

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

Association Les Eaux Vives

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

Objet : Rapport d'activité synthétique 2019

En 2019, nous avons su prolonger au cours de l'année 2019, en la dynamisant, la mise en œuvre du projet associatif 2014-2019 par :

- l'action conjointe humaniste, efficace et intelligente entre professionnels et bénévoles et, on peut le dire de plus en plus, **avec** les personnes accueillies et accompagnées ;
- et la capacité à créer et oser des projets innovants.

Merci à chacun des salariés, des bénévoles et des accueillis pour avoir contribué à cela avec enthousiasme et réussite.

Nous avons su également ensemble en 2019 apaiser une situation de tensions sociales internes sur les ex pôles Etranger et Accueil Urgence et établir les bases nouvelles organisationnelles, partenariales et managériales pour travailler ensemble et mettre en œuvre notre projet associatif au service des personnes les plus fragiles de notre territoire.

Ce rapport d'activité n'a pas pour vocation de présenter l'ensemble des actions conduites en 2019 ; les rapports d'activité des différents pôles et directions vous donneront des informations plus nombreuses et plus précises ; je reprendrai seulement quelques éléments de nos actions qui illustrent bien les dynamiques en cours.

Pôle Nantes Métropole

- L'évènement majeur de l'année 2019 sur ce pôle a été selon moi les réflexions, les échanges et la prise de parole forte des professionnels, bénévoles et accueillis lors des 10 jours de séminaires 5Ponts. Ces moments ont été très inspirants pour le contenu du projet d'établissement des 5Ponts et pour l'ensemble de l'association. Nous sommes plus à même à présent d'ouvrir les 5Ponts début 2021 grâce aussi à l'accompagnement de la ville qui contribue à fédérer l'ensemble des partenaires autour du projet.
- Le Dispositif des Premières Heures (DPH) a été lancé durant l'été 2019 par l'équipe d'expérimentation ; 12 personnes très éloignées de l'emploi sont passées par ce dispositif ; 1000 h d'accompagnement ont été réalisées ; 50% des personnes sont maintenant en insertion, la plupart des autres sont encore dans le programme, une personne a même obtenu un CDD !
- Le projet « La Rustinette », atelier de réparation de vélos par des personnes accueillies et accompagnées a vu le jour avec bonheur ; il permet notamment de tisser des liens précieux avec les habitants du quartier.
- Accompagnés par les services de l'état, les équipes du Sillon ont consolidé leur activité en développant l'accueil de nouveaux ménages et isolés migrants sur les dispositifs Relogip et Starip. Le FLE (Français Langue Etrangère) à visée professionnelle a également étendu son action de 50% de cours en plus. La place de l'insertion professionnelle dans notre projet est de plus en plus forte ; aidées par le département et l'état, les Eaux Vives continuent leur progression dans ce domaine avec un fort investissement des équipes.
- L'activité de Studiôvives fut marquée en 2019 par de très nombreuses sorties sur le CHRS et de nombreuses animations mutualisées entre la Maison Relais et le CHRS.
- L'accompagnement des 5 personnes logées à KerÔvives suit son cours ; sans cet accompagnement très étayé, ces personnes vivraient dans la rue ; nous avons cependant une vraie inquiétude sur la pérennité de ce dispositif. Nous y travaillons avec la DDCS.

Pôle Nord Loire

- La Résidence Accueil de Châteaubriant a ouvert ses portes en septembre dernier grâce à une dynamique partenariale entre l'état qui nous finance, la mairie qui nous accueille sur son territoire, les partenaires locaux (EDS (Espace Départementaux des Solidarités), CMP (Centre Médico Psychologique), CHS (Centre Hospitalier Spécialisé)...), le bailleur social et l'équipe « de choc » de la Résidence Accueil recrutée pour mettre en œuvre ce projet. 10 résidents étaient accueillis dans les logements au 31/12.
- Nous continuons à mettre de l'énergie pour concrétiser le projet innovant « Psy habitat » qui consiste à accompagner des personnes en souffrance psychique dans leur logement en lien avec le CHS et les bailleurs. Plus nous creusons ce sujet, plus nous lui trouvons du sens ; il est cependant complexe à mettre en place car il nécessite notamment le décloisonnement des financements. Nous espérons convaincre nos partenaires financeurs en 2020. La réponse favorable de la Fondation de France à la maison de répit avec le CHS de Blain est une première concrétisation.
- Bonne nouvelle : Mobil'Actif a trouvé un équilibre économique, tout en étant plus accessible financièrement. Le taux d'activité (pour 4 750j contre 3 231j en 2018) a été de 91% pour les voitures et de 86% pour les scooters ; ce dispositif permet aux bénéficiaires de toucher un salaire (après l'accès à Mobil'Actif, 2/3 des personnes touchaient un salaire contre 1/3 avant; avant 37% des personnes étaient allocataires du RSA ; ce pourcentage passe à 7% après). De nouvelles collectivités territoriales nous rejoignent.
- Dès le premier semestre 2019, les équipes ont trouvé les ressources pour ouvrir l'HUDA (Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile) de Blain en accueillant 20 jeunes demandeurs d'asile ; la mairie de Blain et les associations du territoire ont été très soutenantes dans la création de ce nouveau site qui est une belle réussite.
- Sur la Maison Relais de Savenay, on peut noter tout particulièrement en 2019 de nombreuses sorties positives grâce au travail d'accompagnement des équipes.

Notre Dame du Bon Conseil a été la surprise de la fin de l'année ; nous avons été sollicités pour accompagner jusqu'à 70 personnes mises à l'abri dans ce squat et faire en sorte que des conditions d'accueil plus dignes soient assurées ; nous n'avons pas été suivis par l'Etat sur ce projet qui fait donc l'objet d'un accompagnement totalement bénévole et plutôt réussi de l'association et des autres partenaires (Secours Catholique, Une Famille Un Toit). Ce mode d'intervention sera peut-être à développer à l'avenir ; à suivre...

Sur l'ensemble des dispositifs des deux pôles la mobilisation des équipes a permis de nous adapter aux contraintes en réinventant même parfois l'accompagnement avec des fêtes, des événements, des outils numériques... Merci à chacun pour cette mobilisation remarquable.

L'activité des pôles s'est réalisée dans un contexte plus apaisé ; n'oublions pas cependant les moments plus difficiles passés aux côtés des personnes accueillies et accompagnées dont les comportements parfois violents (rarement heureusement) percutent l'équilibre moral et psychique des travailleurs sociaux et des accueillis de proximité en contact direct avec eux ; dans ces situations nous avons eu besoin de l'ensemble des ressources et en premier lieu le savoir-faire, la motivation et les qualités relationnelles des intervenants sociaux et des bénévoles, la capacité des cadres à accompagner ces moments et le dialogue social développé avec les représentants des personnels. Merci à chacun pour votre engagement même et aussi dans ces moments difficiles.

Direction PROJET

La dynamique projet des Eaux vives s'est mise en action sur plusieurs registres ; la concrétisation du « Un Chez Soi d'Abord » dans lequel Les Eaux Vives sont un partenaire clé ; le soutien à la mise en place de projets nouveaux (HUDA, Mobil'Ôvives (Hébergement mobile d'Urgence pour personnes en grande précarité...) et l'accompagnement du projet 5Ponts.

Le travail du Directeur Projet est essentiel pour notre association car il nous permet, en lien avec les équipes, de prendre le temps de repérer des besoins sociaux criants, de nous interpeller sur ces besoins puis de concevoir des solutions pour y répondre.

Cette dynamique est d'autant plus vivante que, suite à la journée associative du 28 mai 2019, nous l'avons connectée à un mode d'implication des équipes dans le repérage et la conception de projets pertinents pour l'association.

Les Ressources humaines

L'année 2019 a été riche en projets concrétisés sur les ressources humaines :

- Un premier chantier a constitué à faire évoluer l'organisation des Eaux vives de manière à la rendre plus agile, mieux coordonnée avec les acteurs du territoire (état, département, ville). Deux pôles ont été créés, le pôle Nantes Métropole et le pôle Nord Loire qui couvrent l'ensemble des activités de leur territoire pour l'ensemble des publics accueillis et aidés.
- Nous avons négocié avec les représentants du personnel, trois nouveaux accords d'entreprise, l'un sur le temps de travail cadre pour compléter celui qui avait été signé en 2018 pour les non-cadres, un autre sur la mise en place d'un compte Epargne temps et le dernier sur le nouveau CSE. Nous avons revu les modalités d'application de l'accord des salariés non-cadres concernant les congés et communiqué davantage sur les procédures
- Nous avons également impulsé une dynamique renforcée sur la gouvernance opérationnelle avec l'objectif de rendre le management des Eaux Vives plus participatif ; les premiers travaux se sont concentrés sur les projets de développement en misant sur le partage d'idées, sur le recrutement et l'accueil de nouveaux salariés et la construction d'un plan de formation cohérent et équilibré.
- Enfin InfÔvives est né en 2019 avec l'objectif d'améliorer la Communication interne et de mieux relier les différents acteurs (salariés, bénévoles, de tous les services) de l'ensemble des Eaux Vives entre eux. Trois numéros ont été co-construits par l'équipe éditoriale.

La Direction ADMINISTRATION FINANCE

- L'équipe entière du Directeur Administratif et financier a mis en place à j+45 des reporting trimestriels économiques en mettant en valeur les charges et les produits par établissement avec l'objectif de transmettre aux cadres et à l'ensemble des équipes des éléments de suivi pour piloter leur activité.
- Le Directeur assure également des contacts continus avec nos financeurs dans l'ajustement des montants des subventions au plus près, en fonction des contraintes de chacun de nos établissements, ce qui contribue à entretenir et maintenir de bons rapports de confiance et facilite l'établissement de nos comptes dans le plus grand respect des règles.

En conclusion

L'année 2019 a été très riche dans de nombreux registres ; que chacun soit chaleureusement remercié y compris les membres du bureau et Conseil d'administration qui consacrent un temps important et précieux à la vie de notre association.

Nous avons cependant bien d'autres challenges à relever ensemble pour que les personnes les plus précaires et fragiles de notre territoire soient aidées et mieux accompagnées.

En premier lieu trouver des solutions à la difficulté de trouver des logements disponibles sur la métropole nantaise mais aussi sur la partie Nord Loire du département, peut-être en renforçant nos partenariats avec les bailleurs et les collectivités territoriales ou encore en investissant nous-mêmes dans des logements.

Puis en montant en compétences sur nos capacités à accompagner sur le champ de l'accès à l'emploi.

Enfin, prendre à bras le corps le sujet de l'impact de notre association sur le champ social, environnemental et économique avec l'objectif de contribuer à rendre notre planète plus propre, notre monde plus accueillant pour tous.

Pascal DUTRONC
Directeur Général

SOMMAIRE

I) PÔLE NANTES MÉTROPOLE	2
A) HALTE DE NUIT 44	3
B) CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE « 24 BIS ».....	6
C) ACCUEIL DE JOUR « LA CLAIRE FONTAINE ».....	8
D) MAISON RELAIS « studiOvives ».....	12
E) KEROVIVES.....	15
F) CHRS « LE VAL ».....	17
G) EXPERIMENTATIONS 5PONTS.....	20
H) RELOGIP	24
I) STARIP.....	30
J) FLE.....	36
K) ACCOMPAGNEMENT REFUGIE LOGEMENT.....	39
L) CIP REFUGIES	41
II) PÔLE HÉBERGEMENT LOGEMENT	45
A) LES 2 VALLÉES 35	46
B) LES 2 VALLÉES 44	65
C) MAISON RELAIS « LE ROCHER »	83
D) RÉSIDENCE ACCUEIL « LES MÉSANGES ».....	116
E) RESIDENCE ACCUEIL CHÂTEAUBRIANT	145
F) ALI – FSL – RSA.....	158
G) ALI – SOUS LOCATION.....	168
H) ALI – URGENCE	176
I) GESTION LOGEMENTS	183
J) HUDA	187
K) CADA.....	200
L) MOBIL'ACTIF	223

Pôle Nantes Métropole

SOMMAIRE

A.	Halte de Nuit 44.....	3
B.	Centre d’Hébergement d’Urgence « 24Bis ».....	6
C.	Accueil de Jour « La Claire Fontaine ».....	8
D.	Maison Relais « studioVives »	12
E.	KerOvives.....	15
F.	CHRS « Le Val »	17
G.	Expérimentations 5Ponts	20
H.	RELOGIP	24
I.	STARIP.....	30
J.	FLE.....	36
K.	Accompagnement Réfugié Logement	39
L.	CIP Réfugiés	41

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 qui ne trouvent pas de place dans les dispositifs d'hébergement d'urgence ou d'insertion de par leur 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 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 et la possibilité de laver son linge. Elle dispose d'un vestiaire de dépannage.

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 et un agent de sécurité est en soutien dans la soirée.

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 menée à assurer un accompagnement socio-éducatif pour ceux qui n'en ont pas ailleurs.

Données quantitatives

➤ Fréquentation

604 personnes différentes ont été accueillies, un chiffre en baisse (703 en 2018). Parmi elles, 71% ont été accueillies pour la 1ère fois en 2019.

Nous constatons une forte augmentation du nombre de femmes accueillies

Depuis 4 ans, le nombre de femmes accueillies à la halte est en hausse. Il a doublé depuis 4 ans. Cette année, elles représentent 16,4% du public accueilli. 81% d'entre elles sont venues pour la 1ère fois en 2019 (même taux en 2018). La durée moyenne de leur accueil est de 17,5 nuitées.

9029 passages en 2019, un chiffre en augmentation

Le taux d'occupation lissé sur l'année est de 97%. Cette année, nous avons connu le plus fort taux d'occupation en novembre (100,5%) ainsi que en mars, avril et juillet.

Nous comptabilisons 677 refus d'accueil faute de place en 2019. Il s'agit d'un minima car il s'agit de refus signifiés aux personnes.

Durées des nuitées

80% des personnes ont été accueillies entre 1 et 20 nuitées au cours de l'année. Un chiffre en légère hausse par rapport aux 2 dernières années à mettre en relation avec un accueil plus important de personnes présentant des problématiques sanitaires.

12,9% soit 78 personnes (10,6% en 2018 soit 74 personnes) passent plus de 30 nuits à la halte. La Halte de Nuit44 reste donc bien concentrée sur sa mission d'offrir une « halte », une pause pour rebondir et trouver d'autres solutions au plus vite.

Nous observons parmi ces personnes qui fréquentent régulièrement la halte, 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.

Données qualitatives

➤ 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.

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

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.

Si ces entretiens 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.

En effet, entre janvier et juin, on remarque que plus de 30% des entretiens réalisés l'ont été avec des personnes qui relevaient d'autres dispositifs.

De plus, 17 entretiens sur les 83 réalisés en 6 mois ont eu lieu avec des personnes qui appellent quotidiennement le 115 et qui n'ont pas obtenu de place. L'accueil de ce public qui se voit contraint de se présenter à la halte faute de place dans les dispositifs adaptés est nécessaire.

➤ Actualités 2019

Horaire de fermeture du matin élargi

Depuis sa création en 2008, la halte ouvre à 20 h et ferme le matin à 7h. Depuis juillet 2019, la halte conserve le même horaire d'ouverture mais ferme désormais le matin à 9h30. Nous constatons après plus de 4 mois de fonctionnement, que ce nouvel horaire a eu des impacts positifs :

- Une réponse aux besoins du public : les usagers ont été sollicités et consultés au travers d'interviews réalisés dans le cadre du projet « la ville la nuit »
- Une influence sur l'ambiance du matin qui se traduit par des tensions moins fréquentes
- Possibilité d'accueillir tôt le matin des personnes qui n'ont pas eu accès à la halte le soir et qui ont dormi dehors, en squat...
- Une présence possible le matin des intervenants socio-éducatifs et/ou de partenaires. Cet horaire élargi est une plus-value en termes de continuité d'accompagnement des personnes accueillies
- La mise en place d'actions axées sur la santé: permanence infirmières sophrologie, podologie.

Actions santé bien-être

Cette année, la halte a proposé des temps dédiés au « prendre soin » et au « mieux-être »

- permanence infirmière
- séance de sophrologie
- soins de podologie

Ces permanences ont pu se dérouler 1 fois par semaine le matin et la participation des accueillis à ces actions indiquent qu'elles répondent à un vrai besoin. Ces actions participent à veiller sur les problématiques de santé, en lien avec les professionnels de l'équipe et contribuent à l'orientation des personnes vers les soins. C'est pourquoi, la halte envisage de poursuivre ces actions

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 co-location 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 studioVives
- 9 places en logement diffus dans le quartier de Bellevue et des Dervallières

L'équipe

L'équipe pluri professionnelle du CHU 24bis est composée de 6 Intervenants de Proximité (IP), dont 2 travaillant exclusivement la nuit, 3 Intervenants Sociaux Educatifs et d'un chef de service.

Accueil d'urgence

Pour les personnes accueillies en urgence : 18 places sur lesquelles les personnes sont orientées pour une ou deux nuits

- **538 personnes différentes** ont été hébergées
- La plupart des personnes (503) ont été accueillies sur plusieurs séjours courts avec une **durée moyenne de séjour de 5 nuits**, ce qui représente 2018 séjours.
- Le taux d'occupation était de 100%

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.

- **31 personnes différentes** ont été hébergées en principe de continuité (25 en 2018)
- 15 personnes sont sorties au cours de l'année 2019 après **un séjour dont la durée était en moyenne de 184 jours** (286 jours en 2018), soit 6 mois, il est noté une baisse de la durée de séjour en 2019 notamment dû à deux fin de prise en charge pour violence et un départ volontaire

Les places PC n'ont jamais été vides, puisque dès lors qu'il y a une place disponible, elle est mise à disposition du 115 pour y orienter des personnes pour une ou deux nuits (urgence) en attendant le positionnement d'une personne en continuité.

Caractéristiques du public

On ne parle ici que des personnes accueillies en principe de continuité. Nous constatons toujours **des personnes en situation de grande précarité**, et la plupart des indicateurs se dégradent.

32% des personnes est en errance depuis plus de 3 ans (36% en 2018 ,46% en 2017)

35 %des personnes n'a jamais travaillé (32% en 2018, 31% en 2017)

49% des personnes ont une qualification inconnue essentiellement le public étranger et 23% sans aucune qualification

52% des personnes n'ont pas de ressources

28% des personnes acceptent mal ou refusent les soins (28% en 2018, 29% en 2017)

19% des personnes a des troubles psychiques,

16% est dépendant des produits illicites,

16% de l'alcool,

23% ont des problèmes somatiques

Souvent il y a question de cumul de problématiques

Sorties

Parmi les personnes en pc sorties au 31 décembre 2019, nous constatons 73, % de sorties positives, dont 53% en insertion (CHRS) et 20 % vers le logement (logement autonome dont 2 en logement social et 1 en privé)

Cependant, le nombre de personnes sorties au 31 décembre 2019 est inférieur à 2018 (83%) les raisons sont les durée 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).

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).

Public

- Publics en situation de vulnérabilité, avec une problématique sociale : isolés socialement, sans domicile fixe, majeurs protégés, bénéficiaires du RSA, personnes avec des difficultés d'insertion (emploi/formation), personnes avec des problématiques liées à l'immigration (mineurs-non reconnus mineurs, demandeurs ou déboutés du droit d'asile, primo-arrivants, citoyens européens) ...
- Publics avec des problématiques sanitaires : personnes atteintes de troubles psychiatriques stabilisées ou non, personnes rencontrant des difficultés psychologiques ou physiques...

L'équipe « salariés »

L'équipe se compose de bénévoles et de professionnels telle que :

- ✓ Un chef de service mutualisé
- ✓ Deux éducatrices spécialisées à temps plein, intervenante socio-éducative (ISE)
- ✓ Deux salariés dont un chef cuisinier à temps plein et une aide cuisinière
- ✓ Un animateur à temps plein

L'équipe « bénévoles »

L'équipe 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'événements, 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).

Données quantitatives

➤ Fréquentation

Il est difficile de quantifier avec précision les passages des personnes à l'accueil de jour au regard des modalités d'accueil et de l'organisation du service (accès libre au lieu). Environ quatre-vingt personnes passent tous les jours à La Claire Fontaine. Ceci représente plus de 17 500 passages.

Les données chiffrées recueillies sur la fréquentation de la restauration permettent toutefois d'avoir des indications précises sur le nombre de repas servis.

12287 repas en 2019 ont été servis pour les accueillis à La Claire Fontaine sur 224 jours d'ouverture soit une moyenne de 54,85 personnes par jour sur les deux services du repas. Chaque repas est vendu à 1€70.

Le nombre de repas servis reste stable par rapport à 2018. Le nombre de personnes différentes en revanche n'a pas pu être quantifié avec précision en raison d'un changement de recueil de données et de la mise en place d'un logiciel en expérimentation depuis le mois de septembre.

Nous constatons une très forte augmentation du nombre de personnes refusées faute de places. En 2019, 890 personnes ont été refusées. En comparaison, 154 refus ont été comptabilisés en 2018. La fréquentation de la restauration peut être très forte certains jours du mois, conduire à de nombreux refus et ralentir à d'autres jours. Il est souvent difficile de repérer les raisons de la sur fréquentation car elle peut être très variable. Cependant pour cette année, l'équipe a pu identifier cette hausse des venues par la présence de groupes issus du gymnase Jeanne Bernard et a dû refuser jusqu'à 32 personnes par jour en mars et avril contre une moyenne de 3 ou 4 habituellement. Quand cela est possible, nous essayons alors de leur proposer une collation gratuite à partir de 14h.

➤ Caractéristiques du public accompagné à La Claire Fontaine

Nous donnons ici les chiffres pour un panel de 150 personnes accompagnées.

Nous observons une légère baisse du nombre de femmes accueillies en 2019 (21% en 2018).

50 % du public accueilli correspond à la tranche d'âge de 26 à 45 ans.

Parmi les 150 personnes rencontrées, nous observons une augmentation des personnes de plus de 60 ans 14% en 2019 contre 4% en 2018.

La majorité des personnes fréquentant La Claire Fontaine, vivent à la rue en squat, en hébergement provisoire chez des tiers, en structure d'hébergement d'urgence... Ainsi, 81% des personnes rencontrées sont sans solution de logement dont 9% en structures d'hébergement stabilisé (CHRS...).

Nous observons un nombre toujours aussi important de personnes sans ressources et des personnes au RSA (38%) Cette augmentation est constante depuis ces dernières années : 7% en 2016, 13% en 2017, 25% en 2018 et 26 % en 2019. A noter aussi que 13% des personnes rencontrées sont bénéficiaires de l'ADA. Seulement 4% des personnes a une activité salariée.

Une majorité des personnes accueillies, lors de problématiques médicales constatées, accepte et bénéficie d'une prise en charge. Cependant, l'équipe a pu constater que cet accompagnement médical n'est pas toujours suivi et qu'un travail à l'éducation thérapeutique nécessite d'être initié. De plus le suivi psychiatrique reste encore très complexe à accompagner. Ainsi, nous observons que plus de la moitié des personnes rencontrées acceptent mal ou refusent une prise en charge médicale.

Données qualitatives

➤ 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 nécessitent une capacité d'adaptation et de discernement des professionnels dans l'accompagnement socio-éducatif.

➤ 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.

L'année 2019 a été marquée dans le cadre du projet associatif, par des temps de travail en co construction entre salariés accueillis et bénévoles. A l'échelle de La Claire Fontaine, les accueillis ont participé et participent activement au fonctionnement quotidien (service au bar, service à table, aide au nettoyage et au rangement..). Dans une dynamique réflexive, les accueillis maintiennent leur envie de participer et de transmettre leurs expertises sur les pratiques d'accueil. De ce fait, l'équipe veille à ce que cette dynamique se poursuive et se développe afin de poser des bases solides et sécurisées pour le futur centre d'accueil 5 Ponts. De la même manière, les professionnels encouragent et renforcent auprès des bénévoles leur capacité d'être acteurs dans cette dynamique de changement.

➤ Constat, réflexions et propositions

Au cours du 1er semestre 2019, l'équipe de La Claire Fontaine a dû faire face à une augmentation significative des personnes accueillies et notamment sur l'espace de restauration. (cf. données quantitatives)

Dans ce contexte, l'équipe a réorganisé le temps d'attente à la restauration et s'est consacrée à la gestion des flux de personnes dans le collectif. Une pratique inédite qui fut éprouvante pour l'équipe au quotidien avec un impact sur l'accueil et remettant en question la mission première d'accueil social et éducatif au profit d'une fonction axée sur la sécurité.

L'équipe constate une altération de la prise en charge sanitaire pour les personnes souffrant de troubles psychiatriques, une prise en charge qui ne se réalise que très peu dans une dimension globale et clivée entre les dimensions sociales et sanitaires.

Au sein de l'accueil de jour, pour la question de la mise à l'abri et de l'hébergement nous souhaitons poursuivre la dynamisation du travail de collaboration avec le SIAO et les services du 115 en vue d'un meilleur accès à ces services pour les personnes accueillies.

Animation

Les années précédentes, l'animation était confiée à deux salariés en contrats aidés. En 2019, un poste d'animateur à temps plein a été créé.

L'animateur travaille en lien étroit avec les intervenantes socio-éducatives avec lesquelles il participe activement à la vie quotidienne du collectif. Pour réfléchir les projets d'animation, les réunions d'équipe permettent de croiser les regards et de penser collectivement les projets. Selon leurs disponibilités, les membres de l'équipe éducative participent aux animations et au besoin, prennent le relais de l'animateur pour une continuité de l'activité.

Perspectives 2020

- 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 mutualisées avec l'accueil de nuit, la halte ; actions favorisant le bien-être de la personne accueillie : podologie, sophrologie, ostéopathie.
- Développer des actions de formation. Les bénévoles sont demandeurs de formation autre que par l'expérience de terrain (approche théorique sur l'écoute active et de l'accompagnement au sens large). Ils expriment aussi apprécier les temps quotidiens de briefing et débriefing où se croisent les pratiques de chacun afin de favoriser la cohérence d'action. L'équipe est en réflexion sur la mise en place de temps d'échanges autour des pratiques partagées bénévoles-salariés, qui à plus long terme pourraient être ouverts aux personnes accueillies (thématiques telles que : penser l'accueil de personnes ayant des problématiques d'hygiène, la question de la gestion de l'agressivité et de la violence...).
- 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.

Paroles de bénévoles

« Je viens à La Claire Fontaine avec plaisir. Cette année, les salariés sont plus apaisés, le collectif plus constructif. Beaucoup de nouvelles personnes sont venues. Ce qui est aussi différent cette année, c'est que l'on est en mouvement pour rendre les accueillis plus acteurs dans notre organisation au quotidien. Spontanément, des accueillis se proposent à participer avec nous au service à table, à la vaisselle...Et puis, pour les bénévoles qui se sentent prêts, accompagner les accueillis dans des sorties en extérieur (cinéma, la Maison des jeux, la Sauge...) est très appréciable.

En 2019, il y a eu moins de violence que l'année précédente. L'équipe est renforcée et c'est important. Et puis, il y a beaucoup plus beaucoup plus de personnes qui restent l'après-midi. Après le repas, nous nous installons à une table avec les accueillis autour de discussions, de jeux, d'animations, l'ambiance est agréable

Paroles d'accueillis

« J'aime bien venir car je suis bien ici à La Claire Fontaine, je viens souvent et je continuerai à venir. Les repas sont bons mais on n'a pas assez de temps pour manger. Quand on va partir, je continuerai mon chemin avec vous. Parfois quand même, ce n'est pas sympa surtout quand il y a des gens qui ont bu et quand je vois comment ils parlent aux salariés qui ne sont pas là pour entendre des insultes, je me mets à leur place ».

« La 1^{ère} fois que je suis venue, j'ai été bien accueillie, on m'a expliqué comment ça se déroulait. On mange bien ici et ce n'est pas cher. J'aime bien donner un coup de main, ça me vide l'esprit et ça m'évite de ruminer. Même l'après midi, on est dans une ambiance, il y a des jeux, des activités. Que je joue à la belote ou que je n'y joue pas, ça fait du bien de voir du monde parce que quand on se trouve dans la solitude... »

D) MAISON RELAIS - StudiOvives

Introduction

La maison relais StudiOvives 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 de vivre de manière autonome grâce à des studios indépendants tout équipés. Elle propose le vivre ensemble, avec ses 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 StudiOvives dispose de 20 logements type studio. Chaque logement contient une cuisinette équipée et une salle de bains / WC. La structure bénéficie d'un conventionnement 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 a permis une mutualisation, de locaux et de personnel avec le CHRS le VAL et le dispositif KerOvives.

Le public

En 2019, la Maison Relais accueille 15 hommes et 5 femmes, isolés avec un certain degré d'autonomie, 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.

StudiOvives 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. 62% des personnes sont présentes depuis 2014, 19% sont présentes depuis plus de 3 ans, 1 personne est sortie en 2019 et deux sont décédées.

Caractéristiques du public logé à la maison relais « studiOvives » et résultats

Les résidents de la Maison relais sont en grande partie des hommes, malgré la volonté de la structure de mixer les genres.

Les femmes ne représentent que ¼ du public accueilli

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 pour du logement HLM ou du CHRS.

80% des résidents ont plus de 44ans et rencontrent dès cet âge des problèmes liés au vieillissement, avec une perte d'autonomie à vivre en logement seul

Les personnes logées sont dans la grande majorité en situation très précaire. 55% des résidents de la Maison relais vivaient à la rue ou dans le dispositif de l'urgence, avec peu d'expériences en logement. Ce qui demande aux salariés de la MR d'accompagner le « savoir habiter ».

75% des personnes au sein de la maison relais perçoivent une allocation d'adulte handicapé. Le séjour en Maison Relais a permis de stabiliser la situation de trois personnes en 2019, avec la mise en place de mesures judiciaires. Le pourcentage de résidents sous protection judiciaire reste pour autant relativement stable entre 2018 et 2019

Données qualitatives

L'accompagnement proposé à la Maison Relais est le « savoir habiter », l'aller et le retour vers la « société ».

➤ Veille sociale

Une présence quotidienne est assurée par l'équipe pluridisciplinaire du lundi au vendredi et une journée en alternance sur les weekends.

Les résidents sont 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 qu'ils éprouvent.
- 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.
- Orienter les résidents et faire le lien vers et avec le tissu social de proximité : CMS, médiateurs de rue, accueil 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 du CHRS et 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 qui sont des espaces mutualisés avec le CHRS. Il fallut en 2018 réduire les horaires d'accès aux locaux collectif de 8h30 à 17h et fermeture nocturne, suite à des dégradations.

Il est primordial pour l'équipe pluridisciplinaire de favoriser le vivre ensemble. En effet, chaque locataire doit avoir des instances définies afin de déposer ses difficultés, mécontentements, mais aussi leurs avancées et objectifs personnels concernant la vie en communauté. Pour cela, il existe la réunion résidents mutualisé avec le CHRS, proposée une fois par mois, afin que chacun puisse se sentir acteur au sein de son logement et dans le collectif.

➤ 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

➤ Veille sanitaire

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

Ce que nous pouvons constater avec cette année écoulée est que les pathologies liées au vieillissement prennent de plus en plus de place au sein 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 ».

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 développer le réseau de soins partenarial.

Le maintien à domicile est privilégié mais arrive souvent à ses limites au vu de la dépendance croissante des hébergés et une orientation vers des structures médicalisées est parfois nécessaire. Pour favoriser le maintien à domicile, l'association a fait le choix de recruter une infirmière (IDE) qui ne fait pas d'acte technique, mais qui permet l'évaluation en amont de situations préoccupantes. Elle permet un lien privilégié avec le secteur sanitaire 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 mutualisé sur le CHRS et la MR 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 (5 ponts, réduction de risques, coordination sanitaire....).

L'acceptation du soin par les résidents de la Maison Relais est en nette progression depuis ces deux dernières années. Résultat en progression dû à la veille sanitaire opérée par le binôme « hôte de maison, infirmière »
Un grand nombre de résidents cumulent différentes problématiques sanitaires.

Fin 2018, nous souhaitons développer le réseau de soins partenarial et développer des permanences sur les structures d'accueil de jour et de nuit.

Ainsi, l'infirmière a pu mettre en place des permanences de soins au sein de la Halte de Nuit 44, une fois par semaine les jeudis matin en binôme avec l'infirmière de la Tannerie de l'association Saint Benoit-Labre ; ainsi qu'une permanence au sein de l'accueil de jour La Clairefontaine une fois tous les quinze jours le vendredi après-midi.

Le but de ces permanences est de faciliter l'accès aux soins pour des personnes qui en sont très éloignées, orienter, faire une première évaluation diagnostic, aider à la prise de rdv avec les professionnels de santé libéraux grâce au réseau partenarial actuel, proposer des soins de base tels que des pansements simples par exemple.

➤ Veille logistique

En 2019, il a été décidé de mutualiser l'agent de maintenance sur l'ensemble du pôle. Effectivement les personnes que nous accueillons doivent être autonomes. Les résidents sur-solliciter l'agent de maintenance, plutôt que d'apprendre à ses gestes quotidiens (ex : changer une ampoule, décongeler son frigidaire).

Il a été aussi constaté que la plupart des résidents n'entretiennent pas ou mal leurs logements, provoquant ainsi le vieillissement prématuré des locaux, ainsi que leur délabrement. Une veille logistique est donc indispensable au bon fonctionnement de la structure. Pour cela, il a été mis en place des visites « techniques » tous les six mois pour faire le point sur l'état général des logements. Ces visites techniques sont assurées par l'hôte de maison en binôme avec la personne en charge de la maintenance afin de lister tous les travaux à faire.

Par la suite, des « fiches travaux » sont envoyées à la responsable logistique et depuis septembre au gestionnaire logement en poste sur le pôle Nantes Métropole. Ce dernier peut faire intervenir des prestataires extérieurs pour les travaux. La prise en charge des travaux peut-être longue, dépendant des professionnels disponibles.

En 2019, il a été mis en place un téléphone accessible à tous, afin de joindre les services d'urgence en cas de problème.

E) KerOvives

Introduction

Le dispositif KerÔvives a aujourd'hui deux ans. Pour rappel, ce projet expérimental fait suite aux projets portés par l'association les Eaux Vives durant les périodes hivernales entre 2013 et 2016 pour des personnes éloignées de toute prise en charge. Ce dispositif a été rendu possible par la décision de la DRDJSCS de financer la pérennisation de 5 places « hiver » au cours de l'année 2017.

KerÔvives diffère des projets portés jusqu'à présent, en ce sens qu'il propose des logements autonomes diffus alors que les précédents projets se concentraient sur une même structure sous forme collective mais avec des espaces individuels.

Les constats et les expériences des années passées ont orienté le projet. Pour accéder à un logement, il est habituellement demandé à la personne de prouver son inscription dans une démarche d'insertion et de démontrer sa capacité à habiter. Or, une personne qui est dans un parcours d'errance depuis de nombreuses années peut se retrouver en difficulté pour, justement montrer sa capacité à habiter.

Ce dispositif concerne des personnes, homme ou femme, dites « grands exclus », y compris celles considérées comme « éloignées du logement » (par le fait de leur addiction, leurs troubles de santé mentale, etc.) et qui refuse toute solution d'hébergement institutionnel ou qui en sont exclues. Il s'agit pour nous d'aller au-devant des personnes dans leur logement pour envisager un accompagnement. Aussi, le seul prérequis est 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 dans le quotidien. 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.

Organisation du dispositif

➤ 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.

Le parc immobilier du dispositif a été modifié cette année. En effet, suite à des dégradations d'un appartement, des nuisances sonores répétées dans un autre, et un besoin de protection pour une personne, trois hébergés ont déménagé en 2019.

Les logements sont désormais 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.

➤ L'équipe

En 2019, suite à une réorganisation des services au sein de l'association, un changement de Chef de Service (CDS) s'est opéré sur le dispositif. Ce changement de cadre a permis de rendre officielle la présence de l'Intervenante Socio-Educative (ISE) au sein des bureaux de StudiÔvives et une mutualisation des compétences des professionnels (Maison Relais/CHRS/ KerÔvives).

➤ 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. Ce contrat est toutefois léger et s'adapte à la personne.

Caractéristiques du public hébergé

Les personnes hébergées en 2019 sont tous des hommes âgés entre 44 et 52 ans ayant eu un parcours de rue de plusieurs années, avec des problématiques diverses : santé mentale, addictions, poly consommations, et avec des habitudes de rue bien ancrées : vie en extérieur, mendicité, ramassage de mégots, distribution alimentaires des associations, etc.

Chacune des personnes hébergées dans le cadre du dispositif, a eu l'expérience d'un long passage de vie à la rue et dans différentes structures de l'urgence nantaise (place en urgence ou en stabilisation à la Maison de Coluche, à l'association Saint Benoit Labre, 24 bis, etc) mais n'a pas réussi à se stabiliser sur un projet d'hébergement, trouvant les structures collectives ou semi collectives trop contraignantes (horaires, collectivité, addiction, hygiène).

Sur les cinq personnes orientées en novembre et décembre 2017, quatre le sont toujours au 31 décembre 2019. Une personne est sortie du dispositif en mars 2019 pour intégrer une maison relais.

F) CHRS Le Val

Introduction

Le CHRS diffus « Le Val » est un établissement du Pôle Nantes Métropole, de l'Association Les Eaux Vives. Lors de son ouverture en juillet 2011, le CHRS avait une capacité d'accueil de 16 places, pour personnes isolées et couples sans enfants. Dans ses premières années de fonctionnement le CHRS n'avait pas de bureau stable et les 16 logements étaient repartis sur l'ensemble de l'agglomération. L'ouverture en 2014 de la Maison Relais StudiÔvives, située au 116 bd Dalby a permis une mutualisation des bureaux et de moyens.

Le CHRS a pu résilier les logements les plus éloignés et capter de nouveaux logements dans le secteur Est de Nantes.

Le public

➤ Profil des résidents accueillis

Des usagers isolés majoritairement masculins. 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 (impôts, budget/dettes, lien avec les services liés à l'emploi –Pôle Emploi, Unité Emploi, Cap Emploi, etc-)

Quatre familles monoparentales : elles sont composées par une mère et un enfant. 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. Et les deux dernières sont des femmes séparées sans emploi accompagnées d'adolescents en difficultés.

Trois familles composées d'un couple et de leurs enfants. Leur situation administrative est un frein à l'accès au logement social. Dans les 3 couples, l'homme travaille 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.

Données quantitatives

CHRS insertion (16places)	• CHRS stabilisation (3 places)
<ul style="list-style-type: none">• 4 femmes isolées	<ul style="list-style-type: none">• 1 femme seule avec enfant
<ul style="list-style-type: none">• 2 couples avec enfants	<ul style="list-style-type: none">• 1 couple avec enfant
<ul style="list-style-type: none">• 2 femmes seules avec enfants	
<ul style="list-style-type: none">• 7 hommes isolés	

➤ Composition familiale

Sur l'insertion les ménages isolés sont majoritairement masculins.

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 l'une d'entre elles est 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.

➤ Age des ménages

Sur l'ensemble des ménages accueillis au CHRS, un quart des personnes sont des jeunes de moins de 25 ans et en majorité des mineurs. Une majorité des personnes résidentes est âgée entre 26 et 60ans. Les plus de 55 ans ne représentent qu'une partie infime du public accueilli.

➤ Situation des ménages avant le CHRS

70% de ces personnes est arrivé en CHRS, après un passage via l'urgence sociale, suite à une rupture (familiale, conjugale ou professionnelle).

1 famille composée d'un couple et de 2 enfants, ont eu un parcours sur des camps, avant d'être orienté sur le CHRS.

Deux familles composées d'un couple et de leurs enfants étaient hébergées par le 115 sur des places hôtelières.

➤ Scolarité, qualification et emplois des ménages

Pour 50% des ménages, la scolarité et la formation restent inconnues, il s'agit pour la plupart de nouveaux résidents dont la situation est en évaluation. 14 % des suivis (essentiellement des personnes en attente de régularisations n'ont pas eu de scolarité)

30 % des personnes ont un début de scolarité à l'étranger dont deux femmes qui n'ont pas été au-delà de primaire. Par ce fait l'insertion par le travail reste difficile.

Plus de la moitié des ménages sont sans emploi et la majorité n'ont jamais travaillé

➤ Ressources

32% des personnes hébergées sont déclarés sans ressource. Toutes sont en attente 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

Une moitié de résidents a un suivi régulier au niveau médical (service spécialisé en addictions, médecins psychiatres, médecins généralistes, CMP)

➤ Sortie du CHRS

En 2019 la majorité des personnes accueillies ont quitté la structure vers un bailleur social, via les contingentements préfectoraux. Six personnes ont accédé ainsi à un logement de façon autonome. La 7eme personne sortie a eu une fin de prise en charge pour inoccupation du logement depuis plus de 3mois, non adhésion à l'accompagnement et absence de lien avec le professionnel et l'association.

- La surcapacité sur la stabilisation et l'insertion est due à la présence d'enfants
- La durée moyenne séjour des personnes sorties est de 846 Jours. Il est constaté une baisse des durées de prises en charges. Pour autant deux personnes comptabilisent à elles seules 2373 jours de présence.
- 1182 jours pour une personne hébergée dont la situation sanitaire et sociale ne permettaient pas, sans stabilisation, une orientation vers le logement social.
- 1191 jours pour une situation d'une personne en attente d'un titre de séjour permettant l'accès au logement social

➤ Renouvellement du parc locatif

3 logements sociaux de grande taille (T3 et T4) ont permis dans l'année 2019 d'installer 2 nouvelles familles. Le baux de 4 studios diffus ont été résiliés pour insalubrité ou dû à l'éloignement géographique. Trois d'entre eux après travaux ont été réattribués à d'autres services de l'association.

Objectifs 2020

Le CHRS a toujours pour objectif en 2020 une recherche des baisses des couts de fonctionnement, tout en maintenant la qualité des prestations. Pour ce faire plusieurs pistes sont en réflexion.

Il est également réfléchi sur une mutualisation de l'équipe éducative de KerÔvives avec le CHRS, sous réserve d'une pérennisation du dispositif « grands désocialisés »

G) Expérimentations 5Ponts

Introduction

En vue de l'ouverture en 2020 des 5ponts, regroupant notamment 3 structures du Pole Nantes Métropole (l'accueil de jour La Claire Fontaine, le CHU 24bis et son extension Saint Martin, la Halte de Nuit44), une phase d'expérimentation/recherche action a débuté au mois de mai 2018.

Cette expérimentation a pour but d'évaluer et mettre en œuvre le changement des pratiques mais également de permettre l'élaboration d'un projet d'établissement regroupant les différents aspects de ce projet innovant.

DPH (Dispositif Premières Heures)

Le Dispositif Premières Heures (DPH) a vu le jour à Paris en 2008. Porté par Emmaüs défi, il part du constat que les dispositifs de réinsertion par l'emploi proposés sur le territoire ne sont pas en adéquation avec les problématiques d'un public à la rue. DPH propose une alternative à l'insertion classique, il fait de l'emploi un outil permettant de retrouver un certain pouvoir d'agir.

En adaptant le travail à la personne (et non l'inverse), en adaptant le volume horaire, il permet à la personne victime d'exclusion de retrouver à son rythme une activité professionnelle lui permettant de retrouver confiance en soi et de reprendre sa vie en main. Depuis juin 2019, le dispositif premières heures est expérimenté et repris par Les Eaux Vives à Nantes avec le soutien de l'association intermédiaire Partage 44.

➤ DPH en chiffres

Depuis juin 2019, 10 personnes ont travaillé au sein du dispositif, 3 femmes et 7 hommes. En moyenne 117 heures par mois ont été effectuées avant la sortie (sur 4 salariés).

➤ Projection

Le dispositif devrait évoluer dans l'année pour proposer d'autres activités professionnalisantes : Début 2020, des contrats pourraient également être mis en place sur le potager de la cantine et ensuite en 2021 sur la ferme urbaine des 5ponts. Le dispositif débouche actuellement essentiellement sur des CDDU (contrat à durée déterminée d'usage) à Partage 44. Il pourrait évoluer et proposer d'autres débouchés comme la formation via Unité Emploi, les chantiers d'insertion de Saint Benoit Labre...

Troc temps

« Troc temps » était une activité en cuisine, organisée une fois toutes les deux semaines et supervisée par l'équipe des expérimentations de concert avec l'équipe cuisine présente le jour de l'action.

Contrairement à DPH, Troc temps n'était pas un travail, cette activité ne délivrait pas de contrat de travail et ne proposait pas une activité quotidienne ou récurrente en cuisine ; mais proposait en contre partie des repas gratuits à La Claire Fontaine (1 repas pour 1 heure en cuisine).

➤ Évolution et Projection

De janvier à mai 2019, 11 actions en cuisine ont été menées avec 11 accueillis dont 3 femmes. 2 désistements ont eu lieu.

Lors des réunions d'information collective une dizaine d'accueillis étaient présents. 5 se sont dits intéressés. L'équipe a réfléchi à l'articulation entre DPH et Troc temps. Les deux ne peuvent pas coexister malgré qu'ils ne répondent pas exactement aux mêmes objectifs (dynamisation vs insertion vers l'emploi) et qu'ils ne s'adressent pas au même public (public régularisé et bénéficiant d'un droit au travail vs public migrant ou

retraité). En effet il paraît compliqué que des accueillis soient en DPH et donc rémunéré pendant que d'autres effectuent le même travail mais sans salaire (Troc Temps). L'expérimentation s'est donc arrêtée en mai 2019.

Le jardin ambulant

➤ Jardin Ambulant 24 Bis et Maison de Quartier Champs de Mars

L'expérimentation du Jardin Ambulant par l'équipe dédiée a débuté en janvier 2019 dans la cour du 24Bis et à la Maison de quartier Champs de Mars avec la mise en place d'ateliers hebdomadaires.

➤ Temps forts du Jardin Ambulant

30 avril Pose de la Première Pierre Projet 5Ponts, présentation par le groupe du pot réalisé ensemble.

1er mai Fête des voisins à la Halte de Nuit

25 mai Fête du Lai de Mai, quartier du champ de Mars avec voisins et accueillis du 24Bis.

21 juin Jardin Simone, aide à la rénovation du jardin, projet porté par un voisin du quartier.

27 juillet Dernier atelier Jardin Ambulant, repas partagé, moment de convivialité pour clore l'année.

➤ Constat de réévaluation du projet

Les ateliers Jardin Ambulant se sont déroulés de janvier à fin juillet 2019. L'expérimentation Jardin Ambulant a permis d'identifier les freins mais également de pointer les bonnes pratiques et de nourrir la réflexion et de faire des constats pour les futures expérimentations en préparant l'ouverture des 5ponts. Il est donc décidé d'arrêter l'expérimentation sous cette forme. De plus l'équipe d'expérimentation a décidé de se concentrer sur le futur quartier des 5Ponts et donc de s'installer sur la Maison de Quartier de l'île.

La Sauge

Les ateliers à la Sauge ont débutés le 16 avril 2019 et ont eu lieu toutes les deux semaines jusqu'au 16 juillet pour une pause estivale. Les ateliers ont ensuite repris le 17 septembre et continuent actuellement.

Le projet, de concert avec La Sauge, est d'expérimenter notre partenariat dès aujourd'hui afin de proposer :

- Des activités ponctuelles proposées aux usagers de nos structures. Ces temps auraient pour objectif la mise en action par le biais du jardinage.
- Un encadrement professionnel qui participerait également à la valorisation des usagers.

Le potager de la cantine

Le potager de la Cantine est un partenariat qui a débuté en 2017. L'équipe des expérimentations l'a repris à partir du mois de mars 2019 à raison d'un atelier par mois. Il s'agit d'activités de jardinage encadrées par les professionnels du Potager de la Cantine et l'équipe d'expérimentation. Les usagers s'inscrivent à la Claire Fontaine en amont puis un animateur de l'équipe d'expérimentation accompagne le groupe sur le lieu pour un temps de maraichage où il leur est donné des tâches précises à effectuer. L'équipe du Potager de la Cantine est très présente et accompagne dans chaque activité.

➤ Constat de évaluation

Les ateliers mensuels du Potager de la Cantine permettent une dynamisation et une mise en action de nos usagers. Nous avons pu observer que les usagers reviennent d'une fois pour l'autre.

Il y a une valorisation des participants par le biais d'activités « professionnalisantes » dispensées par le Potager de la Cantine, ainsi que la valorisation de leurs implications.

L'expérience est très riche et va continuer après une pause hivernale pour des raisons pratiques. A court terme, il est en réflexion d'expérimenter la professionnalisation par des contrats DPH avec le Potager de la Cantine.

La Nizanerie

Le partenariat entre l'association de quartier La Nizanerie et les Eaux vives existe depuis longtemps de par la proximité avec la Halte de Nuit.

Dans le souhait de travailler avec les associations et voisins dans le futur quartier des 5Ponts, l'équipe d'expérimentation a participé à de nombreuses activités menées par la Nizanerie.

Le groupe a ainsi participé fin septembre 2019 à la construction d'un four à pain dans la rue Nizan avec un professionnel de l'éco-construction. Les accueillis ont ainsi partagé une journée avec un groupe de voisins.

En octobre, la Nizanerie avait convié les voisins et accueillis pour construire de nouveaux bacs de jardinage pour le jardin partagé. Les accueillis se sont investis en nombre à la réalisation.

En novembre La Nizanerie a entrepris la construction d'un kiosque avec un groupe de jeunes architectes. Des accueillis sont venus participer avec les expérimentateurs une première journée puis un petit groupe est retourné sans accompagnement le jour suivant pour finir la construction.

Système D

L'un des enjeux des expérimentations est la rédaction d'un guide des bonnes pratiques, comme base à la rédaction du projet d'établissement des 5Ponts. L'équipe des expérimentations développe des projets au sein des structures existantes afin d'identifier « les outils » qui permette la mobilisation des accueillis et des bénévoles. C'est dans cette optique que les ateliers « Système D » ont été pensés.

Système D est un atelier autour du développement durable les mardis après-midis à La Claire Fontaine. Il a eu lieu jusqu'en juin 2019.

Plusieurs ateliers sont proposés aux accueillis tels que : création de tisanes, fabrication de cendrier de poche avec des briquettes de jus de fruits, fabrication de produits de beauté et d'entretien naturels, création de tablier avec de la toile cirée récupérée...

Chiffres

286 participations ont été recensées sur les différentes activités autour de la ferme urbaine avec une moyenne de 5 participants par atelier.

87 personnes différentes ont participé dont 32 femmes.

69 événements ont eu lieu.

Sur l'ensemble des participants, 15 étaient des voisins.

Activation d'un Quartier Solidaire

Lien avec le quartier

La mission « médiation et activation d'un quartier solidaire » pilotée par le CCAS a vu le jour afin de créer une dynamique solidaire et collective autour du Projet 5Ponts et préparer l'arrivée du projet sur un quartier en mutation. Leur second objectif est d'identifier les éléments de l'expérimentation transposables et reproductibles.

La mission a lieu en 2 temps :

- Cadrage et ingénierie de la mission
- Démarche d'action et prospective

C'est dans ce second temps que l'équipe d'expérimentation s'inscrit dans la mission. 9 actions sont programmées de septembre 2019 à juillet 2020.

La Rustinette

L'équipe d'expérimentation a réfléchi à comment rencontrer les voisins du quartier des 5Ponts autour d'une activité qui combine échange de connaissances et petit coup de main. La rencontre avec l'atelier du Pignon, situé à l'autre

bout de l'île de Nantes, a été le déclencheur. Leur expérience de réparation de vélos nous a permis de penser le projet pour une implantation future sur le site des 5Ponts.

Durant le mois de novembre et de décembre 2019, un expérimentateur et un accueilli se sont formés à l'atelier du Pignon. Ils ont été rejoint sur la fin par un second accueilli qui avait déjà des connaissances dans le domaine. L'expérimentateur et les 2 accueillis sont donc les « experts » qui peuvent dorénavant transmettre leur savoir-faire au sein d'un nouvel atelier à La maison quartier de l'île (échange de savoirs entre voisins et personnes accueillies).

➤ Objectifs

Ouverture sur le quartier et inclusion du voisinage : par le biais d'atelier réparation vélo bi hebdomadaire gratuit et ouvert à tous. Offre qui n'existe pas sur cette partie du territoire de l'île de Nantes.

Changement de regard : partage de savoirs entre voisins et usagers.

Mise en place du même atelier sur les 5ponts : Un local avec accès sur le jardin est prévu sur le site des 5ponts. Un tel atelier permettrait l'ouverture du centre vers l'extérieur (proximité direct de la résidence étudiants, seul offre comparable du quartier.)

Création d'un parc à vélo : Les 5Ponts

H) RELOGIP

Rappel du projet

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

Les évolutions de l'année 2019

➤ Stabilisation du service RELOGIP 44

Après une année 2018 marquée par une réorganisation du service RELOGIP 44, l'année passée a permis au service de se stabiliser. De ce fait, nous avons pu mettre en pratique les outils mis à jours en 2018. Le début de l'année 2019 a permis à l'équipe de poursuivre l'actualisation de ces outils tels que le contrat d'hébergement.

L'équipe a également commencé à travailler avec un nouvel outil de gestion locative (LOCKIMMO) afin de faciliter l'édition d'avis d'échéances à destination des familles.

➤ Recrutement d'un chargé de gestion locative

En 2019, l'association s'est dotée d'un chargé de gestion locative. Cela a permis au service RELOGIP 44 de consolider son lien avec les bailleurs, de faciliter la captation de logements pour les ménages nouvellement orientés et le relogement de certaines familles.

➤ Stabilisation du réseau partenarial

La mise en lien des ménages avec un certain nombre de partenaires est nécessaire pour faciliter à la fois leur installation dans un nouveau quartier, assurer ponctuellement des aides financières pour les familles sans ressource à leur arrivée, inscrire les personnes non francophones à des cours de français (FLE et ALPHA), établir un 1er réseau professionnel etc.

L'année 2019 a été marquée par la mise en place de « Portes ouvertes » au mois de décembre. Cet évènement avait pour objectif d'offrir une plus grande visibilité de notre action et des modalités d'accompagnements et d'orientation, d'être identifié par nos partenaires. Nous avons accueilli plus d'une centaine de personnes au cours de la journée.

Les ménages orientés et accueillis

Sur 50 ménages accueillis au sein de RELOGIP, 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 2019, 53 ménages ont été suivis au sein de RELOGIP, dont 5 nouvelles familles.

Au total, ce sont 176 personnes qui ont été accueillies au sein de RELOGIP 44 en 2019. En comparaison, l'année 2018 avait permis au service d'accompagner 167 personnes.

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 accueilli montre une volonté de s'insérer durablement et d'accéder le plus rapidement possible à une autonomie financière pour gérer leur vie de famille.

Nous pouvons constater que le public accompagné par le service RELOGIP 44 est principalement originaire d'Europe de l'Est avec une représentation à hauteur de 31% chez les femmes et de 44 % chez les hommes.

La captation de logement

En 2019, 53 logements ont été mobilisés pour accueillir les familles et maintenir un effectif de 50 ménages sur RELOGIP 44.

Nous remarquons que Nantes Métropole Habitat [NMH] et la Silène (Saint Nazaire) sont nos principaux partenaires avec respectivement 33% et 29% de l'ensemble des logements que nous sous-louons.

Nous pouvons noter une évolution de notre partenariat avec Harmonie Habitat auprès de qui nous avons multiplié par deux le nombre de logements captés en 2019 par rapport à 2018.

L'année 2019 a amené le service RELOGIP 44 à se questionner sur ses modalités de recherches d'appartement. Nous avons donc acté la captation de 5 logements en baux associatifs sans vocation de glissement du bail. De ce fait, ce contrat projette les familles accueillies sur une demande de relogement à l'issue de leur accompagnement.

Nous espérons pouvoir ainsi gagner en fluidité au sein du service et réduire certains délais d'accueil en gommant la phase de recherche de logement qui peut engendrer des attentes de plusieurs mois pour nos familles.

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 parfois nécessaire.

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 lorsque leur situation le permet.

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. Les délais de traitement de la préfecture sont, à ce jour, longs ; de ce fait, ces personnes restent sans droit au séjour durant un long laps de temps qui explique nos chiffres aux 31/12/2019.

À l'arrivée sur le service, nous pouvons noter une proportion importante de personnes bénéficiant de cartes de séjour temporaire (1 an) [54,55%] et de récépissés [22,08%] qui sont, régulièrement, des récépissés de première demande de titre.

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.

➤ Niveau linguistique à l'arrivée

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 2019, le public accueilli était donc composé majoritairement de personnes de niveau inférieur à A1, soit 46 personnes sur les 77 (contrairement à 42 en 2018), et de personnes francophones et lettrées, 19 sur 77.

➤ Évolution des niveaux linguistiques

Nous pouvons constater que la plupart des personnes atteignent un niveau supérieur à celui initialement évalué. Parmi les 10 personnes en cours d'alphabétisation à leur arrivée, toutes ont atteint au moins le niveau A1.1. Comparé à l'année 2018, le niveau de sortie a légèrement augmenté.

De plus, durant l'accompagnement RELOGIP44, 15 personnes (soit 19%) ont pu atteindre le niveau A2 considéré comme le niveau « seuil » de l'insertion professionnelle 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 malgré le souci de délais et de demande qui a été plus importante que la capacité d'accueil des centres de formation et des partenaires.

Concrètement, parmi les 56 personnes non-francophones (et lettrées), 42 personnes ont bénéficié d'une formation. Sur les 46 adultes ayant un niveau inférieur au niveau A1, 24 adultes ont bénéficié d'une formation linguistique de niveau A1.

Sur les 10 adultes au niveau A1 à leur arrivée, 8 adultes (soit 14.29% d'adultes non francophones) ont bénéficié d'une formation linguistique de niveau A2.

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.

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.

Niveau d'étude dans les pays d'origine

Depuis 2016, chez les hommes, nous avons toujours une majorité d'accueillis avec un niveau d'instruction $\leq V$. Le taux a légèrement diminué chaque année entre 2016 et 2018 passant de 71% en 2016 à 62 % en 2018. En 2019, le taux se stable autour de 62%.

Les catégories socio professionnelles des hommes dans leur pays d'origine :

- le bâtiment (21%),
- l'industrie (17%),
- le commerce (14%),
- le transport logistique (14%)

Projet professionnel des hommes en France

Sur les 29 hommes, 20 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 sont toujours majoritairement en lien avec l'activité qu'ils exerçaient dans leur pays.

Lors de leur accompagnement au sein de RELOGIP 44, ils se dirigent vers le BTP sur des postes de manœuvre 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 s'orientent aussi vers le secteur de l'industrie et du transport / logistique sur des métiers de type : chauffeur, agent de conditionnement, manutentionnaire et cariste. Nous comptons pour 2019, 2 personnes en CDI (logistique et transport). L'un des CDI a fait suite au passage par un CDDI et une part très importante de CDD et de contrat en intérim dans ce domaine.

Un certain nombre d'hommes s'orientent vers le secteur du nettoyage. Nous comptons pour 2019, 1 CDI temps plein et de multitudes de CDD.

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

Comme en 2018, les femmes faisaient encore majoritairement partie de la catégorie des employés (65%). Elles exerçaient principalement dans le secteur du commerce, de l'hôtellerie- restauration et dans le service à la personne.

Projet professionnel des Femmes en France :

Sur les 48 femmes, 40 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, à cause d'un niveau linguistique trop faible et / ou parce qu'elles n'ont pas d'autorisation de travail tout simplement.

Comme les années précédentes, la majorité d'entre elles se tournent vers l'hôtellerie. Nous comptons pour 2019, 7 personnes en CDI et 6 autres ayant travaillés en CDD.

Les femmes s'orientent aussi toujours vers les métiers du service à la personne. 4 des 13 femmes qui exercent dans ce domaine ont réalisé une formation qualifiante qui leur a permis d'obtenir un titre professionnel « d'assistante de vie auprès des familles ». Elles sont toutes aujourd'hui en CDI à 35h hebdomadaire au sein

d'association ou d'entreprises de services à domicile. Les 9 autres exercent en CDD ou CDDI au travers d'association intermédiaires, de structures de type hospitalière ou accueillants des personnes âgées et enfin, d'association ou entreprises de services à domicile.

Les femmes s'orientent aussi vers le domaine de la restauration principalement collective. Nous comptons pour 2019, deux femmes en CDDI en chantier, une en CDI en restauration collective privée et une dernière en contrat d'un an renouvelable avec la mairie de Nantes sur de la restauration scolaire.

Les femmes s'orientent également dans le secteur du nettoyage. C'est un domaine qui attire de moins en moins les personnes accueillies. En 2019, nous comptons 1 femme signataire d'un CDDI et 4 en CDI de 20 à 25h hebdomadaire en moyenne.

Les mises en emploi au cours de l'année 2018 :

Sur 77 adultes disposant d'un titre de séjour et autorisés à travailler, nous avons 15 personnes qui ont une reconnaissance travailleur handicapé. Nous avons 58 adultes sur les 77 qui ont connu une ou plusieurs mises en emploi en 2019 ce qui représente 124 contrats de travail et 4 stages en entreprise.

Nous constatons une augmentation progressive du pourcentage de mise à l'emploi au fil des années: 50 % en 2016, 64% en 2017, 69 % en 2018 et 75% en 2019. Si nous omettons les personnes titulaires de l'AAH pour qui aucune recherche d'emploi n'a été engagée au vu des problématiques de santé, nous atteignons 84% de mise en emploi.

Stages en entreprise :

5 % des personnes accompagnées ont réalisé un ou plusieurs stages en entreprise en 2019. La baisse du nombre de stage met en évidence des recrutements de personnel qui se font souvent dans l'urgence pour faire face à un besoin immédiat des entreprises.

En 2019, cela représente 4 stages seulement et essentiellement pour les femmes.

Contrats de travail :

Nous constatons une augmentation du nombre de contrats de travail signés en 2019.

Comme les années passées, nous avons une forte recrudescence du recours au Contrat à Durée Déterminée (44%) et la part de l'intérim est stable depuis 2018 (24% en 2019, 25% en 2018).

Le nombre de CDI continue de progresser. Nous avons 20 personnes en CDI ce qui est encourageant (contre 9 en 2017 et 14 en 2018).

Le nombre de contrats en insertion que ce soit avec des entreprises d'insertion ou en chantiers d'insertion stagne. Nous avons 9 personnes en CDDI dont 7 en chantier et 2 en entreprise d'insertion.

Les CDD d'usage avec les Associations intermédiaires ont baissé. Cela représente 6 personnes en 2019 (contre 11 en 2018). 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. À la suite de ce passage par l'insertion, une personne a signé un CDI dans une structure d'aide à domicile, une autre a démarré des remplacements en milieu hospitalier et une troisième a fait le choix de se réorienter vers le domaine de la sécurité en se qualifiant.

Accès à la formation

Neuf femmes ont réalisé une formation dans le domaine du service à la personne, de l'animation socio- culturelle, dans le domaine du nettoyage, comme employée d'étage au travers d'un contrat de professionnalisation de 6 mois et enfin dans le domaine de la sécurité.

Deux hommes ont réalisé une formation l'un, d'agent de fabrication à destination des non francophones avec une agence d'intérim d'insertion – INSERIM, et l'autre, une formation de 2 ans de prothésiste dentaire

Les sorties de RELOGIP

Au 31 décembre 2019, sur les 53 ménages accompagnés durant l'année, 9 familles, ont obtenu un glissement de bail ou un relogement HLM et ont pu ainsi sortir du dispositif RELOGIP 44. Un chiffre en évolution positive par rapport à 2018 où 5 familles étaient sorties du dispositif.

Sur ces 9 sorties, trois 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 2019, si nous prenons en compte l'ensemble des ménages sortis du dispositif la durée moyenne de prise en charge a été de 31 mois. Or, parmi ces ménages, une famille a été accompagnée pendant presque 6 ans. Si nous ne prenons pas en compte cette unique famille dans notre calcul, nous sommes sur une durée moyenne de suivi de 25 mois ce qui est plus proche de la réalité du service.

Les objectifs 2020

- Poursuivre :
 - le partenariat avec le SIAO et la DDCS.
 - Le développement du réseau d'entreprises.
 - les partenariats avec le PLIE, Pôle Emploi, L'unité Emploi, Mission Locale et CAP Emploi.
 - le partenariat avec des ETTI (notamment INSERIM et A2I), avec les associations intermédiaires, entreprises et les chantiers d'insertion.
- 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).
- Développer un partenariat avec les GEIQ BTP, Industrie, propreté et agriculture.
- Consolider les partenariats avec les bailleurs sociaux pour réduire les délais de glissements de baux et la captation de nouveaux logements.
- Une meilleure orientation du public vers le Français Langue Étrangère, qui facilitera l'accès à l'emploi.
- L'accompagnement des publics non bénéficiaires des cours de l'OFII dans leur accès au Français Langue Étrangère

I) STARIP

Conditions de réalisation du projet et analyse des résultats obtenus

Les services STARIP 44 accueille des familles et personnes seules reconnues réfugiées ou bénéficiaires de la protection subsidiaire.

- 🚩 **Objectif 1 : 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 2019, 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 5 fois le 08/01/19, le 30/04/2019, le 02/07/2019, le 16/10/2019 et le 19/12/2019.

➤ Nombre de demandes d'admission étudiées en commission d'admission et de suivi

- **Sur les 40 ménages suivis en 2019**, 22 ont intégré le STARIP en 2019 et les 18 autres étaient déjà hébergés au STARIP 44 en 2017 et 2018 (reportés sur 2019).

Sur ces 18 ménages déjà hébergés en 2017 ou 2018,

- 5 familles sont sorties sur le premier trimestre 2019,
 - 4 sont entrées au cours du dernier trimestre 2018 (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...
- Sur les 40 familles, 9 ont été accompagnées sur des procédures de réunification familiale dont certaines ont abouti au cours de l'accompagnement. Les autres sont toujours en cours et le service maintient une veille sur cet aspect.

En 2019, **les familles monoparentales** sont en augmentation, **soit 19 femmes seules avec enfants** contre 12 en 2018. La réflexion sur le parcours d'insertion et notamment professionnel ne peut se faire sans prendre en compte cette particularité.

- **Nationalités différentes** : 40 contre 20 nationalités en 2018 avec une dominante pour le continent Africain

➤ Nature de l'hébergement précédent

Les familles présentes en 2019 venaient des hébergements suivants :

- Hôtel : 7
- Structures hébergement de demandeurs d'asile : 25
- Autres (sans hébergement, compatriotes, résidence sociale, hébergement privé) : 8

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 **3.95 mois**, avec un délai minimum 15 jours et un maximum de 14 mois. En 2018, le délai moyen était de 2.7 mois. Le délai de 14 mois s'explique par une recherche de logement adapté pour un ménage ayant des problèmes de mobilité.

- 🚩 **2^{ème} 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 2019

17 familles sont sorties en 2019

La durée moyenne de l'accompagnement en 2019 est de 11 mois sur la base des 17 familles sorties :

- **11 familles ont une durée moyenne de prise en charge de 8.7 mois.**
- **6 familles ont une prise en charge de plus de 12 mois** (soit en moyenne 15 mois) qui s'explique par :
 - Des problématiques de santé,
 - Un glissement de bail remis en question par le bailleur car un membre de la famille est en demande d'asile, ce qui ne répond pas à ses critères,
 - Couple de moins de 25 ans présentant des fragilités rendant plus difficile l'autonomie,
 - 3 femmes seules avec enfants dont l'autonomie n'était pas suffisante pour envisager un glissement de bail à 7 ou 9 mois.

Comme évoqué l'année passée, le niveau linguistique des familles reste faible, cela étant dû au délai de traitement de la procédure d'asile qui est plus rapide. L'appréhension du système socio administratif français est plus difficile et donc génère une acquisition de l'autonomie plus lente.

➤ Nombre d'aménagement mobilier et d'amélioration dans les logements :

Sur les 40 ménages, **30 familles ont sollicité le prêt CAF**. Nous observons que la majorité des familles utilisent ce dispositif qui leur permet d'équiper leur logement.

25 ménages ont bénéficié de l'aide à l'insertion du Conseil Départemental (1^{ère} installation).

Pour leur installation, nous avons encouragé les familles à prévoir dans leur budget la livraison de leurs équipements autant que possible.

Le service maintenance de notre association a dû tout de même intervenir pour effectuer du montage de mobilier, branchement d'électroménager ou livraison.

En effet, les personnes accueillies sont de moins titulaires d'un permis de conduire soit du fait de leur origine, soit de leur âge.

➤ 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 t

❖ Les modalités de l'accompagnement du STARIP 44 :

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 2019, nous observons une **progression de la dématérialisation dans l'ouverture des droits** tels que l'APL, l'envoi des avis d'échéance par mail, le paiement du loyer en ligne... Cela modifie notre accompagnement puisque

les personnes n'ont pas toutes en leur possession un smartphone et/ou un accès à internet et/ou la maîtrise de ces nouveaux supports de communication. De fait, cela renforce les difficultés d'accès à l'autonomie pour les personnes que nous accompagnons.

Comme nous l'avions pressenti dès 2018, **le nombre de familles entrées en bail direct en 2019 a continué d'évoluer, soit 18 ménages sur 40 accueillis**. Cette modalité d'accueil a modifié notre accompagnement sur le logement puisque cela nous demande d'intervenir en amont de l'installation et oblige à une vigilance accrue quant à l'ouverture et au maintien des droits.

Les familles se retrouvent directement confrontées aux difficultés inhérentes aux frais engendrés par le statut de locataire en titre (paiement du DG et 1^{er} mois de loyer, ouverture du droit APL retardé, prélèvement de la totalité du loyer ...).

 **3^{ème} 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 certifiante.**

➤ **Nombre de réfugié ayant bénéficié de mesures préparatoire 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**

En 2019, 37 adultes ont bénéficié de cette étape du diagnostic. 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.

❖ **Nombre de réfugiés ayant accédé 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 essentiel. 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.

Le niveau linguistique des personnes est faible lorsqu'elles intègrent les cours de l'OFII.

L'accompagnement du STARIP 44 vise à faciliter l'accès à ces cours, et ainsi limiter les ruptures de parcours. Pour cela, nous prenons en compte les problématiques de santé et travaillons sur les modes de garde (crèche, assistante maternelle, périscolaire et centre de loisirs).

Nous essayons d'orienter vers les formations linguistiques adaptées au niveau de la personne, à leur mobilité et au projet professionnel qui se définit au cours de notre accompagnement.

A noter qu'en 2019, **78 % des familles accueillies étaient non francophones** (contre 81,25% en 2018). 12 ménages étaient francophones. Parmi eux, 5 personnes ont été peu scolarisées avec une maîtrise du français principalement orale, 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 65 adultes accompagnés, 50 étaient Non Francophones dont 4 jeunes majeurs.

38 ont bénéficié de cours de FLE dans le cadre du CIR.

En 2019, **nous avons orientés 23 personnes sur des formations complémentaires** telles que : le FLE RSA, l'université, la convention quartier prioritaire, la formation LOM, le FLE à visée professionnelle et Hope, ...

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

37 personnes ont bénéficié de l'accompagnement au projet professionnel par les référents sociaux du STARIP 44.

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

En 2019, 14 personnes ont été en emploi pendant l'accompagnement STARIP, ce qui progresse comparé à l'année 2018 où ils étaient 9.

Ces chiffres montrent **une forte motivation à travailler** pour les personnes que nous accompagnons, qui peut s'expliquer par un besoin d'augmenter leurs ressources. En effet, certains ont laissé une famille au pays pour laquelle ils doivent subvenir aux besoins ou doivent financer le projet de réunification familiale.

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

11 personnes ont été orientées vers l'action CIP Réfugiés au cours de l'année 2019 afin de mettre en œuvre leur projet professionnel (stage et mise en emploi).

C'est une diminution par rapport à 2018, qui s'explique par la présence plus importante de femmes seules avec enfants en bas âges et/ou de 3 à 9 enfants à charges. Ces femmes ne peuvent pas envisager un emploi dans l'immédiat.

Nous accueillons également des familles dont un membre est en demande d'asile ou en cours de régularisation, ces personnes ne pourront accéder à un emploi que lorsque leur situation sera régularisée.

Enfin un grand nombre d'accueils sur le service ont été réalisés sur le dernier trimestre et les projets professionnels sont encore à travailler ou en cours d'élaboration. Ces personnes pourront être orientées en 2020.

- 🚩 **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 37 familles et 3 isolés, soit 149 personnes ont bénéficié d'un accompagnement à l'ouverture des droits communs

- Nombre et nature des modules de formation collective proposé 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

Module 2 : Emploi/formation

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

Sur les 11 journées prévues initialement, **7** ont pu être réalisées en 2019. En effet, nous avons dû annuler les réunions prévues sur le deuxième trimestre par manque de nouvelles familles, beaucoup d'entrées ayant été réalisées sur l'été et l'automne.

➤ **Nombre de réfugiés aidés lors des différents modules liés à la participation démocratique / satisfaction des réfugiés**

24 personnes réfugiées ont bénéficié des réunions d'informations collectives en présence d'interprètes.

Ces personnes participent à plusieurs modules et expriment la nécessité de continuer ces temps. Ces journées en présence d'interprètes leur donnent accès à de l'information dans leur langue et leur permettent une prise de parole libre, sans contrainte.

Les référents sociaux constatent que les informations transmises lors de ces journées sont progressivement assimilées et permettent à chaque personne d'être acteur de son parcours d'insertion tant sur le logement que sur le plan professionnel.

Dans le cadre du projet d'extension obtenu en 2019, l'équipe du STARIP a proposé de développer deux nouveaux axes de travail à savoir : favoriser l'accès à la culture et au sport et favoriser l'accès aux soins.

Nous mettons tout en œuvre pour réaliser ces nouveaux objectifs, pour autant, il ne nous sera pas possible de faire ressortir des résultats puisque la mise en œuvre de cette extension a débuté en Août 2019.

➤ **Difficultés rencontrées dans la mise en œuvre du projet :**

❖ **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'OFIL dans le cadre du CIR (de 200 heures à 600 heures).

Les ruptures de parcours FLE restent une difficulté majeure.

❖ **La captation des logements :**

Comme l'année dernière, la captation des logements reste tendue. La région des Pays de Loire est 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.

• **La dématérialisation des procédures :**

Nous constatons que beaucoup de démarches sont dématérialisées. C'est le cas de la nouvelle procédure de prise de rendez-vous à la préfecture, qui se fait aujourd'hui via une plateforme internet. Ce qui n'est pas sans créer des difficultés. En effet, au vu de la non-maîtrise de l'outil informatique pour notre public, la prise de rdv doit s'accompagner. Elle doit également s'anticiper à 4 mois au lieu de 2 auparavant. De plus, les procédures de la préfecture changent régulièrement et les personnes et le service doivent s'adapter à chacun des changements. L'absence de document justifiant le séjour provoque des interruptions de droits (CAF, Pôle Emploi...). Les conséquences sont d'autant plus importantes pour les familles en bail direct (paiement du loyer, des factures, frais bancaires...).

• **Le délai de la procédure d'asile :**

La réduction du temps de la procédure d'asile se reporte d'autant sur le temps d'accompagnement à l'insertion. Auparavant, l'apprentissage du français, l'approche du système socio-administratif français, la connaissance du marché de l'emploi, voire une première expérience professionnelle pouvaient se faire dans les structures d'hébergement de demandeurs d'asile (CADA, ...).

Le travail d'insertion se révèle d'autant plus long et couvre plus de champs que par le passé. Cela explique l'allongement de nos prises en charge.

➤ **Perspective d'évolution / réflexion sur le fonctionnement du service**

L'objectif du service est d'augmenter son nombre de place avec l'accueil de personnes isolées pouvant avoir un projet de réunification familiale en cours.

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.

Le STARIP 44 propose de capter des logements « sas » pour ces publics, en cohabitation. Le projet professionnel serait travaillé pendant cette période. A l'arrivée de la famille, un accompagnement au relogement serait proposé, conjugué à l'accompagnement des nouveaux arrivants (demande d'asile, accès aux droits, scolarisation des enfants...).

J) FLE

Rappel du projet

➤ Le public concerné

L'accompagnement FLE à visée professionnelle est destiné aux primo-arrivants étant signataire du CIR de moins de 5 ans, ayant bénéficié de la formation linguistique obligatoire de l'OFII de niveau A1, et ayant validé le niveau A1.

➤ Les objectifs

1. atteindre le niveau A2 du CECRL en français
2. faciliter l'autonomie au quotidien
3. faciliter l'accès à l'emploi

➤ La réorganisation du service

Suite à l'arrivée d'une deuxième formatrice FLE (à mi-temps) en juin 2019, davantage de sessions ont pu être mises en place. Par ailleurs, un travail collaboratif sur la conception des outils et sur la gestion du suivi des stagiaires s'est organisé.

Heures dispensées

Depuis la mise en place du dispositif fin 2018, les sessions ont duré trois mois et demi, soit 126 heures de cours collectifs. L'accompagnement a été complété par des mises en situation et des événements professionnels auxquels les bénéficiaires ont été invités et par un accompagnement vers l'autoformation en proposant des lieux sources.

Les cours ont été dispensés à raison de trois demi-journées par semaine. Deux groupes parallèles ont été mis en place, un le matin et un autre l'après-midi, permettant un travail de coordination entre les formatrices le lundi matin.

➤ Mises en situation

Dans le cadre du parcours de FLE à visée professionnelle de niveau A2, les stagiaires ont bénéficié 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
- ✓ 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

Finalement, les bénéficiaires ont eu 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

De plus, nous avons noué un nouveau partenariat avec la Maison de l'Emploi, sollicitée à cette occasion :

- Accompagnement individuel aux permanences numériques proposées par la Maison de l'Emploi
- Accompagnement individuel aux ateliers emploi proposés par la Maison de l'Emploi

Public bénéficiaire

L'action a été conçue pour des primo-arrivants signataires du CIR, ayant bénéficié de la formation linguistique obligatoire de niveau A1 proposée par l'OFII et ayant validé le niveau A1. Suite au premier cycle de formation, nous avons constaté qu'il serait nécessaire d'être intransigeant sur le niveau A1 validé pour permettre au plus grand nombre d'atteindre l'objectif A2. Nous acceptons donc uniquement les personnes ayant obtenu suite aux cours de l'OFII une note supérieure à 75 sur 100.

➤ Profil des stagiaires

Entre mars 2019 et décembre 2019, 5 sessions ont été mises en place. Elles ont permis à 78 personnes d'intégrer un parcours FLE à visée professionnelle de niveau A2.

Nous avons privilégié le format de petits groupes, pour créer une ambiance sécurisante et renforcer ainsi l'apprentissage et la motivation de chacun et de chacune.

➤ Effectifs

Nous avons constaté qu'en moyenne, nous « perdons » de 2 à 4 personnes positionnées sur une session de 12 personnes avant le démarrage, et 3 durant le parcours. C'est la raison pour laquelle nous avons décidé en septembre dernier d'augmenter à titre expérimental le nombre de places à 14, pour avoir une moyenne de 10 à 12 personnes allant jusqu'au terme de la session. Cette mesure a permis d'amener plus de personnes jusqu'à la fin de parcours et un nombre plus important d'obtention de niveau A2.

Parmi les 50 personnes ayant terminé la formation en 2019, nous comptons 45 sorties « positives », dont 24 personnes ont obtenu un certificat professionnel, le DCL FP, 7 personnes ont décroché un contrat et 2 personnes ont intégré une formation qualifiante.

➤ Certification – DCL FP

Parmi les personnes inscrites à l'examen, 67% ont pu valider une certification professionnelle, 58% ont pu valider le niveau A2.

Malgré les résultats encourageants, nous avons rencontré plusieurs difficultés lors de la passation de l'examen. Parmi les 36 personnes inscrites, 2 personnes ne se sont pas présentées, 2 personnes n'ont pas pu passer l'examen à cause d'un problème de titre ou de transport, 8 personnes ont abandonné l'examen (volontairement ou non)

➤ Assiduité

Durant la période de 10 mois, nous avons eu dans les 5 groupes de 50 personnes au total 5 départs pour une raison « non-professionnelle » (santé)
9 départs « professionnels » (7 pour emploi, 2 pour une formation qualifiante de plus longue durée)

Contenu

Concrètement, nous proposons 6 modules thématiques qui ont évolué de façon suivante :

1. Identité
2. Emploi du temps
3. Mobilité
4. Santé et Sécurité
5. Recherche d'emploi
6. Vie en entreprise

Perspectives

L'organisation, en termes de volume horaire, fréquence, etc., et les contenus se sont avérés adéquats. Nous nous sommes adaptés aux réalités et aux publics et les résultats sont satisfaisants.

Nous avons constaté une augmentation de demande de formation de niveau A1 et B1, à laquelle nous ne pouvons pas répondre immédiatement, si ce n'est que par une solution d'urgence (de la session de remise à niveau).

De ce fait et dans l'optique de nous adapter aux besoins du public, nous projetons 4 sessions supplémentaires de niveau A1, A2 ou B1 en fonction de la demande. Nous envisageons d'accueillir 140 personnes à l'année.

J) ACCOMPAGNEMENT REFUGIE LOGEMENT

Introduction au contexte d'accompagnement

L'action Accompagnement Réfugié Logement (ARL) a débuté en septembre 2018. Elle est destinée à accompagner le public réfugié, sortant des dispositifs d'hébergement de demandeurs d'asile, devenu locataire en titre de leur premier logement en France.

Suite à la demande d'accompagnement du référent social auprès de la DRJSCS, cette dernière valide ou non l'orientation vers notre structure afin d'organiser un rendez-vous de préadmission et de débiter l'accompagnement.

L'accompagnement se présente ainsi :

- **Accompagnement administratif lié à au logement** (compréhension des documents : bail de location, factures loyer, EDF, GDF, Eau, budget, assurance, CAF...) en individuel
- **Participation aux réunions collectives thématiques logement organisées par le service** (Budget familial, Droits et devoirs du locataire, Les documents administratifs liés au logement)
- **Mise en lien et médiation avec le bailleur**
- **Proposition de sessions de FLE à visée professionnelle** (inscription en fonction des places disponibles et du niveau de français)
- **Proposition de réunions et ateliers collectifs thématiques Emploi**, inscription en fonction des places disponibles et de la maîtrise de la langue (thèmes abordés : Les Généralités sur l'emploi en France, La recherche d'emploi et Les ateliers de recherche d'emploi, Les métiers porteurs), avec orientations vers l'action AIP (Accompagnement Insertion Professionnelle)
- **Orientation vers des structures de droit commun le cas échéant**

Objectif de l'action : accompagner 20 ménages

Durée de l'accompagnement : 12 mois

Mise en œuvre

A la fin 2018, 7 situations ont été orientées, 6 accompagnements ont débuté. Un accompagnement n'a pas débuté pour cause de séparation du couple.

Début 2019 et jusqu'à l'annonce de la fin de dispositif, 4 nouveaux contrats ont été signés; soit au total 10 mesures réparties ainsi : 2 familles et 8 personnes seules.

Toutes les personnes ont été invitées à des réunions d'information collective sur les thématiques logement et budget en présence d'interprète.

5 personnes ont été orientées vers les sessions de FLE. Au final, seules 3 personnes ont été au bout de cette formation.

3 personnes ont été orientées vers les journées d'information collective emploi, action AIP.

3 personnes ont été orientées vers l'action CIP Réfugié (Conseillère en Insertion Professionnelle Réfugié).

Analyse de l'accompagnement

Nous avons observé une grande disparité en terme de besoin d'accompagnement.

Certaines personnes avaient besoin de plus de rendez-vous que le nombre prévu initialement, du fait d'une faible maîtrise du français oral et/ou de la compréhension écrite, d'un manque de confiance, d'un besoin de

réassurance, du niveau d'autonomie, de la disponibilité psychique (psychotraumatismes et gestion du deuil liés à l'exil, isolement...)

De plus, le seul champ de l'administratif lié au logement n'a pas répondu à leurs besoins. En effet, le service a souvent été sollicité pour expliquer ou aider aux démarches d'accès et maintien du droit commun (renouvellement de CMU, ATA, déclarer les ressources trimestrielles de la caf, réaliser l'actualisation mensuelle de pôle emploi, informer et orienter sur les démarches liées au statut d'auto entrepreneur, orientation vers un avocat pour saisi du Juge aux Affaires Familiales...)

Une prise de contact a été réalisée avec le service social de secteur à la fois pour orienter les personnes et également pour coordonner nos interventions.

Nous avons également effectué des démarches inhérentes aux droits des réfugiés :

- dossier de demande titre de voyage,
- dossier de demande de titre d'identité républicain pour les enfants
- demande d'échange de permis de conduire
- demande de réunification familiale avec la recherche d'information spécifique au pays (coordonnées du consulat, modalités de rendez-vous)

Un travail de médiation avec les bailleurs a permis de stabiliser la situation financière des personnes réfugiées (mise en attente des paiements de loyer, mise en place d'un échancier en attendant que les droits APL et FSL soient effectif...).

Le taux de participation aux réunions d'information collective n'a pas été équivalent au nombre d'invitations faites. En effet, certaines personnes se sont saisies et étaient enthousiastes pour participer aux réunions, d'autres ont eu plus de difficultés à s'investir en collectif.

Clôture de l'accompagnement réfugié logement

Des rendez-vous tripartite avec le service social de secteur ont été réalisés pour clôturer l'accompagnement réfugié logement lorsque c'était possible en terme de disponibilité. Le cas échéant des RDV téléphoniques ont permis de faire le point sur les actions en cours, les points de vigilance et les relais proposés pour la suite (lecture et compréhension de courriers, démarches administratives, permanences d'écrivain public, centre socioculturel ACCOORD,...)

Pour certaines personnes, une prolongation de l'accompagnement aurait été largement justifiée.

Nous n'avons pas pu aller au terme des douze mois d'accompagnement pour la moitié des effectifs du fait de l'arrêt du dispositif, de la signature plus tardive de certains contrats et du départ prématuré de la personne référente de l'action.

Au final, il y a eu moins de mesures ARL que prévu initialement.

Cela peut peut-être s'expliquer par un début de l'action en septembre 2018 avec une annonce de fin du dispositif et des orientations en février 2019. Il y a donc eu seulement 6 mois pendant lesquels les partenaires pouvaient orienter des personnes.

J) CIP REFUGIES

Typologie du public du 01/01/2019 au 31/12/2019

Pour cette septième année de fonctionnement de l'action Insertion Professionnelle des Réfugiés, nous avons accompagné 76 réfugiés. 95% du programme a été réalisé.

En comparaison avec 2018, même si nous constatons à nouveau pour l'année 2019, une plus forte présence du public masculin, il est à noter qu'il a diminué (- 3 hommes).

Une année marquée par l'arrivée du public féminin qui a fortement augmenté (+9 femmes) expliqué en partie par l'arrivée des femmes seules avec enfants.

Orientation du public

- 33 % orienté par le STARIP soit 25 personnes (+1 personne en comparaison avec 2018)
- 53 % orienté par le CNHR soit 40 personnes (+13 personnes en comparaison avec 2018)
- 14 % d'isolés soit 11 personnes (-2 personnes en comparaison avec 2018)

Origine géographique du public

Comme en 2018 les tendances continuent de s'inverser en 2019 au regard des origines géographiques qui évoluent en rapport aux conflits actuels.

Les personnes du continent Africain représentent 45% du public (soit une hausse de 2% en comparaison avec 2018) avec l'arrivée de réfugiés en provenance de la Corne de l'Afrique qui se stabilise. Les réfugiés originaires d'Afrique sont en très grande majorité francophone, arabophone ou anglophone.

Tranches d'âge du 01/01/2019 au 31/12/2019

- ✓ 5 % : 15 à 24 ans : 4 personnes (10% en 2018)
- ✓ 84 % : 25 à 44 ans : 64 personnes (77 % en 2018)
- ✓ 8 % : 45 à 54 ans : 6 personnes (10% en 2018)
- ✓ 3 % : 55 à 64 ans : 2 personnes (3% en 2018)

Niveau d'instruction des réfugiés

Le niveau d'instruction reste globalement élevé :

2019 fait apparaître une très forte augmentation du public de niveau VI (+11%). Cela s'explique par le fait que les personnes réfugiées originaires de la corne de l'Afrique ont pour certaines été très peu scolarisées.

Le nombre de personne, accompagné par notre service, ayant un niveau V bis, est en augmentation.

Niveau linguistique des réfugiés

87 % des réfugiés orientés en 2019 sont non francophones

68% du public, contre 56% en 2018, (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.

Professions exercées dans le pays d'origine des réfugiés : hommes / femmes

- ↓ En 2019, le nombre d'hommes « employés » reste le même, passant de 48% en 2018 à **47 %** en 2019.
- ↑ Les « ouvriers », qui passent de 17% à 27 % en 2019, exerçaient essentiellement dans le bâtiment et l'industrie. 12 hommes les représentent.
- ↓ 1 agriculteur représente 2 % des professions exercées au pays.

Les « cadres, professions intellectuelles » sont toujours absents depuis 2018.

↓ Les professions dites « intermédiaires » dans lesquelles nous retrouvons exclusivement le métier de professeur sont à la hauteur de 9%.

↓ Les 36 % de femmes appartenant au profil « **employés** », sont aide de cuisine, coiffeuse, vendeuse en boulangerie, ELS, couturière, Femme de chambre. Le pourcentage chute en 2019 (55 % en 2018)

↑ « **Autres personnes sans activité, étudiantes** : Pour ces 8 femmes 6 étaient sans activités et 2 étudiantes. On observe une hausse de 3 % (26 % en 2019 contre 23 % en 2018)

↑ Nous observons une forte progression des profils « **professions intermédiaires** » (26 % en 2019 contre 14% en 2018).

Sous « profession intermédiaire » nous retrouvons les métiers d'infirmière, Psychologue, assistante juridique, éducatrice spécialisée et professeur des écoles.

↑ Les 6 % restants représentent les « **Ouvriers** » sur des postes d'agents de production.

Le profil « **cadre et professions intellectuelles** » réapparaît en 2019 avec une femme qui exerçait le métier de responsable des relations publiques.

Projet professionnel initial à l'orientation CIP

6 domaines qui bénéficient d'une hausse :

↑ **Le bâtiment** qui est la progression la plus marquante atteignant pour 2019 33%
15 hommes représentent ce domaine

↑ **Le commerce** continue sa progression. 10 % en 2019 contre 2% en 2018.

↑ **La Grande distribution** concerne 3 personnes exclusivement le métier d'employé de libre service et permet d'atteindre 7% en 2019.

↑ **La Mécanique** pour 7% cette année. Une progression de 5% portée par 3 hommes dont 1 qui a signé un contrat aidé chez ATAO auto.

↑ **Le Maraichage** qui ne nécessite pas toujours la maîtrise de la langue Française atteint 13 % contre 10% l'année passé et concerne 6 personnes, toutes véhiculées.

↑ **L'industrie** représentée par 2 personnes sur des postes d'agent de production et de conditionnement a gagné 2 % supplémentaire en 2019, soit 4%.

Les projets dans le domaine de la **santé, l'animation, la petite-enfance et l'entretien** malgré une demande en termes d'emploi sur le bassin Ligérien **ne sont plus présents en 2019**. Pour le domaine de l'entretien il est envisageable qu'il soit « boudé » par les hommes car ce métier « culturellement » n'est pas pratiqué par le public masculin dans leur pays d'origine.

Confrontation au milieu professionnel pendant l'accompagnement des réfugiés

13.15 % des personnes accompagnées ont réalisé un ou plusieurs stages en entreprise soit une diminution de 1% en comparaison avec 2018.

5 hommes et 5 femmes ont réalisés des stages d'immersion en entreprise en 2019.

Pour les 10 personnes concernées ces périodes de stage ont permis :

-Pour **5** réfugiés d'accéder directement à l'emploi

-Pour **1** personne de valider son projet avant une entrée en formation

-Pour **1** personne de découvrir le métier et inscrire une première action professionnelle en France

-Pour **1** personne d'invalider le projet et de se réorienter vers un autre domaine professionnel

-Pour **2** femmes cela n'a pas permis une suite favorable arrêt de l'accompagnement pour grossesse pour l'une et fin d'accompagnement pour l'autre qui a pris conscience que son organisation familiale actuelle ne lui permettait pas de travailler pour le moment.

60 % des femmes ayant effectué un stage ont eu accès à un emploi.

60 % des hommes ayant effectué un stage ont eu un emploi et ou son entrée en formation.

Accès aux formations

En comparaison avec 2018 (18 personnes), l'accès à la formation linguistique a augmenté. En effet **20 personnes** en 2019 ont eu accès à des formations linguistiques complémentaires, ce qui représente 26 % du public accompagné durant l'année.

En 2019, l'accès à la formation ne concerne que 15 personnes (16%) contre 19 personnes (27%) en 2018

Sur les 7 femmes qui ont accédé à des formations certifiantes 1 a obtenu un CDI d'assistante ménagère et 1 un CDD d'aide à domicile.

Concernant les 5 hommes : 1 a pu créer son entreprise et 1 autre à pu valider son projet et ainsi intégrer une formation dans le domaine du bâtiment.

Les entretiens d'embauche

Au total, 54 entretiens ont pu avoir lieu pour 31 femmes accompagnées.

- Au total 67 personnes (hommes et femmes confondus) ont eu un ou plusieurs entretiens d'embauche, soit 88 % des réfugiés accompagnés en 2019.
- Ces entretiens d'embauche ont débouché sur 59 contrats de travail

La durée de l'accompagnement

39 personnes sont sorties de l'accompagnement (51%) au cours de l'année 2019.

- Pour 21%, un accompagnement inférieur à 8 mois (de 100 à 250 jours)
- Pour 79 %, un accompagnement inférieur à 1 an (de 250 à 365 jours)

Tableau Général de toutes les mises en emploi et des sorties
(1 personne a pu avoir plusieurs contrats)

	Total		Sortie du suivi CIP avant 31/12/2018		Sortie RSA	PRIME D'activité
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes		
Création d'Entreprise	2	0	2	0	0	0
Accès emploi - de 6 mois	20	7	3	0	4	2
Accès contrat aidé	9	3	7	3	10	10
Accès emploi + de 6 mois	11	9	11	6	17	13
<i>dont CDD</i>	8	4	8	4	12	9
<i>dont CDI</i>	3	5	3	2	5	4
Accès formation qualifiante	9	2	2	1	0	0
Accès formation certifiée	14	9	3	0	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
TOTAL SORTIES POSITIVES			28	10	31	25
Ruptures /abandons	0	0	0	1	0	0

Autre sortie de nature indéterminée	0	0	0	0	0	0
Total Toutes sorties (fin accompagnement CIP au 31/12/2018)	/	/	28	11	31	25

- ▶ **95** 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.)
- ▶ **43** personnes sur 76 ont eu accès à des formations qualifiantes et/ou certifiantes
- ▶ Au total : sur les 39 sorties, 38 réfugiés ont connu des sorties positives (emploi et/ou formations) soit **97% de sorties positives.**
- ▶ **Concernant les 39 personnes sorties du dispositif au 31/12/2018 :**
31 personnes sont sorties du **dispositif RSA**
25 personnes ont basculé vers la **Prime d'Activité**

Perspectives

L'action « CIP Réfugié » démontre, comme le témoigne le bilan de l'année 2019, 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.

Pôle Nord Loire

SOMMAIRE

A)	LES 2 VALLÉES 35.....	46
B)	LES 2 VALLÉES 44.....	65
C)	MAISON RELAIS « LE ROCHER »	83
D)	RÉSIDENCE ACCUEIL « LES MÉSANGES »	116
E)	RESIDENCE ACCUEIL CHÂTEAUBRIANT	145
F)	ALI – FSL – RSA	158
G)	ALI – SOUS LOCATION	168
H)	ALI – URGENCE	176
I)	GESTION LOGEMENT.....	183
J)	HUDA.....	187
K)	CADA.....	200
L)	MOBIL’ACTIF.....	223

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. La priorité est donnée aux personnes bénéficiant d'une reconnaissance de leur handicap, ou qui s'orientent vers celle-ci.

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 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,
- construire un mode de vie adapté à leur lieu de résidence.

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 ou en situation de handicap (la reconnaissance du handicap sera alors travaillée lors de l'accueil du résident et devra être déposée dans un délai de 6 à 12 mois) et dont l'état psychique est 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,...), Centre Médico-Sociaux, Comité de probation, Milieu carcéral, Centre de postcure. 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 d'une part de présenter l'établissement (présentation du cadre d'intervention et des sites d'hébergement) et d'autre part d'avoir une première vision de la démarche et du projet de la personne.

Dans un premier temps, nous présentons le fonctionnement des « Habitats accompagnés », et nous déroulons les grandes lignes du règlement intérieur. Nous échangeons également avec la personne sur les raisons expliquant sa démarche de demande d'admission au sein de notre établissement.

Dans un second temps, 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 de 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 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).

➤ Le personnel

	Effectif 2017
Directeur	0.20
Chef de service	0.50
Secrétaire – comptable	0.50
Conseillère en ESF	1
Monitrice éducatrice	0.80(1)
Agent de maintenance	0.10
Agent d'entretien	0.10
Total	3.20 ETP

(1) Dans l'attente d'une augmentation du taux d'occupation, le poste de monitrice éducatrice n'a été pourvu qu'à 80% d'ETP.

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, alternativement, 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 3 autres établissements du Pôle Hébergement-Logement de l'association (un autre établissement de type Habitat accompagné, une maison relais et une résidence accueil) ayant pour objet de travailler sur la construction d'outils communs et l'étude de certaines thématiques,
- Un temps bimensuel d'analyse de la pratique animé par une intervenante extérieure,
- Une réunion d'information semestrielle sur « la vie » de l'association réunissant l'ensemble des intervenants du Pôle Hébergement-Logement et du Pôle Etranger, animée par les Directeurs.

➤ 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.

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 handicapées psychiques.

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 :

-  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, en mars de chaque année. Ces actions sont portées par un collectif d'acteurs sociaux et médico-sociaux en lien avec le domaine de la santé mentale. En 2018, l'équipe a poursuivi son investissement dans le collectif de la SISM sur le Pays de Redon en animant, en lien avec la Chargée de mission Vie Sociale de l'Agence départementale du Pays de Redon et des Vallons de Vilaine, les réunions de préparation. Le collectif a ainsi porté une action autour de la thématique « Santé mentale, parentalité et enfance ».
-  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 de la COPAS, afin de recueillir l'information et également de faire part aux partenaires présents des informations importantes concernant l'établissement. Ainsi, nous avons pu communiquer lors de cette instance sur la situation de l'établissement et l'évolution de ses modalités d'accueil.

-  Depuis Novembre 2015, la chef 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-partenarial ont été impulsés sur le territoire, et ont initié un travail thématique entre structures médico-sociales.

➤ 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 par trimestre. Une première évaluation de ces temps a eu lieu en fin d'année 2018 pour une reconduite en 2019. 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 décloisonnement entre les 2 services permettant des orientations

plus aisées. Les rencontres ont pu avoir lieu régulièrement avec la présence de la responsable du CMP et de l'Assistante sociale à chaque réunion et fonction des possibilités d'un des infirmiers du CMP. En fin d'année, au vu des problématiques rencontrées par le public accueilli au 2V35, la proposition a été faite d'inviter, en 2020, l'équipe du CSAPA à participer lorsque nous échangeons sur la situation d'un résident bénéficiant de leur intervention.

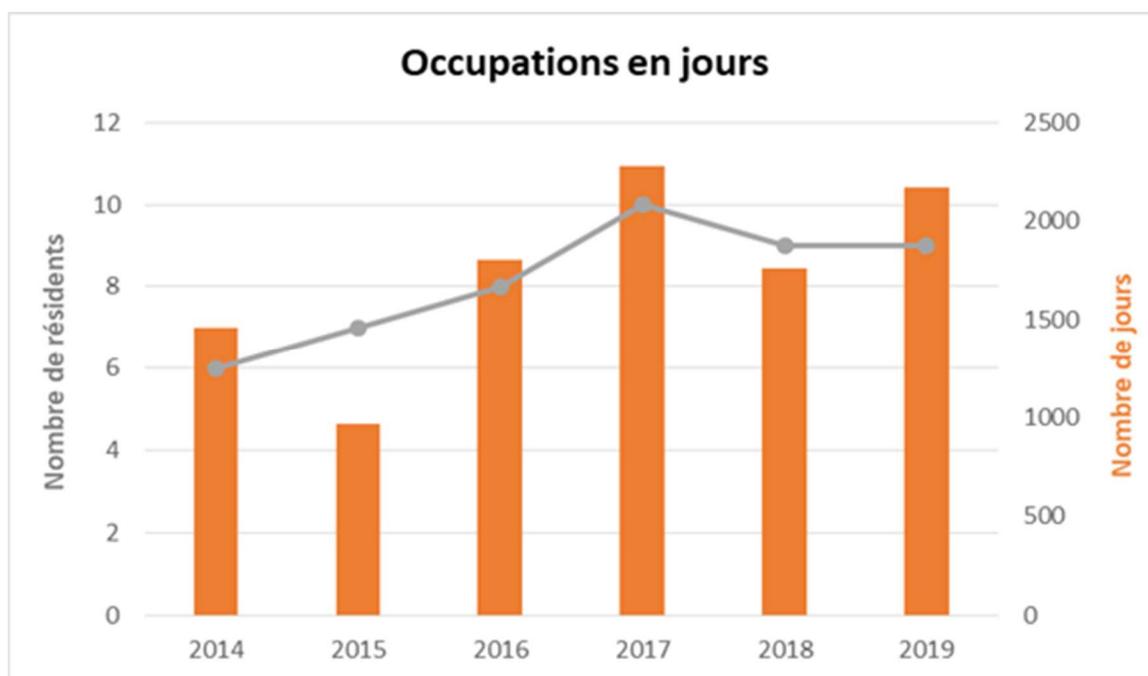
Bilan quantitatif

➤ Taux d'occupation de l'établissement en 2019

Taux d'occupation de l'établissement les 2 Vallées 35				
	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

Le taux d'occupation a augmenté en 2019.

9 personnes ont été accueillies en 2019, sur 8 places ouvertes. Les personnes accueillies ont eu des durées de séjour plus longues qu'en 2018.



Liste des personnes déjà présentes en 2019

Nom	Département d'origine	Date de naissance	Date d'entrée	Dates de sortie	Nombre Jrs 2018	Nombre Jrs 2019
M. D	Seine et Marne	05/08/71	04/09/15		365	365
M. C	Ille-et-Vilaine	03/06/70	28/01/16	31/03/19	365	90
M. G	Ille-et-Vilaine	03/06/82	01/06/16	30/08/19	365	242
M. A	Ille et Vilaine	18/02/57	06/01/17	31/05/19	365	151
M.C	Ille et Vilaine	04/01/69	11/12/18		20	365
M.R	Ille et Vilaine	05/08/95	11/12/18		20	365
Total					1480	1578

Liste des personnes accueillies en 2019

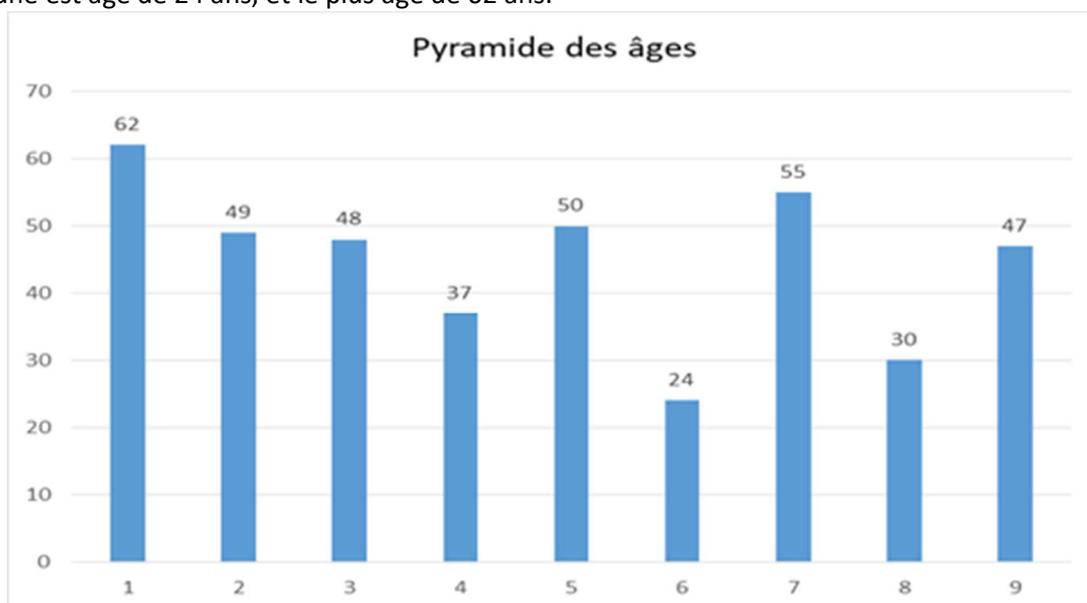
Nom	Département d'origine	Date de naissance	Date d'entrée	Dates de sortie	Nbre Jrs 2019
M.H	Ille-et-Vilaine	04/02/1964	25/02/2019	/	310
M.J	Loire-Atlantique	02/07/1989	11/06/2019	/	204
M.F	Morbihan	27/12/1972	16/10/2019	/	77
Total					591

Sur les 9 personnes présentes en 2019, 6 personnes étaient déjà présentes en 2018, et 3 sont entrées en 2019.

➤ État civil et âge des résidents

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Hommes	39 (5)	40(7)	39 (7)	44 (9)	40 (9)	45 (9)
femmes	56 (1)	0	23 (1)	24(1)	0	0

Comme en 2018, aucune femme n'a été accueillie sur l'établissement.
La moyenne d'âge est de 45 ans. Elle est constante depuis plusieurs années.
Le plus jeune est âgé de 24 ans, et le plus âgé de 62 ans.



➤ Ressources principales des résidents

Ressources principales	2014	2015	2016	2017	2018	2019
AAH	5	6	7	7	6	7
IJ		1				
Alloc veuvage						
Alloc chômage			1	1		
Pension invalidité	1			2	2	1
Revenus d'activités					1	1
RSA						
Total	6	7	8	10	9	9

Toutes les personnes accueillies en 2019 perçoivent l'AAH.

2 perçoivent l'AAH en complément d'une pension d'invalidité ou d'un salaire d'ESAT.

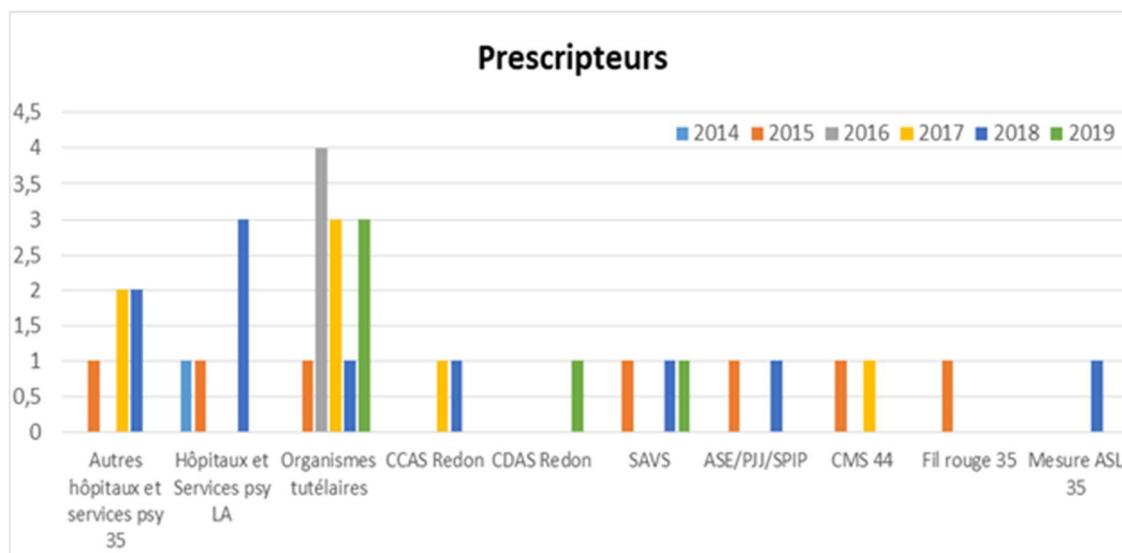
➤ Entretiens de préadmission / orientations préalables – commissions d'admission

Prescripteurs / demandes d'admission	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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
Organismes tutélares		1	4	3	1	3
CCAS Redon				1	1	
CDAS Redon						1
MDPH						
SAVS		1			1	1
CHRS/SIAO	1	1		2	1	2
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
Itep 56					1	
Mesure ASL 35					1	
Total	9	22	16	14	18	15

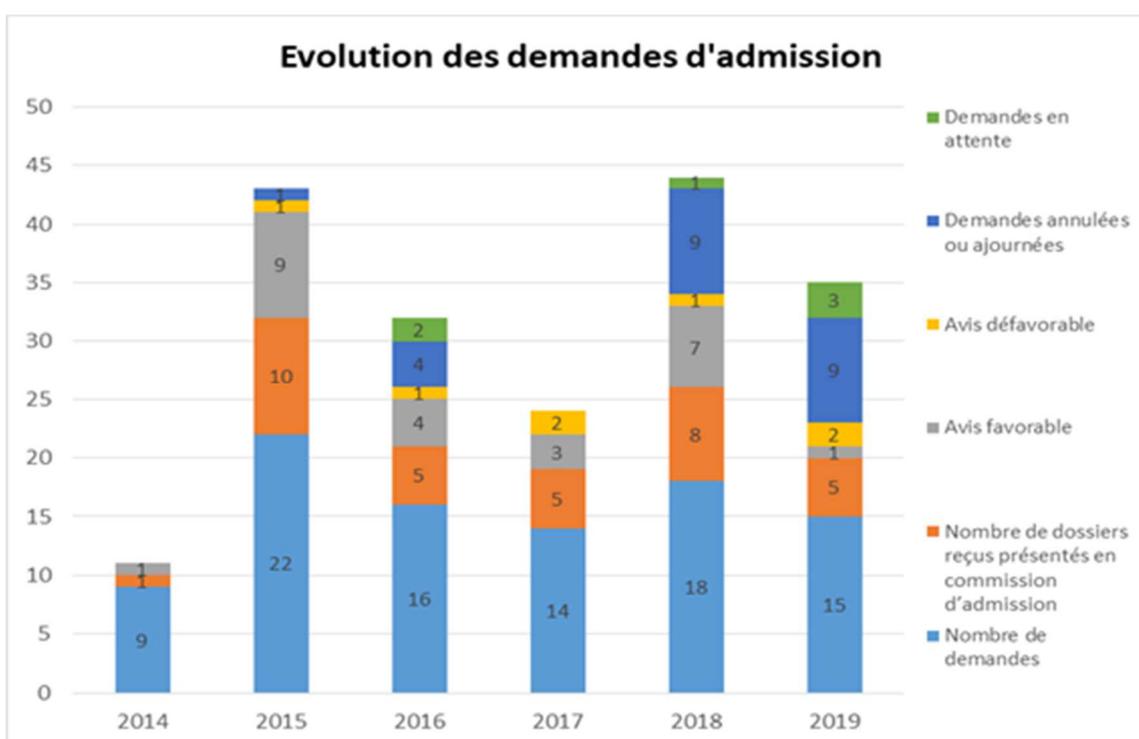
En 2019, 15 personnes ont sollicité l'établissement pour une demande d'admission. L'origine des demandes est variée.

- 2 personnes ont été orientées par un service psychiatrie, de Redon et du Morbihan
- 3 personnes ont fait la démarche seule ou accompagnée d'un parent
- 3 demandes émanent des organismes tutélares de Redon. Ils accompagnent des projets de majeurs protégés de manière régulière depuis plusieurs années.

- Le CMS d'Allaire a orienté 2 personnes en 2019
- Le CDAS de Redon a orienté une personne, également suivi par le SAMSAH de Rennes



	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de demandes	9	22	16	14	18	15
Nombre de dossiers reçus présentés en commission d'admission	1	10	5	5	8	5
Avis favorable	1	9	4	3	7	1
Avis défavorable	0	1	1	2	1	2
Demandes annulées ou ajournées	0	1	4	0	9	9
Demandes en attente	0	0	2	0	1	3



Nous sommes sollicités par les partenaires sur l'expertise des besoins du public. En effet, sur 13 demandes, seules 5 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. La personne n'a pas donné 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.

Nous observons également une augmentation des sollicitations des familles de personnes rencontrant des troubles psychiques. Elles s'adressent à nous pour un conseil, pour trouver du relais dans la prise en charge d'un proche. Les familles nous sont orientées par les partenaires : CLIC ; CMS ; SAVS... ou par le bouche à oreille par d'anciens résidents.

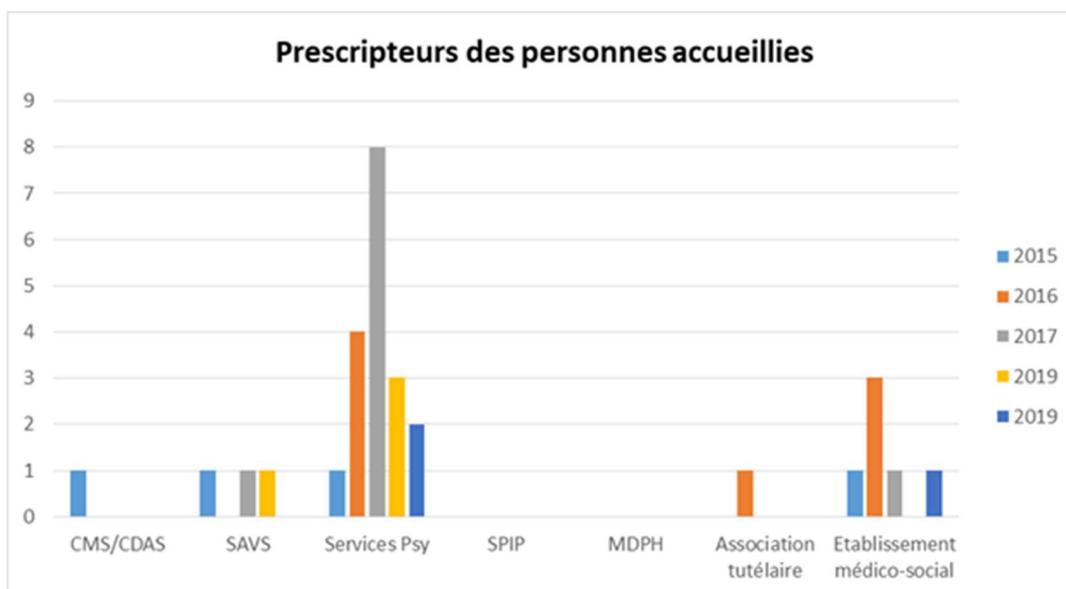
➤ Admissions / Type d'habitat avant l'entrée

Lieux d'hébergement des personnes entrées en 2019, avant leur entrée au sein de l'établissement	
CHRS ou autres foyers	
Hébergement par un tiers	
Hôpital/Post Cure	
Détention	
Famille	1
Domicile/Propriétaire ou locataire	2
Total	3

Les 3 personnes admises en 2019 étaient dans un logement de droit commun avant leur entrée. 2 étaient locataires, et le dernier était hébergé dans un logement mis à disposition par un membre de sa famille. Ils vivaient seul, bénéficiaient d'un suivi psychologique en ambulatoire, voire d'un suivi social (mesure de protection, accompagnement lié au logement). La gestion de la solitude et le besoin d'un étayage au quotidien ont été déclencheur dans leur orientation vers Les 2 valles 35.

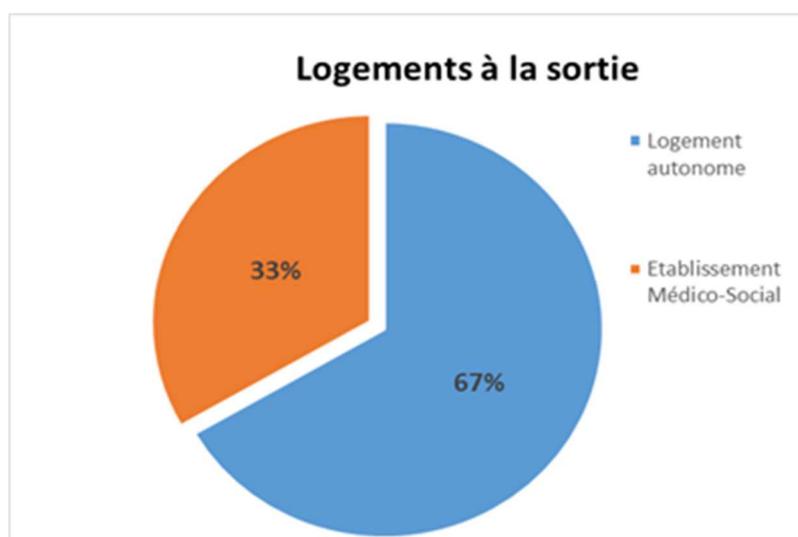
Prescripteurs	Personnes admises en 2015	Personnes admises en 2016	Personnes admises en 2017	Personnes admises en 2018	Personnes admises en 2019
CMS/CDAS	1				
SAVS	1		1	1	
Services Psy	1	4	8	3	2
SPIP					
MDPH					
Association tutélaire		1			
Etablissement médico-social	1	3	1		1
Total	4	8	10	4	3

Sur les 3 demandes orientées en 2019, les personnes étaient toutes locataires de leur logement. 2 ont été orientées par le CMP de Redon et l'autre par un service d'accompagnement lié au logement.



➤ Fin d'accueil / les sorties

DEPARTS	2015	2016	2017	2018	2019
Logement autonome	3	1	3	1	2
Hébergé chez un tiers	1		2		
Hospitalisation				2	
Décès					
115 / CHRS					
Etablissement Médico-Social					1
TOTAL	4	1	5	3	3



Les 3 personnes sortantes en 2019, ont accédé à un logement : 2 en location dans le droit commun, et la dernière dans un logement au sein d'une résidence accueil pour personnes en situation de handicap psychique.

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 les 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.

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 en faisant le point sur ce qu'elle 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.

Concernant les sorties de l'établissement en 2019, 2 personnes ont accédé à un logement de droit commun. L'une d'entre elles, a loué un appartement dans Redon après 3 ans d'accueil au « 2 Vallées 35 », en parallèle un suivi SAVS a été travaillé pour le relais du suivi social.

L'autre est retournée vivre dans son mobil-home sur un terrain dont elle est propriétaire. Cette personne a fait le choix de cet habitat pour deux raisons, un projet d'aménagement pour améliorer le confort du mobil-home, et une diminution de ses ressources avec l'ouverture de droits à la retraite. L'équipe a accompagné la personne dans son choix à la sortie, et a proposé un relais avec le SAVS de Redon.

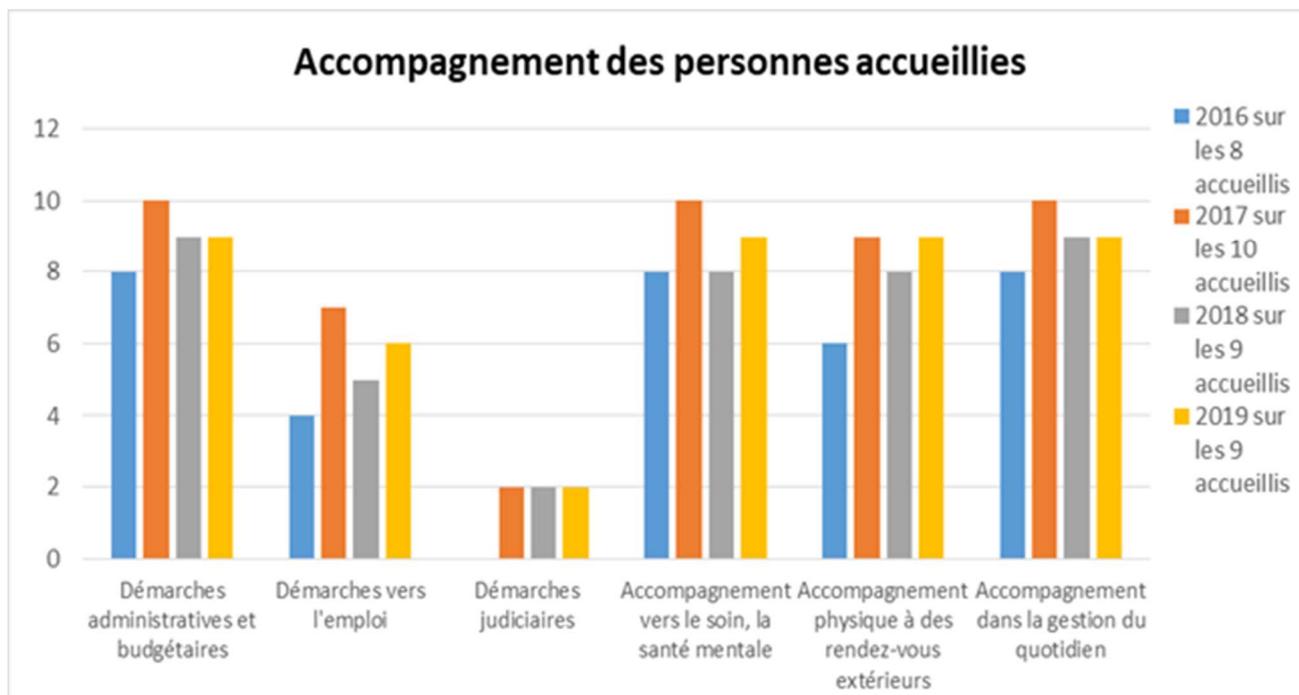
La troisième personne a été orientée vers une résidence accueil à Savenay (44), structure relevant de l'association Les Eaux vives. Cette personne était accueillie depuis plus de 3 ans au « 2 vallées 35 ». Nous avons travaillé avec elle dans une dynamique de parcours entre établissements de l'association. Le projet a également été travaillé avec les équipes des deux secteurs de psychiatrie concernés (CMP de Redon et CMP de Savenay). Il s'agit d'une personne présentant une fragilité psychologique importante et qui nécessite une rassurance quotidienne tant par les intervenants sociaux (référents sociaux, curateur) que les soignants (équipe CMP ; infirmières libérales). L'autonomie dans la gestion du quotidien pouvant être altérée en fonction de son état psychique, un passage d'aide à domicile a également été travaillé avant son entrée à la résidence accueil.

Dans les 3 situations, nous constatons que contrairement aux années précédentes, le relais a été rapidement établi avec les partenaires. Les projets ayant été travaillés dans la durée, les personnes ont pu se saisir du changement d'intervenant sans difficulté.

Les domaines d'accompagnement

Plus précisément, concernant les domaines d'accompagnement, nous repérons :

Domaines d'accompagnement	Nbre de résidents concernés en 2016 / les 8 accueillis	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
Démarches administratives et budgétaires	8	10	9	9
Démarches vers l'emploi	4	7	5	6
Démarches judiciaires	0	2	2	2
Accompagnement vers le soin, la santé mentale	8	10	8	9
Accompagnement physique à des rdv extérieurs	6	9	8	9
Accompagnement dans la gestion du quotidien	8	10	9	9



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, 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...).

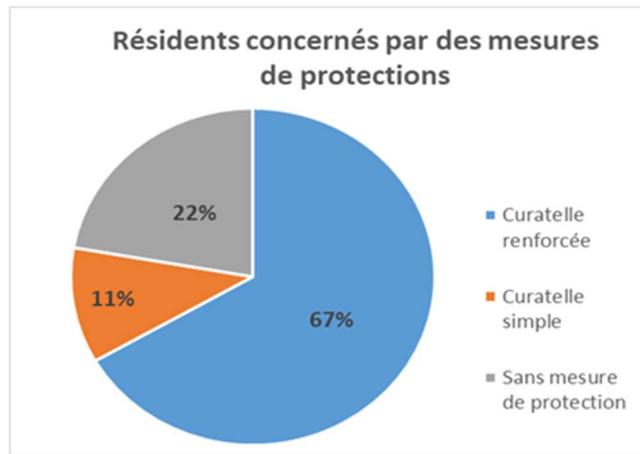
❖ La gestion administrative et budgétaire

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 2019, 7 personnes sur les 9 accueillies bénéficiaient d'une mesure de protection. C'est davantage qu'en 2018. Pour celles qui n'ont pas de mesure de protection, nous proposons un accompagnement renforcé dans la réalisation des démarches administratives et budgétaires.

Pour une des 7 personnes sous mesure de protection, il s'agit d'une mesure exercée par un membre de la famille. Nous avons été sollicités pour soutenir ce curateur familial dans sa mission et mener une réflexion sur un éventuel passage de relais vers un organisme tutélaire.

Mesures de protection	Nbre de résidents concernés
Tutelle	0
Curatelle renforcée	6
Curatelle simple	1
Sans mesure de protection	2
Total	9



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 tutélaires en effectuant régulièrement des points, par mails, échanges téléphoniques ou lors d'entretien tripartite.

❖ 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 2019. 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.

En 2019, nous avons pu travailler avec un secteur de psychiatrie autre que Redon, le CHS de Blain. Nous avons pu assurer le relais entre le CMP de Savenay et le service de psychiatrie de Redon, ce qui a permis de sécuriser l'installation d'un résident sur Savenay, sans rupture de soins psychiatriques.

De manière générale, durant l'accueil, l'accompagnement dans le projet de soins se réalise à travers :

a) Le suivi par un psychiatre

Les rencontres avec les psychiatres ont généralement lieu une fois tous les 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.

b) 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.

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, deux résidents ont bénéficié d'un suivi régulier à domicile.

c) 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 2019, un résident a obtenu une orientation de prise en charge CATTP. Cependant, l'inscription sur ce temps est complexe pour lui, de nombreuses séances ne sont pas honorées. Il a également fait un essai en hôpital de jour mais y a mis un terme au bout de quelques jours.

d) 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. 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.

e) l'hospitalisation

Le taux de ré-hospitalisation reste très faible au regard du public accueilli et de son lieu de vie précédent. Cette année, l'équipe a accompagné une seule personne vers le soin pour aboutir à une hospitalisation d'un mois.

f) 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. Ces suivis ont été marqués par des arrêts/reprises suite à des départs/remplacements du personnel soignant et du fait de la volonté des résidents.

Les problématiques d'addiction chez le public accueilli sont toujours présentes : alcool, jeux, toxiques notamment cannabis et cigarette. Pour répondre à cette problématique, nous avons :

- développé nos liens avec les services d'addictologie
 - proposé des temps de prévention
 - avons tenté de sensibiliser les résidents via leur participation à des temps comme celui du mois sans tabac.
- Enfin, nous nous sommes formés en équipe sur des temps en interne sur cette question.

g) 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. Cette année, nous avons été confrontés à des difficultés sur ce sujet avec des départs de médecins en retraite et non remplacés. Certains résidents peinent donc à trouver un médecin traitant. De même sur les accompagnements paramédicaux (kinésithérapeutes par exemple), les délais de prise en charge peuvent atteindre plusieurs mois.

Sur les 9 personnes accompagnées en 2019, 4 personnes ont choisi un médecin traitant sur Redon. Pour les 5 autres, soit l'accueil a été trop court pour solliciter une prise en charge sur Redon, soit nous avons accompagné les résidents dans le choix de leur médecin traitant sur une autre commune.

Malgré un travail réalisé autour du choix du médecin traitant, le lien avec celui-ci et la sollicitation régulière et facilitée en cas de questionnements ou réels soucis de santé restent à soutenir. Le public accueilli n'a pas de notion installée du « prendre soin de soi » et ce tant en médecine généraliste, que spécialisée, pour les dents, la vue...

De plus, sur le territoire, la pénurie de médecin généraliste ne simplifie pas la démarche d'accès au soin pour les personnes qui arrivent d'un autre secteur ou qui était en rupture de soin depuis plusieurs années. Nous avons notamment pu faire face à des refus de prise de nos résidents en patientèle.

❖ L'emploi et la formation professionnelle

Sur les 9 personnes accueillies en 2019, 3 ont bénéficié d'un soutien dans les démarches professionnelles et un vers la retraite.

- ✓ 1 personne travaille en ESAT à Redon ; l'équipe participe aux synthèses réalisées à l'ESAT. Ce monsieur a quitté les 2V35 en cours d'année pour un logement individuel avec suivi SAVS.
- ✓ 2 personnes ont bénéficié de stages en ESAT.

Des conventions étant désormais réalisables avec l'ESAT de Redon, un travail de partenariat renforcé voit le jour. Il est à maintenir et à développer en 2020. L'équipe a également amorcé un travail avec le service Cap emploi.

➤ 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 :

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 :

- a. temps de régulation : outils à mettre en place, point sur les attentes de chacun
- b. Planning : pour le ménage, les courses
- c. Liste de courses
- d. Proposition de menu semaine
- e. Définition de règles communes

Il était jusque-là proposé un outil « caisse alimentation » pour l'organisation et la gestion budgétaire des courses alimentaires. Chacun participait à hauteur de 150€ par mois, et l'argent était redistribué hebdomadairement à un responsable de caisse, défini sur la co-location à tour de rôle. Cette utilisation a été arrêtée cette année à l'initiative de la Direction à la fois par souci de simplification comptable et d'accompagnement éducatif.

Désormais, 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 la quasi-totalité des logements, avec parfois un accompagnement plus spécifique d'un des colocataires.

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 2019, 2 personnes sont allées vers le GEM mais n'y ont pas donné de suite en raison d'un décalage de génération avec les adhérents déjà présents. Nous nous apercevons que, même vers ce type de lien où l'adhésion est normalement facilitée par la connaissance du public en souffrance psychique, les résidents ont besoin d'être soutenus et accompagnés par l'équipe afin de favoriser un lien durable. Un résident a également entamé des démarches de bénévolat auprès d'une association locale (un vélo pour l'Afrique) mais n'a pas adhéré à ce jour en lien avec une fragilité psychique (addiction) et des difficultés du lien (persécution).

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) permettent 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 2019, tous les résidents ont sollicité la charte culture et solidarité au minimum une fois, pour un spectacle de théâtre ou plus majoritairement et régulièrement pour du cinéma. Deux ont pu se rendre à une représentation sans être accompagné par l'équipe.

🌈 Les 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 PHL, 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'événements, 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 respectif 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

Cette année comme les précédentes, les Olympiades en juin et le repas de fin d'année en décembre ont été maintenus. Par ailleurs, tout au long de l'année, un accent a été mis sur la pratique sportive. Un partenariat avait été amorcé en 2018 avec les éducateurs sportifs du Département donnant lieu pour l'année 2018/2019 à des séances de sport adapté une à 2 fois par mois selon la saison. Les résidents ont totalement adhéré à ce projet qui s'est donc reconduit pour 2019/2020 avec pour objectif une autonomie des structures d'hébergement du Pôle Nord Loire sur le projet pour la rentrée 2020. En 2019, compte tenu de la fréquence

d'entraînement des résidents, il leur a été proposé une participation à un Raid Nature, autre temps fort inter-structures.

❖ **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. Nous nous sommes toutefois interrogés cette année sur la pertinence de maintenir ce temps en commun car bien qu'ayant des fonctionnements similaires les problématiques des personnes accompagnées peuvent être très variables (consommation de toxiques par exemple) et de fait la rencontre et la réflexion commune peuvent être compliquées. Par ailleurs, il nous est apparu également qu'une préparation en amont par les équipes est primordiale pour faciliter la libre circulation de la parole et générer des échanges. En 2020, une poursuite de réflexion sur la gestion et l'organisation de ces temps sera nécessaire afin que chacun en perçoive bien la finalité escomptée.

🚦 **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, l'approche de l'autre soutenu par l'équipe et ce, en petit comité, rend cela moins complexe.

En 2019, nous avons développé le lien avec les autres établissements de l'association via le projet sport adapté et via des sorties et temps collectifs réguliers. Au regard de l'éloignement géographique (40kms aller) et de l'hétérogénéité des situations de chacun, nous constatons qu'à l'avenir, il est nécessaire d'équilibrer des temps uniquement en petit collectif 2V35 avec des temps en plus grand collectif réunissant les autres établissements. Les résidents peuvent être force de proposition pour l'organisation de ces temps. La réalisation de l'accompagnement collectif permet une approche des résidents différente de la dualité. Les capacités et envies des résidents peuvent alors émerger sur un contexte différent : activités de loisir provoquant envie, bien-être, accomplissement de soi,... et aussi création de lien, de communication avec l'autre.

La prise en charge collective peut peser après quelques mois au sein de l'établissement en fonction de l'avancée du projet du résident. Toutefois, 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 et la volonté de poursuivre le travail engagé lors de la sollicitation de cette demande spécifique d'hébergement.

Conclusion

L'année 2019 assoie le travail partenarial engagé en 2018. Le travail de proximité avec la psychiatrie via des temps d'échange trimestriels entre les 2 équipes a permis de travailler les accueils en amont et ainsi d'optimiser la composition des colocations. Par la suite, ces temps permettent d'éviter les ruptures du parcours de soin à travers l'accompagnement quotidien des résidents. Chacune des équipes a pu voir l'intérêt de ceux-ci pour l'accompagnement au quotidien, ou la mise en lien facilitée dans la prise en charge soignante. Les problématiques d'addiction rencontrées par les résidents sur cette année 2019 sont aussi venues interroger le développement de ces échanges aux professionnels du CSAPA. Ainsi, fin d'année 2019, une invitation a eu lieu pour que les infirmiers CSAPA puissent y participer. Cet échange a été riche et a pu valider l'envie et l'intérêt pour chaque équipe d'élargir la communication aux trois équipes. Une modification des jours de rencontre a été actée pour permettre la venue régulière des infirmiers référents du CSAPA en 2020.

Cette année a été également marquée par une augmentation du taux d'occupation, et ce avec un collectif plutôt équilibré et dynamique. Cette dynamique nous a notamment permis de développer l'implication de l'établissement dans les projets collectifs du Pôle Nord Loire de l'Association Les Eaux Vives. Le groupe accueilli a pérennisé l'implication dans le projet sport adapté démarré en 2018 avec les Educateurs Sportifs Départementaux de Loire-Atlantique, territoire d'implantation du siège de l'Association. Du fait de cette dynamique et des défis relevés par les résidents, la volonté de l'ensemble est de pouvoir pérenniser cette

activité sportive en 2020 ; les éducateurs départementaux ne pouvant intervenir que sur l'initiation du projet. L'idée étant de pouvoir, à la rentrée de septembre 2020, proposer sur le Pôle Nord Loire de l'Association des séances de sport adapté régulières avec la présence d'un éducateur sportif formé à la spécificité du public.

Enfin, même si la dynamique du groupe sur le collectif est bonne et que nous sommes aujourd'hui davantage soutenus par le CMP, force est de constater qu'il nous faut poursuivre les travaux engagés quant à l'évolution de nos modalités d'accueil. En effet, l'accueil en grand collectif ne semble plus être la meilleure alternative pour le public même si elle reste économiquement plus avantageuse. Si le collectif est nécessaire et porteur pour créer du lien social, la proximité quotidienne et les règles de vie en colocation élargie sont souvent trop difficiles à gérer pour nos publics. Cette année 2020 s'attachera donc à poursuivre notre démarche de recherche de logements plus petits en transformant notre logement T5 en 2 logements de type 3, pour répondre toujours au plus près des besoins et des souhaits du public accueilli.

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 la capacité d'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. Son adhésion au suivi psychiatrique, ses aptitudes à vivre en groupe tout en n'étant pas sujet à des addictions trop invalidantes sont déterminantes : 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.

L'accompagnement de l'équipe vise à :

- 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 2018, l'établissement a accueilli et accompagné 9 personnes.

HEBACC :	Tableau 1 : Prises en charge par les services			
	Année n-3	Année n-2	Année n-1	Année n (année du rapport)
<i>rappel capacité</i>	10	10	9	9
Nombre de personnes prises en charge dans l'année	12	9	9	9
Fréquence moyenne d'interventions en % :				
- 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 stables par rapport aux années précédentes.

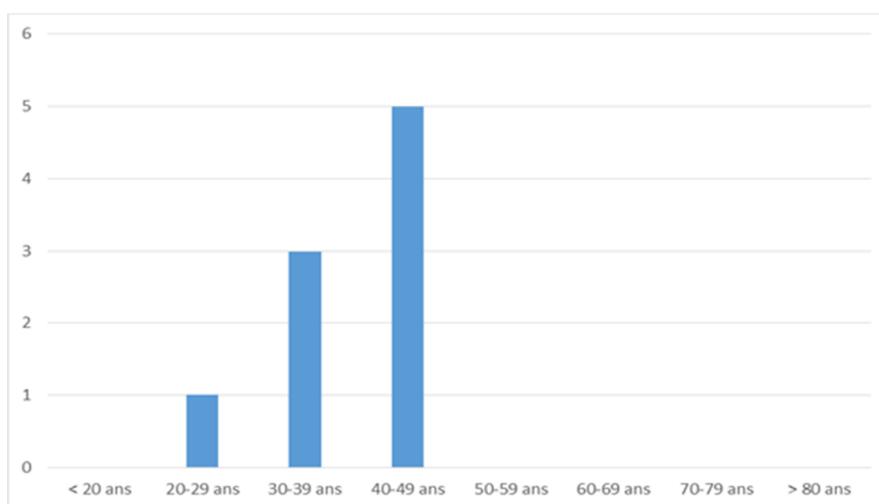
Nous avons rendu un logement individuel à Savenay en décembre 2018 et nous avons capté un nouveau logement individuel à Blain en mai 2019. Le partenariat avec le CHS de Blain est maintenu.

➤ État civil et âge des résidents

Les 9 résidents accueillis en 2019 étaient des hommes, âgés de 22 à 48 ans pour un âge moyen de 38,89 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			0			
50-59 ans			0			
40-49 ans	5	55.5%	0		5	55.5%
30-39 ans	3	33.3%	0		3	33.3%
20-29 ans	1	11.1%	0		1	11.1%
moins de 20 ans			0			
TOTAL	9		0		9	
Age moyen		38.89				38.89



➤ Emploi - Formation

Emploi stable (C.D.I.) ESAT		
Emploi précaire (C.D.D., intérim, emplois aidés, emplois jeunes, ...)	2	22.22 %
Sans emploi	7	77.77 %
Stage, formations rémunérées		
Agriculteur		
Retraité		
Autres (scolarité, ...)		
Activité d'insertion (C.A.V.A., atelier, AI, EI, ETTI)		
Petits boulots passagers		
TOTAL	9	100%



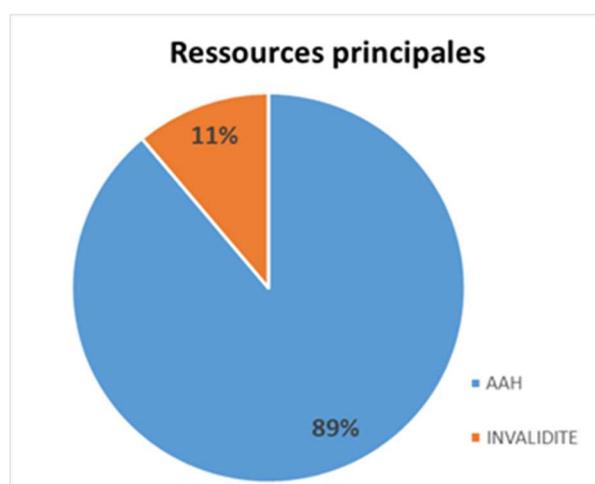
Parmi le public accueilli, peu de personnes sont en capacité d’avoir ou de reprendre une activité professionnelle. En 2019, sur les 9 résidents, 3 ont souhaité se réinscrire dans un projet professionnel :
 Un résident a été embauché en ESAT après 2 stages d’évaluation. Il a démissionné 4 mois plus tard : le retour au travail était probablement prématuré et propice à une dégradation de son état de santé psychique.
 Un locataire de la Chapelle Launay travaille en intérim depuis septembre 2019.
 Un autre de Blain a travaillé d’avril à novembre 2019 en intérim.

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	
A.A.H.	8
R.S.A (différentiel ou non)	
Invalidité	1
Allocation Supplémentaire d’Invalidité	
Indemnités journalières	
Autres	
Totaux	9

En 2019, 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).



En 2019, les 9 personnes accueillies étaient reconnues par la MDPH au titre du handicap psychique.

Parmi elles :

- 3 personnes percevaient un revenu lié à une activité en ESAT ou milieu ordinaire
- 2 personnes percevaient une pension d'invalidité

Les 9 personnes accueillies percevaient également l'AAH.

La plupart des personnes accueillies ont une stabilité financière à leur arrivée dans l'établissement. Cependant, lorsqu'une modification de ressources a lieu, ce changement 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.).

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, 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 à la sortie de la structure, 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.

➤ Origine géographique et orientation préalable

Origine géographique des résidents présents au 31/12	2017	2018	2019
Autres départements			
Canton de l'établissement			8
Cantons limitrophes			
Départements limitrophes			
Imprécis (SDF)			
Loire Atlantique - Autres territoires	2	2	1
Territoire de l'Etablissement	10	7	
TOTAL	12	9	9

L'accueil d'un résident adressé par le service social spécialisé du CHU de Nantes nous permet d'envisager un début de partenariat.

Prescripteurs

CCAS	0
CMS	0
Association (spécialisée addictologie)	0
Bailleur	0
CHRS	0
Service Social spécialisé psy (CHS)	9
Détention	0
Structures sanitaires (Centre de soins, postcure, hôpital)	0
Demande de l'intéressé	0
Entourage (famille, tiers)	0
Totaux	9

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 à l'ensemble des pôles du CHS. Sur les 9 personnes accueillies, 8 ont été orientées via le CHS de BLAIN. Une dernière personne a été orientée par le CHU de Nantes St Jacques.

Les demandes d'admissions refusées ou sans suite

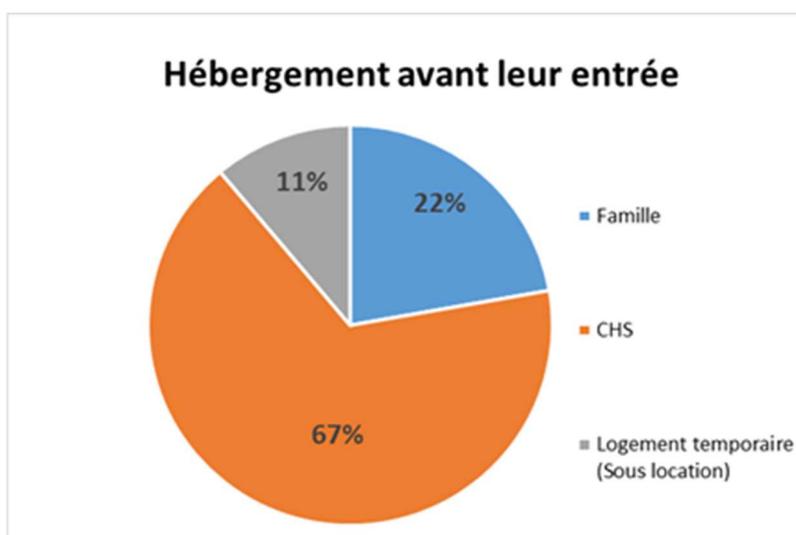
Nom	Prescripteur	Motif du refus
H. J-M	CHS Blain Pole Centre	Pb addictions
J. M.	CHU Nantes	Refus de soin / addictions
O. P.	CHS Blain Pole Centre	Relève du soin
P. G.	St Benoit	Sans suite
B. M.	LHSS	Non adapté

5 demandes d'admission n'ont pas abouti à un accueil sur les HEBACC 2V44 en 2019 :

- 4 personnes pour lesquelles les HEBACC n'étaient pas adaptés à leurs difficultés du moment (difficultés dans leurs déplacements, instabilité psychique, addictions encore trop ancrées ...),
- 1 personne n'a pas souhaité donner suite

Lieux de mobilisation de la demande des personnes avant leur accueil aux « 2 Vallées 44 »

LOGEACC	
Centre de Postcure Psychiatrique	
Famille	2
CHS	6
Logement parc social	
Logement temporaire (Sous location)	1
Autres	
TOTAL	9



Sur les 9 personnes accueillies en 2019, l'objectif était :

- d'une part de leur permettre de se mettre en situation dans un logement et la gestion des actes du quotidien 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 de BLAIN.

Parmi ces 9 résidents :

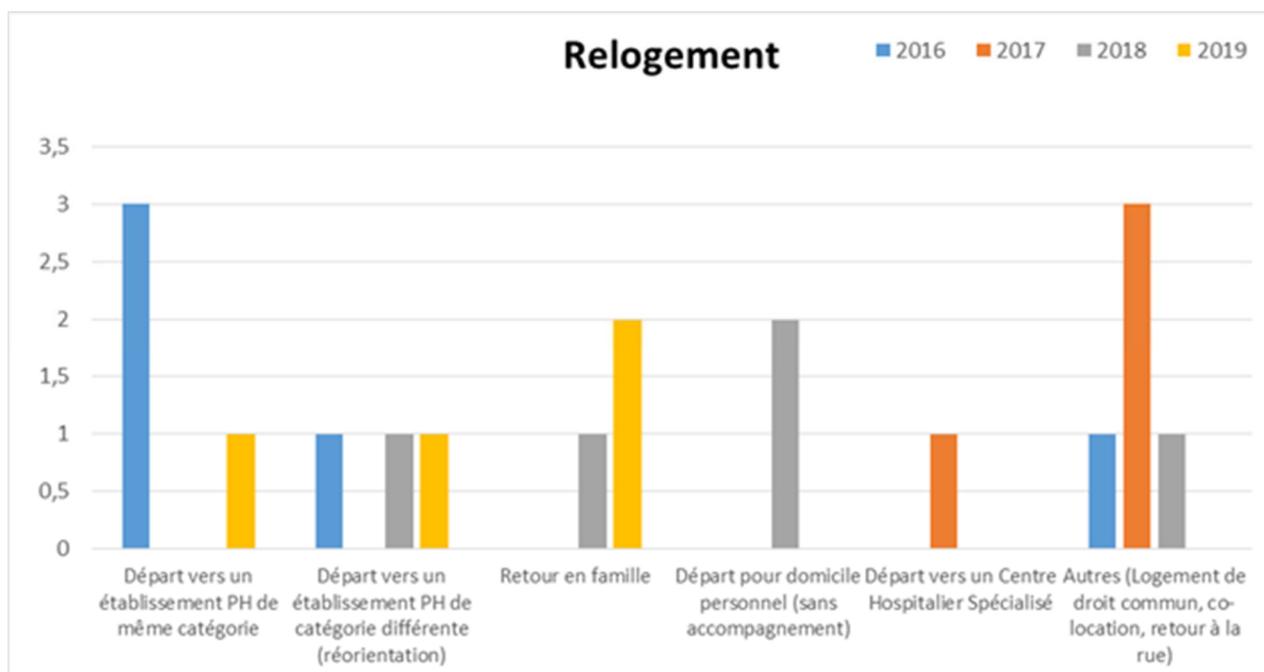
- 8 sortaient directement du CHS de BLAIN après une hospitalisation plus ou moins longue, avec l'impossibilité de réintégrer leur logement ou hébergement précédent
- 1 était accueilli au CHU Nantes St Jacques avec cette même impossibilité de réintégrer son lieu d'hébergement précédent.

➤ Les départs et les 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 2019
Durée moyenne de séjour/ de prise en charge des sortants	570	368	641	217
Durée moyenne de séjour/ de prise en charge de l'ensemble des personnes présentes au 31/12	253	344	478	294

LES 2 VALLEES 44	TABLEAU 4 : Départs-Analyse des causes			
	Année n-3	Année n-2	Année n-1	Année 2019
Amélioration de l'autonomie	1			
Dégradation de l'autonomie				1
Comportement dangereux		1		1
Dégradation du comportement		1		
Impossibilité de s'intégrer au groupe	1			1
Viellissement				
Désintérêt au sein de la structure	2	1		
Inadéquation au travail				
Changement de lieu de travail				
Rapprochement familial				1
Maladie intercurrente				
Décès			1	
Autres (logement droit commun, co-location)		2	4	
TOTAL	4	5	5	4

LES 2 VALLEES 44	TABLEAU 5 : Départs - Analyse des destinations			
	Année n-3	Année n-2	Année n-1	Année 2019
Départ vers un EHPAD	0	0	0	0
Départ vers un établissement PH de même catégorie	0	0	0	1
Départ vers un établissement ou un service PH de catégorie différente (réorientation)	0		1	1
Départ en famille d'accueil	0	0	0	0
Retour en famille	0	0	0	2
Départ pour domicile personnel (sans accompagnement)	0	0	3	0
Départ vers un Centre Hospitalier Spécialisé	0	1	0	0
Décès	0	0	1	0
Autres (Logement de droit commun, co-location, retour à la rue)	1	3	0	0
TOTAL	5	4	5	4



L'objet premier de l'établissement est de permettre aux résidents de se mettre en situation de gestion d'un logement au quotidien dans les conditions les plus proches possibles d'un logement de droit commun. Au cours de cette année, certains ont pu parfaire ou apprendre les gestes du quotidien et gagner ainsi en autonomie. Pour d'autres, la mise en situation a permis de mettre en lumière leurs difficultés à vivre de façon « autonome ». De plus la liberté liée au dispositif (absence de l'équipe après 17h et le week-end) et la vulnérabilité des accueillis à laisser place à l'envahissement de personnes extérieures au logement favorisant la circulation de toxiques.

En 2019, 4 personnes sont sorties du dispositif :

- 1 personne était en trop grande difficulté dans la gestion du quotidien et mise à mal par la vie en collectivité. Elle a intégré le dispositif Famille gouvernante en juillet 2019 (structure plus contenante).
- 1 résident a été exclu pour non-respect du cadre/règlement intérieur après de multiples rappels pour consommation et trafic de stupéfiants.
- 1 résident est retourné vivre avec ses parents, acceptant mal la vie en collectivité.
- 1 jeune homme a été réadmis, suite à la période d'essai, au CHS. En effet, son état de santé psychique nécessitait encore une prise en charge soignante.

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	2		2	22,22 %
40-49 ans	3	1	4	44,45 %
50-59 ans	1	2	3	33,33 %
Plus de 60 ans				
Total général	6	3	9	100 %

Etablissement ou Service : Les 2 Vallées 44	Tableau 7 : Ancienneté du personnel et causes des départs	
	Année n-1	Année 2019
Nombre de salariés total	8	9
Nombre Salariés ayant quitté l'établissement pendant la période	4	2
<i>dont : départ en retraite</i>		
<i>dont : démission</i>	1	2
<i>dont : licenciement</i>	2	
<i>dont : mutation interne à l'association</i>	1	
<i>dont : mutation externe</i>		
<i>dont : autres</i>		
Ancienneté moyenne des salariés dans l'établissement (en mois) au 31 décembre	86,625	49,22

Etablissement ou Service : Les 2 Vallées 44	tableau 8 : Temps de travail			
	Année n-3	Année n-2	Année n-1	Année 2019
<i>Rappel du nombre de salariés :</i>	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	1,418
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	2,678
Taux de salariés à temps partiel	99,93%	99,93%	99,93%	99,93%

Etablissement ou Service:	TABLEAU 10 : Absentéisme			
	Année n-3	Année n-2	Année n-1	Année 2019
Nombre de jours d'absence				
Absences liées à la maladie de courte durée (maladie ordinaire)	22	136	252	19
Absences liées à la maladie (autre que courte durée/ordinaire)	519	711	180	6
Maternité / Congés parentaux / disponibilité	39	89	110	0
Absences pour délégations du personnel				
Autres		2	23	

TOTAL	541	938	565	25
Rappel des E.T.P. personnel	2,68	2,68	2,68	2,68
Ratio d'absentéisme *	0.553056635	0.958904110	0.57759	0.02555715
<i>dont ratio d'absentéisme mal courte durée / maladie ordinaire</i>	<i>0.022490288</i>	<i>0.139030873</i>	<i>0.2576</i>	<i>0.01942343</i>

L'année 2019 aura été marquée par l'arrivée d'une nouvelle équipe : une référente sociale de formation assistante sociale et une monitrice éducatrice jeune professionnelle en intervention sociale. Le poste d'agent de maintenance a été vacant durant plusieurs mois, faute de candidats.

Etablissement ou Service : Les 2 Vallées 44	TABLEAU 9 : 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	6
Effectif total *	2
Nombre de jours/agents	3
Intitulés des formations suivies	Motiver au changement les personnes dépendantes (Approches motivationnelles)

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).

📌 Communiquer auprès du réseau : réalisation de stages de comparaison avec le CHS de Blain, participer à des journées d'informations sur la santé mentale, etc

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.

Ainsi, en mai 2019, un infirmier du CMP d'Héric a pu venir découvrir les différentes structures d'hébergement de l'Association sur une période d'immersion de 3 jours.

En octobre 2019, la référente sociale a pu à son tour se rendre au CHS, pour effectuer un stage de comparaison sur une durée de 3 jours également. Elle a passé 2 jours en intra-hospitalier afin de se familiariser avec le fonctionnement d'un service d'admission en soins psychiatriques. La dernière journée a été consacrée à la maison

communautaire du CHS de Blain. Ces 3 jours d'immersion favorisent les liens inter-structures et facilitent les échanges entre les professionnels.

En 2020, la monitrice-éducatrice devrait pouvoir également bénéficier de ces 3 journées de stage.

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.

La poursuite du travail partenarial avec le CHS de BLAIN sur le Pôle Centre (logement de BLAIN) et le Pôle Ouest (Logement de La Chapelle Launay et Savenay).

Au cours de cette année 2019, 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 où 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.

Le même dispositif est en place au CMP de Savenay sans la mise à disposition des infirmiers sur le logement de La Chapelle Launay. En revanche, un protocole de travail a été établi :

- 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.

L'objectif est de garantir les meilleures conditions de soin pour les accueillis avec la prise en compte des réelles potentialités d'accompagnement soignant sur le secteur.

L'accueil de stagiaires

Compte tenu de son peu d'expérience de fonctionnement en commun en 2019, l'équipe n'a pas accueilli de stagiaire. Cependant, cet objectif reste une perspective pour 2020.

Accompagnement dans les démarches administratives et budgétaires

Les différentes tâches 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.

Le bilan de ces démarches 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 travaillé avec l'un de nos locataires, pourtant très réticent, à la mise en œuvre d'une mesure de protection juridique. Il a pu, grâce au soutien de l'équipe, rencontrer la juge des tutelles ainsi que la mandataire de justice et ce dans des conditions propices à la construction d'un rapport de confiance.

Nous collaborons avec les mandataires de justice pour nos 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.

Des démarches ont également été menées avec d'autres résidents pour le permis de conduire et les moyens de déplacements. En effet, la question de la mobilité est cruciale au sein d'un territoire rural peu desservi en transport en commun. Cette offre limitée de transport renforce un isolement déjà bien présent et limite les possibilités d'insertion sociale et professionnelle. Nous avons donc recherché des alternatives en faisant notamment appel au service Mobil Actif dans le cadre d'une location de scooter.

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 ressource...).

Enfin, la pathologie ajoute bien souvent des difficultés dans l'exercice de son 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 avons accompagné 2 pères dans des démarches judiciaires pour faire valoir leur droit avec une prise en compte de leur situation sociale réelle, et également dans un soutien à la parentalité.

➤ 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.



🔧 Les différentes tâches 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

🔧 Le bilan de ces démarches auprès des résidents

En 2019, 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.

En début d'année, de nouveaux résidents ont été accueillis, deux à La Chapelle Launay et quatre sur l'appartement de Blain. La monitrice éducatrice a axé son travail autour du ménage, des courses alimentaires et de l'hygiène corporelle durant 3 à 4 mois. Ce temps a permis d'évaluer les capacités de chacun et de travailler avec les plus en difficultés sur ces thématiques. Cet accompagnement renforcé sur les premiers mois d'accueil permet d'observer notamment les résidents sur leurs capacités à demander de l'aide, leur aisance à gérer le quotidien et d'adapter l'intervention pour la suite en prenant en compte l'individualité au sein du groupe pour en préserver les équilibres fragiles.

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 aux 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.

Sur chaque logement, en début d'année, les résidents avaient décidé de mutualiser le budget pour les courses dans l'objectif de préparer le repas et de manger ensemble. La difficulté à s'organiser, à planifier et anticiper les temps de repas, des rythmes de vie (jour/nuit) décalés en lien avec les troubles n'ont pas permis aux locataires de maintenir cette organisation. Sur cette question d'alimentation de par les rythme et habitudes de vie des résidents, l'équipe doit rester vigilante à une alimentation minimale journalière.

b) L'hygiène

L'équipe est attentive à l'hygiène des locataires et les invitent 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 montrer réactifs quant à la prise en charge de cette question. Cependant, cette question tant lié à la personne qu'à son lieu de vie (chambre, espace commun) est à observer tout au long de l'accueil. En effet, cela peut être révélateur de l'évolution de l'état psychique de la personne.

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. Petit à petit, la monitrice éducatrice se met ensuite 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.

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 que 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. Pour exemple, cette année, un résident a pu accéder à un logement du parc privé et des perspectives pour l'entrée dans le parc social sont présentes en fin d'année 2019 pour deux autres résidents.

Pour d'autres, l'évaluation de l'équipe met en avant un besoin de cadre plus contenant avec une offre d'activités quotidiennes plus étoffée. Ainsi, un résident a pu être admis au sein d'un lieu d'hébergement plus adapté à son profil (famille gouvernante) avec une présence quotidienne de professionnels sur site. En 2019, notre territoire d'intervention peut pourvu en structure spécifique pour l'hébergement durable de personnes en souffrance psychique et/ou nécessitant un accompagnement social a bénéficié de l'ouverture de 2 structures : Famille Gouvernante et Résidence Accueil. L'ouverture de ces dispositifs sur le territoire rural a été très bénéfique pour l'orientation de deux de nos résidents, qui ayant connu la vie métropolitaine ne souhaitaient pas y retourner. Une perspective d'entrée, en 2020, est en construction pour un second résident.

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. Deux résidents ont fait le choix après une période d'hébergement et d'accompagnement d'un retour au domicile parental. Ces retours au domicile sont travaillés en lien avec le résident, et aussi avec la famille. L'équipe a rencontré dans les deux cas les couples parentaux ré-accueillant à leur domicile. Enfin, pour la poursuite du travail social et soignant, ces départs sont travaillés en lien avec les partenaires ; corps soignant et travailleurs sociaux, intervenant auprès de la personne pour continuer la réflexion des projets à long terme. Finalement, un retour en hospitalisation est aussi parfois nécessaire pour apaiser le locataire de manière temporaire ou définitive pour repenser un projet plus en adéquation avec ses capacités et besoins sur la période.

A 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 présente. Elle recherche 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

📌 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).

Accompagnement vers les activités extérieures

L'équipe informe et soutient les locataires dans leurs démarches d'ouverture vers la cité et le droit commun. Cette année, une personne a souhaité s'inscrire au GEM (groupe d'entraide mutuelle) de Savenay, une autre sur le centre social TEMPO de Blain pour participer à des activités tel que la belote et l'informatique. Ainsi, ils ont pu rencontrer de nouvelles personnes et s'insérer dans un autre collectif.

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.

Activités communes avec le pôle Nord Loire de l'Association Les Eaux Vives

Des temps collectifs inter-établissements (Maison relais, Résidence Accueil, HABACC 2V35) sont organisés pour favoriser la rencontre des usagers de notre association.

➤ *Olympiades :*

En 2019, les Olympiades ont été organisées en mai, sur le site de l'Escourays à Prinquiau, regroupant des résidents des 4 établissements. Des jeux d'adresse et de réflexion y étaient proposés. Ce moment fut unanimement apprécié d'autant plus que l'après-midi une médiation animale était proposée avec des ânes. Cela leur a permis de profiter de la journée en plein air, de changer de lieu, ce qui semble nécessaire pour se déconnecter de l'accompagnement quotidien.

➤ *Repas de fin d'année :*

Afin de répondre à l'envie des résidents de créer et de vivre un moment différent, le repas de fin d'année a eu lieu sur la fin d'après-midi et la soirée. Un après-midi jeux suivi d'une soirée musicale a réuni les résidents des 4 établissements à la salle des fêtes de Prinquiau. La cuisine de cette salle a permis aux résidents de préparer et partager un repas chaud. Chaque résident a pu participer à l'organisation de cet événement : installation de la salle, animation des jeux, service des plats et rangement. La proposition de jeux collectifs en bois mêlant réflexion ou mobilisation corporelle, ainsi que la présence d'un ensemble musicale classique proposant des airs de Noël ont ravis les résidents. La préparation de ce temps en amont par la préparation des plats... leur a permis de vraiment s'approprié cette soirée autrement qu'en étant spectateurs. Les retours positifs ont, là aussi, été unanimes.

➤ *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 2018, des éducateurs sportifs du département proposent à raison de 2 fois par mois aux résidents des activités sportives de plein air comme le tir à l'arc, la pétanque, l'escalade, le VTT, la marche nordique, la course d'orientation, le kayak...

Plusieurs accueillis (environ quinze) participent à ces séances de 2 heures. Ces temps forts permettent un dépassement de soi, une reprise de confiance et une ouverture vers l'extérieur.

Cet engagement a abouti pour un groupe de résidents sportif à la participation au Raid Nature et Solidaire de Vioreau en octobre 2019. Organisé par le département, cet événement compte 200 sportifs participants. Les établissements du Pôle Nord Loire y ont engagé 7 équipes de résidents et référentes sportifs. La journée a été intense en émotion, en effort physique et mental. Les bénéfiques de ce défi sportif tant sur l'inscription à des temps réguliers que lors de cette compétition sur le bien être des résidents est très prégnant. Ainsi, l'équipe, accompagné de résidents prévoit d'y participer à nouveau en 2020 et de pérenniser l'activité sportive à destination du public sur le Pôle en réfléchissant à la mise en œuvre d'un projet sportif pérenne.

Le bilan de ces démarches 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 susciter les échanges entre résidents sur le choix du repas en fonction du budget disponible, sur le choix de la sortie,
- ✓ 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

✚ 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.

✚ Le bilan de ces démarches 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, 4 locataires ont mené des démarches vers l'emploi :

L'intérim :

L'un d'entre eux avec une expérience professionnelle significative et stabilisé sur le plan psychique a pu trouver et maintenir une activité en intérim pendant plusieurs mois. Un autre résident en a également fait l'expérience pendant quelques mois mais au prix d'une forte déstabilisation psychique. En effet, les horaires, les conditions de travail, les multiples sollicitations (déplacement etc...) n'étaient pas adaptés à sa problématique de santé.

Le SEAP :

Afin de soutenir, les démarches d'insertion professionnelle mais aussi de maintien dans l'emploi, l'équipe a sollicité l'aide du SEAP (service d'évaluation et d'accompagnement réservé à des personnes présentant des troubles psychiques) afin d'établir un état des lieux et de proposer si besoin un accompagnement plus concret en situation de travail.

Passerelle pour l'emploi :

Un des locataires a rencontré le service Passerelle pour l'emploi. Ce dispositif met en lien des demandeurs d'emploi en situation de handicap avec des entreprises et propose un suivi afin de sécuriser le parcours et favoriser un CDI. Cette rencontre a permis de valider la pertinence de cette orientation et la MDPH a été sollicitée en ce sens.

➤ Orientation et Accompagnement dans le domaine de la santé

✚ Les différentes tâches réalisées

La question de la santé est une veille importante de l'équipe pour permettre aux résidents de poursuivre leur projet en maintenant ce lien, parfois complexe à instaurer et accepter, avec le corps médical. Ainsi, l'équipe intervient en soutien aux résidents sur diverses démarches :

- 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.

Le bilan de ces démarches auprès des résidents

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 bi-mensuels sont mis en place avec le psychiatre. Des visites d'infirmiers au domicile ou au CMP peuvent aussi être organisées.

Toutes ces solutions sont proposées en fonction de la problématique des personnes, et toujours en partenariat avec la psychiatrie.

En 2019, tous les résidents accueillis ont sollicité, au cours de l'année, la psychiatrie compte tenu de leurs difficultés psychiques. Cinq de nos locataires ont été ré hospitalisés sur des périodes variables allant de 5 jours à 3 mois.

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 de BLAIN, 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.

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,
- Des associations (Vie Libre, Alcool Assistance, Alcoologiques Anonymes, La rose Des Vents,...)

En 2019, 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, ...).

Enfin, 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, plus particulièrement psychiques. L'équipe a pu, en 2019, bénéficier d'une formation intitulée «Motiver au changement les personnes dépendantes» afin de démarrer ou de poursuivre les accompagnements en les abordant avec une autre dynamique, plus motivationnelle.

❖ 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 du corps médical (médecin spécialiste par exemple). Le temps d'accueil au sein de l'établissement permet à la plupart de reprendre contact avec le corps soignant et reprendre soin de soi, sur tous les volets de la santé : vue, dentition...

➤ Accompagnement dans les démarches judiciaires

🚦 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.

🚦 Le bilan de ces démarches judiciaires auprès des résidents

En 2019, nous avons accompagné 4 locataires dans des démarches judiciaires diverses : pour deux d'entre eux, il s'agissait d'être soutenu dans la récupération du permis de conduire. Un jeune homme a également bénéficié d'une consultation gratuite d'avocat à la maison du citoyen afin d'évaluer la pertinence de faire appel dans le cadre de sa condamnation en 1^{ère} instance. Le dernier locataire a lui aussi rencontré un avocat à son cabinet concernant le droit de la famille. L'équipe s'est montrée présente lors de ses différentes rencontres afin de faciliter le dialogue et la compréhension d'un langage parfois très technique.

Conclusion

En 2019, 7 demandes d'admission ont été présentées et une seule refusée compte tenu de consommations de toxiques trop importantes. 5 personnes ont pris contact avec le service et ont fait une première visite sans suite. De par les liens établis avec les partenaires – orienteurs principaux (services de psychiatrie) sur le secteur, nous pressentons déjà une augmentation des demandes sur l'année 2020.

Nous constatons à nouveau cette année la prégnance des difficultés liés à l'adjonction de consommations (alcool, toxique, jeu...) à la problématique psychique des personnes accueillies au sein de l'établissement. Ainsi, malgré le règlement de fonctionnement, la présence de toxiques sur les logements a pour conséquence une instabilité comportementale et une difficulté à occuper le logement de manière adaptée. Ces situations ont donné lieu sur l'année 2019 à des exclusions du dispositif et/ou des ré hospitalisations. Ce nouveau bilan de complexité accrue dans l'accompagnement de ces profils, nous amène à prolonger nos pistes de travail et en penser de nouvelles :

- Développer et poursuivre la formation spécifique sur l'accompagnement de personnes souffrant d'addictions avec une mise en lien avec les APSYADES
- Réfléchir nos modalités d'accompagnement entre vigilance sur la constitution du groupe, proximité dans l'accompagnement, et pour cela nos modalités de présence sur place avec la réflexion de la mutualisation d'un bureau associatif à Blain facilitant le présentiel.

Suite aux mouvements internes au CHS de BLAIN en 2019, nous constatons que le partenariat est bien installé et efficient avec les CMP du territoire. En effet, malgré les modifications de structures et mouvements de personnels

interne ; le travail de mise en lien autour des personnes accueillies a pu perdurer. Toutefois, il nous semble important désormais de pouvoir étendre ces liens avec les structures extrahospitalières (HDJ et CATTP) du secteur et le service d'addictologie. En effet, 7 locataires y sont pris en charge en 2019. Un échange entre nos structures complémentaires permettrait des ajustements et éviteraient parfois certaines ruptures de soin.

Nous constatons que la complexification de l'accompagnement des personnes souffrant d'addiction se fait aussi par la composition du groupe. Ainsi, si la colocation est incontournable et un bon moyen d'évaluation préalable au logement individuel ; sa taille (4 personnes) apporte son lot de conflits au quotidien. La présence de 3 autres colocataires peut être parfois envahissante. La régulation en est d'autant plus critique que viennent s'additionner les problématiques de consommation, et celles, liées comme la gestion des visiteurs. L'orientation vers des collectifs plus restreints (2 personnes) pourrait répondre aux nouvelles attentes et problématiques du public accueilli, ces dernières années.

L'accession à un logement individuel est l'aboutissement du travail effectué par le résident et l'équipe. Cependant, après la joie de l'annonce vient souvent l'anxiété de la personne à vivre seule après plusieurs mois de vie en collectivité. L'équipe se doit d'être encore plus présente dans cet entre-deux tant sur le plan moral que logistique. Ainsi, nous travaillons régulièrement sur l'évolution de nos modes d'accompagnement : maintien de la possibilité de passage sur un logement individuel au sein de l'établissement ; poursuite de l'accompagnement sur 2 mois après le départ afin de garantir la pérennisation du projet ; réflexion sur la mise en place d'un projet de sous-location en logement individuel pour assurer la personne dans ses capacités et quant à la faisabilité de son projet d'autonomie...

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.

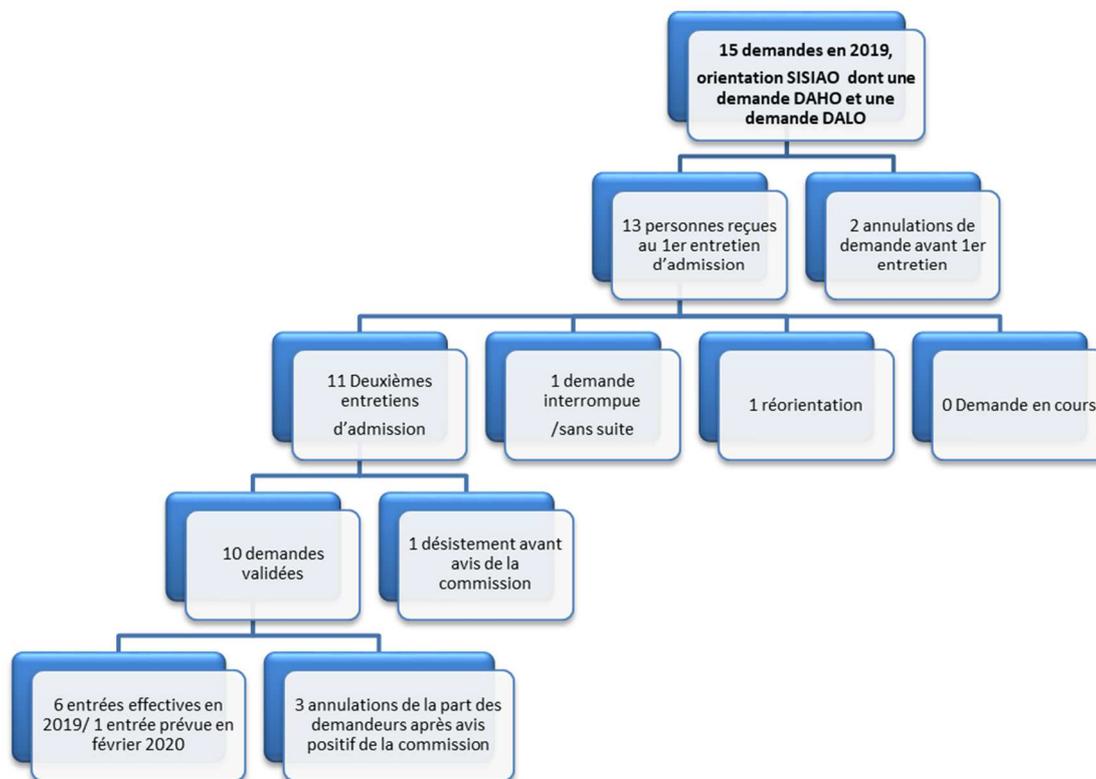
➤ Présentation et analyse des admissions en 2019

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 :

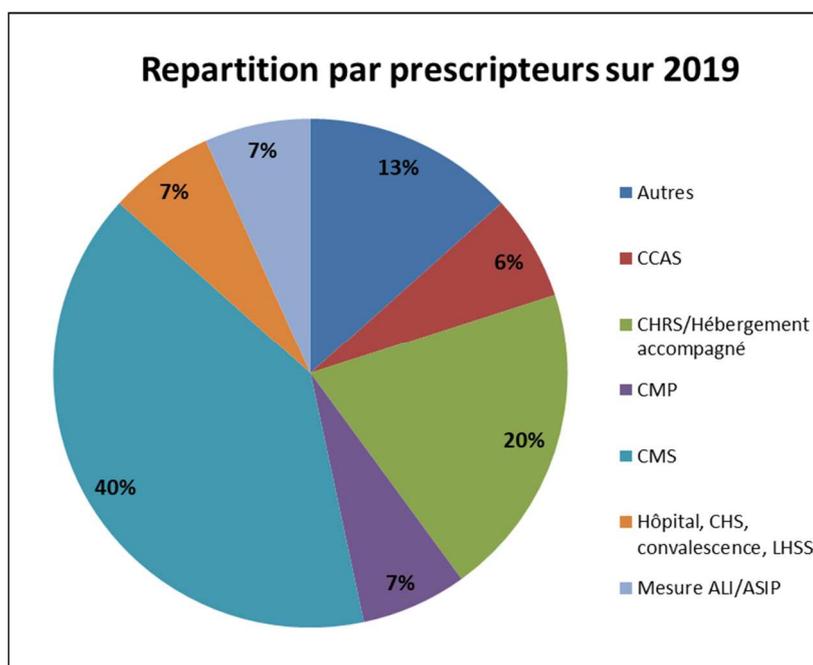
- Une personne s'est désistée avant même que la Commission ne donne son avis, justifiant son choix par son souhait de rester sur Nantes,
- La Commission a donné 10 avis favorables. Néanmoins, 3 personnes n'ont finalement pas donné suite pour les raisons suivantes :
 - * Une personne pour éloignement 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
Total	15

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 m² 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

	Entrées	Sorties 4^e trim 2018	Sorties 1^{er} trim 2019
	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		/
Total	7	4	4

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^e 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

Âges	Femmes	Hommes	Total
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
Total	2	21	25

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.

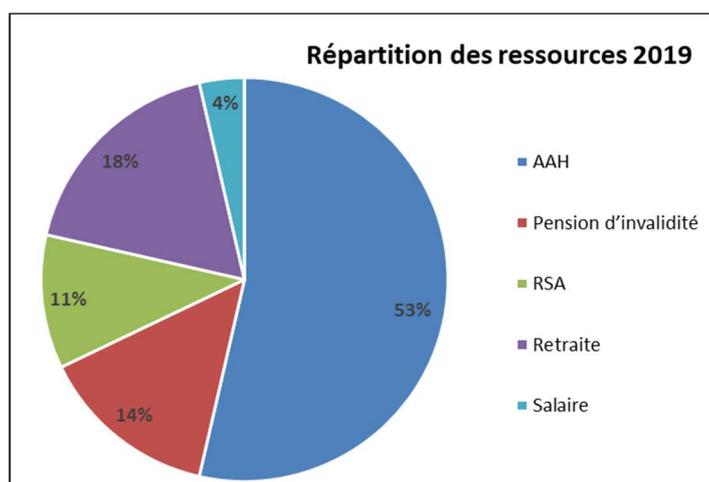
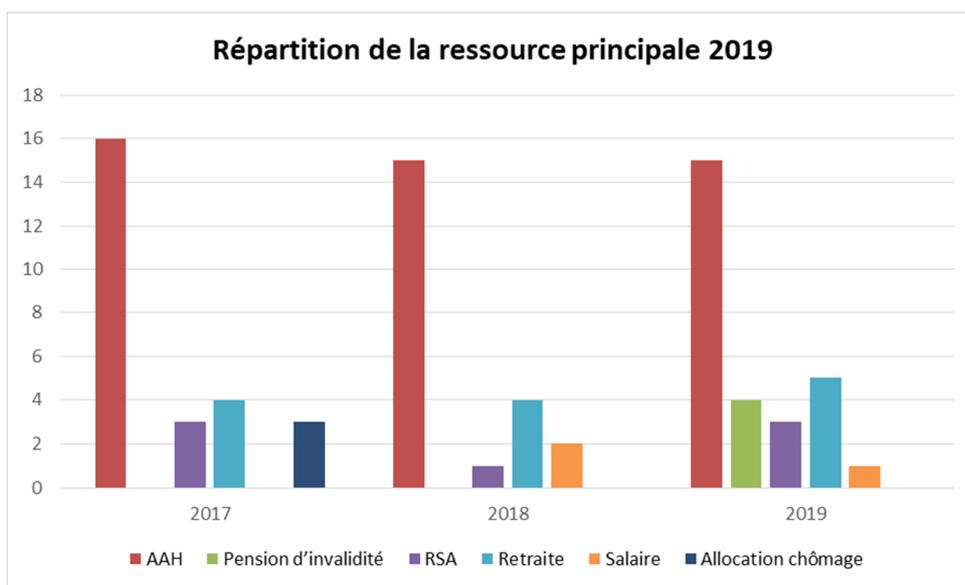
Sur l'ensemble des résidents accueillis (25), 20 résidents ont été accompagnés vers le soin ; soit 80 % du public.

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.

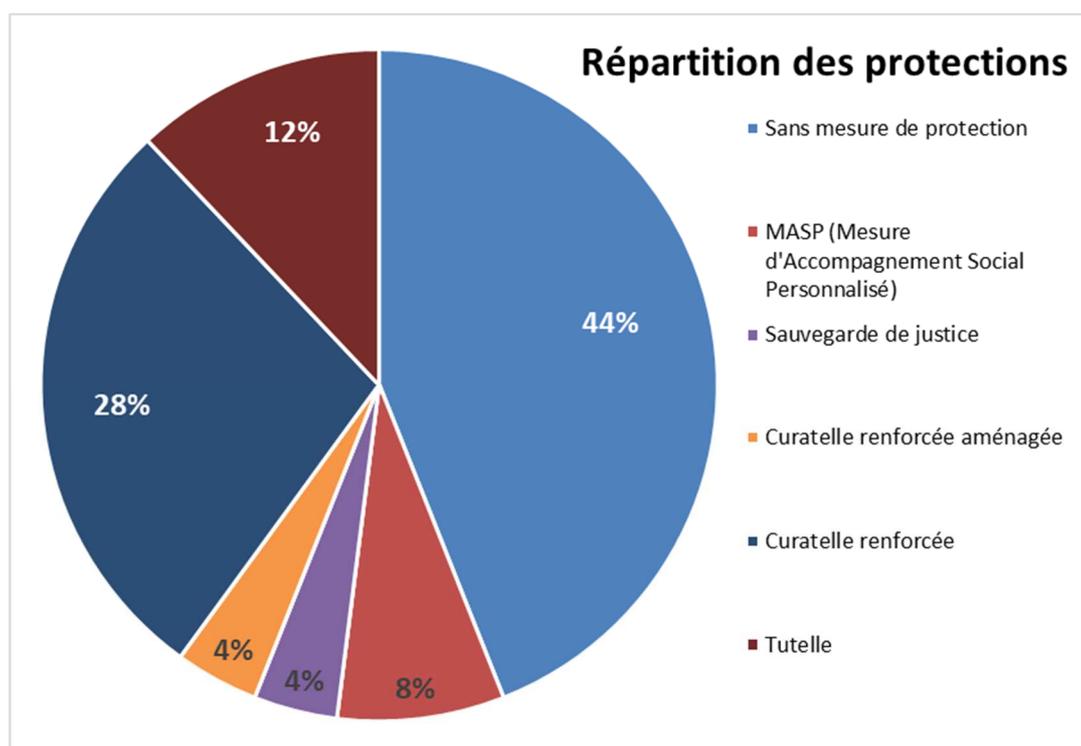
Cette année, un seul Résident a travaillé l'insertion professionnelle, ce qui explique la petite proportion de la ressource salaire. Nous remarquons que malgré l'envie des résidents d'occuper une activité professionnelle, leur manque de confiance en eux nécessite un soutien et un accompagnement de proximité 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
Total	26	22	25



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...

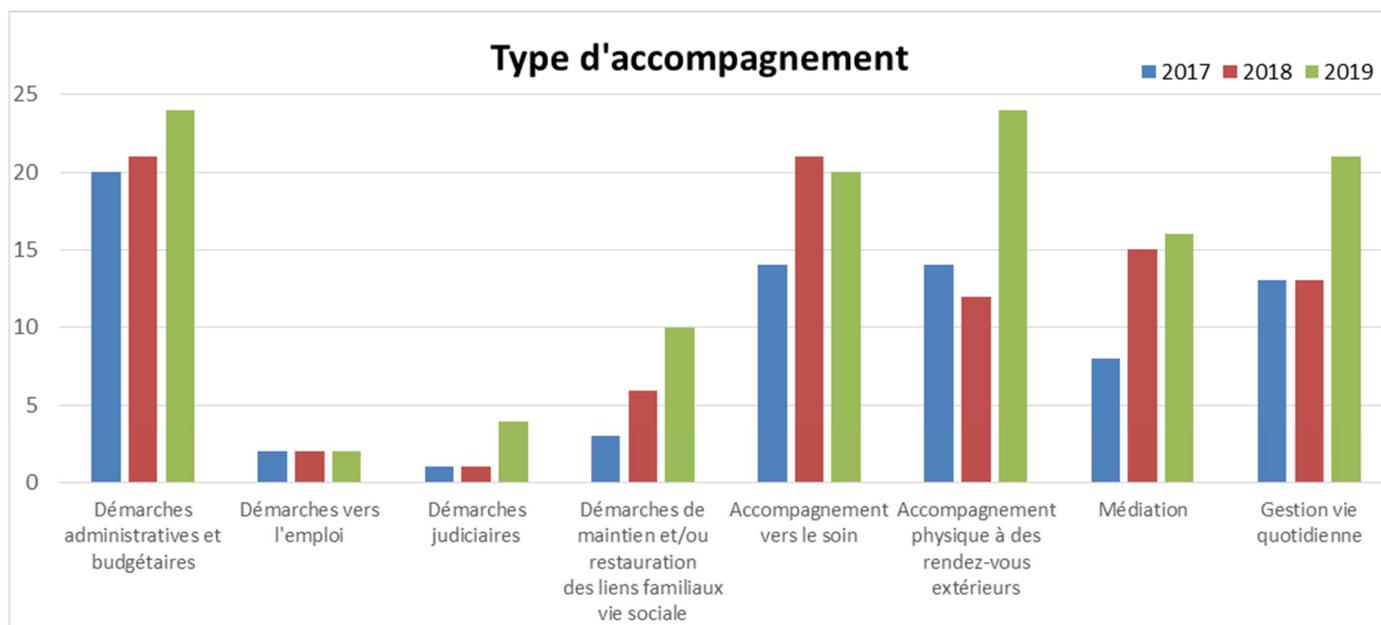
L'équipe met en place différents moyens pour assurer cet accompagnement individuel :

-  **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 due 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 2nd 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 ^{zaine} 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
Objectif principal : poursuivre la question du bien-être				
Socio-Esthétique		X	X	<ul style="list-style-type: none"> • Environ 5 résidents en moyenne ont participé cette année de façon régulière aux séances proposées par la socio-esthéticienne. • Pour tenir le budget, le nombre de séances n'a été que de 6 (1 tous les 2 mois). • De plus en plus de résidents participent aux séances, mais celles-ci restent trop espacées pour apporter les bénéfices attendus : le rapport à soi <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>
Relaxation Poursuivre les séances engagées en 2018, en investissant dans du matériel ;		X		<ul style="list-style-type: none"> • L'équipe a pu investir dans du matériel : 10 tapis, des balles et des rouleaux de massage, des CD de musique de relaxation • 3 à 4 Résidents participent régulièrement à ces séances
Sport adapté 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"> • 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) • Forte participation de la part des Résidents au Raid sportif de Vioreau <p>⇒ Cf Vignette sport adapté</p>
Marche solidaire Poursuivre l'entraînement pour reconduire la participation des résidents à la marche pour lutter	X	X		<ul style="list-style-type: none"> • La marche solidaire a mobilisé 4 Résidents en 2019 comme en 2018. • Les Résidents sont par ailleurs très demandeurs d'une sortie hebdomadaire et sont en moyenne 4 à 6 participants à chaque sortie

Objectifs opérationnels	Atteints	En cours	Non atteints	Observations
contre la mucoviscidose en septembre 2019				
Atelier arts plastiques	X	X		<ul style="list-style-type: none"> • Intervention d'une artiste locale pour travailler différentes techniques plastiques (peinture, collage, pliage, papiers...) • Se réappropriier le goût de l'esthétique • Se concentrer, se recentrer sur soi • Entre 5 et 6 Résidents participent à cet atelier
Lieu de vie et communs Poursuivre le réaménagement de la salle de convivialité et des parties communes (atelier photos, déco...).	X	X		<ul style="list-style-type: none"> • Décoration de la salle de convivialité : tableaux aux murs, délimitation d'un espace salon avec un « balatum », une dizaine de plantes vertes, • 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 • Travail en collaboration avec l'agent de maintenance.
Objectif principal : Continuer de travailler avec les Résidents				
Droit commun 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"> • Le travail avec les résidents se poursuit et pour beaucoup la présence de l'équipe paraît indispensable. • Les 24h du jeu : 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. • Médiathèque : 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. • Théâtre et musique classique : l'équipe est agréablement surprise de voir une mobilisation grandissante des Résidents qui adhère avec joie à ces activités culturelles ⇒ Cf vignette musique classique
Ouverture sur l'extérieur 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"> • 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). • 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.

Objectifs opérationnels	Atteints	En cours	Non atteints	Observations
de la FAS pour ouvrir les résidents sur l'extérieur.				<ul style="list-style-type: none"> • Par ailleurs les échanges avec la Maison Relais de Saint Nazaire où les Résidents ont assisté à leur 10^e anniversaire s'amenuisent du fait des problématiques de santé des Résidents de part et d'autre. • Et, les manifestations co-animées par la FAS et les Résidents les ont peu mobilisés, la communication de la FAS venant souvent trop tardivement.

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.

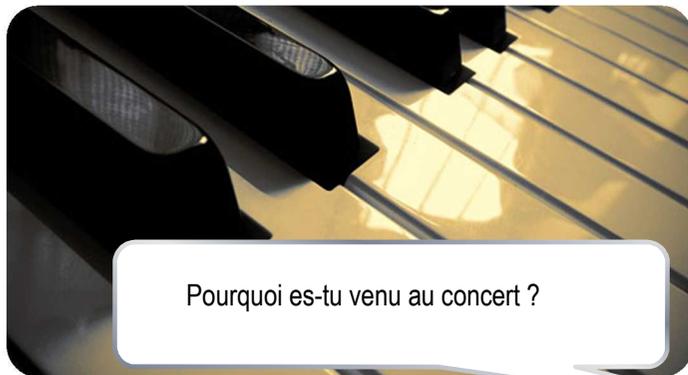
Au début de la prise en charge, ses bras et ses jambes étaient croisés (signe de fermeture). Au bout de 5 à 10mn, il ne parlait plus, son corps s'est ouvert (bras/jambes), n'opposant aucune résistance, sa respiration était profonde et ventrale (signe de relâchement).

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^e 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
Objectif principal : répondre aux projets de vie individuels des Résidents				
Mettre en place l'outil « Eladeb »			X	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Objectif principal : poursuivre l'aménagement des espaces extérieurs				
Poursuivre l'aménagement des espaces extérieurs : 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"> 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. 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.
Aménagement et entretien du jardin		X		<ul style="list-style-type: none"> Location d'une motobineuse dans l'année, Achat de plans + plantation Confection de bacs à plantes, fleurs et légumes en bois de palettes par les Résidents
Objectif principal : Engager un travail sur les préjugés et l'acceptation de Soi et de l'Autre				
Préjugés 10) Travail en arts plastiques, 11) visionnage films + débat, 12) socio-esthétique et relaxation	X	X		<ul style="list-style-type: none"> Globalement, les Résidents étaient entre 5 et 6 à participer aux ateliers mis en place Les films débats ont été riches 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
Objectif principal : Fêter les 10 ans de la Maison Relais				

Objectifs opérationnels	Atteints	En cours	Non atteints	Observations
10 ans de la Maison Relais Préparer et organiser un temps convivial pour les Résidents, leurs proches et les partenaires			X	<ul style="list-style-type: none"> 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
Objectif principal : Développer et poursuivre le partenariat				
Difficultés du territoire Poursuivre le travail engagé avec les partenaires locaux pour faire remonter les difficultés propre au territoire				<ul style="list-style-type: none"> L'Équipe a fait remonter les informations au service dédié
Addictologie 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"> Travail à poursuivre suivant les situations rencontrées
Départ des Résidents 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"> 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

➤ 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 réapproprier 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 résonance 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.

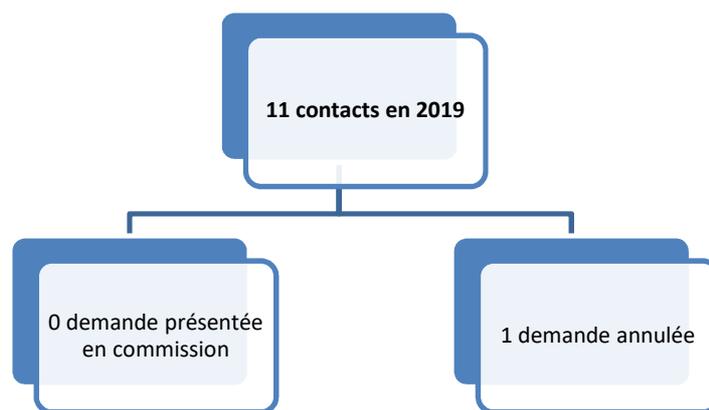
➤ Déroulement d'une admission

- 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 CMP1 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
Total	11	11

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.

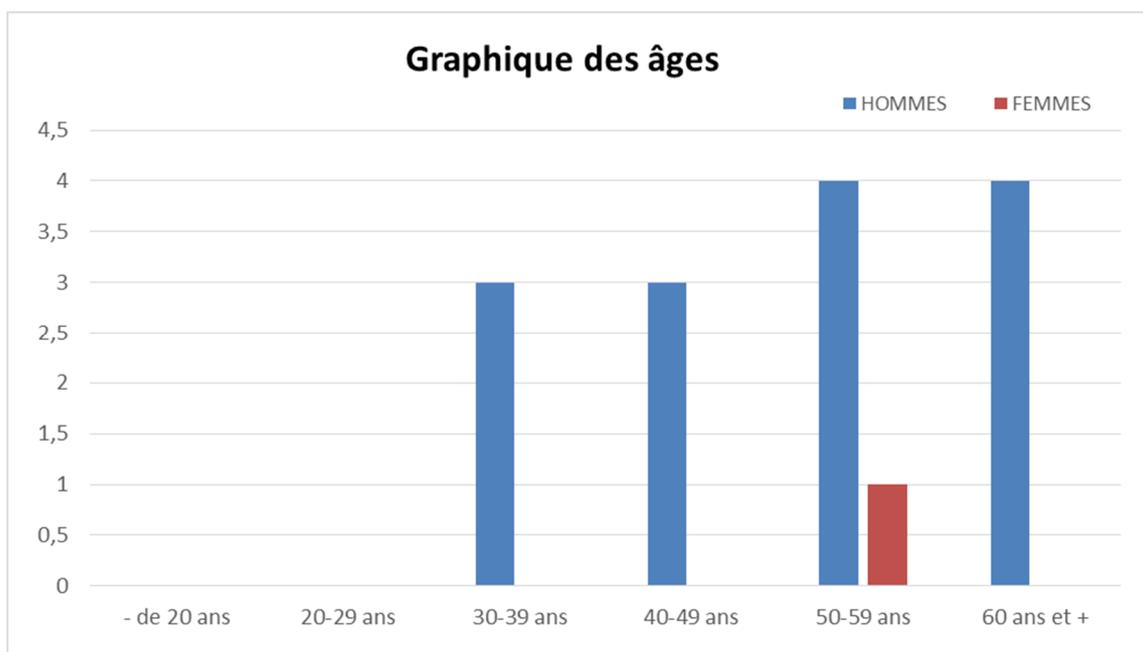
En 2018, une commission d'admission avait retenu un candidat. Celui-ci a patienté car il a pu être maintenu au sein de son lieu d'hébergement précédent. La Résidence Accueil a accueilli cette nouvelle personne au 1er Avril 2019 sur le logement diffus. Avant son entrée, elle était hébergée à l'Habitat 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	
60 ANS et +	4	28.5%			4	26.6%
50-59 ANS	4	28.5%	1	6.7%	5	33.3%
40-49 ANS	3	21.4%			3	20%
30-39 ANS	3	21.4%			3	20%
20-29 ANS	0					
MOINS DE 20 ANS	0					
TOTAL	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.

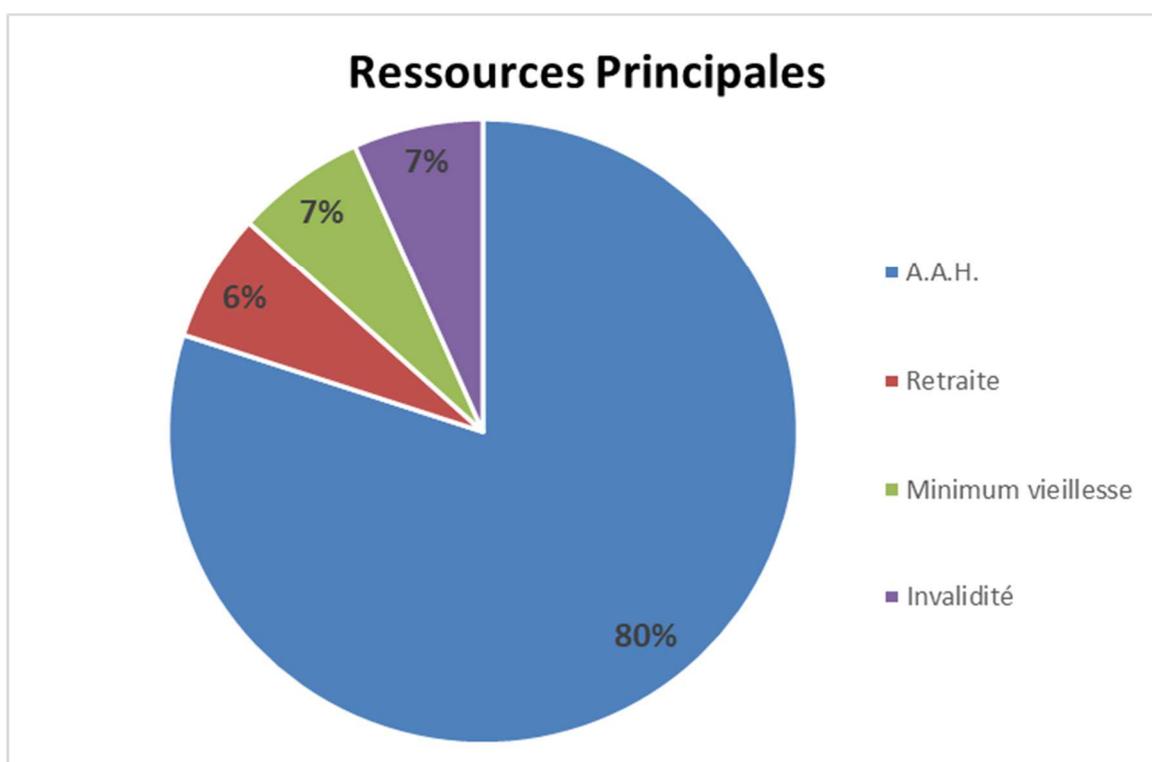
Face au vieillissement d'un résident âgé de 72 ans et des problématiques qui en découlent (mobilité qui diminue, difficulté à l'habillage, perte de mémoire, ...), l'équipe a encouragé ce monsieur à découvrir d'autres lieux d'hébergement. Cette baisse d'autonomie nous a amenés à amorcer une réflexion autour d'un projet : celui de découvrir le fonctionnement des EPHAD² 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.

➤ Ressources principales

A.A.H.	12
R.S.A	
Retraite	1
Minimum vieillesse	1
Allocation veuvage	
Invalidité	1
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 (AAH³) 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.

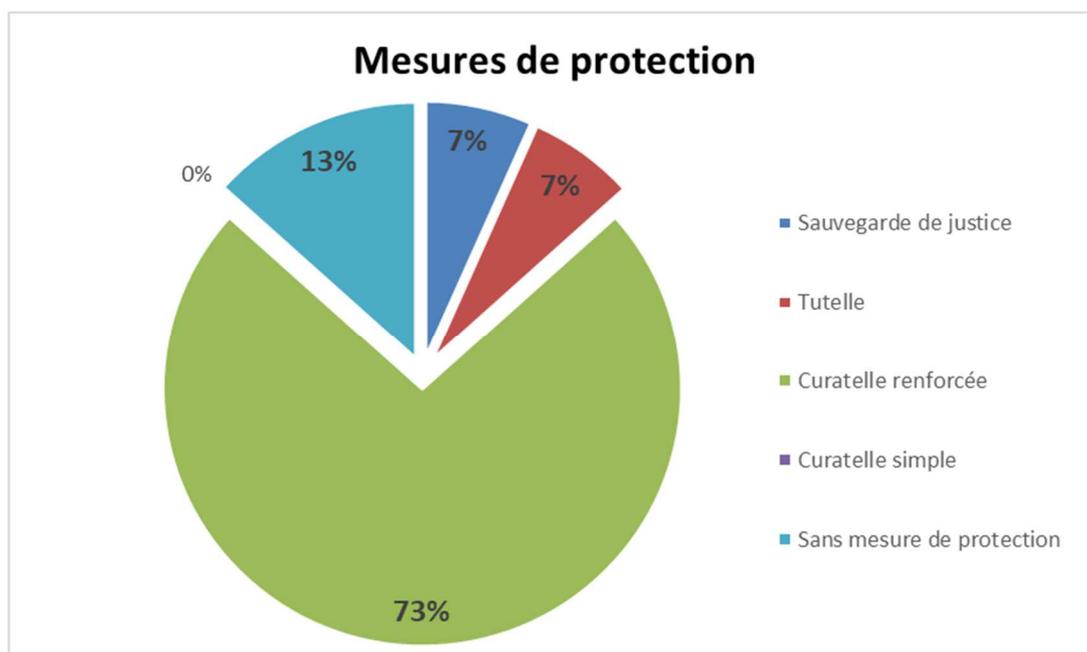
A cette baisse de ressources s'ajoute la fin de prise en charge financière permettant par exemple l'intervention d'une aide à domicile. Alors que la personne vieillit et que son niveau d'autonomie nécessite souvent davantage de soutien, elle se trouve pour autant avec une capacité financière moins importante, dans l'obligation de mettre un terme à certaines prestations (sauf, si elle peut recourir à l'APA⁴).

³ Allocation Adulte Handicapé

⁴ 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



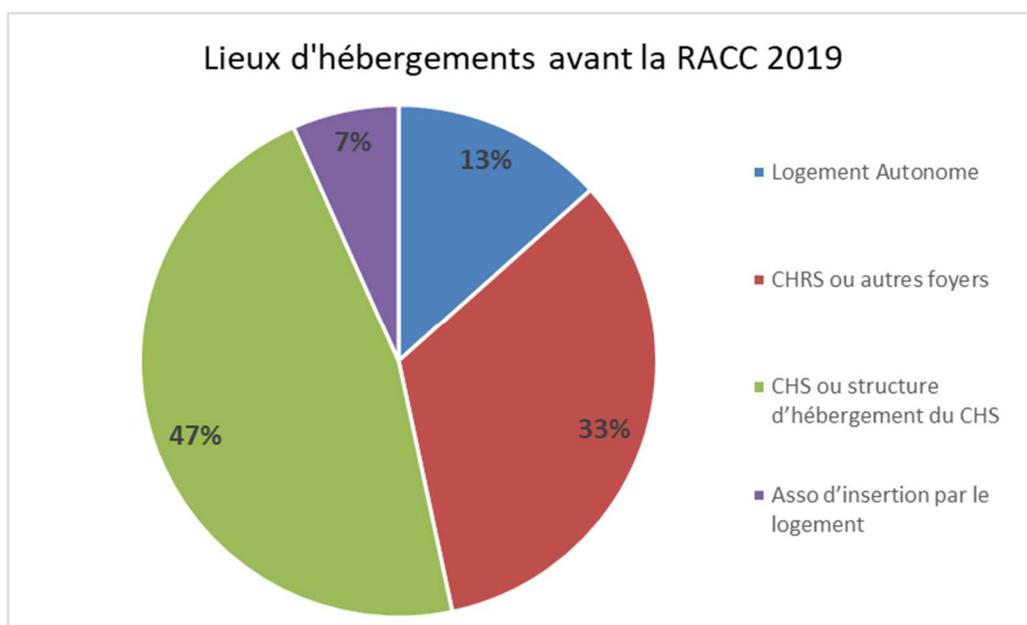
86 % des résidents accueillis bénéficient d'une mesure de protection.

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 explicites, 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 CHS⁵ 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 SDRE⁶. 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.

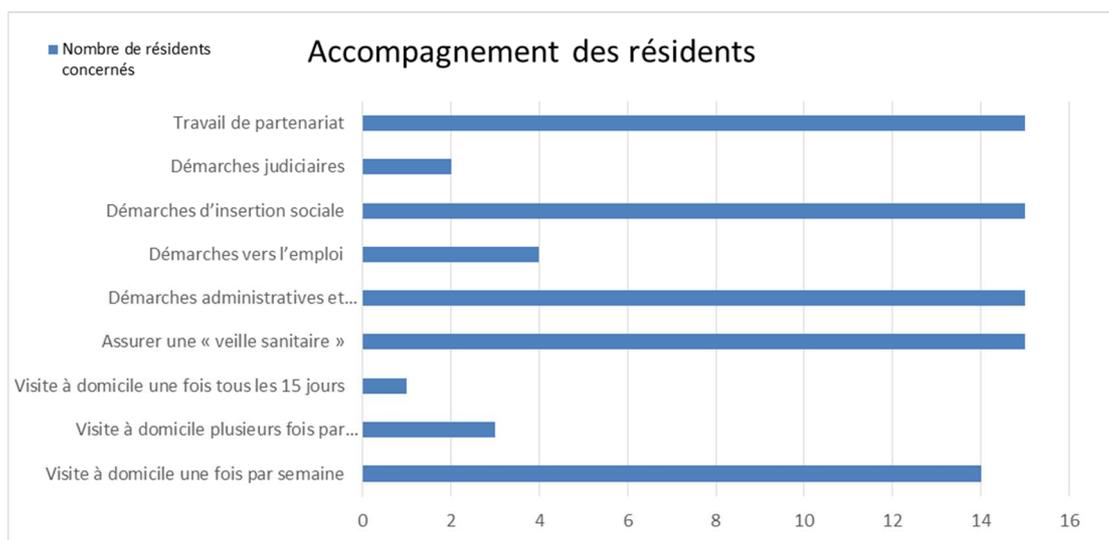
- **Elle facilite l'intégration du résident dans la cité :** (cf partie suivante)

⁶ 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 décroquer 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 ouverts 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.

	OBJECTIFS	ACTIONS	MOYENS	PROJECTION
Atelier cuisine	<ul style="list-style-type: none"> - sensibilisation à l'hygiène ? - Savoir s'organiser/ accompagner l'organisation de la pensée puis les actions ? - Responsabiliser le résident/favoriser la confiance en soi - Sensibilisation à l'équilibre alimentaire - Confectionner un menu équilibré/savoir le reproduire chez soi - Développer les sens de l'odorat / le goût/ prendre du plaisir face à la nourriture 	<ul style="list-style-type: none"> - Rappel des précautions de base : se laver les mains ne pas goûter les aliments - Aider le résident à organiser son plan de travail - Nommer les étapes à entreprendre - Respecter et valoriser le savoir-faire du résident - Donner des responsabilités - Favoriser la prise d'initiatives - Valoriser le résident dans sa tâche - Élaborer des menus simples, variés et faciles à reproduire - Favoriser le « fait maison » - Découvrir de nouveaux aliments - Travailler la présentation - Créer un climat détendu et convivial 	<ul style="list-style-type: none"> - Activité en petit groupe : Trois à quatre résidents à chaque atelier - fréquence : une à deux fois par mois - Prévoir un budget maximum pour les repas - Participation des résidents : 2 euros. 	<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>
Sortie cinéma	<ul style="list-style-type: none"> - le savoir-être en société - entretenir son sens critique et sa capacité à en parler en respectant celui des autres - Repères dans l'espace et le temps - Ramener le résident à la réalité/accompagner un ancrage dans la réalité commune ? 	<ul style="list-style-type: none"> - Travail autour du comportement : ne pas sortir fumer durant la séance, ne pas s'alcooliser avant/pendant la sortie - Travail autour de la ponctualité : respect d'un horaire donné/durée de la séance du film - échanges après le film en groupe sur les impressions et questions de chacun. 	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence : tous les 3 mois - Coût: 5.60 euros/séance (participation résident : 2.80 euros) 	<p>Etablir un balisage suffisamment sécurisant pour permettre aux résidents d'organiser ces temps seuls (les week-ends par exemple)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Amener le résident à s'approprier ce type de sortie lors des week-ends ou soirée 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation de moyens de communication divers : journaux, Internet, téléphone 		
Sortie bowling	<ul style="list-style-type: none"> - La socialisation - Partager un moment convivial - Participer à un jeu en groupe - Accepter les règles d'un jeu 	<ul style="list-style-type: none"> - Travail autour du savoir-être en lieu public et en activité collective (chaussures adaptées obligatoires, sécurité sur les pistes...)? - Travail autour de l'hygiène (ex : / chaussures et chaussettes) 	<ul style="list-style-type: none"> - Activité régulière : tous les 3 mois - Coût : 4 euros/partie (participation résident : 2.50 euros/partie) 	
Salle de convivialité	<ul style="list-style-type: none"> - Créer une dynamique de groupe - Investissement du lieu collectif - Sortir la personne de son isolement // offrir la possibilité de créer du lien pour rompre l'isolement 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'activités ponctuelles et régulières - Ouverture quotidienne de la salle - Créer un climat chaleureux : décoration de la salle, TV, radio, jeux de sociétés - Mise en place de réunion des locataires toutes les 6/8 semaines environ - Inciter les résidents à être « acteurs » dans la salle : faire du café, servir, débarrasser, entretien de la salle, participation financière - Favoriser les liens, les échanges entre les résidents - Mise en place d'activités extérieures - Solliciter le résident : lors des VAD, appeler par téléphone - Accompagner l'échange autour de l'actualité souvent sujet aux débats houleux au sein du groupe 	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage des activités prévues 	

<p>Activités extérieures</p> <p><i>(Sortie à la mer, pique-nique, pétanque, exposition, marchés de Noël...)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Faciliter l'intégration du résident dans le quartier - Amener le résident vers l'extérieur - Développer le travail partenarial - Développer les relations avec le monde extérieur - Apporter une ouverture culturelle et de loisirs 	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation, anticipation, prise de contacts téléphoniques - Concertation des résidents/prise en compte de leur demande/écoute des besoins et envies 	<ul style="list-style-type: none"> - Préparation en équipe - Investissement des résidents (lecture de docs, coût...) 	
<p>Repas collectifs</p> <p><i>Les repas d'anniversaires, à thèmes</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser les liens entre les résidents - Développer l'entraide - Partager un temps convivial - Amener la personne vers l'extérieur - Repérage dans le temps : anniversaire/partage de souvenirs 	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagner le résident dans l'organisation de cet évènement : menu, courses, préparation du repas - Décoration de la salle, la table - Animer ce temps collectif : être dans la discussion, l'écoute, fond musical - Prise de photos 	<ul style="list-style-type: none"> - Partage des frais - Mise à disposition de la salle collective - Affichage de l'évènement 	
<p>Les petits déjeuners</p>	<ul style="list-style-type: none"> - repérage dans le temps (se lever le matin) - partager un moment convivial - travail sur l'hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> - animer ce temps : discussion autour de l'actualité - Accompagner le résident dans l'organisation de ce temps : mettre la table... 	<ul style="list-style-type: none"> - affichage de l'animation - activité régulière : 1 fois par mois - participation financière des résidents : 1 euro 	<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>Journées inter-structure</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser les interactions entre les résidents des différents établissements - Connaissance pour les équipes d'un public différent - Développer le travail partenarial avec les associations de secteur - Partager des temps conviviaux - Lutter contre l'isolement des personnes accueillies - Fédérer le collectif/ travail sur la dynamique de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions régulières des animateurs de vie sociale - Compte rendus de ces journées (points positifs/points négatifs) - Implications active des résidents (participation aux réunions des animateurs, démarches auprès des partenaires) - Récoltes de lots auprès des partenaires (supermarchés, assurances, banques...) - Fabrication par les équipes et les résidents de chasubles 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation du « budget activités » (alimentation, matériel de décoration...) - Régularité des évènements (repas de Noel, Olympiades au mois de juin...) - Location de salle 	<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>Atelier bien-être / RELAXATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Amener le résident à prendre un temps pour soi - Travail autour de l'hygiène corporelle et vestimentaire - Valoriser son image - Gagner en confiance 	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagner les résidents à prendre soin d'eux, à apprendre à se détendre - Favoriser les prises d'initiatives du résident - Créer un climat de détente (musique douce, installation confortable, boisson chaude...) - Aider les résidents à utiliser les produits, les conseiller sur les techniques de massages, de gommage... 	<ul style="list-style-type: none"> - mettre à disposition le matériel de soin ainsi que des produits d'hygiène - mise à disposition d'une salle 	

<p>SPORT adapté - Randonnée</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre soin de soi, de son corps et de sa tête. - Créer de l'échange, côtoyer du monde. - Reprendre confiance en ses capacités - Découvrir de nouvelles activités. - S'ouvrir sur l'extérieur /rompre l'isolement 	<ul style="list-style-type: none"> - Participation aux temps construits avec les éducateurs sportifs du Département - Mobiliser les résidents pour une cause / vers un but : participation aux virades de l'espoir - Accompagner les résidents à se préparer pour une séance de sport : tenue, alimentation adaptées... 	<ul style="list-style-type: none"> - développement d'un partenariat avec éducateur sportifs départementaux - mobilisation des compétences interne à l'équipe du Pôle 	<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 m² 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'accompagnent.

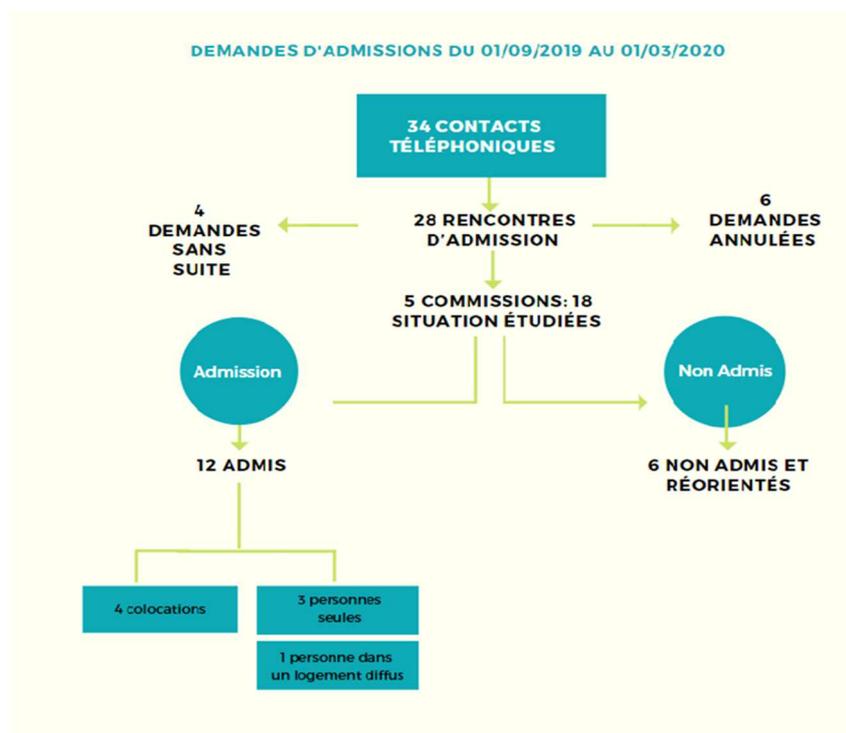
Le SI-SIAO :

- 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.

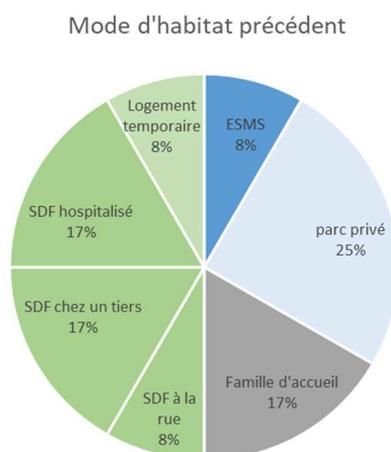
Pour les personnes admises, un courrier leurs ai aussi transmis. Par la suite, l'équipe recontacte les personnes et organise l'entrée dans la structure, en lien avec les professionnels accompagnants. Lorsque des colocations se forment nous réalisons un premier entretien "d'accueil et de présentation", 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 attitré 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 :

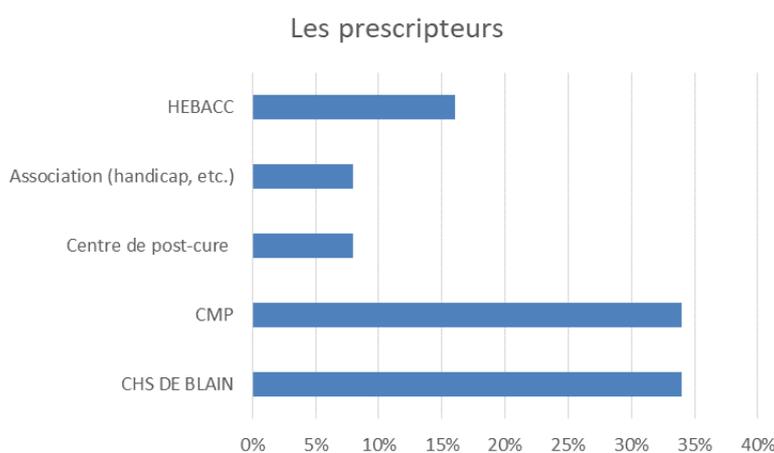
➔ La personne qui sort d'un dispositif ou d'un hébergement accompagné avec une prise en charge importante,

- ➔ 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.

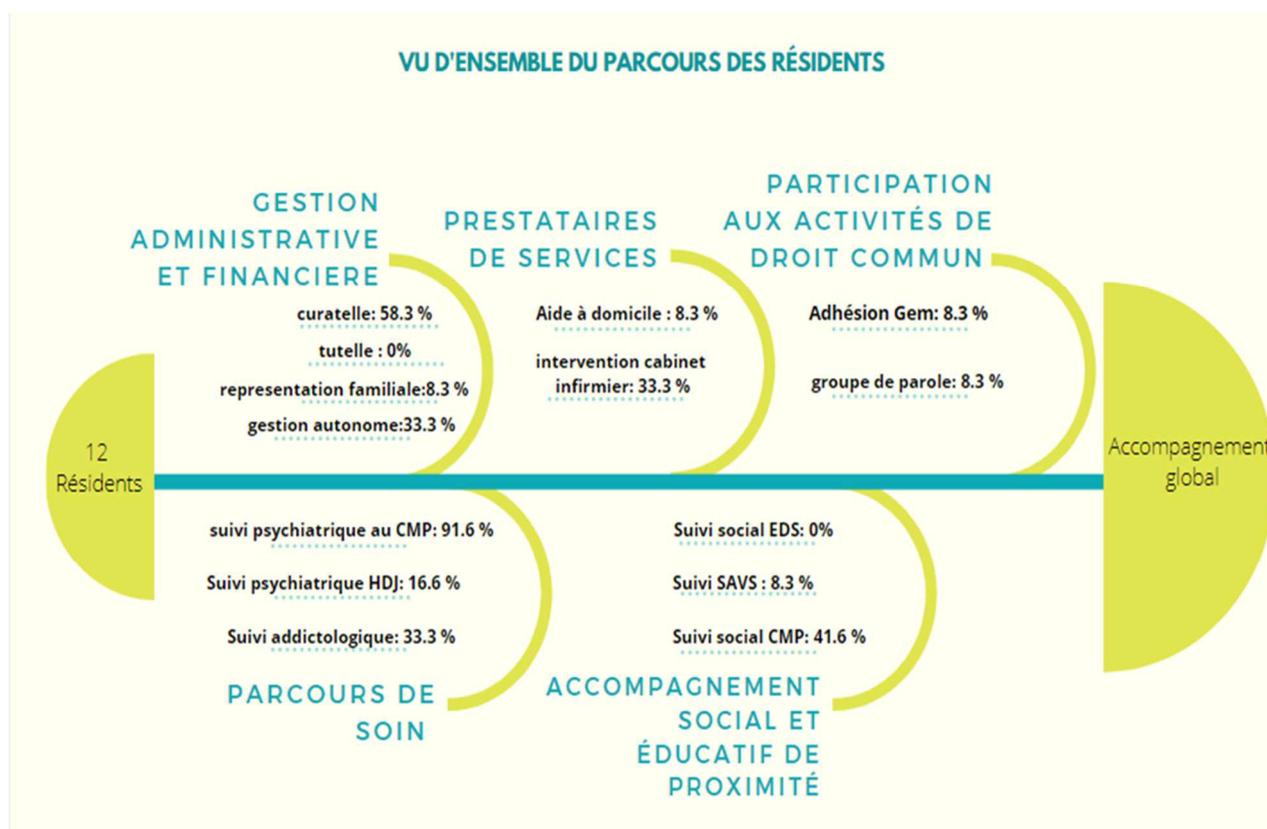
Contrairement à d'autres structures de type résidence accueil, notre moyenne d'âge est relativement jeune. Le collectif de résidents est hétérogène, et en ce sens, trans générationnel. Nous remarquons le développement d'une entraide et d'une solidarité où chacun enrichit l'autre, à travers ses compétences 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



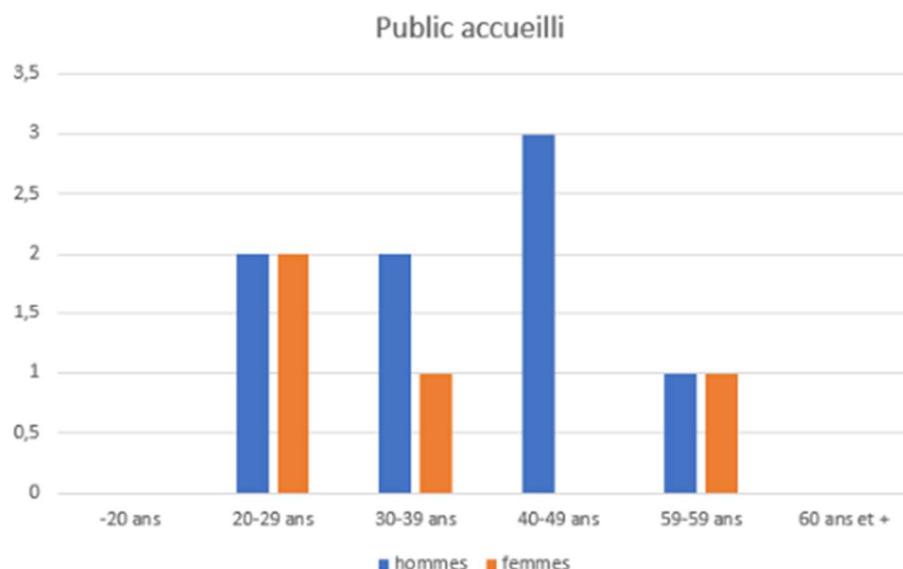
Exemple : 16,6 % des personnes accueillies à la résidence bénéficie d'une prise en charge en hôpital de jour ou, 33,3 % sont concernés par l'intervention d'un infirmier libéral-

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
ACTIVITE CUISINE	Etre ensemble Confiance en soi Partage Reproduire	Recette simple Idée des locataires 1/mois 2€personne
BIEN ETRE	Soin de soi - détente Valorisation Confiance Hygiène	Soin des mains, visage, esthétique Made home A développer 2 ou 3/mois
RANDONNEE PETIT FOOTING PISCINE	Soin du corps et de l'esprit Capacité Lâcher prise	2 groupes Sortie nature 1/semaine
P'TIT DEJ A THEME	Ouverture d'esprit Convivialité Découverte	1/mois 1€personne
BRICOLAGE	Créativité Imagination	Selon thème 2/mois
SORTIE CULTURELLE ET DE LOISIR	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.

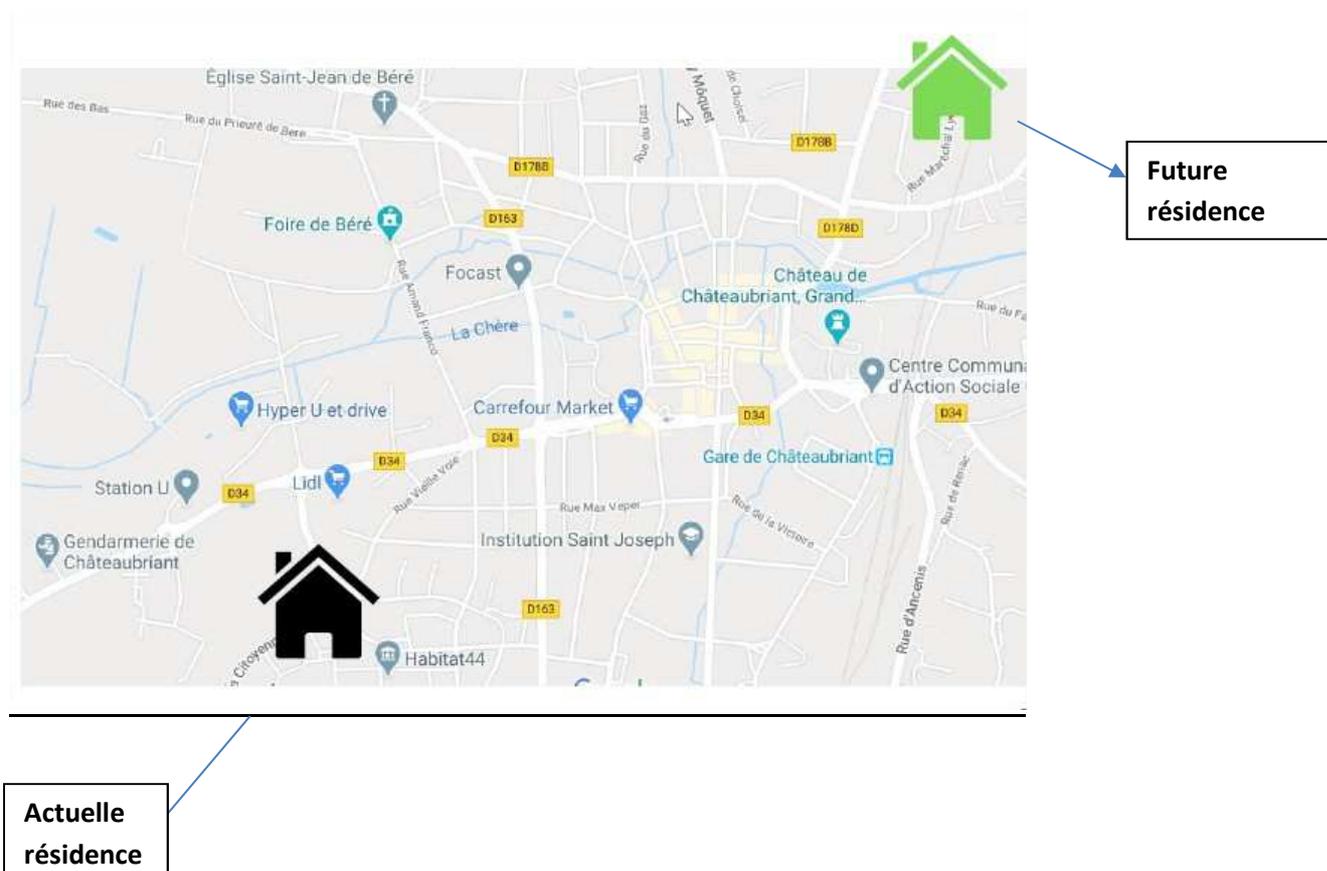
Séjour :

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.

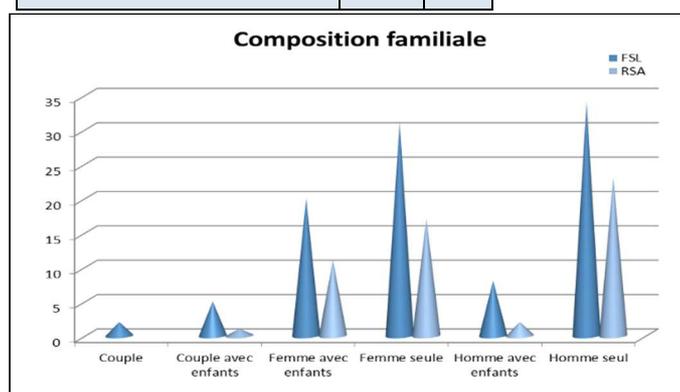
En 2019, nous avons accompagné 100 ménages en FSL et 53 en RSA.

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
Total général	100	54



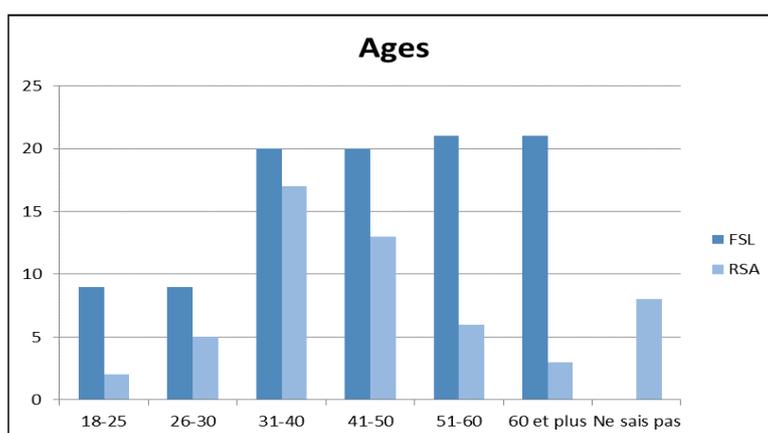
Nombre d'enfants	A CHARGE		DROIT VISITE	
	FSL	RSA	FSL	RSA
1	14	3	5	3
2	11	11	5	3
3	1	1	1	2
4	1	1		1
5	1	1		
Sans enfants	72	37	89	45
Total général	100	54	100	54

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
Total général	100	54

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%.

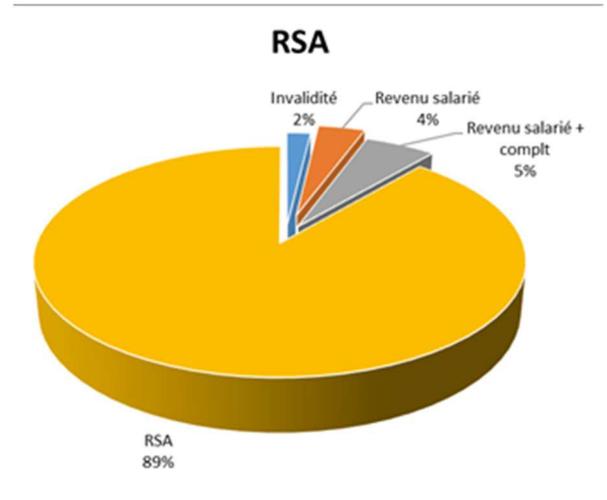
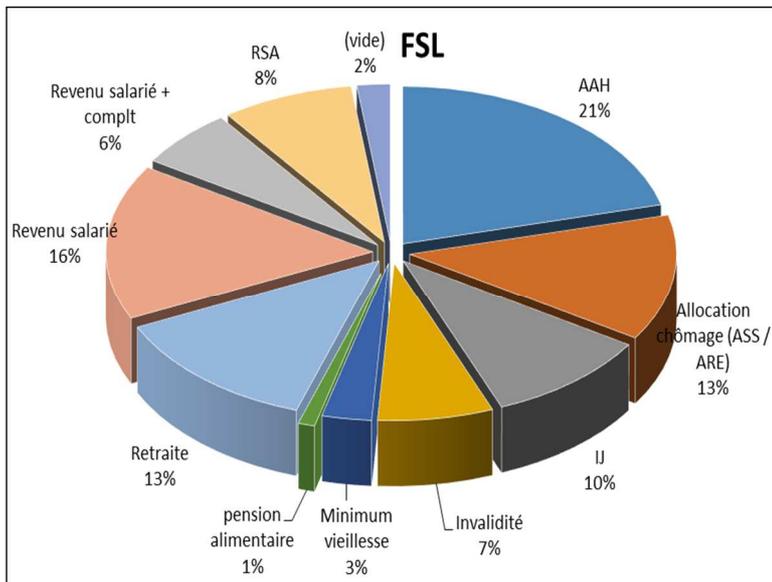
En RSA, l'âge du public accueilli reste stable.



➤ 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
Total général	100	54

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	
Total général	100	54

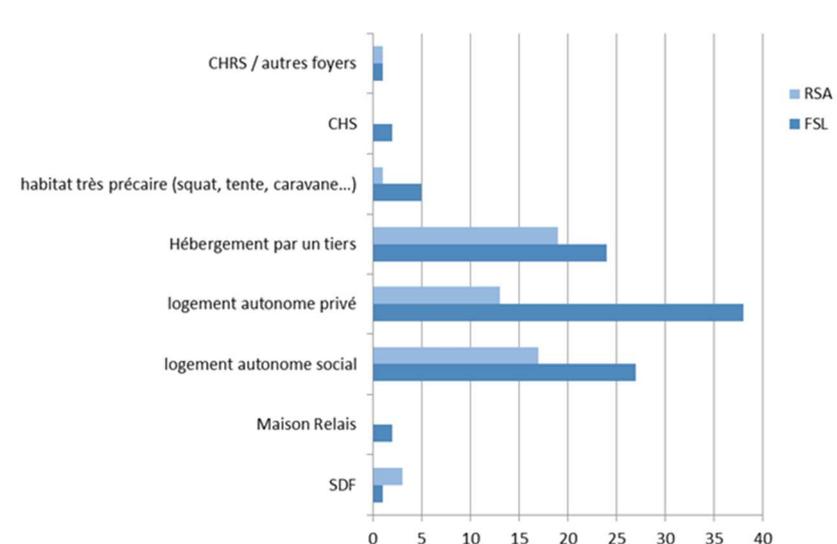


Au niveau professionnel, comme les années précédentes, la majorité des personnes accompagnées tant dans le cadre du FSL que du RSA, sont sans emploi.

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	
Total général	100	54



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.

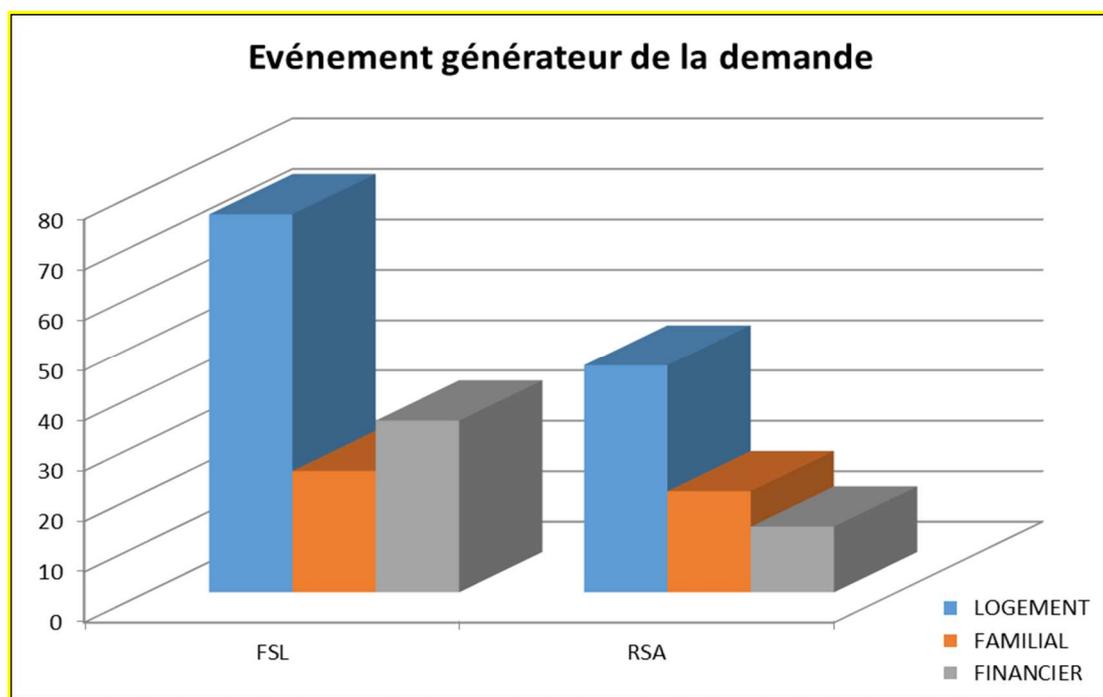
A l'ouverture des dossiers, nous prenons contact avec l'assistante sociale de secteur pour fixer une rencontre tripartite avec le ménage. Lors de cette première rencontre, nous rappelons l'objet de la mesure ALI et fixons les premiers objectifs de travail en fonction des souhaits et des besoins du ménage.

De ces premiers objectifs découleront ensuite des objectifs détaillés et démarches concrètes approfondis lors des premiers rendez-vous avec le ménage.

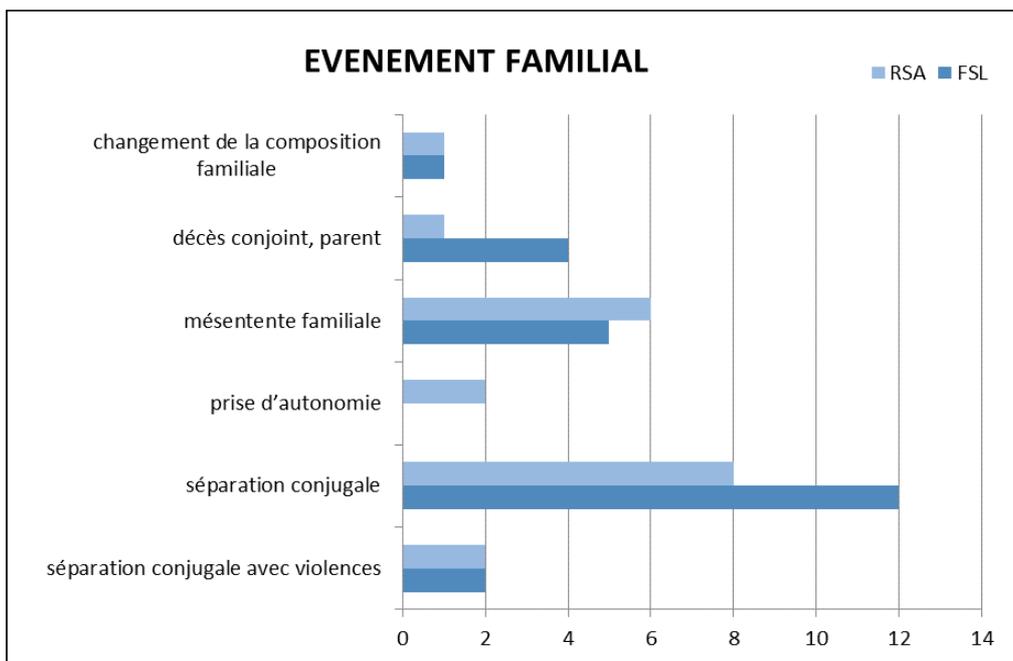
➤ Les principales problématiques de la mesure ALI

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.

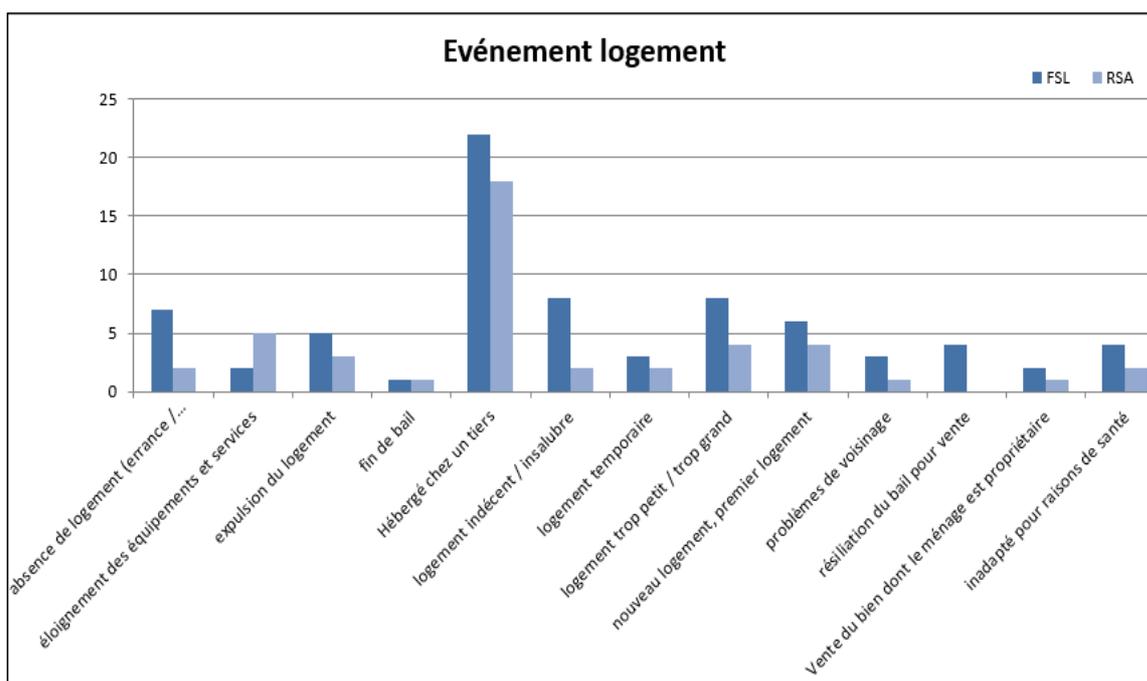
Nous notons cette année une importante augmentation des demandes ayant pour objectif la recherche d'un logement tant en FSL qu'en RSA.



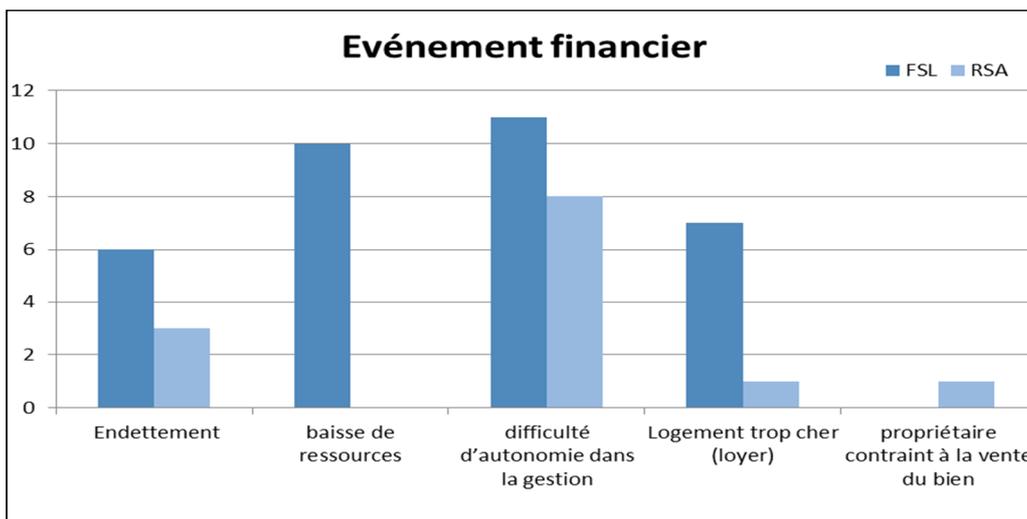
Comme les années précédentes, en FSL et en RSA, nous pouvons observer que le logement est l'événement générateur principal de la demande. Nous notons cependant que malgré une sollicitation autour du logement, les autres problématiques font toujours parties intégrantes de l'accompagnement. Le facteur 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.

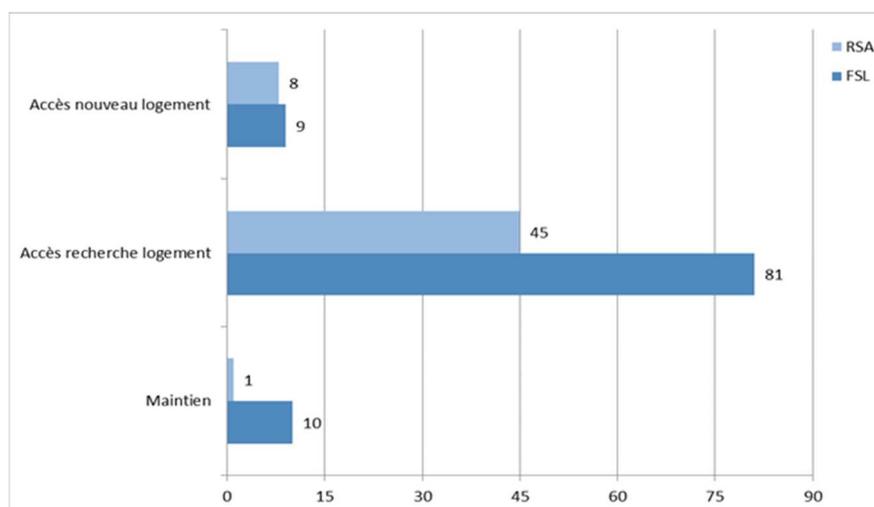


Cette année, l'hébergement chez un tiers est l'événement majoritaire (il représente 33%) amenant la réalisation d'une demande d'ALI en FSL et RSA.



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.

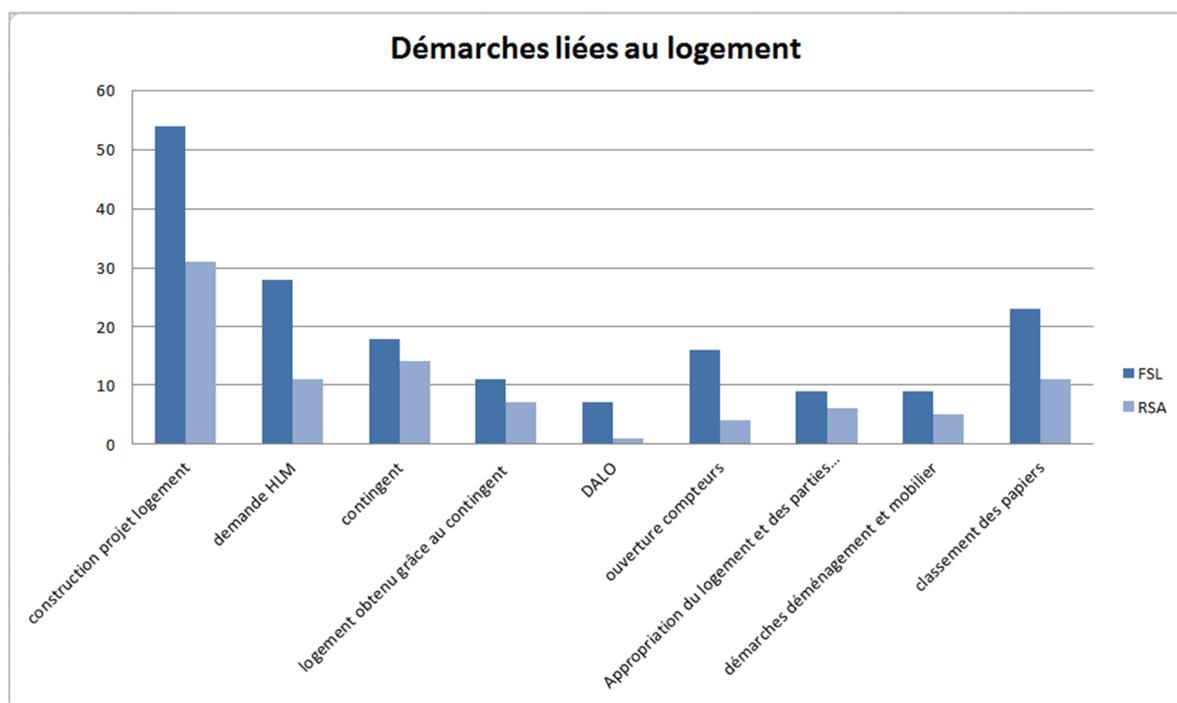
Nous sommes également confrontés à des ménages rencontrant des problèmes de mobilité. Leur recherche s'oriente alors principalement dans un bourg où se trouvent des transports en commun et des services, afin d'être le plus autonome possible. Dans ce type de recherche, nous devons faire face à deux obstacles :

- 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.

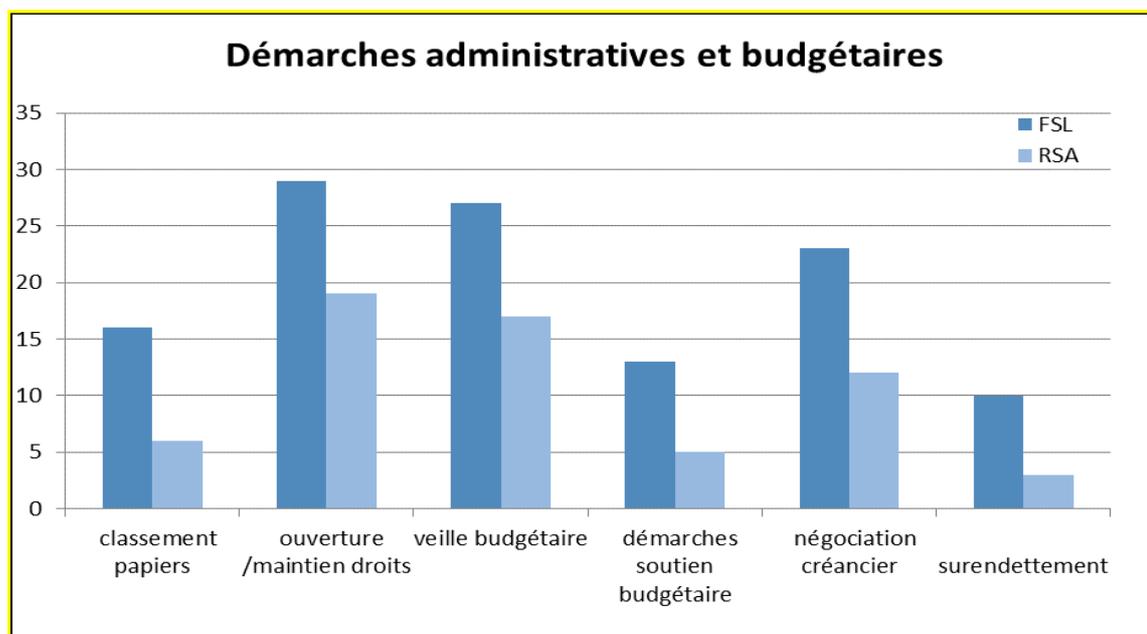
La médiation auprès des organismes et bailleurs

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.

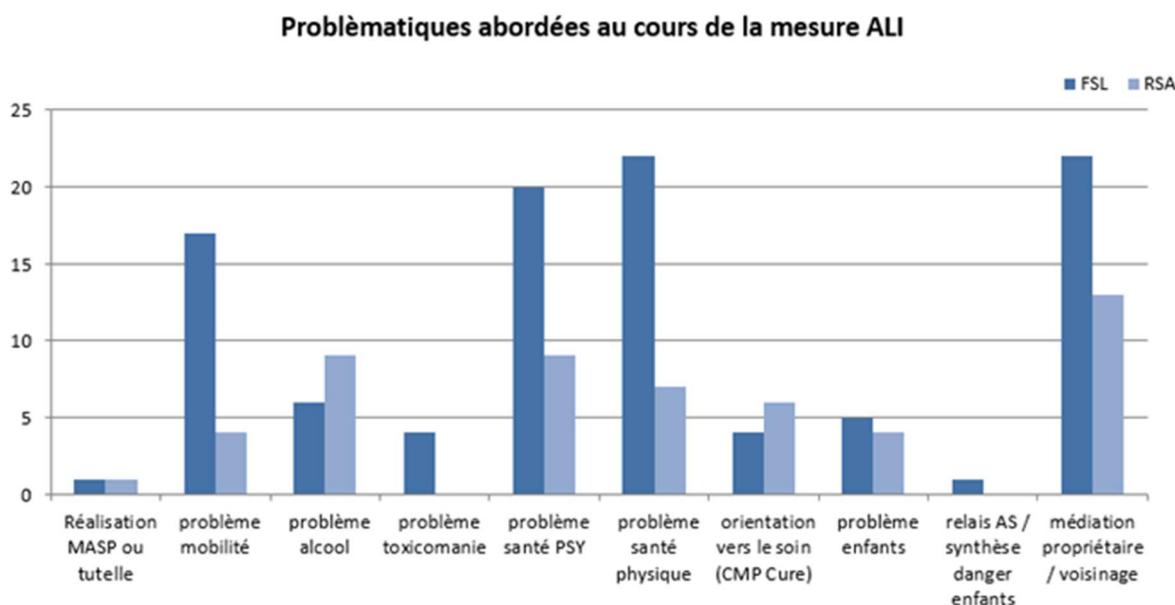
Si le ménage n'est pas en mesure d'assurer seul à long terme sa gestion administrative et financière, nous pouvons travailler avec lui la possibilité de faire une demande de mesure de protection ou de MASP en lien avec l'assistante sociale de secteur.

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

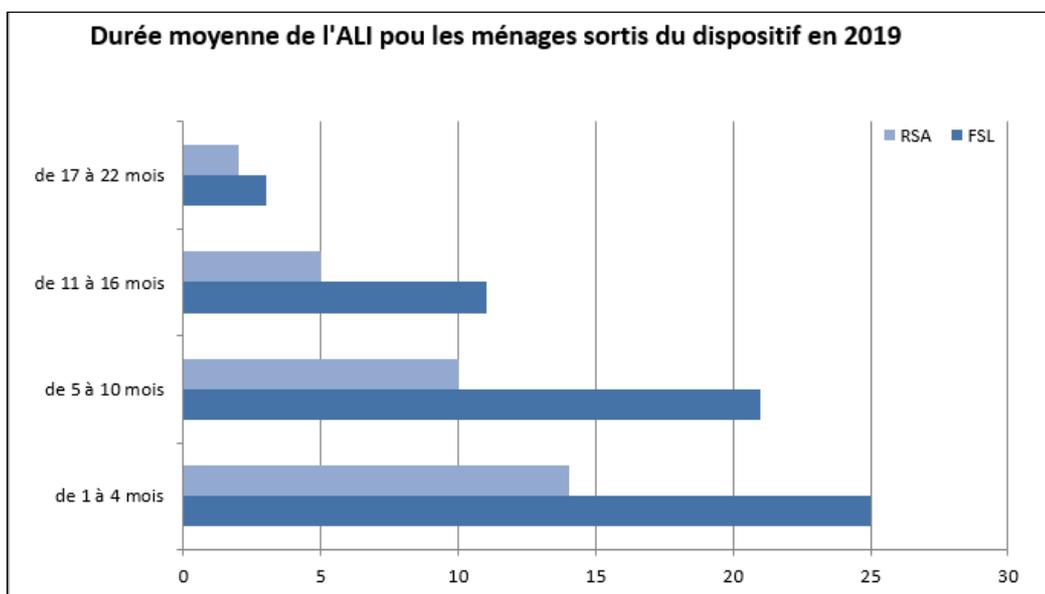
Parmi les 91 mesures ALI (60 FSL, 31 RSA) qui ont pris fin au cours de cette année 2019 :

- 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.

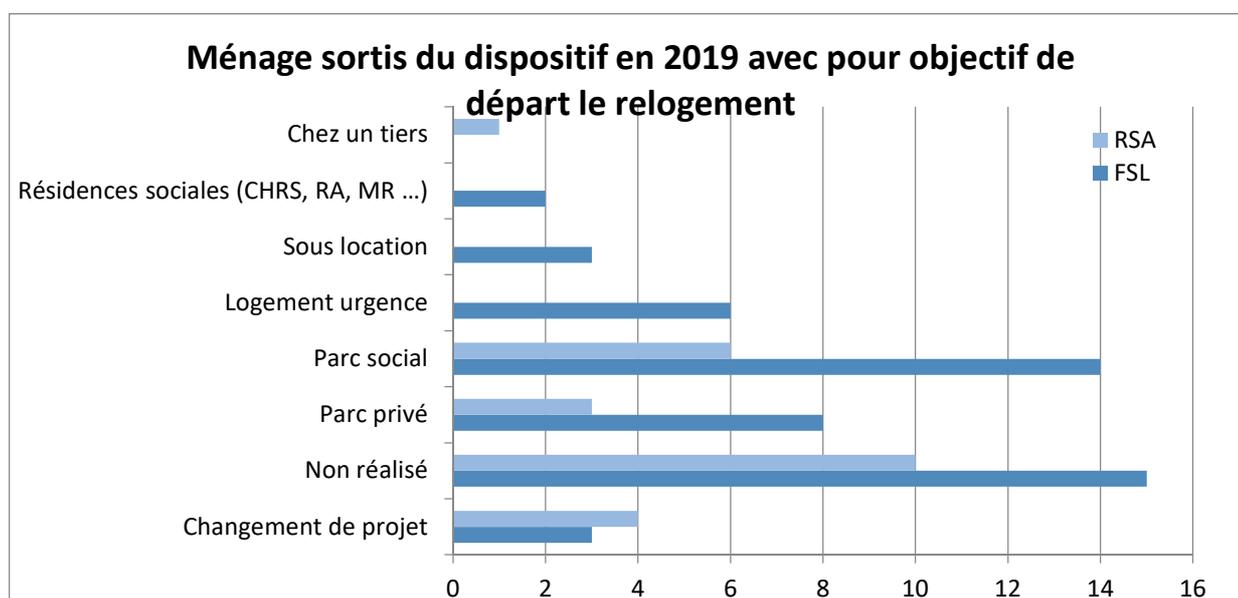
La mise en œuvre de ces objectifs s'est faite sur des durées plus ou moins longues d'accompagnement. Au regard de ces éléments, il apparaît que 75% des accompagnements FSL et RSA durent moins de 10 mois.

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).

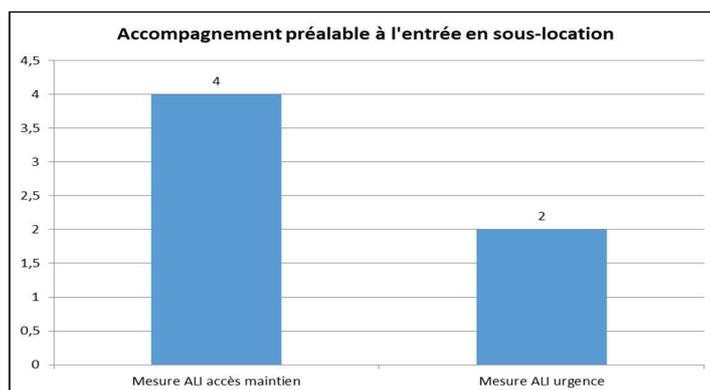
Accompagnement préalable à l'entrée en sous-location

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 :

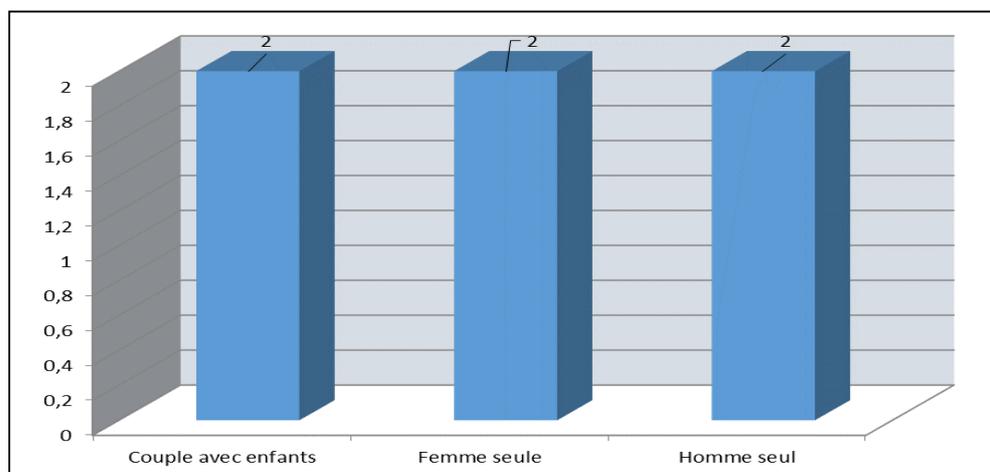
- une procédure de prévention des impayés de loyer (service Accompagnement en lien avec le service Gestion) afin de privilégier la finalité du glissement de bail ou une sortie positive,
- un outil d'admission en sous-location à compléter avec les ménages, leur permettant ainsi d'être associés et de définir au mieux leurs objectifs de travail.



Typologie des ménages

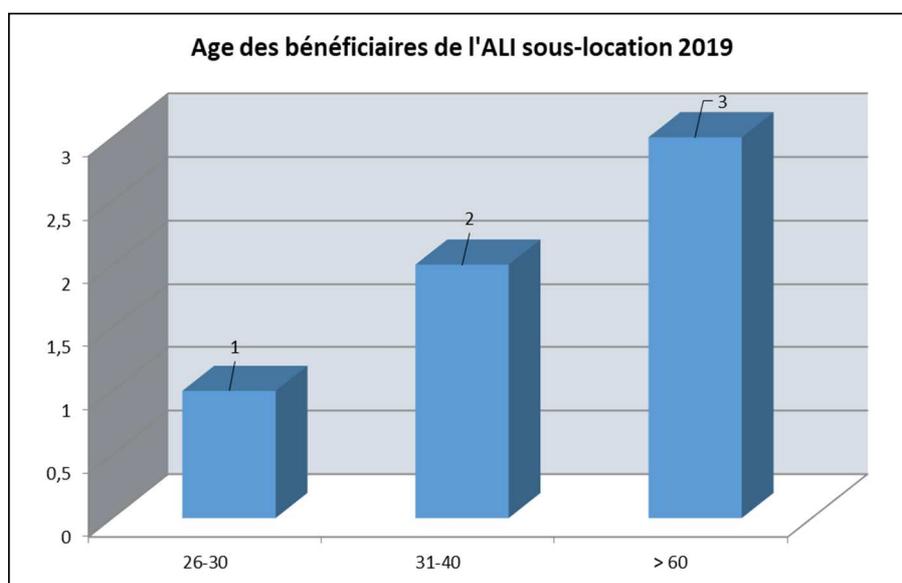
➤ Situation familiale

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.



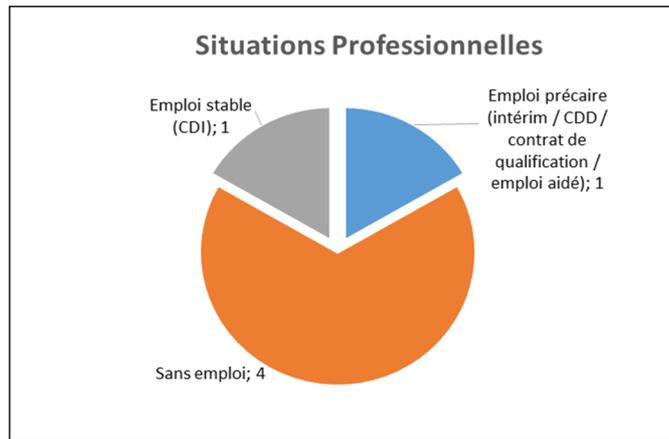
➤ Ages

Nous avons accompagné, comme l'an passé, 3 ménages ou personnes âgés de 60 en plus.



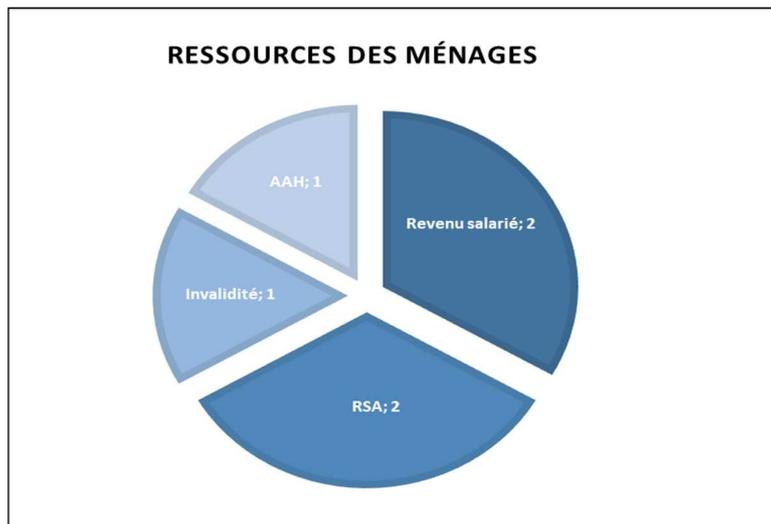
➤ Emploi formation

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.

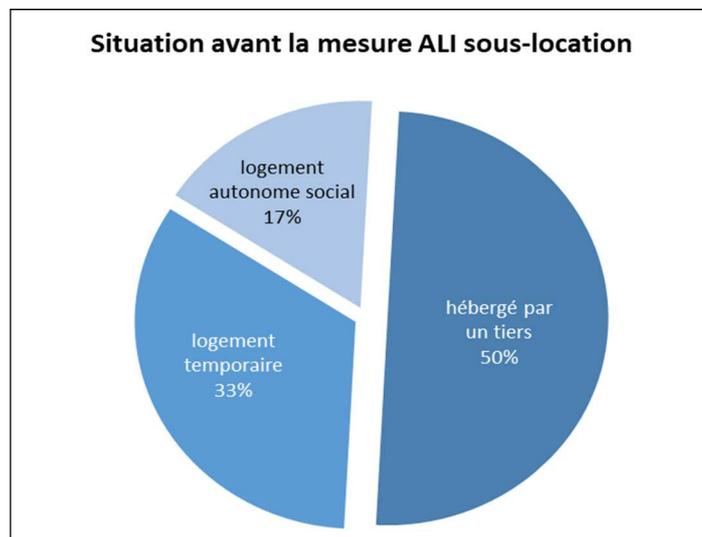


➤ Ressources principales

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...).

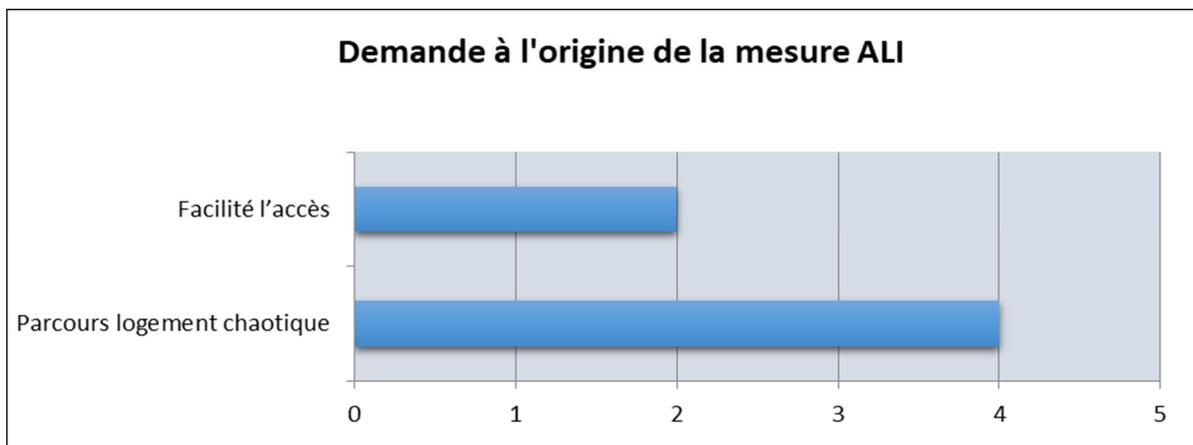


➤ Parcours logement



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,...)

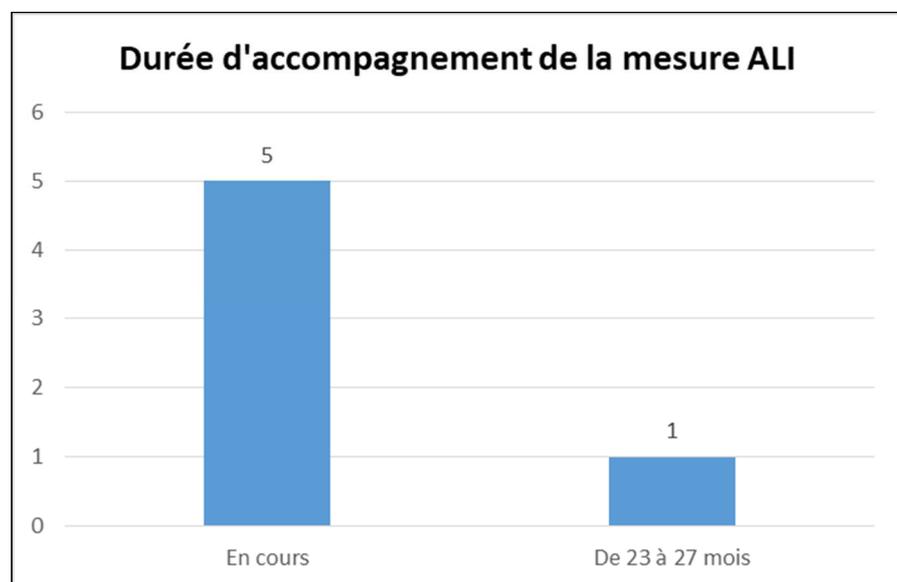
Sorties du dispositif

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

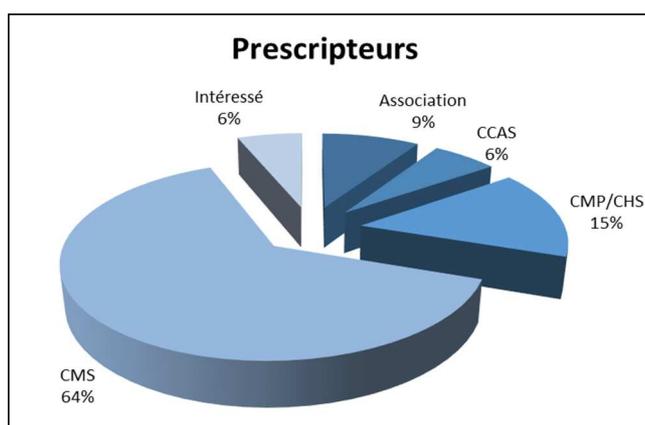
Au cours de l'année 2019, 33 ménages ont été accompagnés dans le cadre du Plan Départemental d'Hébergement d'Urgence sur notre secteur d'intervention (34 ménages accompagnés en 2018).

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 A vessac, 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

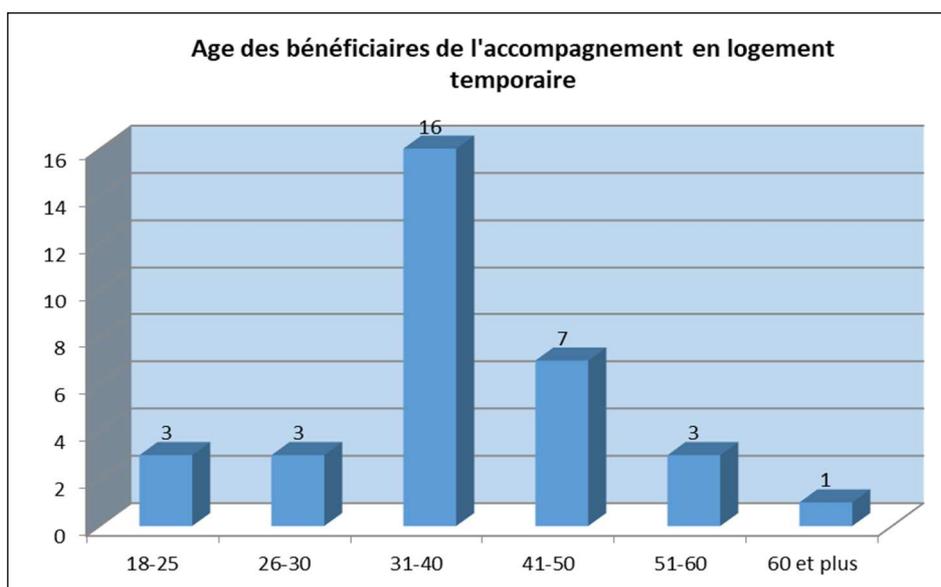
Situation familiale	Nombre famille
Couple	1
Couple avec enfants	2
Femme avec enfants	7
Femme seule	10
Homme seul	11
Homme avec enfants	2
Total général	33

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

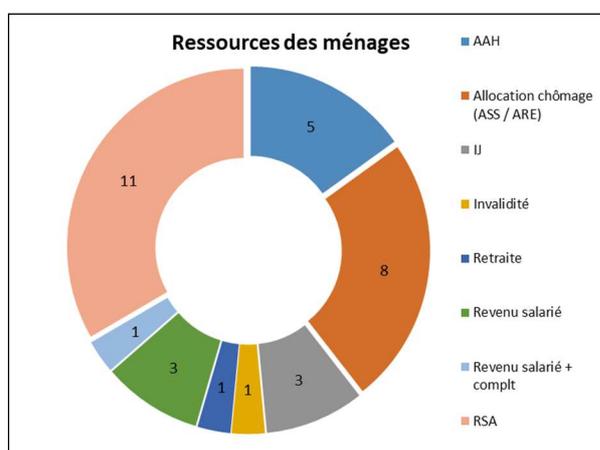
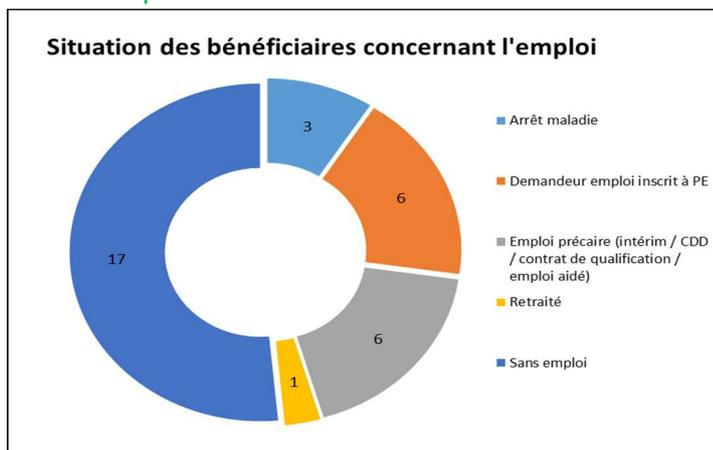
Age	Nombre
18-25	3
26-30	3
31-40	16
41-50	7
51-60	3
60 et plus	1
Total général	33



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.

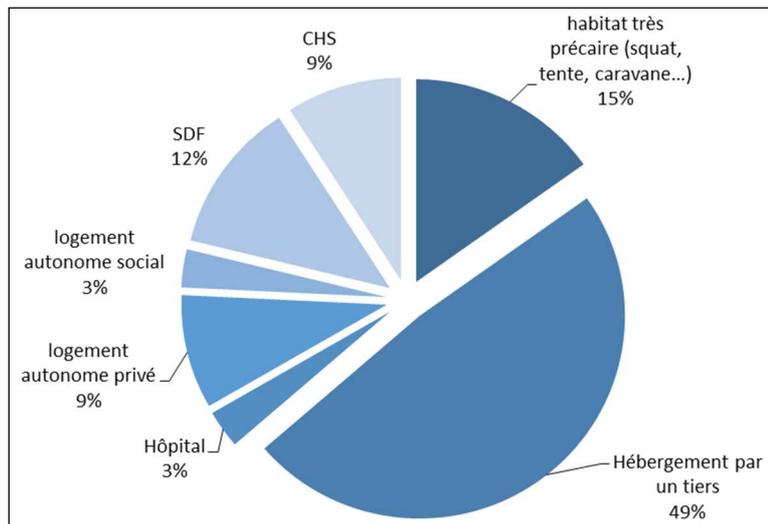
Les 31-40 ans, reste une tranche d'âge majoritaire à hauteur de 48%, suivie des 41-50 ans qui représentent 21% des personnes accueillies.

➤ 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.

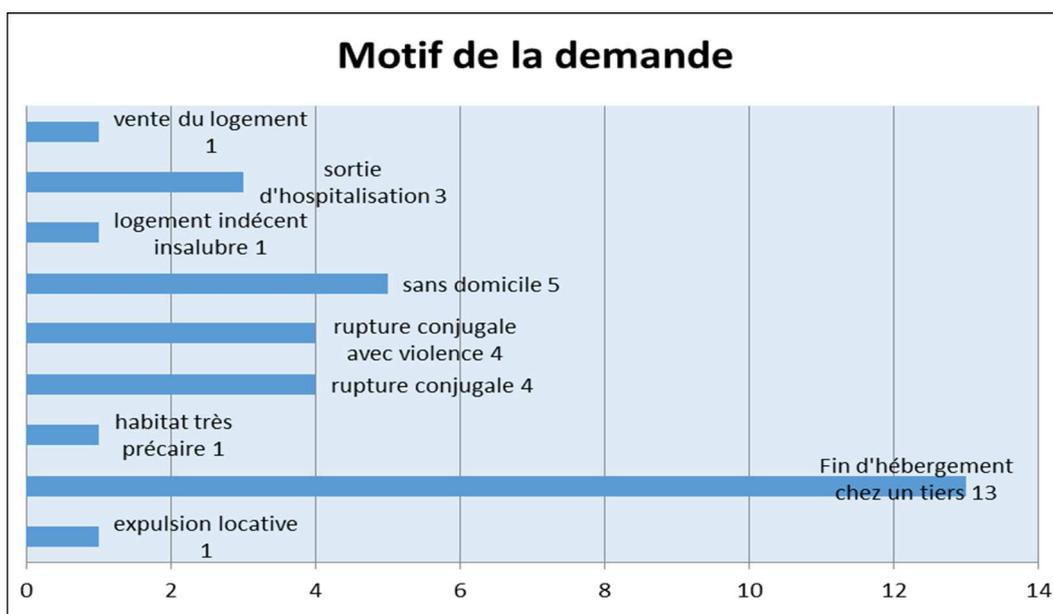
➤ **Le logement antérieur**



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.

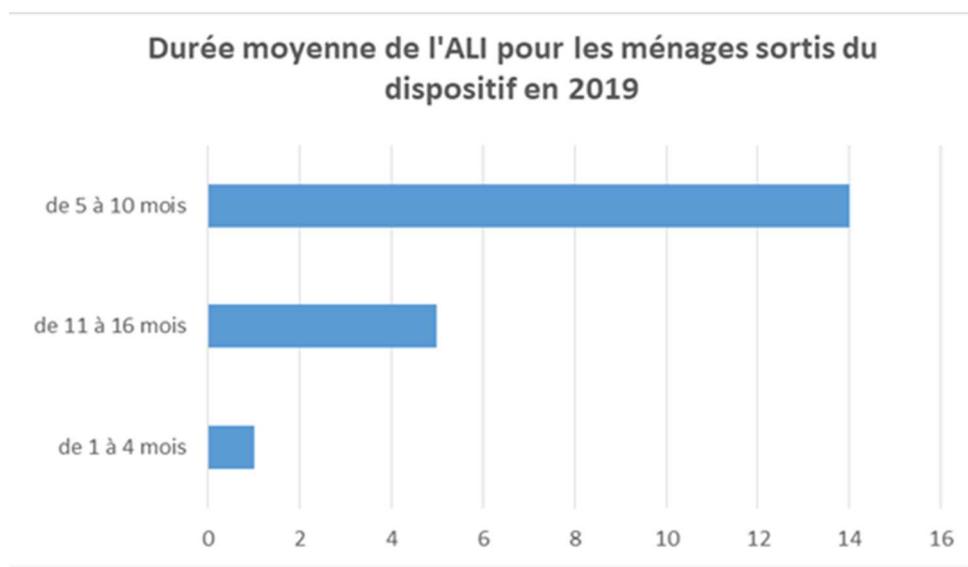
En 2019, nous avons instruit 10 demandes HLM et 20 demandes de contingentement. L'enregistrement des demandes de logement social diminue progressivement. Nous l'expliquons par le fait que nous leur conseillons de réaliser cette démarche lors du premier contact téléphonique ou en RDV diagnostic.

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



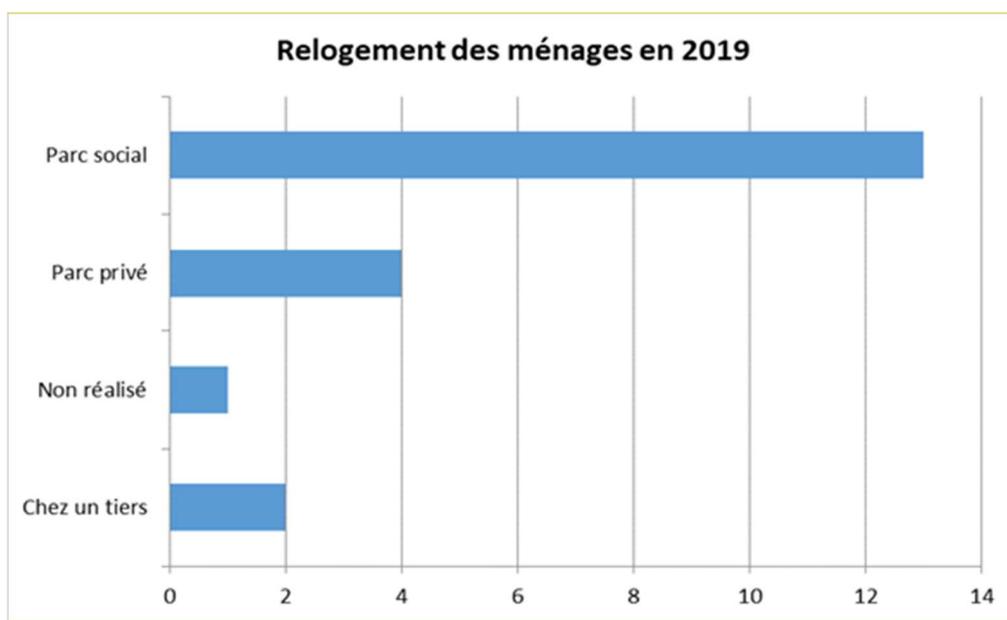
En 2019, 20 ménages sont sortis du dispositif logement temporaire.

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 inexistants 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 Grignonnais, 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.

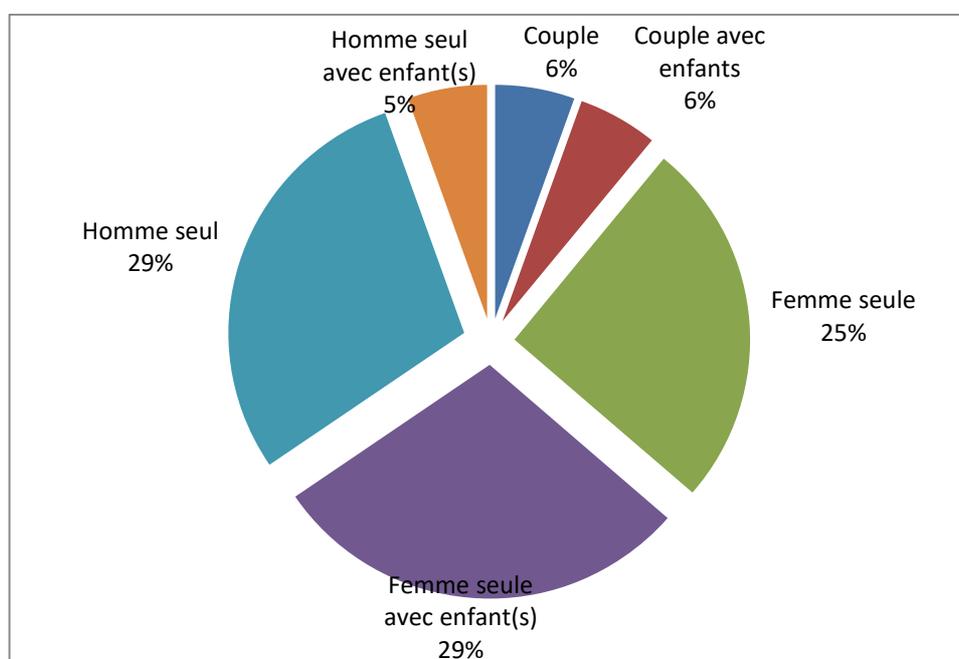
Pour les logements situés à Montoir et Donges les demandent transitent par le SI-SIAO, sont validées par l'Association Solidarité Estuaire de St-Nazaire en lien étroit avec le CCAS concerné.

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.

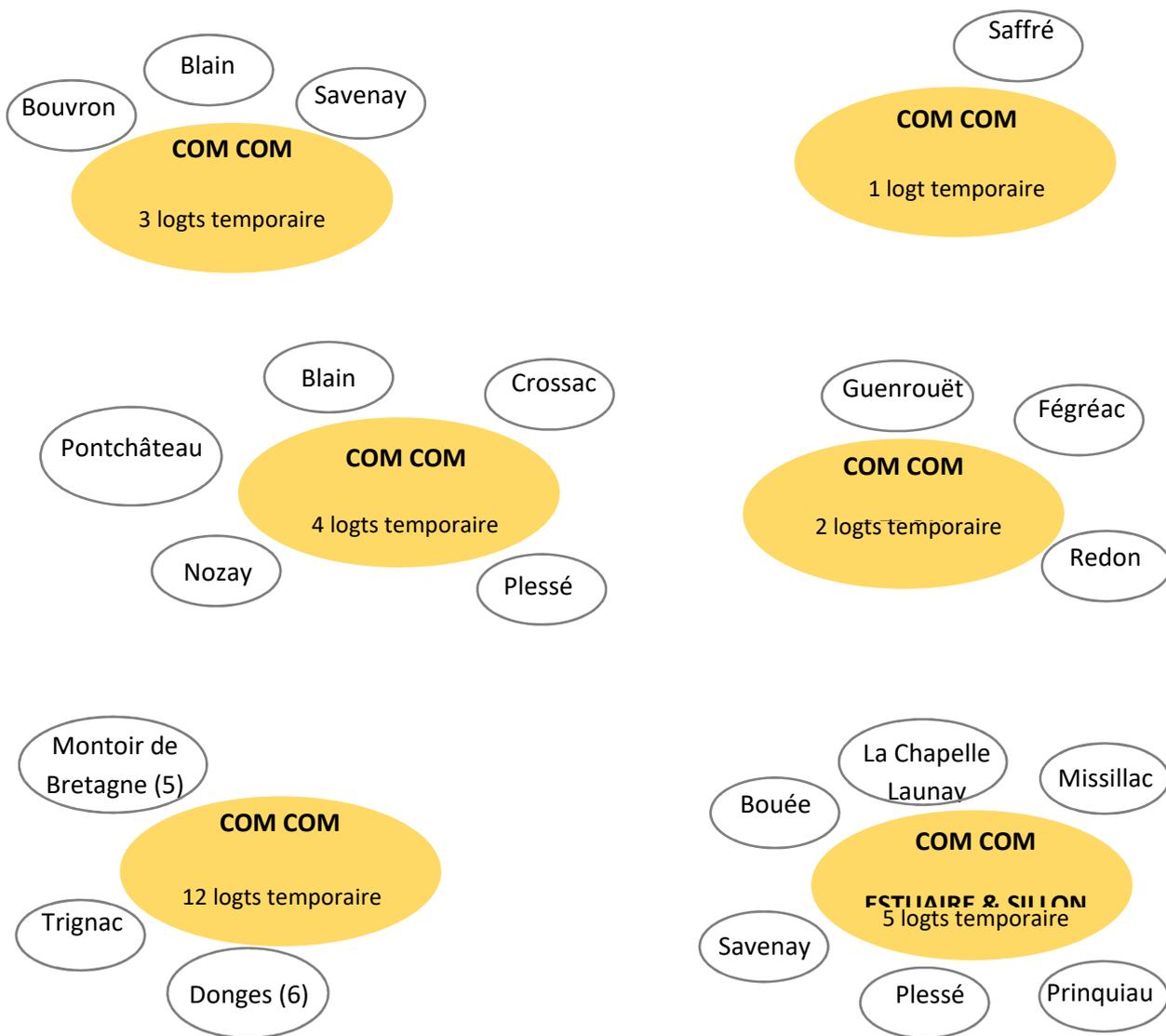
Les âges

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.

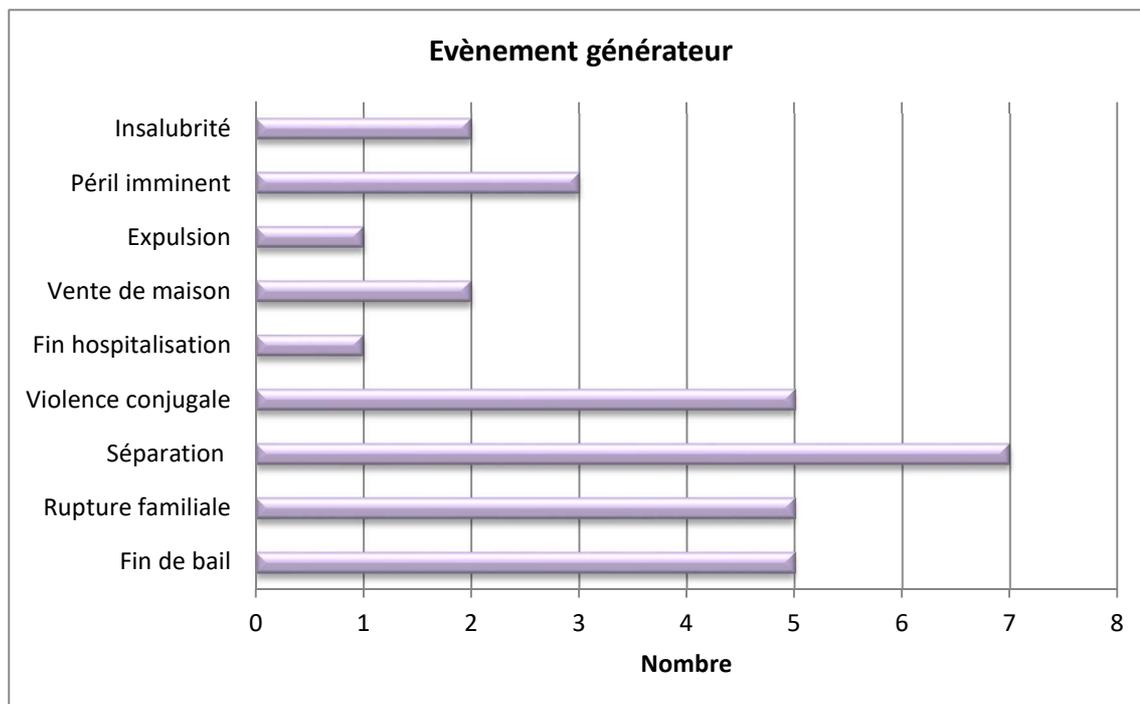
Ci-dessous la répartition au sein des communautés de communes des 31 ménages accueillis en 2019 selon leur commune d'origine.



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.

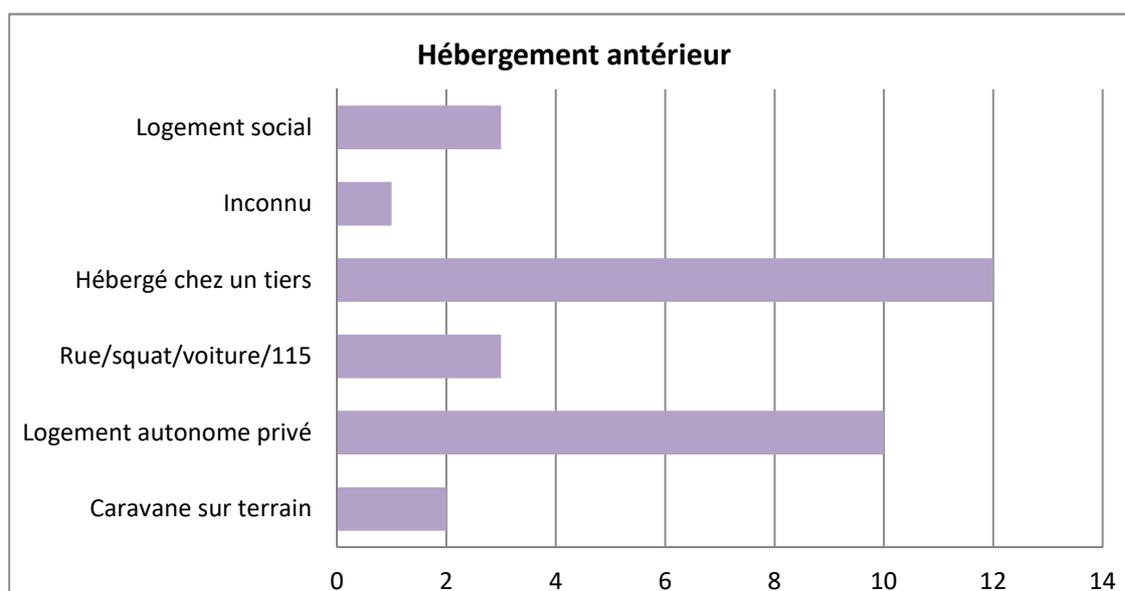


La fin de bail représente ici l'accumulation de dettes locatives qui a mené le bailleur, privé ou public, à réaliser une expulsion du logement.

Conditions d'hébergement antérieur

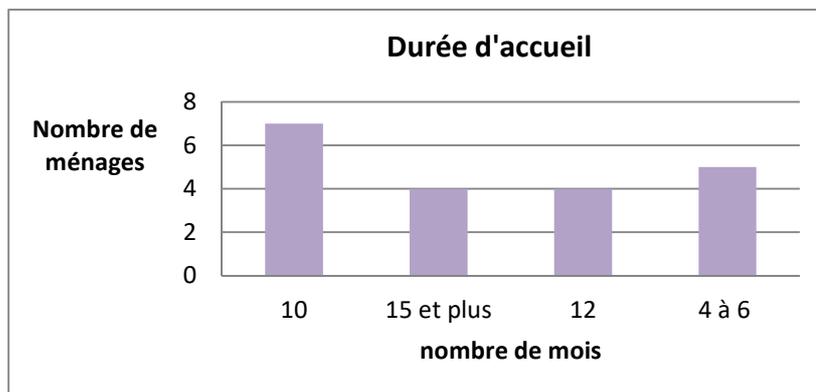
Le soutien familial et le réseau amical sont des supports essentiels d'hébergement d'urgence avant l'entrée dans le logement temporaire. En contre-partie, cette solution génère d'autres difficultés identifiées telles que : grande promiscuité avec le ménage accueillant, logement accueillant non adapté, hausse des consommations énergétiques, et difficultés financières...

Les tensions entre familles ajoutent de la difficulté dans la difficulté.



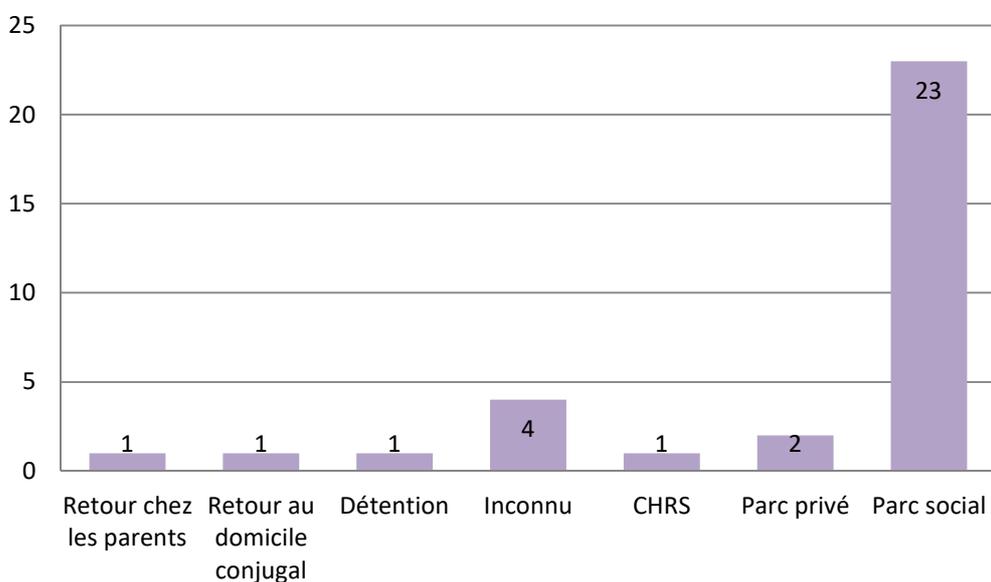
Durée de l'hébergement

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 2019 le service ATSA (Accueil Temporaire Services Asile) de l'association les Eaux a été requalifié en HUDA (Hebergement Urgence Demandeurs Asile).

Ce dispositif a poursuivi son activité dans la continuité de l'ATSA en étroite lien avec le CADA Les Trois Rivières.

Au début de l'année 2019, le service avait une capacité d'accueil de 63 places composées de 15 places pour personnes isolées hébergées en cohabitation et 48 places dédiées aux familles, sur 3 sites géographique (Savenay, St Nazaire et St Herblain).

Fin juin 2019, l'HUDA a augmenté ses capacités de 20 places en accueillant 20 hommes isolés sur un même site d'hébergement situé sur la commune de Blain.

En juin 2019, le Ministère a publié le cahier de charges de l'HUDA ainsi que le modèle de contrat de séjour et de règlement de fonctionnement.

Ceux-ci ont été directement mis en place sur l'HUDA de Blain lors de la contractualisation des nouveaux accueils tandis que nous les avons mis en place sur l'ex ATSA au fur et à mesure des nouvelles entrées.

Sur l'ancien ATSA (désormais appelé **HUDA SAVENAY**) nous avons réalisées 19948 nuitées pour une capacité maximale d'accueil de 22995 nuitées soit un taux d'occupation de 86,75%

La vacance⁷ des places s'expliquent par différentes raisons :

- Les délais des orientations suite à la mise à disposition des places pour 1% du taux de non occupation
- Les problématiques liées à la difficulté de captation des logements pour ouvrir les places nécessaires pour 9,4% du taux de non occupation
- Le « gel » de places dans les colocations pour des problématiques de violences de la part des résidents (souvent en souffrance psychique) ou pour le départ de membres de famille (dont les places vides ne pouvaient être remises à disposition) pour 0,6% du taux de non occupation
- La nécessité d'effectuer des travaux dans les logements (abimés après un long séjour de certaines familles ou pour problématiques liées à l'isolement du logement) pour 3% du taux de non occupation

72 personnes ont été hébergées soit 30 ménages, (9 familles et 21 isolés).

La gestion des entrées et des sorties a représenté :

- **9 Entrées** : 16 personnes (7 isolés et 2 familles). Le nombre des personnes accueillies dans l'année a diminué de 10 personnes : environ 4 isolés et une famille en moins qu'en 2018.
- **11 Sorties** : 25 personnes (7 isolés, un jeune majeur sortie en autonomie et 3 familles). Le nombre des ménages sortis reste à peu près constant. 6 ménages sortis avaient obtenu le statut de réfugié ou la protection subsidiaire, trois ménages étaient déboutés et un ménage régularisé.

Concernant l'**HUDA de Blain** ouvert fin juin 2019 (ouverture en juin pour les premiers accueils fin juin), nous avons réalisé 3524 nuitées sur 3600 possibles soit un taux d'occupation de 97,89%

Les quelques places vacantes s'expliquent par les délais entre l'ouverture de la place et l'orientation du futur accueilli. Au cours de ces 6 premiers d'activité sur ce site, 25 personnes ont été hébergées soit 25 ménages, (uniquement des hommes isolés). Les 5 personnes qui sont sorties du dispositif étaient 3 demandeurs d'asile transférés vers des CADA et 2 autres transférées vers le Pays européen compétent dans le cadre de la Procédure Dublin.

⁷ 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

Mission Accueil- Hébergement

➤ Le parc de logements et les équipements matériels, mobiliers

Les logements de l'ex ATSA sont positionnés sur 3 sites : Savenay, St Nazaire et Nantes.

Avec l'ouverture de l'HUDA Blain un nouveau site se rajoute et élargit le territoire d'intervention du service.

Notre parc est constitué de logements sociaux captés auprès des bailleurs suivants : La Silène à Saint- Nazaire, Harmonie Habitat et Vilogia à Savenay, Atlantique Habitations à Blain, La Nantaise Habitations à Nantes.

Notre parc de logements au 31 décembre 2019 étaient constitués de :

- 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 (logement capté en début 2020) à **Nantes**
- 1 T8, 1 T6 et 2 T5 (4 maisons mitoyennes) à **Blain**.

Sur le site de Blain, les résidents vivent en colocation et disposent de chambres individuelles et de salles de bain et cuisines à partager. Les lieux ont été rénovés par Atlantique Habitation, s'agissant d'un ancien foyer de l'ADPAEI pour personnes handicapées, les espaces sont de facto fonctionnels et pratiques. Ainsi la réponse aux besoins des personnes accueillies est satisfaisante, permettant ainsi à l'équipe d'intervenir social de se concentrer sur l'accompagnement administratif et de 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 successifs 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 Emmaus dont nous sommes affiliés.

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.

Cette année nous avons également effectué une réfection des murs et plafonds d'un logement dont les peintures étaient très abimées par l'usure, afin d'accueillir de nouveau les familles dans un habitat plus digne.

En 2019 nous avons aussi remplacé plusieurs équipements : cadres de lits, lave-linge et télévisions.

Un nouvel appartement a été capté à Nantes et nous avons organisé son équipement avant sa mise à disposition au printemps 2019.

Les interventions ménages par les agents d'entretien en amont des nouveaux accueils de résidents ont permis d'accueillir dans des conditions favorables (logement propre et équipé).

Interventions éducatives : Les référents sociaux ont réalisé 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 colocation. 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 ont été essentiellement 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).

Cohabitation pour les isolés : A 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 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.

➤ L'accueil des familles et des personnes seules

En 2019, nous avons accueilli 34 nouveaux ménages tandis que 16 sont partis.

Nous avons donc effectué 49 mouvements de ménages dans l'année, soit un peu plus de 4 mouvements par mois.

En ne tenant pas compte des 20 places créées sur Blain en cours d'année, la moyenne des mouvements tombent à 1,5 par mois soit un chiffre en diminution par rapport à l'année dernière.

ENTREES

Nous avons accueilli 42 nouvelles personnes en 2019 dont :

- 2 familles et 7 isolés au sein de l'ex ATSA
- 25 hommes isolés au sein de l'HUDA Blain.

Sur l'ex ATSA, le nombre d'entrées est en baisse par rapport à 2018. Cette diminution s'explique par les places non ouvertes à cause de travaux à réaliser dans les logements mais également les difficultés à capter du logement sur St Nazaire et Nantes.

Aucune personne relocalisée n'a été accueillie en 2019 suite à la fin du programme.

Les familles accueillies sont originaires des Pays suivants : Albanie et République Démocratique du Congo.

Les personnes isolées accueillies sont originaires de 10 pays différents :

- Soudan 19 personnes
- Afghanistan 3 personnes
- Tchad 2 personnes
- Guinée 2 personnes
- Mali
- Nigeria
- Irak
- Liberia
- Ethiopie
- Erythrée

SORTIES

23 personnes ont quitté le dispositif en 2019 dont :

- 18 personnes de l'ex ATSA (7 isolés, un jeune majeur accueilli avec sa famille et sorti en autonomie et 2 familles).
- 5 hommes isolés de l'HUDA de Blain

Tous les ménages ont obtenu une protection sauf une dame déboutée du droit d'asile qui a quitté le dispositif à la fin du mois suivant la notification du rejet de la part de la CNDA.

Concernant les sorties de l'HUDA de Blain il s'agit de transferts vers les Pays Européens compétents pour la demande d'asile ou vers les CADA .

PRESENTS

Globalement nous avons accueilli 55 ménages sur l'année : 30 dans l'ex ATSA et 25 à l'HUDA de Blain.

Cela représente 97 personnes accueillies, dont 44 personnes isolées et 11 familles.

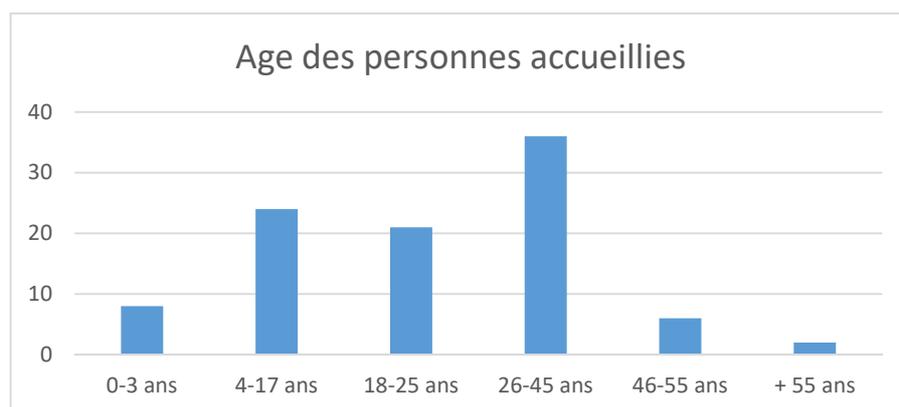
➤ Les caractéristiques des familles accueillies

Les Pays d'origine des 33 ménages (11 familles et 22 isolés) hébergés au cours de l'année 2018 sont :

Les Pays d'origine des 55 ménages (11 familles et 44 isolés) hébergés au cours de l'année 2019 sont :

AFRIQUE : 67 personnes = 69,1 %	
Congo	12
Congo RD	5
Cote d'Ivoire	3
Erythrée	2
Ethiopie	3
Guinée	2
Liberia	1
Mali	1
Nigeria	1
Somalie	2
Soudan	33
Tchad	2
EUROPE : 4 personnes = 4,1 %	
Albanie	4
ASIE : 26 personnes = 26,8%	
Afghanistan	15
Arménie	6
Irak	1
Russie	4

17 nationalités différentes étaient donc présentes en 2019, les personnes originaires du continent africain étant les plus nombreux.



Sur les 97 personnes accueillies en 2019, il y avait 63 adultes et 34 enfants.

➤ La mise en place de l'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 la 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. Les contrats de séjour et règlement intérieur sont traduits en plusieurs langues. 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. Nous prévoyons la présence d'un interprète pour expliquer le Contrat et le Règlement.
- La première semaine, le référent social réalise 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 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 (ex ATSA).

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.

La mission d'accompagnement dans les démarches administratives et juridiques Hébergement des demandeurs d'asile faisant l'objet d'une procédure Dublin

➤ L'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.

➤ 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 (26/34 ménages accueillis) ou en procédure d'asile en France. Seuls 2 ménages sur 34 relevaient d'une orientation nationale.

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 26 ménages accueillis en Procédure Dublin :

- 21 ont été admis à la procédure d'asile en France (soit le 80,8%);
- 2 ont été transférés dans le Pays européen compétent
- 3 était encore en Procédure Dublin à la fin de l'année.

Au cours de l'année 2019, l'accompagnement au dossier d'asile a concerné 44 ménages (25 de l'HUDA de Blain et 19 de l'ex ATSA).

Pour les personnes concernées nous avons effectué les actions d'accompagnement suivantes :

PROCEDURE ASILE	NOMBRE
Constitution dossier OFPRA + compléments	19
Préparation entretien OFPRA	34
Constitution Recours CNDA et compléments	12
Préparation convocation CNDA	7

L'augmentation importante des interventions sur la constitution des dossiers OFPRA est essentiellement due à l'accueil de nouveaux résidents à l'HUDA de Blain. En effet, 22 des 25 personnes accueillies à l'HUDA de Blain étaient en procédure Dublin. 20 d'entre elles sont finalement passées en Procédure Normale.

4 résidents de l'ex ATSA ont été admis à l'hébergement en Procédure Dublin et 2 d'entre eux ont ensuite été admis à demander l'asile en France, les travailleurs sociaux les accompagnant 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 possibles, 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 familles, 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. Trois 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 récemment 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.

➤ L'accompagnement à la procédure Dublin

Sur les 55 ménages accueillis pendant l'année, 26 ménages ont été accueillis au moment alors qu'ils étaient en procédure Dublin :

- 22 personnes accueillies en HUDA Blain
- 4 ménages accueillis dans les logements diffus (1 famille et 3 isolés).

Deux personnes ont été transférées en Italie (Pays compétent pour l'analyse de leur demande d'asile).

Pour réaliser les dossiers des ménages, nous avons eu recours à des interprètes pour les langues suivantes : russe, somalien, pashto, Arabe Soudanais, albanais, amharique, arménien, 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 2019

OFPRA

Convocation Ofpra en 2019 :
13 ménages (11 en 2018).

Statuts Ofpra accordés en 2019 :
7 ménages : 7 statuts réfugiés

Rejets Ofpra reçus en 2019 :
10 ménages

En attente de convocation OFPRA (au 31/12/2019)
8 ménages (7 en 2018)

➡ Statut OFPRA environ 54% (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 2019 : 7 ménages (8 en 2018)

Statut CNDA accordés en 2019 :
5 ménages : 5 protections subsidiaires (4 en 2018)

Déboutés en 2019 :
3 ménages (4 ménages en 2018)

En attente de convocation CNDA (au 31/12/2019)
10 ménages (3 en 2018)

➡ Statut CNDA : 71% (50% en 2018)
(En rapport au nombre de ménages convoqués à la CNDA ayant eu une réponse)

La mission d'accompagnement sanitaires et sociales

➤ 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). Quelques résidents ont effectué une visite médico-légale.

Tous les résidents ont effectué une visite médicale les semaines qui ont suivi leur accueil. Plusieurs personnes ont été suivies par des spécialistes : dentistes, ophtalmologues, etc.

Plusieurs résidents ont subi des interventions chirurgicales cette année.

Nous avons aussi observé que les difficultés rencontrées par les personnes 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.

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 : environ 10 prises en charge pendant l'année 2019. Le nombre de suivi pourrait être beaucoup plus important si le délai d'attente était plus court (actuellement, on note en moyenne 1/2 mois d'attente pour le premier rdv)

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 de plus en plus dégradé en rentrant à l'HUDA (résultant notamment des conflits armés actuellement en moyen orient), l'accompagnement médical a pris une part dominante pour certains d'entre eux.

➤ 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. L'équipe a été formée cette année 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 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

8 personnes bénéficient de traitements antidépresseurs

Scolarité des enfants

➤ La scolarité des enfants

En 2019 nous avons accueilli 32 enfants dont 25 en âge scolaire.

Dans le tableau suivant nous présentons le détail des écoles fréquentées dans les différents sites d'hébergement :

2019	Maternelle	Primaire	Collège	Lycée Général	Lycée Professionnel	Université	Total scolarité
BLAIN							
SAVENAY	1	1	3		2		7
SAINT-NAZAIRE	2	8	2	4	1		16
SAINT-HERBLAIN/NANTES	1	1					2
Total	4	10	4	4	3		25

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 important 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

➤ 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...)
- 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, CMS, Ccas, CAF, CPAM)
- Les centres socio culturels ou maisons de quartier (Saint-Nazaire)
- Le Secours Catholique de Nantes et St Nazaire
- Le collectif ICAR de st Nazaire
- L'association AFLS de Savenay
- Les bailleurs sociaux (Harmonie Habitat, 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 via diverses actions et ateliers collectifs. 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.

Concernant le site de Saint Nazaire : nous avons remarqué une nécessité de travailler d'avantage sur la création du lien avec les associations de bénévolat de la ville.

Les maisons de quartier sont bien repérées par les résidents et proposent un large panel d'activités après l'adhésion de 7euros pour l'année.

Une liste d'attente est en place pour le centre de loisirs et l'activité est payante.

De manière générale, les personnes que nous accompagnons sont en demande d'activités sportives et culturelles, afin de créer du lien et de sortir de l'angoisse engendrée par l'attente.

Sur le site de Nantes/Saint Herblain : le lien avec la Mairie de Nantes 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.

➤ 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 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 au 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.

Avec les conflits armés, nous avons accueillis cette année des familles comprenant les grands-parents. Pour ces derniers, l'apprentissage de la langue est pour eux insurmontable.

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, par leur 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.

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. Nous réalisons des rencontres avec l'équipe de Savenay et les bénévoles 1 fois par trimestre pour faire le point sur les différentes situations des personnes accueillies à l'HUDA.

➤ 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** : plusieurs journées ont été réalisées en 2019 pour les demandeurs d'asile si possible par groupe de langues pour pouvoir bénéficier de l'aide des interprètes.

La première partie de la journée est consacrée à l'information relative à la convention de Genève, la procédure d'asile et l'accompagnement juridique de l'HUDA et les conditions de sortie de l'HUDA. Ces journées d'information nous permettent de rappeler le caractère provisoire de leur hébergement en HUDA et de maintenir les personnes mobilisées sur leur demande d'asile.

Bien que l'organisation de temps ou l'accompagnement vers l'extérieur soit parfois contraignant, ils sont indispensables à l'intégration et au bien-être des personnes que nous accompagnons. Nous avons donc prévu d'organiser des temps conviviaux de manière plus régulière en 2020. L'intervention de bénévoles ou d'une personne en service civique serait la bienvenue pour penser à la pérennisation et la régularité de ces moments conviviaux.

Par ailleurs, la dimension du collectif à Blain a permis la genèse de nombreuses initiatives tant dans l'accompagnement des démarches administratives que des temps d'animation.

Par exemple, les résidents ont organisé avec un voisin la tenue d'un match de foot une fois par semaine avec des riverains du stade de Blain. Avec l'aide de bénévoles, les résidents se rendent également à l'association Tempo (centre socio-culturel) et au sein de « Utopinembourg » (recyclage de vélo). Une douzaine de vélos ont été donnés aux résidents pour leur permettre d'être davantage mobile dans ce territoire à dominante rurale.

Un résident est également bénévole régulier auprès de la croix rouge de Blain et un second fait actuellement parti d'un club de cyclisme amateur toujours sur la commune. Par ailleurs, une mutualisation des participations au sein de jardins partagés est en cours de réalisation.

L'HUDA de Blain reste ouvert sur l'extérieur et les riverains s'ils le souhaitent peuvent intervenir ou se présenter au sein de la structure afin de proposer des ateliers participatifs (culinaire ou jardin par exemple).

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 signe 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, lors des réunions d'informations, 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.

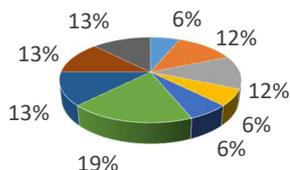
La procédure de sortie est rappelée par la direction de l'HUDA à la famille dans les 48 heures après réception de la réponse Ofpra ou CNDA et la fin de prise en charge est notifiée aux ménages. En cas d'obtention d'une protection un avenant au contrat de séjour est signé en même temps.

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 2019, la majorité des sortants étaient des résidents ayant obtenu le Statut de Réfugiés ou la Protection Subsidiaire.

STATUT MENAGES SORTANTS HUDA 2019	Ménages HUDA
Réfugiés	3
Protection Subsidiaire	4
Déboutés	3
Régularisés	1
Demandeurs Asile	3
Procédure Dublin	2
Total ménages sortis	16

DESTINATION des SORTIES Ménages HUDA 2019



- FJT
- HLM bail direct + mesures
- Dispositif régularisés
- Transfert Pays Europeen Competent
- AUTRES (destination inconnue, abandon, décès)
- HLM bail direct
- STARIP
- Transfert vers CADA
- Hébergement en réseau personnel

25% des ménages sortis de l'HUDA en 2019 ont obtenu l'attribution d'un logement HLM en bail direct avec pour une majorité d'entre eux un accompagnement spécifique destinés aux réfugiés sortants du DNA.

19% des ménages sont partis vers des dispositifs spécifiques de type STARIP, dispositif pour régularisés et FJT.

19% des ménages sortants ont été réorientés vers un CADA en France.

Deux personnes en procédure Dublin ont été transférées en Italie, Pays compétent pour leur demande d'asile

Une personne déboutée restée dans le dispositif suite à la fin du mois consenti a été expulsée du logement par les Forces de l'ordre suite à ordonnance du Tribunal Administratif.

Les autres personnes déboutées du droit d'asile sont parties vers des solutions d'hébergement dans le réseau de compatriotes.

PLACES INDUES

Au 31/12/2019, **2 ménages de réfugiés** étaient en place indue après les 3 + 3 mois autorisés. En moyenne ils sont restés 2,8 mois en plus essentiellement pour des raisons liées aux délais des démarches administratives d'attribution des logements sociaux.

En moyenne nous constatons plusieurs retards qui concourent à allonger les délais de sortie de l'HUDA pour les réfugiés, à savoir :

- les délais préfecture (1,5 mois),
 - les délais d'enregistrement de la demande HLM (1 mois),
 - les délais d'enregistrement au contingent (2 semaines)
- + un minimum de 6 mois d'attente pour obtenir un logement.

Au 31/12/2019, 2 ménages déboutés étaient restés en place indue après le mois suivant la notification du rejet CNDA .

L'équipe de l'HUDA

L'équipe de l'ex ATSA était formée de :

- 1 chef de service (0.5 ETP)
- 3 référents sociaux (3 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'ouverture de l'HUDA Blain l'équipe du dispositif s'est élargie avec le recrutement d'un travailleur social en plus et avec l'arrivée d'un nouveau chef de service à temps partiel.

Pour lutter contre l'usure professionnelle, favoriser la mise à distance des référents sociaux des dossiers d'asile, 1 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.

➤ La formation continue :

Toute l'équipe a participé à

- une Formation sur la Réforme de l'asile (2 journées)
- une Formation sur la Procédure Dublin (2 journées)

4 référents ont participé à une Formation géopolitique sur la Guinée

Conclusion

L'année 2019 de l'HUDA des Eaux Vives a été marquée principalement par deux choses : l'ouverture de 20 places sur Blain et l'évolution des procédures.

Concernant le site de Blain, nous ne pouvons que nous satisfaire des conditions d'hébergement proposées et de l'accueil reçu par la ville et ses citoyens.

Pour ce faire, nous avons déployé beaucoup d'énergie afin de rentrer en contact et en lien avec la ville, nos voisins, les associations et les acteurs du médical et du social (maison de la santé, CAF, EDS, Centre socio-culturel, médecin généralistes, CCAS, services de mairie, associations citoyennes etc.) et de nombreuses associations bénévoles du territoire avec comme activités principales les cours de français...mais aussi la rénovation de vélos à recycler à destination des personnes accueillies ou la participation à des ateliers culinaires et sorties culturelles. De plus, grâce à un espace jardin important, nous avons pu créer un espace potager et jardin aujourd'hui entièrement entretenu et réalisé par les résidents.

L'ouverture de ce nouveau site et son intégration dans l'équipe plus globale de l'HUDA et du CADA, nous a également amenés à repenser nos modalités d'intervention et nos pratiques, ces dernières ayant été déjà largement mises à l'épreuve avec l'accélération des procédures asiles, l'accueil de personnes de plus en plus fragiles (maladies chroniques importantes, personnes en souffrance psychique, personnes avec problématiques d'addiction) ainsi que plusieurs épisodes de violences entre les résidents ou à l'encontre des intervenants.

En conclusion, l'équipe est parvenue à adapter son fonctionnement et à faire évoluer ses pratiques au regard des contraintes externes d'évolution de la prise en charge des demandeurs d'asile.

K) CADA

Introduction

En 2019 la présence de demandeurs d'asile d'origine africaine a ultérieurement progressé par rapport aux années précédentes (67% des accueillis).

Plus globalement les nationalités dominantes ont été celles soudanaise, érythréenne, afghane, géorgienne, guinéenne et nigérienne.

L'équipe du CADA s'est tenue informée sur les données géopolitiques, culturelles et religieuses de ces nationalités et s'est adaptée aux changements de public.

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.

Concernant le public en 2019 (comme en 2018) nous avons constaté une augmentation significative de personnes ayant des problématiques de santé (Accompagnement vers les services d'oncologie et de psychiatrie principalement), notamment concernant les souffrances psychiques, 10 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.

Nous avons également dû gérer des situations de violence en cohabitations avec la nécessité de parfois séparer transférant les personnes « victimes » dans un autre logement lorsque nous avons une disponibilité. Bien qu'il permette de mettre des personnes en sécurité, le transfert de ces personnes dans un autre logement avec impossibilité de reloger d'autres personnes avec la personne malade a eu pour conséquence de « geler » quelques places impactant ainsi notre taux d'occupation.

Par ailleurs, nous avons eu à regretter le décès d'une personne accueillie au CADA.

En 2019, nous avons réalisé 40 007 nuitées, soit un taux de remplissage du CADA de 84,5%.

Concernant les vacances de places, cela s'explique par différents raisons :

- Le délai des orientations suite à la mise à disposition des places ou des orientations de ménages avec composition familiale plus petite que la taille du logement disponible (6% du taux de non occupation)
- Les problématiques liées à la difficulté de captation des logements pour ouvrir les places nécessaires (3,5% du taux de non occupation)
- Le « gel » de places dans les colocations pour des problématiques de violences de la part des résidents (souvent en souffrance psychique) ou pour le départ de membres de famille (dont les places vides ne pouvaient être remises à disposition) pour 3,5% du taux de non occupation
- La nécessité d'effectuer des travaux dans les logements (abimés après un long séjour de certaines familles ou pour problématiques liées à l'isolement du logement) pour 2,5% du taux de non occupation

173 personnes ont été hébergées (soit 81 ménages = 31 familles et 49 isolés), avec une part importante d'orientations au cours du dernier trimestre de l'année.

La gestion des entrées et des sorties a représenté :

- Entrées : 31 ménages.
- Sorties : 30 ménages.

Nous observons une forte progression des reconnaissances obtenues à l'OFPRA (45%) et un maintien de la reconnaissance de protection internationale à la CNDA (39%) par rapport à 2018.

Cette année nous avons accueilli 5 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.

Cette année a été caractérisée aussi par la publication des nouveaux cahiers des charges et des nouveaux contrats de séjour et règlements de fonctionnement du CADA en juin 2019.

Fluidité et sorties de CADA

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@ sept jours après la sortie, le temps que le référent social prépare et apporte le linge propre.

En 2019, 26 ménages sont sortis du CADA, suite à l'obtention d'une protection internationale ou à un rejet à la CNDA.

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.

Protéger les demandeurs d'asile restera pour nous une priorité en leur permettant d'accéder dans les meilleurs délais à des places CADA et à des conditions d'examen de leur demande d'asile respectueuses de la Convention de Genève.

C'est dans ce sens que l'association les Eaux Vives et l'équipe du CADA les 3 Rivières œuvrent au quotidien auprès des populations les plus fragiles et notamment les demandeurs d'asile dans le respect et la dignité de chacun en développant autonomie et solidarité auprès de chaque résident.

Mission Accueil – Hébergement et domiciliation

➤ Le parc de logements et les équipements matériels, mobiliers

En 2019, les logements mis à disposition pour le CADA sont positionnés sur 4 sites : Blain, Savenay, St Nazaire et St Herblain.

En juin 2019 nous avons capté un studio sur Nantes pour accueillir un homme isolé : ce choix a été fait pour avoir à disposition un logement de petite taille pouvant accueillir des personnes plus fragiles et qui, pour différents raisons, auraient des difficultés à vivre en cohabitation. En fait à l'ouverture de cette place nous y avons transféré une personne accueillie à Saint Nazaire qui était en souffrance psychique.

En 2019 le bailleur propriétaire du logement d'Orvault a relogé la famille sur un autre logement sur la même commune car l'immeuble allait être détruit : le logement mis à disposition est un T2 à la place d'un studio.

Aussi nous avons démarré la recherche d'un logement pour accueillir une cohabitation de 3 hommes isolés sur le site de Saint Herblain. La pression immobilière sur l'agglomération nantaise ne nous a pas permis de trouver de logements adaptés en 2019.

Notre parc est constitué de 33 logements : 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) et 12% de logements de fonction de la Mairie de Savenay.

Notre parc logement au 31 décembre 2019 est donc le suivant :

- 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 : 11 logements : 1 studio, 4 T1 et T1bis, 1 T2, 1 T3 et 4 T4

Les logements mis à disposition du CADA sont temporairement confiés aux ménages hébergés qui doivent les entretenir et les nettoyer au quotidien.

L'Association Les Eaux Vives accueille une famille par logement et 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.

➤ 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.

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.

Principaux travaux et réparations réalisés : 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 de verrous dans les chambres pour les logements en cohabitation.

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 2019 trois logements sur Saint Nazaire et un logement 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.

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^{ère} alerte, nous alertons le bailleur social pour mettre en place des pièges et les désinfections nécessaires.

Cette année, deux logements de St Herblain ont été concernés par des intrusions de cafards. 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.

Aussi des problèmes de squat de dealers et sdf dans certaines cages d'escalier sont présents ce qui ne met pas les résidents dans un climat serein, surtout les femmes seules avec des jeunes enfants.

Concernant les changements de mobilier usagés dans les anciens logements En 2019 nous avons remplacé : 4 lave-linges, 4 cuisinières, 2 réfrigérateurs, 6 télévisions, 8 sommiers, 2 matelas, 2 meubles pour cuisine, 2 penderies, 1 table salle à manger, plusieurs chaises.

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 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 ».

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 l'année dernière 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 2019 nous avons effectué au moins une intervention dans tous les logements en cohabitation.

Vis-à-vis de la consommation d'eau, l'équipe intervient auprès des ménages afin de réguler les sur consommations 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.

Dans deux cas les interventions éducatives ont concerné la *régulation de problématiques de voisinage* suite à des plaintes pour des bruits provoqués par une utilisation des électroménagers pendant des horaires en soirée et concernant l'utilisation des parties communes des immeubles.

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 : A 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 accueillants 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.

➤ L'accueil des familles et des personnes seules

En 2019 nous avons effectué :

31 entrées

30 sorties

Soit **une moyenne de 5 entrées ou sorties par mois** (contre 4,1 en 2017 et 6,3 en 2018).

Les entrées se sont réalisées à hauteur de 13% pendant le premier trimestre, 29% pendant le deuxième trimestre, 19% pendant le troisième trimestre, 39% au cours du dernier trimestre

Les sorties se sont concentrées pendant la période de l'été (36% fin août/septembre)

ENTREES

En 2019 nous avons accueilli **57 nouvelles personnes (8 familles et 23 isolés)**

La baisse du nombre de personnes accueillies se justifie avec une baisse des familles accueillies (8 ménages contre 15 ménages entrés en 2018) tandis que le nombre des isolés accueillis est constant.

Les entrées ont concerné les nationalités suivantes :

- Pour les familles : 1 famille du Tchad, 1 famille du Ghana /Nigéria, 1 famille d'Azerbaïdjan, 1 famille de Guinée, 1 famille de Congo, 1 famille de Macédoine, 1 famille de Russie, 1 famille de Lybie.
- Pour les « isolés » : 6 de Soudan, 6 d'Erythrée, 2 d'Afghanistan, 2 de Guinée, 1 du Congo, 1 du Benin, 1 de Côte d'Ivoire, 1 d'Algérie, 1 d'Irak, 1 de Sierra Leone, 1 du Yémen.

SORTIES

59 personnes (12 familles et 18 isolés) ont quitté le CADA en 2019.

Les sorties ont concerné les nationalités suivantes :

- Pour les familles : 3 familles de Géorgie, 2 familles du Nigeria, 1 d'Azerbaïdjan, 1 d'Arménie, 1 de Centrafrique, 1 de Guinée, 1 d'Iran, 1 du Gabon, 1 du Kosovo.
- Pour les « isolés » : 3 d'Éthiopie, 3 du Soudan, 1 de Albanie, 1 de Algérie, 1 de Centrafrique, 1 de Géorgie, 1 de la Côte d'Ivoire, 1 d'Erythrée, 1 d'Iran, 1 de Syrie, 1 de Sierra Leone, 1 de Somalie, 1 du Tchad, 1 du Gabon.

Parmi les sortants, 8 ménages étaient déboutés, 5 avec un titre de séjour pour des raisons différentes de l'asile, 4 encore en procédure de demande d'asile et 15 ménages ayant obtenu une protection internationale.

PRESENTS

Plus globalement dans l'année, 81 ménages (31 familles et 49 isolés) ont été hébergés en 2019, soit 173 personnes : 103 adultes et 70 enfants.

La baisse des ménages accueillis (81 contre 88 en 2018) concerne surtout le nombre des familles accueillies sur l'année 2019.

En conséquence le nombre des personnes globalement accueillies baisse aussi : en 2019 nous avons accueilli 15 adultes en moins et 13 enfants en moins par rapport à l'année 2018.

Le nombre des isolés est resté constant : 49 en 2019 contre 50 en 2018.

Sur 81 Ménages présents en 2019 (sur toute ou partie de l'année) :

- 43 ménages ont été convoqués à l'OFPPRA après leur entrée au CADA
- 33 ménages ont été convoqués à la CNDA après leur entrée au CADA, dont 23 déjà hébergés avant le passage à l'OFPPRA,
- 9 ménages en attente de convocation OFPPRA au 31/12/2019
- 10 ménages en attente de convocation CNDA au 31/12/2019

Compte tenu des orientations de l'OFPPRA 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 OFPPRA 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 81 ménages hébergés au cours de l'année 2019, nous avons accueilli 30 nationalités différentes :

AFRIQUE : 54 ménages = 67%	
PAYS	NOMBRE MENAGES
Algérie	2
Benin	1
Centrafrique	2
Congo	2
Cote d'Ivoire	3
Erythrée	8
Ethiopie	3
Gabon	2
Ghana	1
Guinée	5
Lybie	2
Nigeria	5
Sierra Leone	1
Somalie	2
Soudan	13
Tchad	2

EUROPE : 11 ménages = 13%	
PAYS	NOMBRE MENAGES
Albanie	1
Croatie	1
Géorgie	5
Kosovo	1
Macédoine	1
Russie	1
Ukraine	1

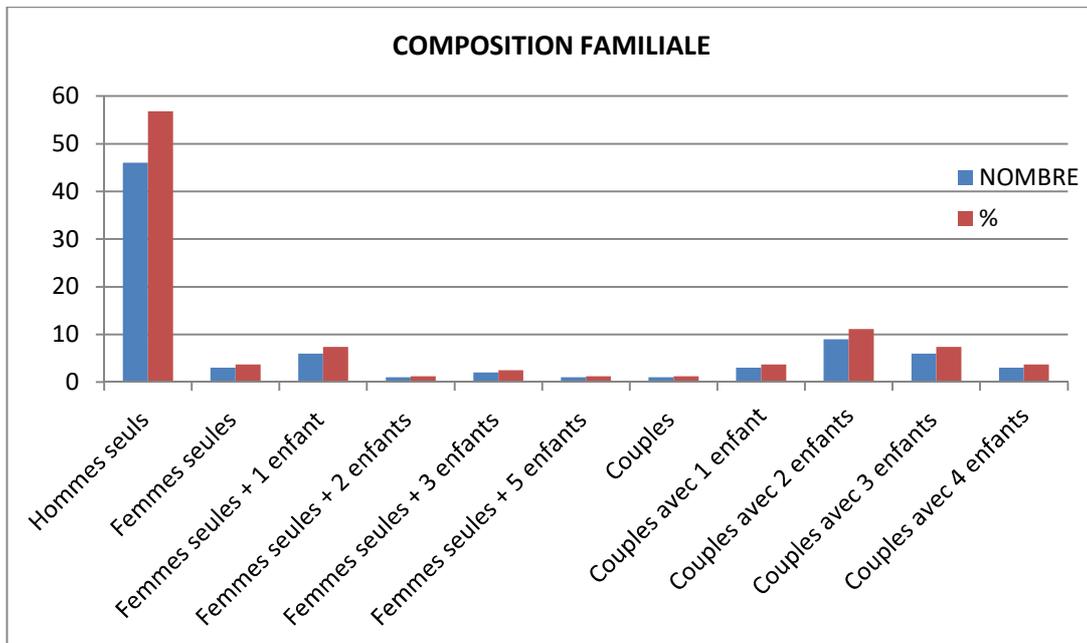
ASIE : 16 ménages = 20%	
PAYS	NOMBRE MENAGES
Afghanistan	5
Arménie	2
Azerbaïdjan	3
Iran	2
Irak	1
Syrie	2
Yémen	1

En 2019, nous remarquons une diminution de présence des ménages originaires de pays européens et asiatiques/ du proche Orient par rapport aux années précédentes.

Les personnes originaires du continent africain représentent désormais 67% des ménages accueillis.

Cela ne correspond pas avec l'évolution des provenances des personnes en demande d'asile en France car, selon les données OFPRA publiées en janvier 2020, les principaux Pays d'origines des demandeurs d'asile en 2019 ont été l'Afghanistan, l'Albanie, la Géorgie et la Guinée.

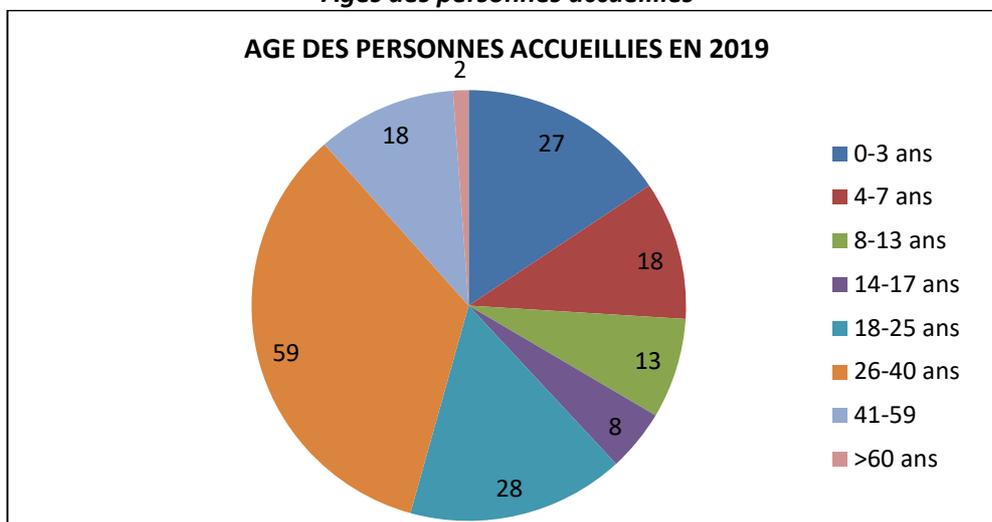
Situations familiales des demandeurs d'asile en 2019



Compositions familiales	2018 %	2019 Nb	2019 %
Hommes seuls	52,27	46	56,79
Femmes seules	4,55	3	3,70
Femmes seules + 1 enfant	7,95	6	7,41
Femmes seules + 2 enfants	1,14	1	1,23
Femmes seules + 4 enfants	1,14	2	2,47
Couples	2,27	1	1,23
Couples avec 1 enfant	1,14	1	1,23
Couples avec 2 enfants	15,91	3	3,70
Couples avec 3 enfants	5,26	9	11,11
Couples avec 4 enfants	2,63	6	7,41
Couples avec 5 enfants	1,32	0	0

La prise en charge des personnes seules est en augmentation par rapport à l'année 2018 : 60,5% des ménages accueillis. Concernant les compositions familiales, nous avons accueilli un ménage composé de plusieurs générations (enfants, parents et grand parents)

Âges des personnes accueillies



Sur les 173 personnes accueillies en 2019, il y avait 103 adultes et 69 enfants dont :

- 34% ont entre 26 et 40 ans. Cette tranche d'âge est la plus représentée et en augmentation par rapport à 2018
- L'âge des enfants se répartit ainsi (sur la base de 69 enfants) :
 - 39 %: entre 0 et 3 ans.
 - 57 % : entre 4 et 17 ans
 - 4% enfants majeurs.

➤ 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. Les contrats de séjour et règlement intérieur sont traduits en plusieurs langues. 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, 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 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.

La 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 2019

OFPRA

Convocation Ofpra en 2019 :

14 ménages (23 en 2018, 35 en 2017).

Statuts Ofpra accordés en 2019 :
9 ménages : 9 statuts réfugiés

Rejets Ofpra reçus en 2019 :
11 ménages

En attente de réponse OFPRA (au 31/12/2019)
4 ménages

En attente de convocation OFPRA (au 31/12/2019)
14 ménages (3 en 2018)

➡ Statut OFPRA environ 45% (22% en 2018 , 57% en 2017)
(En rapport au nombre de ménages convoqués à l'Ofpra ayant eu une réponse)

CNDA

Convocation Cnda en 2019 : 23 ménages (10 en 2018, 26 en 2017, 6 en 2016)

Statut CNDA accordés en 2019 :
9 ménages : 4 Statut Réfugiés et 5 protections subsidiaires (6 en 2018)

Déboutés en 2019 :
16 ménages (3 ménages en 2018)

En attente de réponse CNDA au 31/12/2019 : 1 ménages (4 en 2018)

En attente de convocation CNDA (au 31/12/2019)
10 ménages (3 en 2019)

➡ Statut CNDA : 39% (40% en 2018, 15,5% en 2017)
(En rapport au nombre de ménages convoqués à la CNDA ayant eu une réponse)

En 2019 les adultes de 5 ménages ont déposé leur demandes d'asile en temps différents et leur procédures étaient en conséquence en décalée les unes par rapport aux autres.

L'accompagnement à la demande d'asile

Au cours de l'année 2019, l'accompagnement au dossier d'asile et le travail de préparation pour les convocations OFPRA et CNDA a concerné **67** ménages :

- 9 ménages étaient en fait déjà réfugiés ;
- 2 ménages étaient déjà déboutés du droit d'asile ;
- 3 ménages déboutés ont été accompagnés dans leurs démarches de régularisation/demande de titre de séjour pour des raisons différentes de l'asile.

Dans le détail cet accompagnement a été réalisé avec les interventions suivantes pour un ou plusieurs membres d'un ménage :

PROCEDURE ASILE	NOMBRE
Constitution dossier OFPRA + compléments	6
Préparation entretien OFPRA	42
Constitution Recours CNDA	0
Lien avec avocats pour constitution recours CNDA	41

En 2019, l'orientation des résidents s'est fait généralement à la suite de l'introduction d'un dossier OFPRA et souvent après le premier entretien à l'OFPRA. Aussi, notre travail se concentre sur la préparation à cet entretien s'il n'a pas eu lieu puis autour de l'attente de la réponse et de la procédure CNDA.

Depuis 2018 l'Association a fait le choix de ne plus rédiger les recours pour la CNDA dans le cadre de l'accompagnement proposé mais d'effectuer les activités prévues par le cahier des charges : à savoir nous favorisons le contact et l'échange avec les avocats qui se chargent de présenter les recours contre les rejets OFPRA.

Concernant la première phase de la demande d'asile les actions d'accompagnement peuvent être les suivantes en fonction de l'étape à laquelle le demandeur d'asile est rendu lors de son accueil en CADA :

- 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 référent social d'un autre pôle d'hébergement. Ces séances de préparation mettent le demandeur d'asile en situation avant la convocation. Parfois ces séances permettent de révéler de nouveaux faits, en tout état de cause, elles permettent d'avoir un regard extérieur à celui du référent social qui suit le ménage depuis plusieurs mois.
- à 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 du rejet et une explication de la procédure de recours auprès de la CNDA 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.

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.

Sur les ménages ayant effectué un recours CNDA pendant l'année la totalité des ménages sauf un a choisi un avocat financé par l'AJ.

Nous nous interrogeons si c'est un choix dicté par des contraintes budgétaires des ménages demandeurs d'asile ou si c'est plutôt dû à l'accélération des procédures qui leur laisse peu de temps pour se renseigner et pour épargner de l'argent pour cette démarche.

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 2019, nous avons continué d'observer une accélération des procédures, par rapport aux années précédant la réforme de 2015 ce qui a engagé les équipes davantage 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, Farci, Afghan (dari et pachto), Anglais, Portugais, Albanais, Arménien, Georgien, Oromo, Somali, Tigrigna, Tigré.

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.

En 2019 aussi toute l'équipe a pu bénéficier d'une formation sur la réforme de la loi asile du septembre 2018, ainsi que sur la procédure Dublin.

Le travail avec les interprètes

Nous avons eu recours à 8 interprètes professionnels au plan local et à plusieurs interprètes auprès d'un cabinet d'interprétariat à Paris notamment pour des langues dont les interprètes ne sont pas disponibles localement ou en raison des délais courts de prise des rendez-vous nécessitant l'aide d'un interprète

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) auquel 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.

La mission d'accompagnement sanitaire et social

Les familles et personnes seules des demandeurs d'asile 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 et notamment en lien avec 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 LILA et des MOBI 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.

L'orientation médicale et le suivi médical pendant le séjour

En 2019 nous constatons la présence voire l'augmentation d'orientations des personnes vulnérables physiquement ou psychologiquement. Nous avons dû faire face ces dernières années à des situations particulièrement critiques :

Personnes avec des problématiques addictives importantes : 2

Personnes avec des pathologies importantes/en fin de vie : 2

Personnes fragilisées psychologiquement de manière évidente et importante : 10

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.

En fait, pour les villes plus petites, avec peu d'infrastructures médicales spécialisées, est confirmée la difficulté d'accès autonome aux soins plus poussés pour les demandeurs d'asile.

Toutes les personnes accueillies ont passé une première visite médicale les semaines suivantes l'accueil.

Les soins dentaires et ophtalmologiques restent très demandés par les résidents du CADA.

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.

7 femmes avaient déclaré leurs grossesses et 5 ont accouché au cours de l'année 2019

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 référents, les demandeurs d'asile ont pu être orientés vers des spécialistes et les services hospitaliers en fonction de leur pathologie.

Courant 2019 nous avons orienté les résidents du CADA vers des dentistes (34), des ophtalmologues (5), des kinésithérapeutes (8) et d'autres médecins d'autres spécialités en fonction des différents besoins.

Pendant l'année 20 personnes ont été hospitalisées pour différentes raisons.

En 2019 les travailleurs sociaux du CADA ont instruit 2 dossiers MDPH.

Compte tenu de l'état de santé de certains ménages de plus en plus dégradé en rentrant en France et au CADA (résultant notamment de pathologies graves et invalidantes), l'accompagnement médical a pris une part dominante pour certains d'entre eux.

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.

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.

10 personnes ont demandé de réaliser des expertises médico-légales en 2019.

En 2019 4 signalements de vulnérabilité ont été effectués à l'OFII.

➤ 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 est très souvent longue.

La manifestation aigue de la souffrance quelques fois nécessiterait d'un accès au soin rapide et certains demandeurs d'asile se désistent de leur demande d'accompagnement psychologique si la prise en charge n'est pas disponible immédiatement.

L'accès aux soins des demandeurs d'asile est ultérieurement limité à cause de la méconnaissance de la langue française : nous travaillons avec chaque service afin de connaître et aménager de solutions pour faciliter l'accès aux soins de notre public ainsi que pour définir la présence d'interprètes pour permettre la communication avec les soignants. Chaque CMP a son fonctionnement qui peut varier dans le temps en fonction de différentes contraintes institutionnelles.

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 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 2019 environ 8 personnes ont eu un suivi régulier par le CMP.

11 personnes ont bénéficié de traitements pharmacologiques avec des antidépresseurs.

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.

La scolarité des enfants

En 2019 nous avons accueilli 69 enfants dont 38 en âge scolaire.

Dans le tableau suivant nous présentons le détail des écoles fréquentées dans les différents sites d'hébergement :

2019	Maternelle	Primaire	Collège	Lycée Général	Lycée Professionnel	Université	Total scolarité
BLAIN	2	3	1	6			12
SAVENAY	6	5	1		1		13
SAINT-NAZAIRE	4	8	1				13
SAINT-HERBLAIN		4	2				6
Total	7	15	12	4	0	0	38

Globalement, le travail de partenariat avec le personnel éducatif est fluide, les équipes éducatives ont 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).

Aussi, à Savenay, nous avons pu mettre en place un lien avec le professeur référent des élèves allophones des classes de primaire qui s'intéresse à notre fonctionnement et qui n'hésite pas à nous solliciter en cas de questionnement. En milieu d'année 2019, une réunion réunissant le recteur d'académie, la responsable du service scolarité de Savenay, la direction des 2 écoles publiques, une des référente du Cada et des bénévoles du secours catholique a permis des échanges constructifs sur la prise en charge des élèves allophones sur la commune de Savenay.

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.

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, 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 apparait 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.

➤ Les actions collectives

LES ACTIONS COLLECTIVES

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 en fait les demandeurs d'asile de différents sites. L'organisation de notre CADA en logement diffus et l'éloignement géographique entre les différents pôles 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. Cette notion nous semble essentielle pour qu'elles intègrent le caractère provisoire de l'hébergement.

Les réunions d'information et de participation des résidents : 4 journées réunissant les demandeurs d'asile par groupe de langues. Au total, 32 demandeurs d'asile ont participé à une de ces journées. La première partie de la journée est consacrée à l'information relative à la convention de Genève, la procédure d'asile et l'accompagnement juridique du CADA et les conditions de sortie du CADA. En deuxième partie, nous intégrons depuis 2004, un temps de participation des résidents au fonctionnement du CADA. Ces journées d'information nous permettent de rappeler le caractère provisoire de leur hébergement en CADA et de maintenir les personnes mobilisées sur leur demande d'asile.

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.

La mission de 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 du CADA développe des partenariats avec les collectivités locales et les associations présentes.

➤ Les activités extra scolaires, animation de la vie sociale

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 2019 le CADA a organisé une seule rencontre d'animation pour tous les résidents : une sortie à la Plage de Saint Nazaire avec pique-nique, jeux et visite aux chantiers navals en septembre.

Ces temps de regroupement ont pour bénéfice 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.

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 fréquentent 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.

Nombreux sont assidus dans ces cours, et certains vont dans trois structures différentes pour compléter leur apprentissage.

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 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 prévoyons en 2020 de rencontrer ces partenaires pour entretenir le lien.

Par ailleurs, certains usagers sont très assidus au cours de Français proposés par le Secours Catholique à raison de deux fois par semaine. Nous faisons un bilan annuel avec les 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, un goûter de fin d'année a été organisé en décembre 2019, ce qui a permis de rassembler les salariés, les personnes accueillies ainsi que quelques bénévoles. Ces moments conviviaux permettent à chacun de se rencontrer et d'échanger dans un climat détendu, en dehors des démarches administratives.

Sur **St Nazaire**, nous avons établi une relation partenariale privilégiée avec le Secours Catholique qui propose rapidement des cours particuliers de français.

La présence de bénévoles qui interviennent en soutien des demandeurs d'asile cette année a été assez réduite.

Les résidents participent à plusieurs initiatives gratuites organisées sur le territoire de la ville. Les maisons de quartier sont bien repérées par les résidents et proposent un large panel d'activités après l'adhésion de 7 euros pour l'année.

Concernant les modes de garde pour les enfants les centres de loisirs sont peu sollicités car il y a une liste d'attente et parce que le service est payant.

Nous remarquons une disponibilité de places occasionnelles en crèche pour des besoins ponctuels des familles. L'équipe observe une difficulté à laisser en autonomie les résidents pour l'inscription aux associations caritatives et socio-culturelles. La majorité des partenaires se retrouvent en difficulté face à la barrière de la langue ou de la difficulté en lien avec le contexte de demande d'asile. Par ailleurs, le système d'inscription au carrefour des solidarités est source de tension avec les autres bénéficiaires : un accompagnement est donc nécessaire à chaque nouvelle arrivée au CADA.

A l'occasion des fêtes de fin d'année et pour réunir les résidents afin qu'ils puissent se rencontrer, l'équipe du CADA-HUDA de St Nazaire a proposé un temps collectif le 18 décembre 2019.

Familles et personnes isolées hébergées sur St Nazaire ont pu se rencontrer et échanger pour certains autour de jeux de société et de jeux surdimensionnés. L'intérêt était aussi pour les référentes sociales de partager un temps en dehors des rendez-vous d'accompagnement.

Sur **Savenay**, avec l'arrivée de demandeurs d'asile dans la commune, une association s'est créée en 2016. Elle a tout de suite proposé des activités socio culturelles aux personnes (cours de français 4 fois par semaine, cours de cuisine etc).

Les familles du CADA hébergées à Savenay sont mises en relation dès leur arrivée avec l'équipe de bénévoles de l'association Accueil Fraternel en Loire et Sillon. Les bénévoles sont un réel soutien pour les familles. Elles créent des liens avec eux ce qui enlève un peu la monotonie et l'attente engendrée par la procédure d'asile. Les bénévoles donnent des cours de français 4 fois par semaine et proposent aux familles volontaires d'effectuer des activités (piscine, tennis, cuisine, jardin partagé) et sorties dans les environs : lac de Savenay, bord de mer, Brière....

Les bénévoles de l'Associations aident les familles pour les transporter lors de RDV médicaux éloignés.

L'Association organise ainsi des moments d'échange et de discussion autour d'un café, de rencontres, de moments festifs.

1 fois par trimestre, l'équipe du CADA rencontre les bénévoles lors d'une « réunion de fonctionnement » dans laquelle nous discutons des rôles et missions de chacun dans l'accompagnement des personnes accueillies.

Il était autrefois difficile pour les familles d'occuper leurs enfants pendant les vacances scolaires car les tarifs d'accueil pour le centre de loisirs étaient assez élevés et ne permettaient pas aux familles d'y inscrire leurs enfants. Les choses ont changé cette année, puisque l'accueil de loisirs de Savenay a revu sa grille de tarification. Dorénavant, il applique la gratuité pour toutes les familles du CADA, les familles n'hésitent donc plus à se saisir de cette opportunité.

Le multi-accueil reste également ouvert aux nouvelles inscriptions des enfants entre 0 et 3 ans. L'accueil est limité (2 demi-journées par semaine ou 1 journée pleine) mais tous les enfants ayant présenté un dossier d'inscription ont reçu une réponse positive.

Sur la Commune de **Blain** l'Association Blain Sans Frontières intervient prioritairement avec les personnes migrantes et organise des cours de français plusieurs fois par semaine.

Dans la deuxième partie de l'année, à l'occasion de l'ouverture d'un collectif HUDA à Blain les relations avec l'Association se sont intensifiées et améliorées

Le partenariat avec les élus, des simples citoyens, le centre social culturel Tempos et autres associations caritatives se sont développés considérablement.

➤ 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.

Ces réseaux de bénévoles fonctionnent à Blain (2 cours par semaine), Savenay (4 cours par semaine), Saint- Nazaire (2 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 pôle 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).

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.

➤ 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'Ile)
- 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 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 d'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 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 logement (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.

En 2019, nous avons mis à jour le 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.

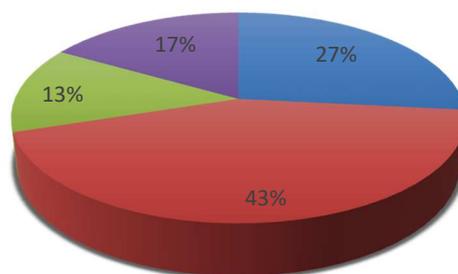
Les cours de français de l'OFII commencent de plus en plus tard (environ 5 mois après l'obtention du statut). Ces délais ne facilitent pas les sorties en HLM autonomes avant les 6 mois autorisés. De plus, le manque de places en structures spécialisées pour les réfugiés (CPH, Starip) ainsi que les délais de plus en plus importants pour l'attribution de logements HLM, ne permettent pas de fluidifier les 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 :

Dans le graphique suivant on peut remarquer le statut des ménages sortis du CADA en 2019 : la majorité sont des résidents ayant obtenu le Statut de Réfugiés ou la Protection Subsidiaire.

STATUT MENAGES SORTIS CADA en 2019



■ Déboutés ■ Réfugiés ■ Demandeurs Asile ■ Régularisés

Par rapport à l'année dernière la part des réfugiés sortant du CADA a considérablement diminué (de 66% à 43%) ; En 2019 une bonne partie des sortants de dispositifs avait obtenu une régularisation et un titre de séjour pour des raisons différentes de l'asile suite à un rejet ou en parallèle de la procédure de demande d'asile (terminée avec un rejet).

Concernant les demandeurs d'asile qui sont sortis de l'hébergement en cours de procédure nous notons deux situations de retrait de CMA et deux retours volontaires aux Pays d'origine.

Les sorties des déboutés restent constantes en pourcentage.

Destinations des sorties	Ménages CADA
FJT - dispositif Réfugiés < 25 ans	1
FJT	0
HLM bail direct	1
HLM bail direct + mesures	3
STARIP	4
CPH	1
RELOGIP/Services régularisés	2
Résidences sociales	0
Retour au Pays ou ARV	6
Hébergement en réseau personnel	6
AUTRES (destination inconnue, abandon, décès)	4
Autres dispositifs	2
Total ménages sortis	30

Sur les 30 ménages sortis du CADA Les Trois Rivières en 2019 presque 23% (contre 29% en 2018) ont obtenu l'attribution d'un logement HLM en bail direct.

Pour trois ménages, nous avons sollicité la mise en place des mesures d'accompagnement au logement pour réfugiés. Trois ont bénéficié de l'accompagnement du STARIP à la sortie du CADA.

20% des ménages ont trouvé une solution d'hébergement chez des compatriotes ou dans le réseau familial. Il s'agit de personnes déboutées du droit d'asile pour la plupart des cas et de 2 ménages réfugiés qui ont rejoint leurs familles dans d'autres régions.

6 ménages sont rentrés dans les Pays d'origine :

- Deux familles encore en procédure (dont une personne en fin de vie)
- 4 familles déboutées du droit d'asile (dont une famille suite au décès d'un conjoint en France)

13% 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.

Deux personnes ont été accueillies dans d'autres dispositifs : Plan Froid et ACT.

Une personne a bénéficié de l'accompagnement FJT pour les jeunes réfugiés sans ressources

Concernant la SORTIE des REFUGIES nous avons constaté :

- Des délais particulièrement longs auprès de la Préfecture quant à l'obtention du premier récépissé réfugié. Cela entraîne des conséquences sur plusieurs démarches administratives : ouverture droits RSA et CAF, élaboration dossier HLM
- La délivrance d'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).
- Une longue attente pour la mise en place du RSA et de la rétroactivité après obtention du statut.
- La difficulté d'accéder au logement pour les familles nombreuses (attente attribution logement supérieure à 1 an)
- Un manque de disponibilité de logements à la sortie après 6 mois de prolongation OFII ce qui a pour conséquence d'augmenter le temps d'attribution d'un logement et donc le passage en place indue réfugié en CADA.
- Certaines personnes décidant d'établir des demandes HLM hors de la Loire Atlantique, les référents du CADA ne peuvent les accompagner dans toutes les démarches de sorties notamment dans le cadre du contingentement préfectoral. Ces personnes se retrouvent donc en place indue sur le CADA.
- Le temps entre l'attribution d'un logement ou une solution d'hébergement et son accès étant souvent très court à la demande des partenaires (visite du logement, envoi des documents, place à combler rapidement...), la sortie du CADA est souvent perçue par les réfugiés comme précipitée d'autant plus qu'elle fait généralement suite à une longue attente.
- La problématique de changement d'état civil par l'OFPPA (Identité et âge) et les répercussions sur le droit commun (CAF, pôle emploi, demande de logement ...).

Concernant la SORTIE des DEBOUTES nous constatons :

- Que les délais des procédures d'obtention des titres de séjour pour des raisons différentes de l'asile prennent en moyenne 1 an. Pour les familles concernées, suite à la fin de la procédure d'asile elles 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
- Deux familles et deux isolés ont bénéficié de l'ARV

En 2019 nous avons assisté à l'expulsion du logement du CADA d'une personne déboutée restée en place indue suite à la fin de la procédure d'asile et du droit à l'hébergement en CADA. Initialement toute la famille s'était maintenue et dernièrement le monsieur seul était présent.

PLACES INDUES

En 2019, 10 **ménages réfugiés** sont restés en place indue après les 3 + 3 mois autorisés : en moyenne ils sont restés 2,5 mois en plus essentiellement pour des raisons liées aux délais des démarches administratives d'attribution des logements sociaux.

En moyenne nous avons constaté plusieurs retards qui concourent à allonger les délais des sortie du CADA pour les réfugiés :

- délais préfecture (1,5 mois),
- délais enregistrement demande HLM (1 mois),

- délais enregistrement contingent (2 semaines)
+ 6 mois au moins d'attente pour l'attribution logement

En 2019 8 ménages déboutés sont aussi restés en place indue en CADA après le mois suivant la notification du rejet CNDA.

L'équipe du CADA

➤ L'équipe du CADA

- 1 directrice (0.85 ETP)
- 1 chef de service (0.5 ETP)
- 6 référents sociaux (6 ETP)
- 1 secrétaire de direction (0.7 ETP)
- 1 comptable (0.6 ETP)
- 1 gestionnaire logement (0.15 ETP)
- 2 Entretien – Maintenance (1.05ETP)

13 personnes concourent au bon fonctionnement du CADA, soit 9.85 ETP.

Au cours de l'année, l'équipe a connu différents mouvements de personnel :

- Départ de la Directrice et nomination d'un nouveau Directeur
- Départ de deux référentes sociales de l'association
- Départ d'une référente sociale vers le service HUDA

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

Toute l'équipe a participé à une Formation sur la Réforme de l'asile (2 journées) et une Formation sur la Procédure Dublin (2 journées) tandis que 4 référents ont participé à une Formation géopolitique sur la Guinée.

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 cette année a demandé aux référents de s'y adapter.

Les mouvements de personnels et leurs conséquences sur l'équipe en fonction ont motivé la Direction à organiser un audit qui avait pour objectif de mettre en exergue nos points de difficultés afin de chercher les réponses adaptées et ainsi parfaire notre organisation.

L'accélération des procédures asiles, l'accueil de personnes de plus en plus fragiles (maladies chroniques importantes, personnes en souffrance psychique, personnes avec problématiques d'addiction) ainsi que plusieurs épisodes de violence à l'encontre des référents et de résidents en colocation nous ont conduits à poursuivre et intensifier nos réflexions et nos formations sur ces points particuliers.

Dans le cadre de l'amélioration des pratiques professionnelles d'accompagnement du public des demandeurs d'asile, un des événements majeurs de l'année 2019 a été la finalisation de la revisite des protocoles d'intervention sur les missions du CADA.

Au regard de l'évolution des publics et du contexte légal, nous travaillons déjà sur l'adaptation de nos pratiques et de nos modalités d'accompagnement afin de répondre entre autres à :

- ✓ Un fort taux de personnes accueillies venant d'un pays d'origine sûr = faible taux de reconnaissance = potentiels déboutés se maintenant au CADA = fluidité mise à mal
- ✓ Une présence de personnes de moins de 25 ans croissante plus difficile à accompagner en phase de sortie en raison de l'absence de ressources
- ✓ L'adaptation à la nouvelle loi asile et transformation de nos missions (notamment concernant les recours)
- ✓ L'Apparition des rejets sur ordonnance à la CNDA

Pour conclure, Le CADA les 3 Rivières, établissement de l'association les Eaux Vives, a connu une année 2019 mouvementée tant au niveau des publics accueillis et des rencontres avec les partenaires de l'asile que de son organisation interne. Pour autant, l'équipe est parvenue à adapter son fonctionnement et à modifier ses pratiques au regard des contraintes externes d'évolution de la prise en charge des demandeurs d'asile.

Grâce à l'engagement de tous, nous sommes parvenus à atteindre nos objectifs, en préservant une certaine qualité d'accueil, visant à rétablir le demandeur d'asile dans sa dignité d'homme ou de femme et dans son intégrité. Subir le chaos de la guerre, l'arbitraire de certains états ou de groupes armés, des arrestations, persécutions et tortures, rend le demandeur d'asile particulièrement vulnérable, raison pour laquelle l'Association Les Eaux Vives continuera d'être particulièrement vigilante à ce que le droit d'asile puisse s'exercer pleinement pour chaque demandeur. En ce sens, elle continuera à défendre le droit à une protection au titre de la Convention de Genève et à une prise en charge adaptée des demandeurs d'asile et réfugiés.

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 événements 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.

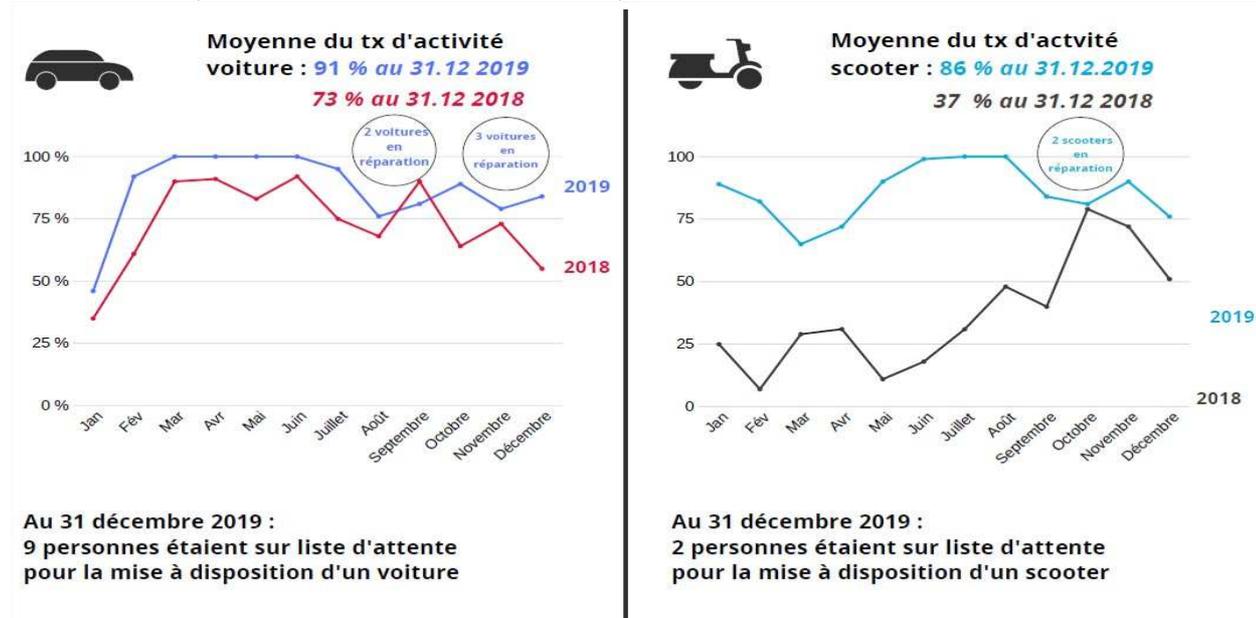
Malgré ces quelques difficultés rencontrées, les résultats ont été plus que satisfaisants comparativement à l'année 2018 voire même aux années précédentes, le nombre de journées de mise à disposition par véhicule ayant été en 2019 le plus important depuis la création de Mobil'actif.

Nombre de Jours locations	2019	2018
Vélo	12	14
Cyclomoteur	104	47
Scooter	2325	1044
Voiture	2310	2126
Total	4751	3231

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

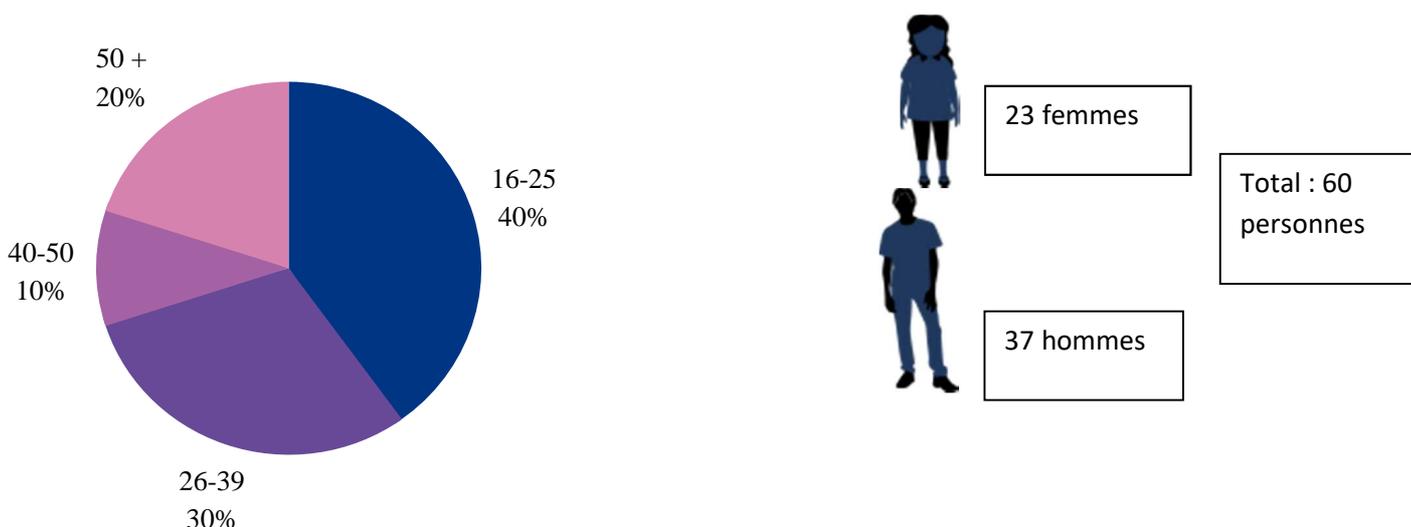
- Répartition par tranche d'âge et sexe

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 précités 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

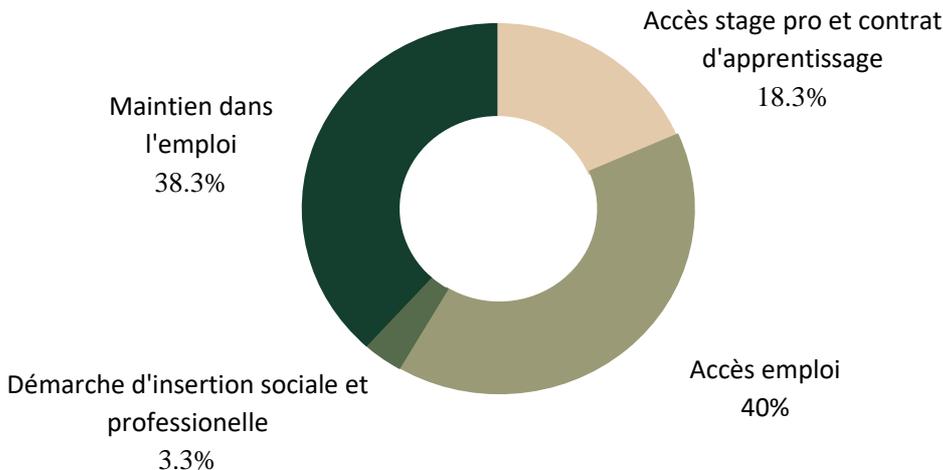


- Répartition par territoire

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

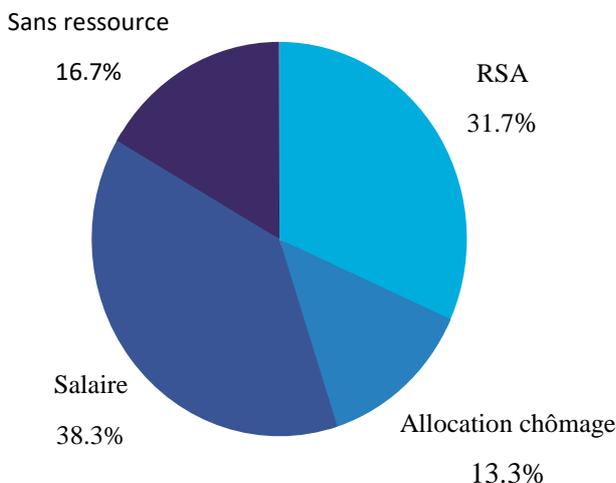
En moyenne, les travailleurs français passent 1 heure et 22 minutes par jour entre leur domicile et leur lieu de travail, parcourant 25,76 km au total (source Sdworx).

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.

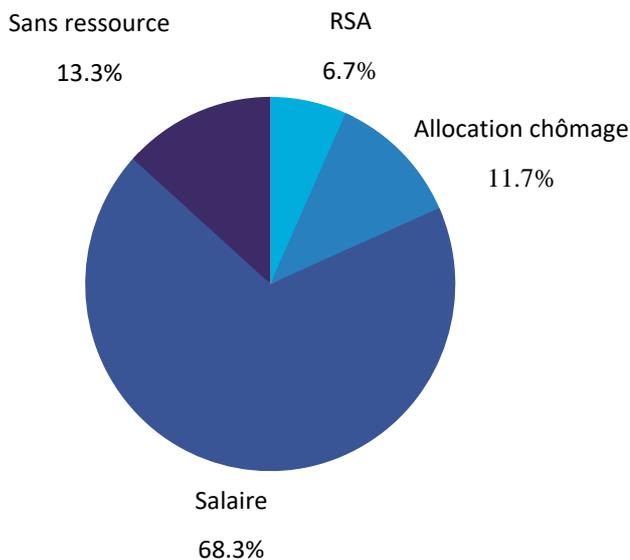
Le scooter est massivement préféré par les jeunes de moins de 25 ans tandis que les adultes, notamment les parents, préféreront la voiture.

➤ Comparatif des situations professionnelles avant/après la mise à disposition

Ressources des personnes avant la mise à disposition

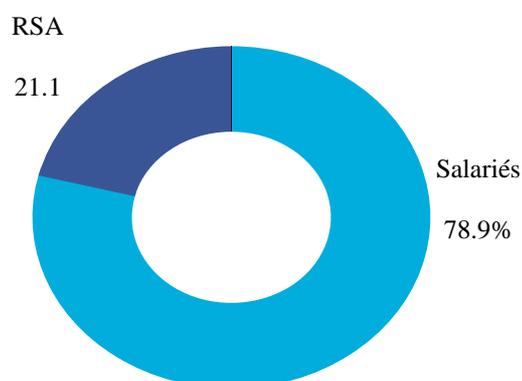


Après la mise à disposition du véhicule



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.