sortie 80 % d'entre elles ne bénéficiaient plus du RSA mais d'un salaire.

#### Nombre de personnes percevant un salaire après la mise à disposition d'un véhicule :



#### ➤ Focus sur les moins de 25 ans

En 2019, 40 % des usagers ont moins de 25 ans, soit une augmentation de 41% par rapport à 2018.

- 6 femmes.
- 18 hommes.

Plusieurs raisons expliquent cette évolution :

- La simplification de la procédure de mise à disposition a certainement levé des freins pour ce public qui ne souhaite pas forcément s'adresser aux services sociaux pour réaliser ses démarches.
- La communication plus visible grâce à la nouvelle plaquette s'adresse aussi bien aux jeunes adultes qu'aux plus âgés permettant d'accrocher plus directement les potentiels demandeurs.
- L'assouplissement des conditions liées à l'âge du conducteur pour la mise à disposition de voitures a répondu à des besoins importants puisque 100 % des jeunes usagers de -25 ans qui ont loué une voiture avaient moins d'un an de permis.

## Conclusion

Relancé en 2019 par la mise en place de nouvelles modalités de fonctionnement et suite à un gros travail de communication et de liens avec les partenaires, le dispositif Mobil'Actif a finalement connu **sa meilleure année d'activité depuis sa création** avec un nombre de journées de mises à disposition par véhicule de 296.

En nombre de journées totales de mises à disposition avec **4750 journées**, il s'agit du deuxième total le plus important depuis sa création. Seule l'année 2012 a fait mieux avec 5088 journées, en sachant que :

- le secteur géographique était plus étendu (secteur de Blain en plus),
- le nombre de véhicules était de 24 en 2012 contre 16 au 31/12/2019,
- le dispositif comptait un nombre d'ETP de mécanicien supérieur.

Par ailleurs, il est à noter que nous avons fini l'année 2019 avec un véhicule 4 roues de moins (voiture accidentée non réparable), tandis que le parc de scooters s'est trouvé diminué temporairement de 2 véhicules (2 vols qui ont nécessité 2 rachats) et celui des voitures également (dommages importants suite à accidents sur 2 autres voitures nécessitant leur immobilisation durant deux mois), impactant ainsi notre taux d'activité.

Concernant le public bénéficiaire, il est à noter :

- que **100% des personnes** qui ont sollicité puis bénéficié du dispositif l'ont fait dans le cadre de leur projet d'insertion professionnelle,

- **qu'une demande sur 2 ne peut être satisfaite** faute de véhicules disponibles, le nombre de personnes en attente d'un véhicule au 31/12/2019 étant équivalent au nombre de véhicules dont nous disposons.

En 2020, afin de maintenir un taux d'activité au moins égal à 2019 mais également de répondre aux besoins du public et de réduire ainsi l'attente des demandeurs, nous entrevoyons d'augmenter notre parc de véhicules de 4 voitures et de 2 scooters, considérant que notre volume d'activité ne peut aller au-delà de 23 véhicules, sous réserve d'en acquérir quelques neufs.

Pour ce faire, nous avons répondu à deux appels à projets pour financer de l'investissement et obtenu des financements complémentaires pour le fonctionnement.

Pour l'investissement, nous avons sollicité :

- Le Conseil Régional pour une aide de 10000€ pour 20000€ d'investissement (réponse en juin 2020),
- Le Conseil Départemental pour une aide de 62000€ pour l'achat de nouveaux véhicules et le renouvellement des outils de réparations.

Pour le fonctionnement, nous avons réussi à convaincre la Communauté de Communes de la Région de Blain de réintégrer le projet (5000€ de subvention/an) pour répondre aux sollicitations nombreuses de sa population, alors que le Conseil Départemental nous a octroyé 19000€ de subvention de fonctionnement complémentaire par an sur 2 années sur une enveloppe du Conseil Régional dont il a la gestion.

Enfin, afin de renforcer nos liens partenariaux dans le Nord-Loire mais également avec les autres acteurs de la mobilité du département, nous projetons :

- d'organiser à la demande de l'ACPM (entreprise d'insertion située à Châteaubriant) 3 séances de formation par an aux premiers entretiens d'une voiture et/ou d'un scooter à leurs salariés,
- de mutualiser les bureaux de Mobil Actif à Nozay avec la plateforme mobilité mise en place par le département et gérée par CAP FORMATION sur les territoires de Nozay-Blain- Châteaubriant/Derval,
- de mutualiser des moyens avec l'association ATRE qui pourrait « parquer » certains de nos véhicules dans la ville de Blain, facilitant ainsi l'accès à leur mise à disposition sur ce territoire,
- travailler encore davantage avec nos différents partenaires du réseau mobilité du département 44 afin de mieux coordonner les réponses à apporter aux besoins des usagers avec le soutien et l'accompagnement de la plateforme mobilité.

## M) MAISON REPIT

### Introduction

Le Pôle Nord Loire de l'Association Les Eaux Vives Emmaüs, basé à Savenay, s'inscrit comme l'un des principaux acteurs de l'insertion par le logement dans le Nord Loire du département de Loire-Atlantique (intervention dans une soixantaine de communes). A travers ses actions d'accompagnement et d'hébergement, l'association a construit au fil des années un partenariat privilégié avec le CHS de BLAIN, acteur majeur de la santé mentale sur le territoire couvert. Formalisée par une convention de partenariat en 2001, la réflexion partagée pour une cohérence des parcours Usagers/Patients a donné lieu à la création commune de différents dispositifs: un hébergement accompagné de 10 places, 2 résidences accueils de 20 places chacune, 2 GEM, une maison relais de 22 places, et la maison répit.

Depuis 20 ans, l'association les Eaux Vives Emmaüs et le CHS de Blain cherchent donc à mettre en place diverses réponses articulées pour éviter les ruptures et inscrire les différents acteurs du social, du médico-social et du sanitaire dans une dynamique qui a du sens pour l'usager-patient, selon les différentes étapes de sa vie et les événements qui la traversent : parcours de vie et parcours de soin.

La maison répit qui a ouvert ses portes en octobre 2020 fait suite à une étude de besoins réalisées auprès de 200 patients de la psychiatrie et aux travaux d'un groupe de travail mis en place en 2018 qui avait entre autres pour objet de se questionner sur la meilleure façon de répondre aux besoins de sécurisation de certains patients dont la seule alternative possible était jusqu'alors l'hospitalisation afin d'éviter une possible décompensation. Des différentes pistes de réponses, celle prioritairement retenue a donc été l'ouverture d'une Maison Répit. De mars à Octobre 2018, 11 réunions pluridisciplinaires (médical, paramédical, médico-social et social) et partenariales (CHS, Asso LEV, Asso d'usagers et de parents d'usager) de réflexion et de construction d'un pré projet maison répit ont été menées, pilotées par le CHS en collaboration étroite avec la Direction de Pôle de l'association.

L'élaboration de ce pré-projet a permis de répondre conjointement, CHS et Asso LEV, à l'appel à projet de la fondation de France en faveur des publics en souffrance psychique fin 2019. Une réponse positive avec un financement de démarrage sur une période de 18 mois a donné lieu à la création, sur l'année 2020, de la Maison Répit, première structure avec une intervention pluridisciplinaire sanitaire et sociale sur le territoire.

### Présentation générale

#### ➤ Objectifs de la maison répit

La Maison Répit s'inscrit sur le territoire comme une alternative à l'hospitalisation pour des personnes en souffrance psychique qui ont besoin de faire une pause avec leur entourage et/ou leur environnement mais dont la problématique de santé ne nécessite plus ou pas une hospitalisation à temps plein. Elle peut aussi répondre aux besoins de mise en situation, d'évaluation pour un patient hospitalisé avec un projet de sortie à court terme.

#### ➤ Les bénéficiaires

La maison répit est destinée à :

- Des patients majeurs, ayant des ressources ;
- Des patients connus de la file active du CHS de Blain ;
- Des patients stabilisés et non décompensés ;
- Des patients en capacité de vivre seul (capacité à être seul la nuit, à se mouvoir sans aide, à s'alimenter...);
- Des patients en capacité de vivre en collectivité.

## ➤ Missions de l'équipe

L'équipe pluridisciplinaire est composée :

- D'une référente sociale (0,1 ETP) : participe à l'accueil le lundi après-midi, intervient en activité collective ou entretien individuel le jeudi et propose un temps d'échange autour de la thématique Parcours Logement le vendredi ;
- D'une monitrice éducatrice (0,2 ETP) : Assure les sorties et participe à l'accueil les lundis, réalise un passage veille sur le quotidien le mercredi et propose une activité ou une sortie collective le jeudi ;
- D'un infirmier coordinateur (0,1 ETP) : assure le suivi des demandes de séjour, organise la commission d'admission pluridisciplinaire, suit la logistique livraison linge de maison et repas chaque semaine et anime un temps d'échange autour de la thématique réhabilitation psycho-sociale le vendredi.
- Les cadres, Cadre de santé du CHS et Chef de service de l'Association, développent la communication concernant le dispositif, coordonnent les interactions, interviennent en soutien lorsque nécessaire.

## ➤ Les modalités de séjour et d'admission

**Les modalités de séjour :** La maison répit propose deux séjours :

- Séjour du lundi 14H au lundi suivant 10H dont les frais de séjour s'élèvent à 60€
- Séjour du lundi 14H au vendredi 16H dont les frais de séjour s'élèvent à 44€

Fonction de la demande de la personne et de l'évaluation de l'équipe, les séjours peuvent être d'une à deux semaines consécutives. Plusieurs séjours peuvent être programmés par an pour une même personne. Les sollicitations d'entrée pour ces séjours peuvent se faire de manière rapide, jusqu'à la semaine précédant l'accueil ou anticiper avec une planification de la période d'accueil.

Un accueil rapide permet d'éviter une dégradation de l'état du patient, voire une décompensation en répondant à un besoin de rupture, de sécurisation...sans pour autant occuper un lit d'hospitalisation. Un accueil programmé peut entrer dans un projet de construction du parcours logement, pallier à l'absence d'un aidant, répondre au besoin d'une personne de rompre de façon régulière avec son environnement pour éviter un isolement, un envahissement...

### **La procédure d'admission :**

La demande d'admission doit être relayée par un référent soignant (Médecin psychiatre ou addictologue, IDE Référent) du futur accueilli. Celui-ci complète avec le patient les documents sources : anamnèse de la demande et grille d'évaluation de l'autonomie. Une copie du contrat de séjour et le règlement intérieur sont transmis en amont pour que la personne puisse en prendre connaissance. Afin de réduire les délais, les échanges et transmissions des dossiers sont réalisés par mail. Dès la constitution du dossier d'admission, la programmation et l'organisation des soins nécessaires en ambulatoire (passage IDE, RDV référent soignant, maintien de l'HDJ...°) sont sollicités.

Une visite systématique en amont d'une admission n'est pas prévue dans la procédure. En effet, la dotation en personnel sur le dispositif n'est pas suffisante pour le mettre en œuvre, et cela pourrait interroger la notion de Répit s'il y avait trop régulièrement du passage extérieur lors des séjours.

Cependant, en 2020, 2 personnes ont pu visiter la Maison Répit en amont d'une demande de séjour. Conscient de la nécessité pour certains de visiter pour pouvoir engager une demande de séjour, l'équipe a pour perspective sur l'année 2021 de programmer une journée porte ouverte de la Maison Répit à destination des usagers. La journée programmée début décembre n'a pas pu avoir lieu du fait de la crise sanitaire et du confinement en cours.

Les demandes sont étudiées par l'équipe de la Maison Répit tous les lundis. Le courrier de réponse, comportant la date d'accueil et la durée du séjour, est adressé par mail au référent soignant.



## Bilan quantitatif

### ➤ Lieu d'accueil

Le bâti de la Maison Répit est mis à disposition à titre gracieux par le CHS de Blain à l'Association LES EAUX VIVES. Cette maison de 180 m<sup>2</sup> est située à l'entrée de l'enceinte du CHS, en bordure du parc arboré. Le jardin individuelle donne vue sur le canal et permet l'accès à un chemin piétonnier.



La maison offre 4 chambres spacieuses dont deux sont assorties d'un point d'eau (lavabo pour l'une et douche et lavabo pour l'autre) individuel. Les espaces collectifs sont composés :

- D'une cuisine,
- D'un grand salon-séjour,
- D'un salon bibliothèque,
- Une salle de bain et deux WC.

La configuration de la maison a également permis d'aménager un petit bureau salon qui donne la possibilité aux professionnels de rencontrer les accueillis individuellement si nécessaire.

### ➤ Les séjours

#### Nombre et durée :

Au 31 décembre 2020, 6 personnes avaient pu bénéficier du dispositif pour un total de 9 séjours distincts.

Du 05 Octobre au 31 Décembre 2021	
Nombre de <b>jours</b> d'accueil	112
Séjour d' <b>1 semaine</b>	2
Séjour de <b>2 semaines</b>	7

Sur ces premiers mois d'accueil, nous constatons que les personnes ont majoritairement sollicité des séjours de 2 semaines.

## Origine sur le territoire :

Pour le CHS, on constate que les demandes concernent l'ensemble des Pôles. Une prédominance des orientations par le Pôle Ouest peut être expliquée par le positionnement géographique de la Maison Répit sur le secteur du Pôle Ouest, et aussi peut être par la connaissance plus affinée du fonctionnement de dispositifs extrahospitaliers, sociaux ou médico-sociaux. En effet, la Maison Relais, l'Hébergement Accompagné 2V44 et une Résidence accueil gérés par l'association sont situés sur le territoire d'intervention du Pôle Ouest.

### ➤ Répartition des demandes par pôles :

Pôles demandeurs					
Pôle Est		Pôle Ouest		Pôle Intersectoriel	
2		3		1	
<i>Homme</i>	<i>Femme</i>	<i>Homme</i>	<i>Femme</i>	<i>Homme</i>	<i>Femme</i>
	2	3		1	

Sur les 6 orientations réalisées, 3 ont été relayées auprès des services soignants référents par les équipes sociales des structures d'hébergement et de logement de l'Association : 2 par les Résidences Accueil et 1 par l'Hébergement Accompagné.

## Bilan de séjour :

Sur l'ensemble des 6 personnes, seule une n'a pas finalisé le séjour programmé au départ. Un séjour de 15 jours était prévu. La personne a finalement quitté la Maison Répit le jeudi de la première semaine, sans réintégrer ensuite. Cela peut s'expliquer par la période de réalisation du séjour, Noël et des moyens dont elle disposait pour réintégrer la Maison Répit après avoir passé les fêtes de Noël dans sa famille et avoir eu un épisode d'hospitalisation sur le week-end.

Les 8 autres personnes ont été satisfaites de leur séjour. Deux d'entre-elles ont pu renouveler avec un second séjour pour poursuivre leur projet : évaluation et projection suite à hospitalisation, séjour rupture avec l'environnement en attente réponse commission pour projet logement.

### ➤ Typologie du public en 2020

	Femmes	Hommes
Nombre	2	4
Âge moyen	40,5 ans	

La configuration du logement avec deux chambres individuelles possédant un point d'eau facilite l'accueil d'un public féminin. Il est indiqué lors de la demande de séjour, et questionner dans la grille d'évaluation la possibilité d'être en colocation mixte. Pour l'ensemble des personnes accueillies, la mixité n'a pas posé de difficulté.

## Bilan qualitatif

### ➤ Du projet à sa mise en œuvre

Suite à la réponse adressée fin 2019 à l'appel à projet en faveur des personnes en souffrance psychique de la Fondation de France, une réponse favorable a été adressée, premier trimestre 2020, à ce projet collaboratif sanitaire et social. Grâce à cette subvention, il a donc été possible de lancer cette expérimentation, les directions des deux institutions s'étant mises d'accord au préalable pour mettre à disposition à titre gracieux une partie du personnel et des moyens matériels, en attendant de trouver des moyens financiers complémentaires, la totalité des charges de fonctionnement du dispositif n'étant pas prises en charge.

Ensuite, la crise sanitaire impactant fortement nos organisations respectives, nous n'avons pu engager les travaux de réflexion et de mise en œuvre effective de la Maison Répit qu'à partir de juin 2020 pour une ouverture projetée en septembre de la même année.

#### Réunion de travail :

Réunions / Rencontres	
Equipe Maison Répit	14
Direction CHS	3
Direction LEV	3
Services Financiers CHS	4
Direction Technique CHS	6
Equipe ASH	5

L'ensemble de ces temps de travail ont permis de mettre en place le fonctionnement de la Maison Répit. Ainsi, plaquette de présentation, règlement intérieur, contrat de séjour ont été réalisés en s'appuyant sur les supports déjà existants au sein de l'Association Les Eaux Vives. L'Infirmier Coordinateur du dispositif a pu plus particulièrement travaillé sur les outils (anamnèse et grille d'évaluation de l'autonomie) du dossier de demande de séjour, dans une optique d'inscription du dispositif dans un parcours de Réhabilitation psychosociale. Des temps de travail avec et par les Directions se sont axés sur les questions financières avec notamment la construction d'une convention de mise à disposition du bâti Maison Répit, et aussi de services rattachés au CHS tels que le passage des ASH, la livraison de repas et la location de linge.

#### Aménagement :

Afin de rationaliser les coûts, l'aménagement de la maison répit dont le bâtiment a été mis gracieusement à disposition par le CHS a été réalisé grâce au partenariat établi entre l'Association LEV et la Recyclerie Le Point du Jour à Savenay. Ainsi, 3 rencontres ont eu lieu : une pour présenter le projet et les besoins et les deux autres pour le choix du mobilier et objets de décoration et l'organisation de la livraison.

Les services techniques du CHS sont également intervenus à plusieurs reprises pour la réalisation de menus travaux sur le logement : débarrassage d'ancien mobilier stocké, installation de serrure à loquet pour les chambres individuelles, remise en état de fonctionnement des points d'eau dans les chambres, peinture du salon et nettoyage de la façade et terrasse.

#### Communication :

A partir de Mi-Août 2020, le fonctionnement de la Maison Répit et les documents supports étant construits et validés, l'équipe a orienté son travail vers la communication. La date d'ouverture de la Maison Répit a été fixée au 5 Octobre 2020, afin de permettre la rencontre et la présentation du dispositif aux futurs prescripteurs : services INTRA et EXTRA Hospitaliers du CHS de Blain.

Présentations/Rencontres	
Cadres de Santé CHS	1
Equipe Assistants sociaux CHS	1
Structures EXTRA CHS (CMP, HDJ...)	7
Services INTRA CHS (unité d'hospit., APH, service tech. ...)	4
Equipe Médecins CHS	3
Equipe Etablissements/ Services Pôle Nord Loire LEV	1

Le moment phare de cette phase de communication a été l'inauguration, le 28 septembre, en présence de Mme ROBIN-SANCHEZ Directrice du CHS, de M. MARTIN Directeur des Soins du CHS, de M. PLESSIS Administrateur de l'association Les Eaux Vives, de M. DUTRONC Directeur Général de l'association Les Eaux Vives et de M. JEGO Directeur Pôle Nord Loire de l'association Les Eaux Vives. Lors de l'inauguration, plus d'une soixantaine de personnes (essentiellement des professionnels soignants mais également les accompagnants sociaux : AS, Curateur...) ont pu découvrir la Maison Répit meublée grâce au format de visite guidées en petit groupe accompagné par un membre de l'équipe. La presse locale a également été conviée.

## Article de presse

### ➤ Blain. Ouverture d'une maison répit

L'association Les Eaux Vives et le CHS de Blain ont travaillé ensemble sur ce projet qui s'adresse à des personnes seules, de plus de 18 ans, souffrant de troubles psychiques.



*CHS & Association Les Eaux Vives  
partenaires sur la Maison Répit.  
Photo Presse Océan.*

Le 5 octobre, une maison répit, située sur le site du CHS de Blain, va ouvrir, avec un partenariat CHS et les Eaux Vives et un soutien financier de la Fondation de France. Nathalie Robin Sanchez, la directrice du centre hospitalier spécialisé de Blain déclare : « Cette maison répit est une première. Il n'y en a pas d'autres sur la région. C'est une expérience sociale, un dispositif expérimental pour la psychiatrie. »

### « Une possibilité de « pause », de répit, dans le cadre de leur parcours de soins »

L'association Les Eaux Vives et le CHS de Blain ont travaillé ensemble sur ce projet qui s'adresse à des personnes seules, de plus de 18 ans, souffrant de troubles psychiques. « Il propose une possibilité de « pause », de répit, dans le cadre de leur parcours de soins. Il s'adresse à des patients bénéficiant d'un suivi par des professionnels du CHS de Blain qui demandent un séjour en dehors de leur lieu de vie habituel pour des raisons liées à leur environnement et/ou leur entourage » déclare la directrice du CHS.

Une alternative qui peut permettre d'éviter une hospitalisation temps plein dès lors qu'elle n'est pas cliniquement nécessaire. Patrick Martin, ajoute : « Ce dispositif peut également être une opportunité pour des personnes hospitalisées stabilisées de pouvoir se confronter à leur projet d'autonomisation par le logement. »

Implantée à l'entrée du CHS de Blain, cette maison de 180 m<sup>2</sup> permettra d'accueillir quatre personnes pour des séjours courts d'une à deux semaines. Le vice-président de l'association Les Eaux Vives, Philippe Plessis, explique : « On fait complètement équipe avec le CHS. Il y aura des salariés de l'association et une équipe du CHS. »

La gestion administrative de la Maison Répit sera assurée par le Pôle Nord-Loire de l'association Les Eaux Vives.

Presse Océan.

## Une Maison répit au CHS Pont Piétin

Le Centre hospitalier spécialisé de Blain et les Eaux vives ont mis en place une alternative à l'hospitalisation psychiatrique.



Responsables du CHS et des Eaux vives, avec l'équipe en charge de cette Maison répit, installée dans un ancien logement de fonction.

PHOTO : OUEST-FRANCE

Une Maison répit vient d'ouvrir sur le site du Pont Piétin, au sein du Centre hospitalier spécialisé (CHS) de Blain.

« Ce projet novateur est le fruit d'un partenariat entre le CHS Pont Piétin et l'association les Eaux vives, situe Nathalie Robin Sanchez, directrice du CHS. Ce dispositif social et expérimental, pour ce qui est de la psychiatrie, s'adresse à des personnes seules, de plus de 18 ans, souffrant de troubles psychiques et bénéficiant d'un suivi médical par les professionnels du CHS. Il leur propose une possibilité de pause, de répit, dans leur parcours de soins. Cette alternative peut permettre d'éviter une hospitalisation à temps plein dès lors qu'elle n'est pas cliniquement nécessaire. »

### Un accompagnement social et médical permanent

Implantée à l'entrée du domaine, dans un ancien logement de fonction destiné aux directeurs, cette maison de 180 m<sup>2</sup> peut accueillir quatre personnes dans quatre chambres individuelles, pour des séjours courts

d'une ou deux semaines. Son environnement, verdoyant et calme, est propice à la détente.

« Bien que les personnes accueillies soient en mesure de rester seules la nuit, elles bénéficient d'un accompagnement social et médical permanent. Elles peuvent joindre ce personnel à tout moment », précise Philippe Plessis, vice-président de l'association les Eaux vives.

Cette association a pour but de lutter contre toute forme d'exclusion grâce à des services d'accueil, d'hébergement et d'insertion. Cette Maison répit est une première pour les Eaux vives.

Une équipe de cinq soignantes et animateurs sociaux, dont deux permanents, accompagnent les personnes hébergées. Chaque résident participe aux frais de séjour de 60 €, repas et linge de lit et de maison, compris.

**Contact.** La Maison répit, tél. 02 40 56 94 44, ou par mail : maison-repit@ch-blain.fr

## Les premiers accueils :

La Maison Répit est ouverte depuis le 5 octobre 2020. Les premières sollicitations sont arrivées dans la quinzaine suivante. Cependant, la crise sanitaire et la seconde période de confinement nous ont amenés à retravailler les conditions d'accès au séjour Maison Répit. Sur la période de confinement, il a été demandé aux personnes admises de réaliser un TEST PCR dans la semaine précédant leur entrée. Cela a repoussé les premières entrées d'une semaine, d'autant plus qu'un des futurs accueillis avait effectivement contracté le COVID. Les premiers accueils ont eu lieu le 9 novembre.

### ➤ Bilan des séjours pour l'année 2020

#### A la demande individuelle :

Nombre total de séjours	Alternative à l'hospitalisation	Rupture / Répit avec l'environnement	Evaluation de l'autonomie	Préparation à la sortie en logement
9	2	5	2	2

Ces premiers séjours en maison répit mettent en avant des indications pertinentes qui répondent aux objectifs fixés dans le cadre du projet Maison Répit. Le séjour Maison Répit a permis pour 2 des personnes accueillies de rompre avec l'environnement en alternative à l'hospitalisation qui serait, sans ce dispositif, venue assurer cette fonction. Il est d'ailleurs à relever que les deux accueillis ayant pu bénéficier de ce séjour de rupture au lieu d'une hospitalisation n'ont pas sollicité dans les semaines à suivre une autre hospitalisation.

Nous constatons également que les séjours d'évaluation de l'autonomie et ceux de préparation à la sortie en logement ont réellement permis aux personnes hospitalisées de construire et de préparer leur projet en sortie d'hospitalisation. Deux personnes ont ainsi pu, grâce à l'équipe mutualisée « Maison Répit-Hébergement Accompagné 2V44 », découvrir les structures d'hébergement et de logement accompagné existant sur le secteur et engager une demande d'admission pour l'Hébergement Accompagné 2V44.

Force est de constater que la Maison Répit a d'autant plus rempli son objectif de rupture, d'éviter une hospitalisation en offrant un cadre protecteur et sécurisant, en accueillant et permettant de souffler face à un quotidien complexe renforcée par la crise sanitaire. La crise sanitaire et les différentes mesures prises ; confinement, couvre-feu ; ont fortement impacté le quotidien des personnes en souffrance psychique déjà touchées par les difficultés d'anxiété, d'organisation, de mobilisation et par la solitude.

#### Sur le fonctionnement du collectif :

Le bilan collectif de l'ensemble des séjours est positif. En effet, la durée de séjour d'une à deux semaines convient aux accueillis et permet une vie collective sereine, sans que d'éventuels conflits liés à celle-ci ne surviennent sur ce laps de temps. Cette sérénité dans les interactions entre accueillis est également soutenue par la logistique de la Maison Répit. En effet, les accueillis n'ont pas à gérer le ménage des parties communes (passage ASH une fois par semaine), ni l'organisation de l'alimentation avec la livraison quotidienne des repas individuels par le CHS.

La maison, qui reste ordonnée et propre, plaît aux accueillis de par les prestations offertes : grand espaces collectifs, commodité des lieux, calme et vue sur la campagne. Il apparaît, après quelques semaines de fonctionnement, l'importance de la réalisation de ce séjour en présence d'autres accueillis et d'un passage régulier de l'équipe.

Effectivement, se retrouver seule dans cette grande maison peut être difficile à gérer pour les résidents. Certaines personnes ayant sollicité le dispositif n'ont d'ailleurs pas donné suite ne se projetant pas sur un week-end sans passage et/ou présence professionnelle. Ce constat nous a amenés dès la fin d'année à repenser l'offre de séjour Maison Répit en donnant la possibilité à des séjours plus courts, sans week-end – du lundi 14H au vendredi 16H. Une adaptation du coût a été réalisée en conséquence : séjour à 44€.

Cette nouvelle offre pourra répondre aux besoins de personnes venant rompre avec la solitude, mais aussi à celles hospitalisées depuis plusieurs semaines venant évaluer leur autonomie dans un environnement autre que l'unité soignante.

## Conclusion

Même si la crise sanitaire n'a pas été sans conséquence sur la construction et le lancement du dispositif Maison Répit, nous sommes d'ores et déjà en mesure de constater après 2 mois d'exercice qu'il répond pleinement aux besoins identifiés sur le territoire du CHS, tant par la sollicitation des soignants, que par le retour des usagers ayant pu en bénéficier.

Faute de pouvoir organiser une porte ouverte à destination des usagers, de leur famille et des autres acteurs de la santé mentale (établissements sociaux et médico-sociaux, autres soignants, service addicto, etc.), il reste toutefois difficile pour les prescripteurs et pour les personnes à qui le dispositif est présenté de pouvoir s'y projeter. Cependant, au regard de l'intérêt qu'il suscite auprès des nombreux partenaires et des premiers retours très positifs des accueillis, nous n'avons aucun doute sur le bienfondé de ce dispositif, inscrit dans les actions du PTSM à développer avant même son ouverture.

En 2021, nous espérons donc pouvoir organiser une porte ouverte, travailler à la réalisation d'une vidéo de présentation et à des affiches à diffuser dans les lieux fréquentés par la population ciblée (GEM, cabinet de médecin ou infirmier, CMP). Par ailleurs, fort de ce lancement et de ce début d'expérience très positif, nous avons bon espoir d'obtenir de l'ARS les financements nécessaires à la poursuite de son fonctionnement au-delà de 2021.