

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

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 2018

Il me revient la responsabilité de rédiger ce rapport d'activité bien qu'étant arrivé en fin d'année. Je tiens à remercier l'ensemble des équipes pour m'avoir transmis les informations indispensables à la réalisation de ce rapport.

L'année 2018 a été une année d'activité dense par un niveau important d'accompagnement des accueillis dans nos différents lieux d'accueil, par un renouvellement consistant de l'équipe de direction et par le lancement de la mission projet pour mieux répondre aux besoins identifiés sur le terrain. La mobilisation de l'ensemble des équipes salariées et bénévoles a permis la réalisation de ces trois chantiers simultanément.

Pôle Accueil Urgence :

- ✚ L'activité 2017 a été consolidée en 2018 dans un cadre contraint où des situations de violence sur nos structures ont éprouvé nos équipes; les chefs de service du pôle ont assuré avec efficacité et dévouement la conduite des activités en l'absence du directeur durant l'été.
- ✚ Ces difficultés liées à la sécurité ont été prises en compte en milieu d'année avec des moyens d'accompagnement mis en œuvre avec le concours du CHSCT ; nous avons engagé des renforts de sécurité, des renforts d'encadrement en fin d'année et un niveau important de remplacement par de l'intérim des travailleurs sociaux lorsqu'ils étaient absents.
- ✚ L'évacuation du square Daviais a généré une suractivité dans nos structures de la Halte de Nuit et du CHU 24 bis et parfois des tensions entre les différentes personnes que nous avons accueillies.
- ✚ En ce qui concerne l'activité de StudiOvives, le CHRS a stabilisé l'équipe en fin d'année 2018 ; sur KerÔvives nous avons mis en place une expérimentation en logements pour les personnes qui ont un long parcours de rue ; l'expérience est positive ; elle demande cependant à la référente une présence quotidienne et beaucoup de médiation auprès des bailleurs privés.
- ✚ On peut également noter la mise en place de l'équipe d'expérimentation dont l'objectif est d'anticiper l'ouverture des 5 ponts en conduisant des démarches de recherche actions avec les accueillis de nos établissements sur 3 registres à ce jour :
 - Une ferme urbaine éphémère « Jardin'halte » et « Jardin ambulant » : A travers des activités de jardinage au CHU 24Bis et à la Halte de Nuit 44 ainsi qu'à « l'Agronaute » (préfiguration de la ferme urbaine aux 5Ponts – portée par La Sauge) nous testons le support « jardinage – maraîchage » auprès des personnes accueillies dans nos centres. Nous testons aussi la capacité de telles activités à créer des liens entre SDF et voisins.
 - Le logement d'abord « KerÔvives » : 5 Logements sont mis à disposition de personnes très éloignées de l'habitat et ayant des besoins complexes (souvent appelées des « grands désocialisés »).
 - Le Dispositif Premières Heures : A travers des contrats courts dans la cuisine de notre restaurant social, nous testons la possibilité de « remobilisation » et de « retour à l'emploi » pour les personnes accueillies dans nos centres.
- ✚ Sous l'impulsion toujours dynamique de la marie de Nantes et de l'ensemble de nos partenaires, le projet des 5Ponts a continué de prendre forme par la signature de l'achat en VEFA du restaurant, de l'Accueil de jour et la Halte de nuit ainsi que la convention de gestion des 40 logements. Le partenaire La Sauge a été choisi pour la gestion de la ferme urbaine. Enfin les travaux ont débuté fin 2018 après une longue phase de décontamination du site.
- ✚ Le Pôle Accueil Urgence a été également un lieu de foisonnement de partenariats, d'animations, de manifestations autour de la Halte de Nuit 44 et de la Claire Fontaine.

Pôle Hébergement Logement :

- ✚ Nous avons eu la satisfaction de recevoir une réponse positive de la part de la DRDJSCS sur l'appel à projet de la Résidence Accueil de Châteaubriant et de l'extension de la résidence Accueil de Savenay.
- ✚ Nous avons également intensifié notre partenariat avec le CHS de Blain sur le projet Psy habitat avec l'objectif d'une intervention conjointe sociale et sanitaire dans l'accompagnement dans leur logement des personnes en souffrance psychique.

- Les équipes du PHL ont prolongé leur travail sur le logiciel Lockimmo avec l'objectif de l'utiliser pour l'ensemble des logements de l'association. Ce logiciel sera déployé au cours de l'année 2019.
- L'année 2019 aura été une année de consolidation pour les actions du PHL dont les équipes ont pu exprimer leur savoir-faire et leur maîtrise dans la mise en œuvre des différents dispositifs d'hébergement et de logement.
- Le Développement du PHL est exemplaire dans la capacité de notre association à s'investir aussi dans un territoire rural.

Pôle Etranger

- L'année 2018 a été marquée par beaucoup d'émotions avec le décès de la directrice Chantal Martin. Chantal a créé l'activité d'accueil de migrants des Eaux Vives et a largement contribué avec le concours de ses équipes et des financeurs à son développement.
- La nouvelle loi sur l'asile a généré une évolution de la mission de nos équipes Cada / Atsa dans le sens d'un moindre accompagnement de notre part sur la constitution et le suivi juridique des dossiers et des périodes d'accueil plus limitées dans le temps. Cette évolution a impacté les équipes qui ont vu leurs missions changer.
- La difficulté à trouver des logements au cours de l'année 2018 a été également prégnante.
- Malgré l'ensemble de ces contraintes, les équipes ont su rester mobilisées au service des migrants accueillis avec des bons taux d'occupation dans les différents établissements.
- Nous avons développé une nouvelle activité de cours de Français Langue Etrangère au service des migrants afin de faciliter leur intégration.
- Enfin des nouvelles mesures d'accompagnement pour les réfugiés ont été développées par notamment de l'accompagnement à l'insertion professionnelle (action ALT) et des mesures d'accompagnement dans des logements (Actions ARL).

Pôle Insertion Mobilité (Mobil'Actif)

- Un travail a été entrepris en collaboration avec le département de la Loire Atlantique pour comprendre les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre du programme et notamment le taux d'occupation insuffisamment élevé. Le départ de Jean-Charles Hernot en parallèle du départ en retraite de Gilles Cossard n'ont pas permis suffisamment d'interactions avec les différents prescripteurs et n'ont pas donc pas généré une reprise d'activité en 2018. Les communautés de commune concernées ont été rencontrées avec le département pour donner une nouvelle impulsion au projet ; nous serons en mesure d'évaluer les résultats en juin 2019.

Ressources Humaines en général

- L'accord sur le temps de travail a été signé ; une commission de suivi composée de représentants du personnel et de salariés a été constituée.
- Le CHSCT a été mobilisé pour accompagner la résolution des difficultés rencontrées sur le Pôle Accueil Urgence et le Pôle Etranger. Le CE et les DP ont joué pleinement leurs rôles de représentation des personnels pour contribuer à faire évoluer le fonctionnement de l'association.
- Nous avons intégré une compétence RH pour accompagner le fonctionnement de l'association, mieux maîtriser les aspects juridiques et mettre en place une vraie stratégie RH au service du projet et du développement salariés de l'association.
- Nous avons eu de nombreuses arrivées de nouveaux salariés en 2018 (26 arrivées en CDI)
- Le plan de formation 2018 a permis de former 49 personnes pour 43 journées de formation.

Compta – Gestion

- Nous avons consolidé l'organisation comptable par l'embauche d'Aurore Laude comme adjointe de Djamel Kherbache avec pour mission d'animer l'équipe des comptables et de soulager Djamel sur les nombreuses responsabilités et missions qu'il conduit.
- L'expert-comptable a à nouveau souligné la qualité du travail de l'équipe comptable

Autres

- Notre site internet a été refondu.
- Notre architecture réseau nécessite d'être renforcée.

 Faute de disposer du nouveau PLU, le PC relatif aux travaux d'extension des locaux de Savenay n'a pas été déposé ; les travaux n'ont donc pas encore été programmés. L'aboutissement de ce projet se profile pour la fin de l'année 2021.

Perspectives

L'Equipe de direction est à présent stabilisée, la dynamique de projet est enclenchée pour accompagner le développement des Eaux Vives en réponse aux besoins que nous pouvons identifier avec nos financeurs sur le terrain au service Les plus démunis.

Les grands projets en cours sur lesquels nous travaillons sont les 5 ponts, le « Chez soi d'abord », Le « logement d'abord », la consolidation de notre activité au service des migrants et enfin le travail que nous souhaitons réaliser sur des actions autour de la santé des personnes en souffrance psychique.

Pascal DUTRONC
Directeur Général

SOMMAIRE

I) PÔLE ACCUEIL URGENCE	2
A) HALTE DE NUIT 44	3
B) CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE « 24 BIS ».....	7
C) ACCUEIL DE JOUR « LA CLAIRE FONTAINE ».....	10
D) MAISON RELAIS « studiOvives ».....	14
E) KEROVIVES.....	18
F) CHRS « LE VAL ».....	22
G) EXPERIMENTATIONS 5PONTS.....	27
II) PÔLE HÉBERGEMENT LOGEMENT	31
A) LES 2 VALLÉES 35	32
B) LES 2 VALLÉES 44	50
C) MAISON RELAIS « LE ROCHER »	68
D) RÉSIDENCE ACCUEIL « LES MÉSANGES ».....	88
E) ALI – FSL – RSA.....	110
F) ALI – SOUS LOCATION.....	122
G) ALI – URGENCE	129
III) PÔLE ÉTRANGERS	137
A) ATSA	138
B) CADA.....	148
C) RELOGIP	167
D) STARIP.....	186
E) CIP Réfugiés	197
F) FLE (Français Langues Étrangères)	214
IV) MOBIL'ACTIF	218
A) BILAN de l'ACTIVITE de MOBIL' ACTIF.....	219
B) PERSPECTIVES 2019	222
C) PERSPECTIVES 2020	223

Pôle Accueil Urgence

SOMMAIRE

A.	Halte de Nuit 44.....	3
B.	Centre d'Hébergement d'Urgence « 24Bis ».....	7
C.	Accueil de Jour « La Claire Fontaine ».....	10
D.	Maison Relais « studioVives »	14
E.	KerOvives.....	18
F.	CHRS « Le Val »	22
G.	Expérimentations 5Ponts	27

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

Année 2018			
Nombre de Jours d'Ouverture : 306	Femmes	Hommes	Global
Nombre de Personnes Accueillies	86	617	703
Moyenne de Nuitées par Personne	14,07	11,69	11,98
Nombre Total de Nuitées	1210	7215	8425
Nombre de Nouveaux Accueillis	70	483	553
% de Nouveaux Accueillis	81,40%	78,28%	78,66%

Nous avons accueilli 703 personnes différentes, un chiffre en baisse
8425 passages en 2018, un chiffre en augmentation

Depuis 3 ans, nous constatons une augmentation du nombre de femmes accueillies :

- 86 en 2018,
- 74 en 2017
- 58 en 2016.

Parmi elles, plus de 81% des femmes n'étaient pas connues de la halte avant 2018.

89,4% passent moins de 30 nuits à la halte (92% en 2017) dont près de 36% 1 seule nuit et 75 % moins de 10 nuits.

Ceci veut dire que seul 10,6%, 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 petite 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.

74 personnes accueillies plus de 30 nuits

Parmi les 74 personnes

- 24 (32,5%) ont une problématique psychique
- 29 (39 %) ont une addiction aux produits (alcool, usagers de drogue)
- 8 (10,8%) sont fragilisées par des problèmes de santé somatique (interventions chirurgicales récentes ou à venir, handicap, personnes en dialyse, porteur de sonde...)
- 5 ont obtenu un hébergement en principe de continuité.
- 1 est hébergée en structure d'hébergement d'urgence
- 1 est en maison relais

Parmi les 74 personnes accueillies plus de 30 nuits, 12 d'entre elles sont connues de la halte depuis au moins 5 ans (9 hommes et 3 femmes). Ces personnes ne sont pas accueillies quotidiennement à la halte. Elles peuvent alterner entre squats, hébergement chez des tiers, départs dans un autre département, hospitalisations,

détention, admission dans une structure d'hébergement (urgence, CHRS...) avec fin de prise en charge en raison d'un comportement inadapté...

- 1 connue de la halte depuis 2010, est hébergée en principe de continuité et devrait prochainement avoir un logement social. A noter que la solidité du lien établi depuis la halte avec le travailleur social, la continuité dans l'accompagnement, le travail partenarial ont facilité la mobilisation de la personne dans son parcours vers une solution de logement pérenne.
- 1 connue depuis 2009 est hébergée en centre d'hébergement d'urgence.
- 1 connue depuis 2009 est en CHRS

9 personnes ont passé plus de 100 nuits

5 hommes et 4 femmes.

- 4 d'entre elles font des passages à la halte depuis plus de 3 ans
- 5 ont des troubles psychiques non pris en charge. 4 refusent toute démarche de soin. 1 est repartie dans sa famille venue le chercher et 1 en errance est repartie pour le moment dans un autre département
- 1 est prise en charge par les services de psychiatrie
- 1 a une addiction à l'alcool, des problèmes de santé somatique, refuse toute structure d'hébergement, est en rupture de droit et refuse tout lien avec les services sociaux. Progressivement, elle accepte l'échange avec le travailleur social présent le soir à la halte et dernièrement a pu formuler une demande d'hébergement. La personne a été accompagnée par l'intervenant socio-éducatif de la halte dans une reprise de lien avec le service social.
- 2 ont été soutenues en raison de leur âge et de leur vulnérabilité. L'une d'entre elles est maintenant hébergée en continuité sur une structure d'hébergement.

Données qualitatives

➤ Le travail socio-éducatif

Les intervenants socio-éducatifs assurent en alternance une permanence chaque soir de 20h à 22h.

En 2018, **159 personnes ont été reçues** dans le cadre **d'une évaluation** (234 en 2017, 171 en 2016, 185 en 2015).

Parmi elles 138 hommes, 17 femmes et 2 couples.

L'âge des personnes reçues en évaluation en 2018 : A noter un pourcentage important de jeunes (24,5%), entre 18 et 25 ans dont 5 reconnus non mineurs.

A noter également que 67 personnes soit 42% étaient sans ressources (pas de droit ou en rupture de droit) au moment de l'évaluation.

135 personnes ont été retenues pour un accueil à la halte au-delà de 6 nuits (soit 85%)

Ces personnes ont été retenues en raison d'une ou plusieurs des fragilités suivantes :

- Vulnérabilité à la rue
- Problématique d'addiction à l'alcool
- Addiction à des produits illicites
- Fragilité physique aggravée; problèmes de santé somatique, sortie récente d'hospitalisation, prévision d'hospitalisation.
- Souffrance psychique ; pathologie psychiatrique non prise en charge, prise en charge aléatoire, rupture de soins...
- Le fait d'avoir un mode de vie, des comportements inadaptés au fonctionnement et aux contraintes des établissements
- En soutien de part leurs fragilités dans l'attente d'une solution d'hébergement/logement proche.

Au delà d'évaluer la pertinence d'une poursuite d'accueil au-delà de 6 nuits, les évaluations des situations des personnes reçues en entretien permettent une connaissance plus fine des situations.

Ces entretiens permettent également d'informer, d'orienter, et de proposer de faire du lien ou de reprendre le lien.

Le travail en partenariat et en réseau est essentiel dans la prise en compte et l'accompagnement des situations des personnes accueillies à la halte. Les intervenants socio-éducatifs réalisent un important travail de lien et de coordination avec les partenaires du réseau (SSIAO44, accueils de jour, services sociaux, services de tutelle, ELPP, services de psychiatrie...).

Ils prennent aussi contact avec des acteurs sanitaires et sociaux et font le lien entre la personne qui arrive d'un autre département et les services qui le connaissent voire qui l'accompagnent.

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.

La présence de l'intervenant socio-éducatif dans le collectif permet également un aller-vers des personnes en ruptures, en refus d'entretiens formels. Le lien s'amorce alors dans un travail souvent de longue haleine.

La halte met en place pour ces personnes très en difficulté et présentes une bonne partie de l'année, un accompagnement socio-éducatif, parfois même un travail de référence faute de prise en charge dans le droit commun, voire même dans les structures de l'urgence sociale.

➤ Actualités 2018

L'association de quartier la Nizanerie a porté en lien avec la halte un projet d'ateliers d'écriture. Ces ateliers hebdomadaires ont eu lieu entre le 3 avril et le 22 mai 2018 à la halte.

Au préalable à la mise en place des ateliers, Frédéric Barbe (association la Criée) a animé au mois de mars des temps pour former une communauté d'animateurs (bénévoles, habitants du quartier, accueillis, professionnels de la halte...).

Ces ateliers ont traité de la manière dont la ville est vécue la nuit et représentée par les personnes sans abri. Il s'agissait de donner la parole pour exprimer l'usage de la ville nocturne : les ressentis, les manques, les utopies, les coups de cœur, les galères, les occupations, la cohabitation avec les autres usagers, les difficultés d'accès aux besoins vitaux, aux soins, aux droits... Un carnet de récits de nuit, fruit collectif des expressions, a été réalisé.

L'idée était de recueillir à travers les écrits des propositions concrètes d'amélioration du quotidien nocturne et de nourrir le diagnostic réalisé par la mairie de Nantes auprès des publics vulnérables la nuit dans le cadre du plan d'action Ville la Nuit.

4 volontaires d'Unis cité en service civique ont intégré l'équipe de la halte de novembre 2017 à juin 2018. Présents le soir dans le collectif, ils ont également animé des moments de convivialité (ateliers cuisine, activité dans le jardin...) sur des temps avant l'ouverture de la halte

Conclusion

En 2019, nous souhaitons poursuivre notre accueil et l'accompagnement associé. Dès lors, nous souhaitons reconduire notre partenariat avec Unis cité, en accueillant de nouveaux jeunes en service civique.

Notre implication dans le quartier est importante afin de maintenir un lien avec le voisinage. Ainsi nous poursuivrons notre participation à des événements du quartier : fête des voisins...

Enfin, nous souhaitons continuer à développer notre action auprès du public accueilli notamment en travaillant de nouveaux projets : projet bien être (sophrologie et podologie) et volonté d'étendre nos horaires d'ouverture.

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

Le 24Bis dispose d'une équipe de 7 intervenants de proximité qui assurent l'accueil, l'écoute et la gestion hôtelière en soirée ou la veille la nuit au site du 24Bis rue des Olivettes et rendent visite aux personnes hébergées dans le diffus.

Il y a également une équipe de 3 Intervenants Socio-Educatifs qui assure la référence sociale des personnes en principe de continuité (la moitié des places)

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 (507) ont été accueillies sur plusieurs séjours courts avec une **durée moyenne de séjour de 3.6 nuits**, ce qui représente 1 856 séjours.
- Le taux d'occupation était de 102%

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.

- **25 personnes différentes** ont été hébergées en principe de continuité (31 en 2017)
- 7 personnes sont sorties au cours de l'année 2018 après **un séjour dont la durée était en moyenne de 286 jours** (229 jours en 2017), soit 9 mois, les séjours s'allongent à l'image des situations complexes des personnes hébergées.

Le taux d'occupation était de 86%, en sachant que les places 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.

- En « place d'urgence » une moyenne de séjour de 3.6 jours
- En « place de continuité 9 mois de séjour

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.

36% des personnes est en errance depuis plus de 3 ans (46% en 2017 ,35% en 2016)

32 %des personnes n'a jamais travaillé (31% en 2017, 27% en 2016)

57% n'a aucune qualification (43% en 2017)

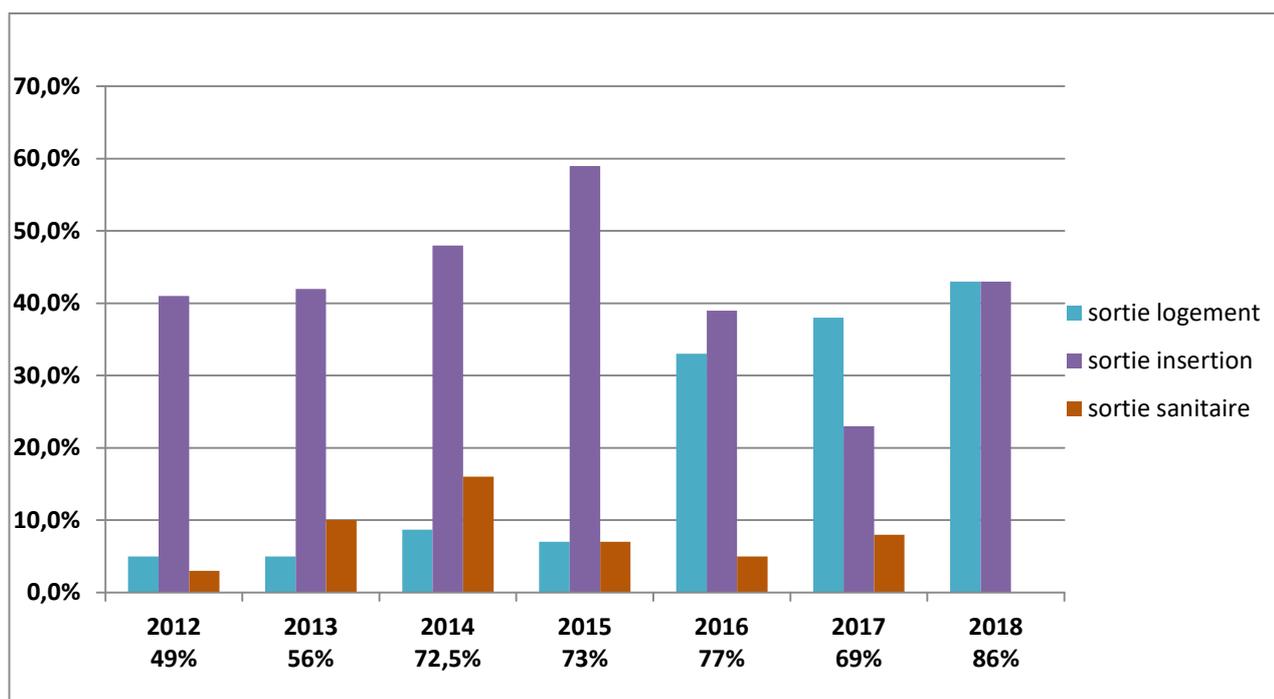
48% des personnes n'a pas de ressources (39% en 2017 ,14% en 2016), 28% a droit au RSA (22% en 2017, 51% en 2016). Seuls 4% de personnes travaillent et perçoivent un salaire (14% en 2017)

28% des personnes acceptent mal ou refusent les soins (29% en 2017, 38% en 2016)

34% des personnes a des troubles psychiques, 21% est dépendant des produits illicites, 30% de l'alcool, 13% a des problèmes somatiques – souvent il y a question de cumul de problématiques

Sorties

Parmi les personnes sorties au 31 décembre 2018, nous constatons **85,7% de sorties positives**, dont 43% en insertion (CHRS) et **43 % vers le logement** (logement autonome) Cependant, le nombre de personnes sorties au 31 décembre 2018 est inférieur aux années précédentes car la durée moyenne de séjour se prolonge.



Ceci est lié au public accueilli mais aussi aux difficultés de passer à une sortie effective une fois l'orientation actée (en lien avec les listes d'attente).

Ceci est également lié au fait qu'il y a eu peu de rupture de prise en charge (départ volontaire). Ceci est en soi un bon signe ; même les personnes très éloignées des prises en charges classiques ont pu « tenir » un temps au centre, ce qui représente pour elles une réussite sur laquelle elles peuvent continuer à construire lors d'un prochain séjour.

Portrait

Monsieur B était sans hébergement stable depuis 23 ans. Il vivait en squat et fréquentait régulièrement la halte depuis 2009. Il appelait peu le 115 et était de ce fait peu hébergé en centre d'hébergement d'urgence.

Lors de ses passages à la halte, Mr faisait régulièrement d'importantes crises d'épilepsie car il n'adhérait pas au suivi médical ni à l'observance d'un traitement. Il était donc emmené aux urgences d'où il ressortait quelques heures après

Après une crise d'épilepsie plus importante que les précédentes, sa santé s'est dégradée et a permis à Mr de prendre conscience qu'il avait besoin de se poser et de se reposer. C'est de cet événement qu'est parti le souhait de Mr de se stabiliser dans un hébergement, demande qu'il formulait pour la première fois depuis le début de son errance.

A son entrée en principe de continuité en décembre 2014, Mr a 41 ans mais le corps fatigué par des années d'errance, des crises d'épilepsie à répétition, des alcoolisations massives. Mr exprime un fort sentiment d'appartenance « aux gens de la rue », conserve ses habitudes prises à la rue, fréquente son groupe de pairs et renvoie souvent vouloir retourner à la rue quand il ira mieux. Pendant cette période, il exprime seulement le besoin de se mettre à l'abri, de se poser.

Progressivement, un travail est entamé avec Mr pour une reprise de contact avec le soin. D'abord dans le refus puis la réticence et les appréhensions, Mr accepte petit à petit les différents accompagnements vers le soin. A partir d'octobre 2016 presque 2 ans après son admission en PC, Mr adhère aux soins et accepte de prendre un traitement médical, ce qui aura rapidement des effets bénéfiques sur sa santé globale diminuant aussi les blessures liées aux chutes.

Au fil du temps, Mr parvient à se projeter et à penser son devenir après le 24bis. Une orientation en maison relais est demandée. Il obtient un accord du SIAO septembre 2015 mais les listes d'attente pour intégrer ce type de structure est très long.

Au quotidien, le comportement parfois inadapté de Mr, en lien avec des alcoolisations importantes, a amené l'équipe du 24bis à prononcer des mises à pied et à suspendre provisoirement son hébergement en PC. Elle a sollicité une rencontre avec l'Equipe de Liaison Psychiatrique Précarité pour repenser l'accueil de Mr. Un contrat d'accueil personnalisé a été rédigé avec Mr dans l'objectif d'éviter une rupture d'hébergement et de permettre la poursuite de l'accompagnement social.

En juin 2018, Mr a été contacté par une maison relais pour un rendez-vous de pré admission. Ce rendez-vous sera concluant et Mr intégrera son nouveau logement en juillet 2018. Afin de lui laisser le temps de s'adapter à son nouvel environnement ainsi qu'aux professionnels intervenant dans cette structure, le départ du 24 bis et l'entrée en maison relais ont été préparés.

Lors de l'intégration dans le nouveau logement, Mr a été incapable d'emmener toutes ses affaires, il a donc été convenu qu'il vienne les récupérer au fur et à mesure.

De plus, afin de faciliter la transition avec les professionnels de la maison relais, l'accompagnement social avec des visites à domicile a perduré pendant 3 mois.

Actuellement, Mr réside toujours dans cette maison relais et apprécie « d'être chez lui »

C) LA CLAIRE FONTAINE

Introduction

La Claire Fontaine (LCF) est un accueil de jour pour toute personne majeure. Des bénévoles et des professionnels offrent un accueil chaleureux. Il s'agit aussi d'un lieu de rencontre avec d'autres personnes qui partagent les mêmes difficultés et la volonté d'avancer.

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

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
- Deux animateurs en contrat aidé (fin au mois novembre 2018)
- Une équipe de 50 bénévoles : En salle, une équipe de cinq à six bénévoles, chaque jour ; et en cuisine, une équipe de trois à quatre bénévoles

Données quantitatives

➤ Fréquentation

Environ quatre-vingt personnes passent tous les jours à La Claire Fontaine. Ceci représente plus de 17 500 passages. En 2018, **11715 repas** ont été servis pour les accueillis LCF sur **219 jours d'ouverture**, soit une moyenne de **53.48 personnes par jour** sur les deux services du repas. Chaque repas est vendu à 1€70.

154 personnes ont été refusées, faute de places, sur l'année 2018. Quand cela est possible, nous essayons alors de leur proposer une collation gratuite, type bol de soupe.

Après une augmentation jusqu'en 2017, nous observons en 2018 une légère baisse du nombre de repas servis et des personnes différentes. Le public se fidélise plus et le taux d'activité reste presque équivalent malgré le nombre de repas servis en légère baisse.

➤ 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 2018 (21% contre 25% en 2017).

75% du public accueilli correspond à la tranche d'âge de 26 à 55 ans.

La majorité des personnes fréquentant La Claire Fontaine, vivent à la rue. 85% des accueillis sont sans logement dont 20% en structures d'hébergement.

Nous observons une augmentation des personnes sans ressources et des personnes au RSA. Cette augmentation est constante depuis ces dernières années : 7% en 2016, 13% en 2017 et pour atteindre 25% en 2018. Seul 1% des personnes a une activité salariée.

Données qualitatives

➤ Accompagnement socio-éducatif

L'accompagnement socio-éducatif proposé se situe dans une mission d'accueil et d'orientation.

➤ L'accueil et le « Vivre ensemble »

L'accueil

Concernant la mission d'accueil, les interventions socio-éducatives à la LCF, consistent la plupart du temps à accueillir et expliquer le fonctionnement de la structure soit de manière informelle dans la pièce collective, soit dans le bureau.

- L'aide au repérage dans le dispositif de l'urgence sociale (délivrance du guide de l'urgence sociale, information sur les lieux ressources, fonctionnement du dispositif hébergement d'urgence.)
- L'accompagnement de la personne dans les premières prises de contact avec le dispositif de l'urgence sociale (appels téléphonique au 115, appel téléphonique aux organismes pour rendez-vous...). Le service téléphonique a encore été très sollicité cette année en raison de la disparition des cabines téléphoniques publiques.

Le vivre ensemble

Au sein de l'accompagnement social et éducatif, le collectif est en permanence un enjeu de la pratique. L'ensemble de l'équipe éducative en lien avec les bénévoles concentre chaque jour ses efforts pour favoriser le « vivre ensemble ». Les temps de vie quotidienne viennent aussi donner des repères et du sens. Le « vivre ensemble » et la gestion des dynamiques de groupe au sein du collectif sont un travail quotidien de coordination des intervenants socio-éducatifs.

Le cadre éducatif permet à chaque personne accueillie de s'exprimer, de s'écouter et se respecter. Au sein du collectif, les personnes ont une place, existent au sein du groupe.

1444 « petits renseignements » donnés

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

➤ Entretien avec orientation vers le droit commun

Entretiens de premier accueil

Dans la mesure du possible nous effectuons un entretien de premier accueil pour les personnes nouvellement arrivées. Nous avons pu en comptabiliser 120 sur les 11 mois d'ouverture, mais cela ne représente pas l'ensemble des premières venues, qui restent très difficiles à estimer. En cours d'année nous avons revu notre fonctionnement et réajusté les permanences pour effectuer les entretiens. Aussi nous observons un grand ralentissement à compter du mois de septembre, date où nous nous sommes engagés dans le nouveau fonctionnement.

Souvent proposé par les ISE, un entretien de premier accueil consiste à balayer l'ensemble de la situation de la personne. Ceci permet aux ISE d'avoir une vision globale pour une meilleure veille médico-sociale des situations.

Entretiens

L'entretien consiste à accueillir la personne de manière individuelle dans un bureau pour répondre à une demande exprimée ou non.

Quelques chiffres :

660 entretiens avec les intervenants socio-éducatifs sur les 11 mois d'ouverture. (cumul des entretiens sociaux, sanitaires, médico-sociaux et entretiens 1er accueil)

432 entretiens sur un versant social exclusivement / 47 entretiens sur un versant soin exclusivement.

61 entretiens sur un versant soin et social.

Orientations

Une orientation consiste à proposer un accompagnement extérieur par des organismes ou de structures adaptées aux difficultés et besoins exprimés pendant l'entretien.

Quelques chiffres :

183 orientations vers un accompagnement extérieur social et 88 orientations vers un accompagnement extérieur sanitaire ; en augmentation cette année.

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

527 accompagnements en interne : Fiche navette, courrier d'orientation, soutien sur contact téléphonique, absence de réponse dans le droit commun, soutien sur appels 115 ...

64 accompagnements physiques (accompagnements ponctuels, et visites a domicile hebdomadaires pour les accompagnements sociaux définis par les ISE)

Animation

L'équipe d'animation (deux animateurs à temps partiel) assure, avec les intervenantes socio-éducatives et les bénévoles (une vingtaine) l'accueil en salle ainsi que l'animation du collectif.

Des animations fixes sont organisées quotidiennement, d'autres activités sont plus ponctuelles telles que des concerts ou des sorties.

Les bénévoles prennent une part importante dans l'animation du centre d'accueil. Ainsi, une bénévole a organisé deux ateliers peinture, en faisant voyager les personnes grâce à une histoire et une musique douce. Ce fut très apprécié. L'atelier CHANT, animé par la bénévole Brigitte, est bien ancré, apprécié et attendu. L'atelier couture se maintient avec la présence de 2 bénévoles qui l'anime.

Bénévolat

Les bénévoles sont indispensables à la vie de Claire Fontaine. Sans eux, la structure ne pourrait pas fonctionner, faute de moyens humain. Deux types d'équipe de bénévoles opèrent chaque jour :

- Les bénévoles de la salle : présents jour du lundi au vendredi de 9h45 à 16h30.

Ils sont chargé de l'accueil, de l'écoute, de de '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 (cf paragraphe animation) et participent à l'organisation d'évènements, comme le printemps des voisins. Ils permettent aussi aux salariés un autre regard, ils sont source d'information de par leur fonction, qui permet aux personnes accueillie de de parler de leur histoire autrement que face à un travailleur social.

- 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'un salarié cuisinier, l'entretien des locaux selon les protocoles d'hygiène, inhérent aux métiers de restaurations.

Des bénévoles aident également à la logistique des structures et à leur maintenance.

Cuisine

En moyenne une centaine de repas par jour sortent de la cuisine.

- 72 repas pour la claire fontaine
- 22 repas pour le foyer le 24 bis
- 3 repas pour la halte de nuit

La plupart de la marchandise est achetée à la banque alimentaire, mais depuis deux ans l'approvisionnement en produits frais est de plus en plus difficile, faute de denrées disponibles :

- moins de fruits et de légumes
- presque plus de viande

Nous sommes désormais obligé d'acheter beaucoup de ces produits auprès de grossistes, tels que la CIRF et Transgourmet. Le budget moyen est de 500 euros par semaine, soit 1€ par repas : entrée, plat, fromage, dessert.

Les achats auprès de ces fournisseurs représentent 95 % de la totalité du besoin en viande et poisson, et 75% du besoin de légumes (frais, surgelés ou sous vides).

Évolution du public à La Claire Fontaine

Dans un premier temps, il est important de souligner que nous avons observé cette année comme les années précédentes une augmentation des personnes accueillies à l'accueil de jour.

Nous observons alors :

- un turn-over important du public (visible sur notre fichier repas) ;
- une sur-sollicitation quotidienne des ISE dans le cadre de l'accompagnement individuel ou demandes diverses et variés (petits renseignements , orientations vers droit commun ...) qui a donné lieu à une réorganisation en cours d'année via des temps des permanences définis et réduits pour des entretiens individuels.

Nous constatons alors une évolution des publics et des problématiques émergentes :

- Les ISE constatent au sein du collectif de La Claire Fontaine, beaucoup de personnes rencontrant des troubles psychiatriques. Ces personnes peuvent être isolées en logement ou en errance. Dans le cadre de l'accompagnement, le travail de mise en lien avec les différents secteurs de la psychiatrie est particulièrement souligné par les ISE. Les acteurs de terrain intervenant en psychiatrie ou encore dans les organismes de protection constatent conjointement une absence de solution d'hébergement adapté ou de logement pour le public souffrant de trouble psychiatriques en errance.
- Dans un autre aspect, le public « famille » et mineurs étrangers isolés (MIE) ne trouve pas de mise à l'abri en journée au sein du dispositif de l'urgence sociale nantaise ce qui nous positionne régulièrement dans un conflit éthique au niveau de nos pratiques d'accueil et d'orientation. A plusieurs reprises, des familles et MIE se présentent pour que nous leur proposons une aide alimentaire ou une mise à l'abri pour la journée, sans que nous puissions y répondre favorablement ni les orienter.
- L'Accueil Bas seuil et le public dit « incompatible au collectif ». Ces dernières années l'équipe a été confrontée à une problématique récurrente lors des venues des personnes ayant un comportement inadapté à notre cadre d'accueil (agressivité /violence, sous état d'influence aux produits ou à l'alcool) Malgré les efforts de l'équipe pour penser leur accueil, au moyen d'une échelle de sanctions adaptée et souple, via des contrats individualisés d'accueil, l'équipe reste en difficulté. Nous observons une incompatibilité entre ces personnes et le public accueilli habituellement qui est dans la crainte et la peur de passages à l'acte potentiel. L'accompagnement de ces personnes au sein du collectif sollicite une veille permanente de l'équipe, au détriment des autres situations.

D) MAISON RELAIS - StudiOvives

Introduction

La maison relais StudiOvives est une structure du Pôle Accueil Urgence(PAU) de l'association Les Eaux Vives. Ouverte depuis Octobre 2014, elle s'inscrit comme une réponse au besoin de logement, et ce de manière pérenne. Elle permet de vivre de manière autonome grâce à des studios indépendants tout équipés. Et 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.

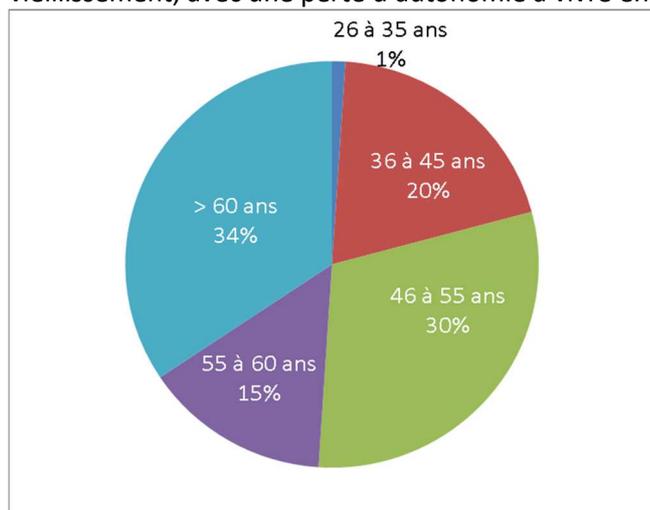
Afin de faciliter la vie des locataires, des services collectifs sont à leur disposition : buanderie cuisine collective salle de convivialité (salon utilisé pour la réalisation d'animations en intérieur ou lors du repas collectif hebdomadaire), un espace informatique, et est dotée d'une bibliothèque.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

Le public

La Maison Relais accueille des 17 hommes et des 3 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, 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 ,3 personnes sont sorties en 2018 dont deux décès.

79% des résidents ont plus de 40ans et nous rencontrons chez les plus de 50ans des problèmes lié au vieillissement, avec une perte d'autonomie à vivre en logement.



73% 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

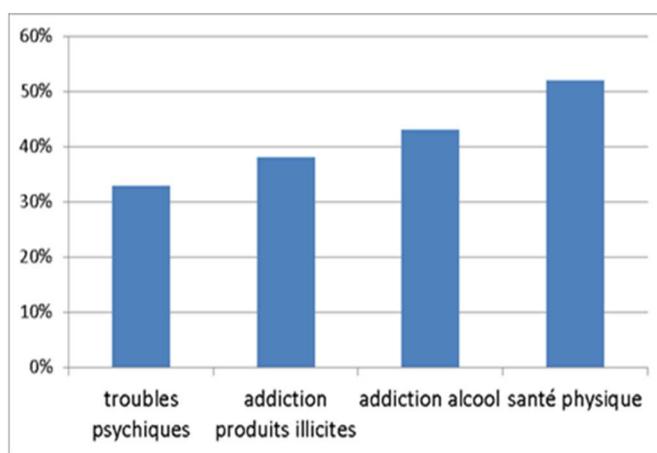
Sur les 67% de personnes qui perçoivent une allocation d'adulte handicapé

L'acceptation des soins s'est dégradée en 2018 notamment par les résidents vieillissants, qui sans être dans le refus, ont du mal à y adhérer complètement, malgré le travail d'éducation thérapeutique de notre infirmière. Il est pour autant constaté en 2018 une baisse significative du refus de soin.

Seul 5% de personnes résidentes sont en bonne santé et ne nécessitent pas de prise en charge médicale particulière.

Pour autant la santé physique dû au vieillissement des résidents inquiètes et met en péril leur autonomie à vivre seul en logement:

- 10% des personnes rentrent à la maison relais en sortant de l'hôpital (16% en 2017)
- 67% sont bénéficiaires de l'AAH et 50% ont une protection judiciaire (en 2017, on notait 64% et 60%, baisse est entre autre dû à un décès)
- 32% ont des troubles psychiatriques (40% en 2017 – diminution dû aux sorties)
- 38% ont des addictions aux produits illicites (64% en 2017 – baisse en lien avec les décès et exclu)
- 48% des résidents ont des problématiques d'alcool (42% en 2017 – chiffre relativement stable)
- 52% ont une très mauvaise santé physique, en baisse en lien avec les décès et les sorties
- Souvent ces problématiques se superposent
-



Données qualitatives

L'accompagnement proposé à la Maison Relais est le savoir habiter, le aller vers et la socialisation.

➤ 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

<i>Activités régulières hebdomadaires</i>	<i>Activités ponctuelles</i>
Repas partagés (lundi et jeudi)	Sortie à la mer 2 fois dans l'année avec 4 résidents du CHRS et de la MR
Groupe de parole (2 ^{ème} mercredi du mois)	Sortie bateau avec un groupe de 8 personnes du CHRS et de la MR
Petit déjeuner à thème (3 ^{ème} mercredi du mois)	Séjour de 3 jours en camping à st Aignan de grand lieux avec 5 résidents CHRS, Maison relais, l'hôte de Maison et le Concierge
Photo langage (4 ^{ème} mercredi du mois)	Sorties cinéma 3 fois en 2018
Activité créative manuelle (lundi am)	Atelier jeux de société 1 fois semaines
Repas collectif (dimanche 1 fois par mois)	Sortie restaurant 2 fois dans l'année

- Tous les ans il y a un temps fort autour de Noël, avec la décoration, le repas qui sont préparé par les résidents du CHRS et de la Maison relais. une vingtaine de résidents des deux structures partagent le repas festif en présence des salariés, de la direction et des membres du CA. Chaque année les résidents ont le droit à leur cadeau et à un spectacle.
- L'animation proposée à StudiOvives s'inscrit aussi dans le quartier avec une participation et son organisation au festival du rêve du loup qui a lieu à la moutonnerie tous les deux ans. Le prochain festival aura lieu en juillet 2019. L'équipe et 4 résidents participent depuis septembre 2018 avec d'autres associations de quartier, comme la MAJ et les habitants à la préparation du programme. Le jour de l'évènement des ateliers d'art plastique et de maquillage seront tenus par des usagers du PAU, sous proposition de l'hôte de Maison
- Un séjour a été proposé pour la première fois depuis l'ouverture de la maison relais. Nous sommes partis trois jours en camping. Le projet a été co-construit avec les résidents.

➤ 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.

➤ Veille logistique

La principale mission de l'agent de maintenance reste le ménage et l'entretien général du bâtiment, représentant à elle seule 50% du volume horaire répartis.

La seconde, en termes de volume, concerne les opérations de maintenance et de réparations des équipements et appareillages dans les logements des résidents. En effet, les résidents ont besoin d'un accompagnement accru dans l'entretien de leur logement.

Conclusion

L'année 2018 a permis à l'équipe de la Maison Relais de renforcer son lien avec les résidents et de développer les activités d'animation. L'accompagnement social et infirmier reste essentiel pour les personnes accueillies, marquées par des problématiques liées au parcours d'errance et au vieillissement. Pour 2019, nous souhaitons poursuivre les actions engagées :

- Développer le lien avec les structures médicalisées et de soins.
- Renforcer les animations
- Travailler sur le vieillissement des personnes

De plus, notre implantation dans le quartier est importante pour poursuivre un accompagnement de qualité. Ainsi, nous souhaitons renforcer le partenariat de proximité.

E) KerOvives

Introduction

Les projets portés par l'association les Eaux Vives durant les périodes hivernales entre 2013 et 2016 ont évolué pour des personnes éloignées de toute prise en charge. Elles ont eu comme point commun de proposer aux personnes un chez soi, de décembre à mars, dans un cadre semi collectif et semi autonome.

De ces trois années d'expérimentation, l'association les Eaux Vives a souhaité aller plus loin dans sa démarche auprès des personnes les plus éloignées de toute prise en charge. Ceci a été rendu possible par la décision de la DRDJSCS de nous financer la pérennisation de 5 places « hiver » au cours de l'année 2017.

Ce projet nommé maintenant « KerOvives » diffère des projets portés jusqu'à présent, en ce sens qu'il propose des logements autonomes alors que les précédents projets se concentraient sur une même structure sous forme collective mais avec des espaces individuels.

Objectifs

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. Les logements sont situés dans le quartier de Dalby, à proximité du transport en commun (arrêt de tram), de services et de commerces de proximité.

Les 5 logements ont été meublés et équipés afin que les personnes orientées puissent s'y installer directement, sans faire au préalable d'achat lié à leur aménagement et puissent y vivre en autonomie. Dans chaque logement, il y a le nécessaire en petits électroménagers et le nécessaire pour cuisiner ainsi que du linge de maison. Une télévision est également mise à disposition.

Afin de faciliter l'entretien des logements par les personnes hébergées et le travail d'accompagnement associé, l'association a également fourni les produits d'entretien nécessaires et s'engage à les renouveler en fonction des besoins.

➤ L'équipe

Elle est composée d'une intervenante socio-éducative référente et d'un chef de service intervenant sur d'autres structures du Pôle Accueil Urgence. Deux intervenants de proximité en charge des expérimentations dans le cadre du projet Cinq Ponts ont intégré le dispositif en mai 2018 à hauteur de 5 heures par semaine.

➤ 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

Il s'agit d'aller au-devant des personnes dans leur logement, d'assurer une présence dans le quotidien en considérant le logement comme un lieu privatif (n'y pénétrer qu'en présence de la personne ou à sa demande) et d'accompagner au fil du lien tissé dans le temps, l'émergence d'un projet. Les accompagnements n'ont pas de durée déterminée dans le temps.

Caractéristiques du public hébergé

Les 5 personnes orientées en novembre et décembre 2017 étaient toujours hébergées au 31 décembre 2018.

Il s'agit de 5 hommes, âgés entre 45 et 51 ans avec des problématiques diverses : santé mentale, addictions, poly consommations, et avec des habitudes de rue ancrées depuis de nombreuses années (vie en extérieur, mendicité, ramassage de mégots, etc.). 1 avait un chien au moment de son admission dans le logement (il en a 2 à ce jour) 1 autre a adopté un chien quelques mois après son arrivée.

Ces personnes n'ont pas eu d'expérience en logement depuis au moins 15 ans et pour 3 d'entre eux ont connu des longues périodes d'incarcération.

L'accompagnement dans le logement

Le premier trimestre 2018 a permis à ces personnes d'entrer en relation avec l'intervenante socio-éducative et de s'approprier leurs logements respectifs. Les logements avaient été meublés et équipés en amont pour qu'ils puissent être fonctionnels dès leur installation.

L'intervenante socio-éducative les a accompagnées dans une démarche de personnalisation de leur appartement afin qu'ils puissent s'y sentir chez « eux ». Elle a pu observer des manières différentes de s'approprier les lieux : en entassant moult objets, en y ajoutant que des photos de proches, en bougeant le mobilier de place, en y ajoutant rideaux et quelques affaires personnelles. Toutes les personnes ont souligné l'importance d'avoir à nouveau accès à une télévision et pour 3 d'entre eux le fait d'avoir une salle de bain privée a répondu à un souhait longtemps espéré.

Lors de cette période, les visites ont été très régulières au sein des logements voire quotidiennes ce qui a permis une évaluation plus fine de leur situation globale et de leur aptitude à vivre en logement autonome : gestion budgétaire, courses alimentaires, cuisine, hygiène, entretien du logement, lien avec le voisinage.

Par la suite, le rythme et la fréquence des visites ont été décidées avec les personnes. L'accompagnement s'est adapté aux attentes et besoins de chacun.

➤ L'accompagnement proposé

L'accès et la mise à jour des droits ont constitué une priorité dans l'accompagnement proposé et les cinq personnes accueillies y ont répondu favorablement. Elles ont toutes mis à jour leurs droits, notamment leurs ressources : demande de RSA, AAH, pension d'invalidité ainsi que leurs protections santé : CMU, aide à la complémentaire santé, aide médicale d'état et leurs domiciliations qu'elles ont conservées au vu de leur statut d'hébergé. Les cinq personnes ont désormais une couverture de santé et quatre d'entre elles ont des ressources qui correspondent à leur situation.

L'inclusion dans leurs immeubles respectifs reste problématique. En effet, des plaintes du voisinage sur des nuisances sonores, ou des comportements inadaptés tel que des coups dans les portes des voisins ou des objets déposés dans les espaces communs ont pu être remontées à l'équipe par l'agence immobilière responsable de la gestion locative.

L'équipe travaille donc à la notion de vivre ensemble, au respect du voisinage et à l'appropriation des normes d'une vie en immeuble collectif avec les personnes hébergées. L'inclusion demande un réel et important travail de médiation avec les voisins et avec l'agence gestionnaire afin d'adapter au mieux les interventions. A la fin de cette année, seules deux situations sont restées plus problématiques au niveau du voisinage. Les 3 autres personnes ont pris conscience de l'importance du respect de l'environnement.

Pour les personnes, cela a été aussi l'occasion d'apprendre pour certaines à se repérer dans le quartier (une des personnes avait déjà une bonne connaissance du quartier) et à prendre des habitudes de rythmes de vie dans un quotidien en logement implanté dans un quartier riche et animé en commerces de proximité et associations locales.

L'équipe a rapidement pu observer l'isolement dans lequel se trouvent les cinq personnes accueillies sur le dispositif. Il leur a été compliqué voire impossible de fournir un nom et des coordonnées d'une personne de confiance lors de leurs installation en logement. Leurs parcours de vie respectifs a été jalonné de ruptures et notamment familiales.

Le fait de se poser dans un logement leur a permis d'acquérir une certaine stabilité un espace de liberté et d'être suffisamment en confiance pour reprendre du lien avec leurs familles.

Les deux intervenants de proximité en charge des expérimentations dans le cadre du projet Cinq Ponts ont intégré le dispositif en mai 2018 (5 heures dans la semaine) L'objectif est de constituer avec l'intervenante socio-éducative référente une équipe pluridisciplinaire, de créer des temps de réflexion commune et ainsi proposer un accompagnement toujours adapté.

Conclusion

Le dispositif KerOvives accueille et accompagne depuis novembre 2017 des personnes avec leurs problématiques et leurs pathologies sans injonction de projet ni d'occupation dans la durée. Il demande une adaptation des professionnels et nécessite des temps de partage des pratiques, des temps de réflexion pour des questionnements et des perspectives à envisager.

L'accès à un logement n'est pas une fin en soi, Il est un point de départ dans la stabilité. L'accompagnement est primordial car il permet à la personne de se maintenir dans un logement et de retrouver une dynamique de vie.

Le travailleur social référent ne peut être le seul interlocuteur de la personne. En effet, la complexité des situations des personnes hébergées oblige à mobiliser des compétences diversifiées, à faire appel au partenariat et à coordonner les actions en fonction des problématiques des personnes, de leur évolution, leurs attentes et l'avancée de leur projet.

Les questions de l'isolement et de l'inclusion sociale sont centrales dans ce dispositif. Le logement doit être propice au développement et au renforcement des relations et du lien social.

Le logement offre une stabilité. Ainsi, après la période d'installation dans le logement qui permet de se poser et de couper avec la rue, la personne peut passer par des moments de grande fragilité, des périodes d'alcoolisations massives, une démobilisation, des doutes et des questionnements. La personne exprime alors un sentiment de solitude, d'isolement. Comment permettre à la personne de limiter l'isolement ? Au-delà de l'accompagnement, quel dispositif de participation collectif pour des personnes en difficulté dans la relation aux autres ?

L'accès au logement diffus et l'accompagnement permettent à des personnes considérées comme « les plus éloignées du logement » d'exprimer à nouveau des envies, des désirs d'évolution, parfois des projets. D'autres alternatives de logement (pension de famille, habitat semi collectif...) doivent être proposées pour permettre aux personnes de concevoir un choix de vie en fonction de leurs attentes et leurs besoins qui sont multiples et différents.

F) CHRS Le Val

Introduction

Le CHRS diffus « Le Val » est un établissement du Pôle Accueil urgence, 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 StudiOvives, située au 116 boulevard 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.

La même année 4 places de stabilisations ont été ouvertes, pour des familles et personnes isolées.

Mission du CHRS

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

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

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

Les motifs de la demande en CHRS sont pluriels, car les personnes cumulent le plus souvent plusieurs difficultés. Un contrat variant de 1 à 6 mois est passé entre le résident et la structure. Cela peut être reconduit jusqu'à 2 ans sous validation de la DRDJSCS.

La demande auprès du CHRS se fait par le biais du SIAO majoritairement. Le SIAO est un service permettant de mieux répondre aux besoins des personnes en difficulté, mieux réguler les places sur le territoire et en améliorer le diagnostic.

Le personnel du CHRS participe de manière assidue et active à cette instance (la CTO), répond aux demandes du SIAO dans le cadre de ses possibilités.

L'équipe

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

L'organisation du travail

Les résidents du CHRS sont accompagnés par les deux travailleurs sociaux en coréférence et bénéficient d'un projet personnalisé. Ce projet, construit et défini avec les personnes après une première phase d'observation, s'inscrit dans un accompagnement socio-éducatif.

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

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

Outre l'accompagnement social individualisé, l'établissement propose un soutien sanitaire et psychologique par la présence d'une infirmière à 40% mutualisée avec Maison-Relai/CHRS et le PAU.

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

Au vue de ces limites, l'association a pris l'orientation d'apporter un soutien technique sur cette thématique aux équipes en embauchant dès Mars une IDE ayant une longue expérience en HP qui a pour mission de soutenir les équipes dans cette réflexion et d'être ressource dans la décision, de développer de nouvelles pratiques permettant aux professionnels d'accompagner les personnes accueillies dans une visée de transformation sociale.

L'accompagnement global proposé répond à des besoins réels observés dans nos pratiques : manque de confiance en soi, dévalorisation, dépendance affective, addiction, parentalité...

La fréquence des rencontres est fluctuante en fonction des situations et des besoins.

Cependant, certaines personnes font le choix d'être orientées vers d'autres partenaires (équipe mobile de santé mentale, CMPP, ...) afin d'engager un suivi personnalisé.

Le public

➤ Caractéristiques du public hébergé au CHRS le Val et résultats

CHRS insertion (16places)

- 10 hommes
- 1 femme seule
- 2 femmes seules avec 2 enfants
- 1 couple avec 2 enfants

CHRS stabilisation (4places)

- 1 femme seule
- 1 couple avec 1 enfant

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.

Sur l'ensemble des ménages accueillies au CHRS, un tiers des personnes est âgées entre 18 et 35ans. Une majorité des personnes résidentes est âgées entre 35 et 60ans. Les plus de 60ans ne représentent qu'une partie infime du public accueillis.

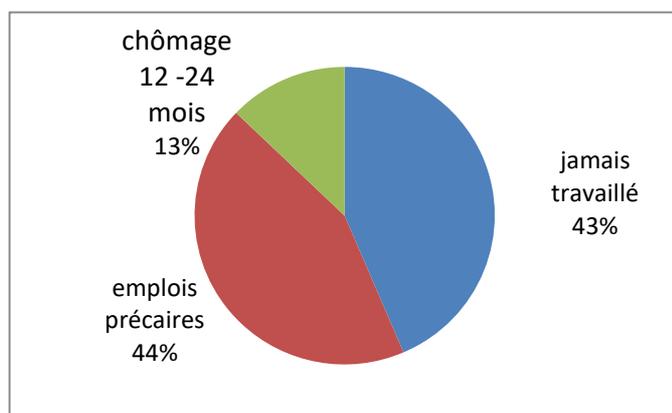
➤ Situations des ménages avant l'entrée en CHRS

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

Deux familles monoparentales composées par une mère et un enfant, ont eu un parcours en structure d'urgence avant d'être orientées en CHRS.

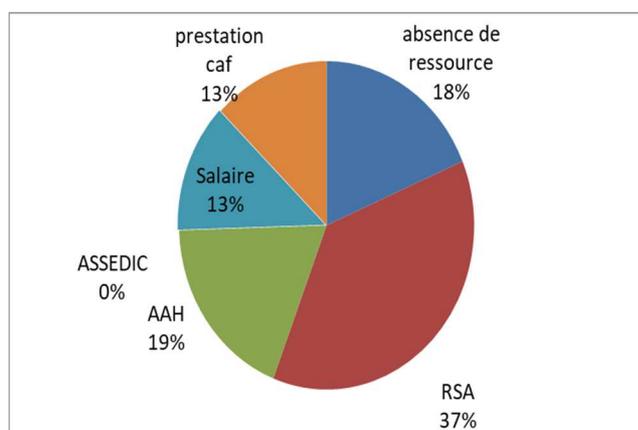
Deux familles composées d'un couple et des leurs enfants étaient hébergées par le 115 sur des places hôtelières. La majorité des résidents accueillis ont connu un parcours d'errance de plus de 12 mois, il s'agit notamment des personnes isolées.

➤ Insertion professionnelle



31 % 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 précaire. Plus de la moitié des menages sont sans emploi et la majorité n'ont jamais travaillé.

➤ Ressources



18% des personnes hébergées déclarés sans ressources. Toutes sont en attente d'une régularisation administrative pour prétendre à l'emploi ou ouvrir des droits aux minimas sociaux.

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

➤ Sortie du CHRS

En 2018, 4 résidents, que des personnes isolées sont sortis du dispositif. 3 ont obtenu un logement social via la demande de contingentement, 1 personne a eu une fin de prise en charge validées par la DDRJSCS, pour refus d'accompagnement, destruction des logements et trafic de stupéfiants. La situation de grandes précarités des personnes sorties et d'un besoin important d'étayage pour l'après CHRS ont prolongé la durée de séjour de 6 mois en moyenne des personnes sortantes.

➤ Renouvellement du parc locatif

En parallèle, l'association s'est séparée d'un logement considéré pas adapté à l'accueil d'une famille (T1 rue Maréchal Lyautey) et a relogé la résidente et sa fille en bas âge dans un logement (T3) de Nantes Habitat nouvellement capté au Pin Sec.

2 autres logements sociaux de grandes tailles (T3 et T4) ont été en septembre 2018. Ils sont restés vacants quelques mois, le temps de l'aménagement et que le SIAO fasse les orientations, ont pu être occupés en novembre 2018 pour une famille de 4 personnes et janvier 2019 pour une famille de 5 personnes. Ces délais de vacances expliquent en partie le taux d'occupation de l'année 2018.

➤ Chiffres adultes + enfants

	Insertion	Stabilisation
personnes présentes au 31-12 -2017	14	4
personnes présentes au 31-12 -2018	21	4
taux de rotation	91%	100%

➤ Renouvellement

	Insertion	Stabilisation
nombre de renouvellements	14	2

Surcapacité sur la stabilisation due à la présence d'enfants

Taux d'occupation sur l'insertion en baisse en raison :

- Résiliation d'un bail pour vétusté et délais de captation d'un logement HLM
- Délais d'orientation des familles suite à captation de deux grands logements
- Immobilisation d'un logement pour travaux importants

Animation

L'animation est mutualisée avec la Maison relais StudiÔvives

Activités régulières hebdomadaires	Activités ponctuelles
Repas partagés (lundi et jeudi)	Sorties à la mer 2 fois dans l'année avec 4 résidents du CHRS et de la MR
Groupe de parole (2 ^{ème} mercredi du mois)	Sortie bateau avec un groupe de 8 personnes du CHRS et de la MR
Petit déjeuner à thème (3 ^{ème} mercredi du mois)	Séjour de 3 jours en camping à st Aignan de grand lieu avec 5 résidents CHRS, Maison relais, l'hôte de Maison et le Concierge
Photo langage (4 ^{ème} mercredi du mois)	Sorties cinéma 3 fois en 2018
Activité créative manuelle (lundi am)	Atelier jeux de société 1 fois semaines
Repas collectif (dimanche 1 fois par mois)	Sorties restaurant 2 fois dans l'année

- Trois sorties pique-nique ont été organisées par le CHRS en direction des familles avec enfants.
- Un séjour a été proposé pour la première fois depuis l'ouverture de la maison relais. Nous sommes partis trois jours en camping. Le projet a été co-construit avec les résidents.

Conclusion

En 2019, nous souhaitons maintenir poursuivre l'accompagnement proposé et les engagements pris en 2018.

Nous avons débuté la captation de logements sociaux permettant une baisse des loyers actuellement versés aux bailleurs privés. De plus, certains logements très énergivore et non-adaptés au public accueillis pourraient être résiliés. Enfin, nous souhaitons renforcer la mutualisation avec la Maison relais, afin de poursuivre un volet animation très important pour les accueillis.

G) Expérimentations 5Ponts

Introduction

En vue de l'ouverture en 2020 des 5ponts, regroupant notamment 4 structures du Pole Accueil Urgence (l'accueil de jour La Claire Fontaine, le CHU 24bis et 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. L'équipe recrutée est chargée de travailler sur les cinq champs du projet 5ponts : santé, emploi, vivre ensemble, pouvoir d'agir, logement. Cette équipe est composée de 4 intervenants de proximité.

Dans ce cadre elle intervient sur deux types d'expérimentations :

- Le dispositif premières heures (DPH) : Il s'agit d'expérimenter la mise en place de contrats courts pour un public éloigné du monde de l'emploi.
- Une ferme urbaine éphémère ouverte sur le quartier avec une activité de maraichage : Les objectifs sont de faire participer accueillis et voisins, de changer le regard, et de valoriser.

DPH (Dispositif Premières Heures) et Troc temps

➤ Les enjeux du projet 5Ponts

▪ Le cahier des charges de l'Europe

Les enjeux de l'expérimentation sur le champ de l'emploi sont :

- Mise en action et dynamisation
- Contrats à l'heure en vue de l'inclusion en cuisine et d'une orientation sur Partage44
- Valorisation par contrepartie
- Employabilité d'un public éloigné du monde de l'emploi

▪ Projet 5Ponts

Les futurs 5ponts seront composés d'un restaurant social solidaire ouvert sur le quartier qui proposera des repas à prix modique pour les personnes accueillies et permettra la mixité par son ouverture à un public varié. Ce restaurant pourra proposer également des contrats courts en cuisine à destination des accueillis.

Dans le cadre des actions urbaines innovantes, les deux années d'expérimentations du dispositif premières heures s'inscrivent dans la dynamisation et la valorisation des personnes en situation de grande précarité par le biais de contrats courts adaptés à leurs demandes (empowerment et employabilité).

Ces axes constituent le cahier des charges posé par l'Europe.

Mise en action et dynamisation : par le biais d'une activité « professionnalisante » de part la présence de professionnels en cuisine, d'un cadre de travail avec un engagement, le respect d'un horaire, l'obligation de rendement.

Changement de regard : valorisation des participants par un résultat concret : la dégustation du repas par 70 personnes.

Contrepartie: un salaire (smic horaire + 10% de congé payé)

DPH devait débuter dès juin 2018 dans les cuisines de la Claire Fontaine avec le soutien de l'association intermédiaire « Partage44 ». Le cadre législatif a obligé la DIRECCTE (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi) à mettre en attente le lancement du dispositif.

Après 6 mois d'expérimentation, le dispositif n'avait toujours pas reçu la validation de la DIRECCTE. Or, les accueillis des structures restaient en demande et participer à la vie de la structure tout en expérimentant une dynamisation par l'emploi voire une insertion professionnelle

Il apparaissait donc pertinent de trouver un nouveau départ, une alternative à ce dispositif qui restait en attente d'une réponse de la DIRECCTE. En novembre 2018, l'écriture d'un projet sur l'inclusion et la dynamisation des personnes accueillis en cuisine intitulé « troc temps » a permis de remettre l'expérimentation en marche.

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

Avant le lancement de DPH et troc temps, l'équipe d'expérimentation a dû réfléchir aux conditions de sécurité et d'hygiène nécessaires à cette intégration en cuisine. De plus, une évaluation de l'action nous a permis de poser :

Objectifs éducatifs et pédagogiques :

- Favoriser l'autonomie de chacun
- Responsabiliser à l'engagement
- Valoriser les personnes dans leur implication par un moyen financier
- Impliquer les usagers
- Adapter les tâches en fonctions des possibilités de chacun

Cette activité permet :

- D'évaluer à court terme l'inclusion en cuisine d'en évaluer les limites et les potentialités.
- De répondre aux attentes de L'Europe quant à l'orientation vers partage 44
- D'atteindre les objectifs de l'Europe quant à la dynamisation de nos usagers.
- D'atteindre les objectifs de l'Europe quant au changement de paradigme.
- De co-construire sur base concrète (limites et évolution) les contrats à l'heure.

En février 2019, 5 actions en cuisine ont été menées avec 4 accueillis dont 0 femme. 1 désistement à ce jour. Lors des réunions d'information collective une dizaine d'accueillis étaient présents. 5 se sont dits intéressés.

Jardin'halte et le jardin ambulant

➤ Les enjeux du projet 5Ponts

- **Le cahier des charges de l'AUI**

Les enjeux du projet 5 ponts sont :

- Mise en action et dynamisation par le biais d'une activité de jardinage
- Changement de regard et de paradigme
- Mixité et inclusion du voisinage

Dans le cadre des actions urbaines innovantes, les deux années d'expérimentation de la ferme urbaine s'inscrivent dans la dynamisation et la valorisation des personnes en situation de grande précarité par le biais du maraichage (empowerment).

- **Projet 5Ponts**

Les futurs 5ponts seront composés d'une ferme urbaine gérée par l'association la Sauge sur les toits du bâtiment avec une exploitation de micro-pousses ainsi que d'une pépinière de quartier au rez-de-chaussée qui sera le lieu de manifestations culturelles et festives autour de la biodiversité.

La Sauge proposera une professionnalisation des usagers par le biais de contrat à l'heure ou de chantier d'insertion et développera une économie circulaire en collaborant avec le restaurant solidaire.

En attendant la construction, la Sauge expérimentera également la viabilité de son projet et modèle économique en s'installant dans les serres « HortiCash » sur le site du MIN sur l'île de Nantes ; espace dédié de 3600m². L'équipe de la Sauge pourra mettre en place son activité professionnelle de maraichage, mais également y

expérimenter le vivre ensemble et l'inclusion de différents public par le biais d'un espace dédié à la co-construction et l'événementiel (bar associatif, concert, parcelle partagée, ateliers d'artisanat...) ainsi qu'à terme des contrats à l'heure.

➤ Le Jardin'Halte

L'expérimentation de la ferme urbaine par l'équipe dédiée a débuté en mai 2018 dans le jardin de la Halte de Nuit44 avec la mise en place d'ateliers bihebdomadaires. L'enjeu de ces ateliers était double. D'une part, il s'agissait de dynamiser et valoriser les participants tout en comblant le temps d'attente avant l'ouverture de la Halte de Nuit. D'autre part, il s'agissait de s'implanter dans le quartier et d'inclure les voisins afin de favoriser le vivre ensemble et le changement de regard.

Les ateliers à Jardin'Halte ont été interrompus plusieurs semaines en septembre 2018 après certaines difficultés rencontrées notamment des évènements indésirables et de violences.

L'expérimentation Jardin'Halte a permis d'identifier plusieurs problématiques mais également de pointer des réussites ; de nourrir la réflexion et de faire des constats pour les futures expérimentations en préparant l'ouverture des 5ponts.

Chiffres

304 participations ont été recensées à Jardin'halte avec une moyenne de **4 participants** par atelier.

106 personnes différentes sont venues sur le jardin dont **25** femmes.

Sur l'ensemble des participants, **17** étaient des voisins

➤ Le Jardin Ambulant

Le jardin Ambulant est un nouveau projet développé à l'automne 2018. Il a pour but de mobiliser et d'impliquer les accueillis en vue du futur déplacement des activités sur le terrain de la Sauge. Les ateliers du Jardin Ambulant se déroulent toutes les semaines alternativement sur la maison de quartier du Champ de Mars et dans la cour du 24bis.

Ces deux lieux permettent de mener deux activités distinctes : dans la cour du 24bis des ateliers de bricolage et de jardinage, à la maison de quartier des tables rondes afin d'aborder les futurs constructions, le règlement, les propositions.

Ce projet permet :

- D'évaluer à court terme le vivre ensemble avec le voisinage
- De répondre aux attentes de L'Europe quant à l'orientation vers partage 44
- D'atteindre les objectifs de l'Europe quant à la dynamisation de nos usagers.
- D'atteindre les objectifs de l'Europe quant au changement de paradigme.
- De co-construire sur base concrète (limites et évolution) du partenariat avec la Sauge (Un guide des bonnes pratiques pourra compiler les différentes étapes et réajustements de l'expérimentation de notre partenariat avec La Sauge)
- La mise en place du partenariat pérenne en ayant les bases (les limites, les connaissances) d'une bonne collaboration

Système D

➤ Les enjeux du projet 5Ponts

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

Système D est un atelier autour du développement durable les mardis après-midis à La Claire Fontaine. 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...

▪ Objectifs éducatifs et pédagogiques

En plus de sensibiliser les accueillis aux questions de développement durable et les inclure dans la construction des actions futures au terrain de la Sauge, les objectifs de cet atelier sont multiples :

- Créer du lien avec les personnes accueillis en vue des accompagnements au potager de la cantine et dans le futur à la Sauge.
- Créer un espace informel de dialogue et de concertation en vue du projet 5 ponts.
- Impliquer et mobiliser les bénévoles sur ces actions en favorisant l'accompagnement au changement en trouvant des transversalités (participation aux ateliers, récolte du matériel de récupération, idées d'activités...).
- Encourager le partage des savoirs en laissant la place aux initiatives à l'équipe de La Claire Fontaine et aux bénévoles (réunion 1x par trimestre aux rencontres salariés/bénévoles).

▪ Projection

Afin de mobiliser un maximum de personnes, l'idée est de recentrer l'atelier sur du concret : confection que les gens peuvent emmener directement avec eux après l'atelier. Les participants auraient alors le bénéfice direct de leur investissement. Les ateliers vont également être recentrés autour de l'utilité première des produits réalisés. L'autre objectif est de travailler en partenariat avec l'équipe d'animation de La Claire Fontaine, pour transmettre le planning des activités, mobiliser les personnes accueillis comme les bénévoles.

Conclusion

La première année d'expérimentation a permis d'évaluer les critères nécessaires à la mise en place d'un fonctionnement pérenne des activités envisagées sur le projet 5 ponts.

Malgré les difficultés rencontrées lors de l'activité Jardin'Halte ou le retard du lancement de l'activité DPH, l'équipe a su adapter son fonctionnement. Grâce à une concertation constante avec les bénévoles, partenaires et accueillis, les ateliers évoluent et s'adaptent aux contraintes et exigences du projet.

Pôle Hébergement - Logement

SOMMAIRE

A)	LES 2 VALLÉES 35.....	32
B)	LES 2 VALLÉES 44.....	50
C)	MAISON RELAIS « LE ROCHER »	68
D)	RÉSIDENCE ACCUEIL « LES MÉSANGES »	88
E)	ALI – FSL – RSA	110
F)	ALI – SOUS LOCATION	122
G)	ALI – URGENCE	129

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 hébergées dans 2 logements collectifs (2 x 4 places) et 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 en matière d'habiter : respect du voisinage, entretien du logement, afin de préserver le travail engagé auprès des propriétaires lors de la mise en location.

Aujourd'hui, nous disposons d'une maison de 4 places, d'un logement de 2 places et de 2 logements individuels. L'ensemble de ces 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 8h 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.

➤ Communication

En 2018, l'équipe a privilégié la communication avec les services de psychiatrie de Redon. En effet, depuis plusieurs années, l'équipe travaille le lien avec les infirmiers du CMP ou de l'HDJ dans l'accompagnement conjoint des personnes. Cependant, aucun travail institutionnalisé n'avait pu se mettre en œuvre, malgré une convention de partenariat signé à l'ouverture de l'établissement. La présence du Chef du Pôle Psychiatrie du secteur et du cadre supérieur de santé du CMP lors de la porte ouverte de l'établissement en mars 2017 avait permis de reposer les bases d'une ouverture potentielle à une collaboration instituée.

Début 2018, profitant de la présentation d'un nouveau chef de service (remplacement congé maternité du chef de service titulaire) aux différents partenaires du secteur, nous avons entre autres pu recréer des liens avec la psychiatrie de Redon qui avait connu d'importants mouvements de personnels ces deux dernières années. Ce temps a permis de préciser nos missions à une nouvelle équipe médicale et sociale sur le pôle santé mentale et addictologie.

A l'issue de ces temps de présentation, sur le modèle de partenariat institué entre le CHS de Blain et notre association en Loire-Atlantique, nous nous sommes fixés pour objectifs de nous rencontrer tous les 2 mois pour

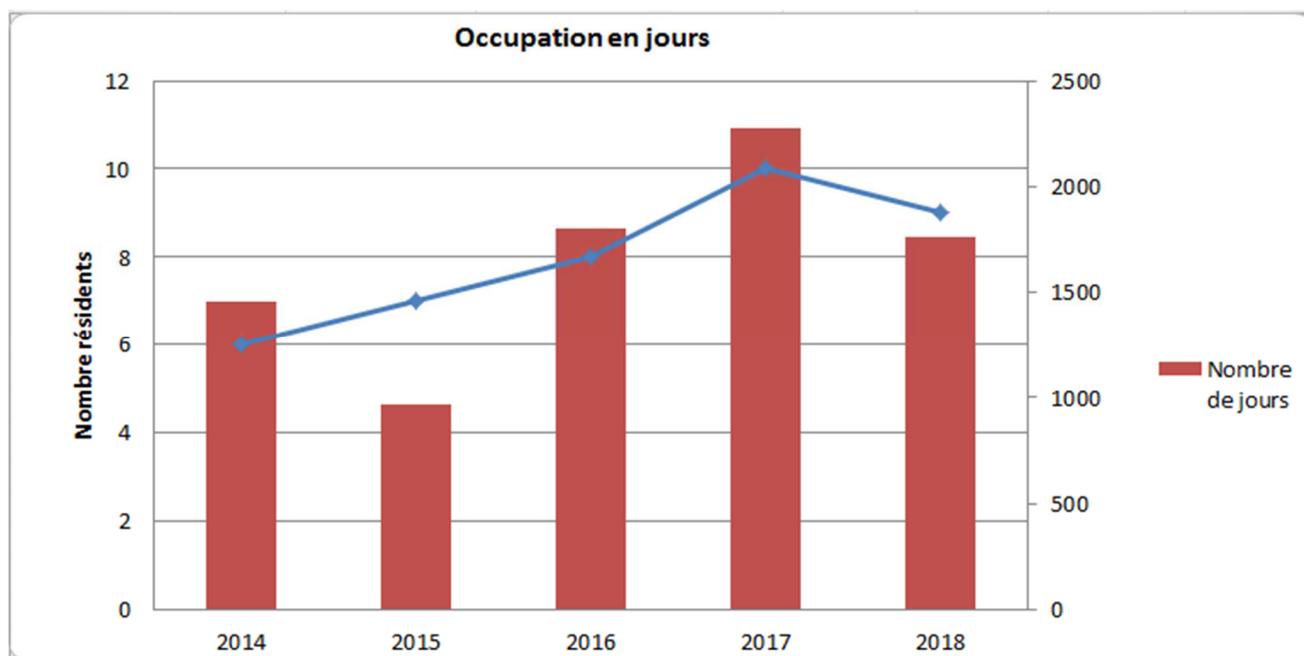
échanger sur les situations des personnes accompagnées par Les 2 Vallées 35 et/ou le CMP. Ces temps de rencontres sont l'occasion de travailler une prise en charge cohérente autour des personnes, de préparer les accueils et les sorties des personnes, et également d'évoquer les demandes d'admission en cours.

Bilan quantitatif

➤ Taux d'occupation de l'établissement en 2018

Taux d'occupation de l'établissement les 2 Vallées 35				
	Nombre de jours	Nombre de places ouvertes	Taux/Nbre 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

La baisse du taux d'occupation en 2018 est due à un nombre de départs plus importants en 2018, avec deux séjours de courte durée (15 jours et 2 mois) et à des arrivées qui n'ont eu lieu qu'en fin d'année, faute de pouvoir assurer aux nouveaux résidents des soins psychiatriques sur le secteur.



Liste des personnes déjà présentes en 2018						
Nom	Département d'origine	Date de naissance	Date d'entrée	Dates de sortie	Nombre Jrs 2017	Nombre Jrs 2018
M. D	Seine et Marne	05/08/1971	04/09/2015	/	365	365
M. C	Ille-et-Vilaine	03/06/1970	28/01/2016	/	365	365
M. G	Ille-et-Vilaine	03/06/1982	01/06/2016	/	365	365
M. A	Ille-et-Vilaine	18/02/1957	06/01/2017	/	360	365
M. L	Loire-Atlantique	27/03/1983	7/11/2017	13/07/2018	55	194
M.O	Ille-et-Vilaine	29/10/1998	05/02/2018	15/02/2018	/	11
M.G	Loire-Atlantique	18/11/1980	16/04/2018	05/06/2018	/	51
M.C	Ille-et-Vilaine	04/01/1969	11/12/2018		/	21
M.R	Ille-et-Vilaine	05/08/1995	11/12/2018		/	21
Total					/	1758

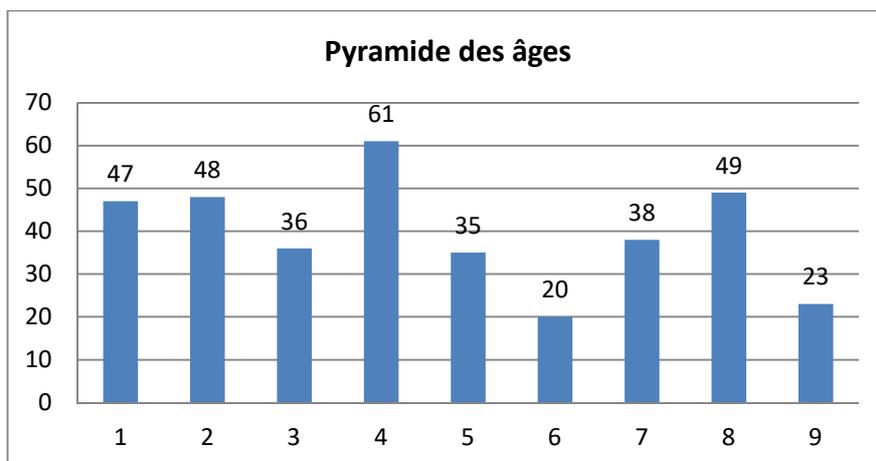
Liste des personnes accueillies en 2018					
Nom	Département d'origine	Date de naissance	Date d'entrée	Dates de sortie	Nbre Jrs 2018
M.O	Ille-et-Vilaine	29/10/1998	05/02/2018	15/02/2018	11
M.G	Loire-Atlantique	18/11/1980	16/04/2018	05/06/2018	51
M.C	Ille-et-Vilaine	04/01/1969	11/12/2018	/	21
M.R	Ille-et-Vilaine	05/08/1995	11/12/2018	/	21
Total					104

L'équipe a accueilli 4 nouvelles personnes en 2018, dont 2 qui n'ont pu rester plus de deux mois, leurs problématiques de santé nécessitant un cadre soignant plus contenant.

➤ **État civil et âge des résidents**

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

En 2018, aucune femme n'a été accueillie sur l'établissement. La moyenne d'âge se situe comme les années précédentes aux alentours de 40 ans. L'écart d'âge tend cependant à s'accroître avec l'accueil d'un jeune de 20 ans et la progression en âge des résidents déjà accueillis. En parallèle, nous constatons une augmentation des demandes d'accueil des moins de 25 ans, essentiellement orientés par les centres de post-cure.



➤ Ressources principales des résidents

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

Toutes les personnes accueillies en 2018 perçoivent l'AAH. Pour deux d'entre-elles, il s'agit d'un complément de ressources de pension d'invalidité et d'un salaire ESAT.

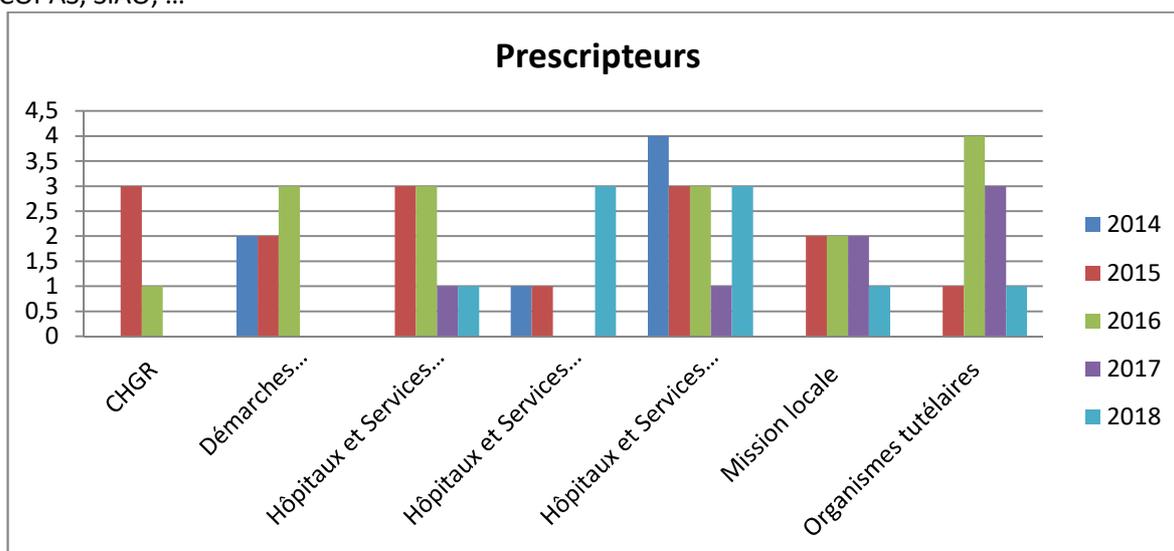
➤ Entretiens de préadmission / orientations préalables – commissions d'admission

Prescripteurs / demandes d'admission	2014	2015	2016	2017	2018
CHGR	-	3	1		
Hôpitaux et Services psy Redon	4	3	3	1	3
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
Démarches individuelles/familles	2	2	3		
Organismes tutélaire	-	1	4	3	1
CCAS Redon	-			1	1
CDAS Redon	-				
MDPH (service social)	-				
SAVS	-	1			1
CHRS/SIAO	1	1		2	1

ASE/PJJ/SPIP	-	1			1
CMS 44	-	1		1	
CMS 56					1
FJT	1	1		1	
Fil rouge 35		1			
Mission locale		2	2	2	1
Itep 56					1
Mesure ASL 35					1
Total	9	22	16	14	18

En 2018, nous avons une légère augmentation du nombre de demandes, avec une diversification des partenaires orientant. Nous pouvons constater que la moitié des demandes est adressée par les services de psychiatrie des trois départements limitrophes (35,44 et 56), montrant une connaissance de l'établissement par les services sociaux des hôpitaux, notamment.

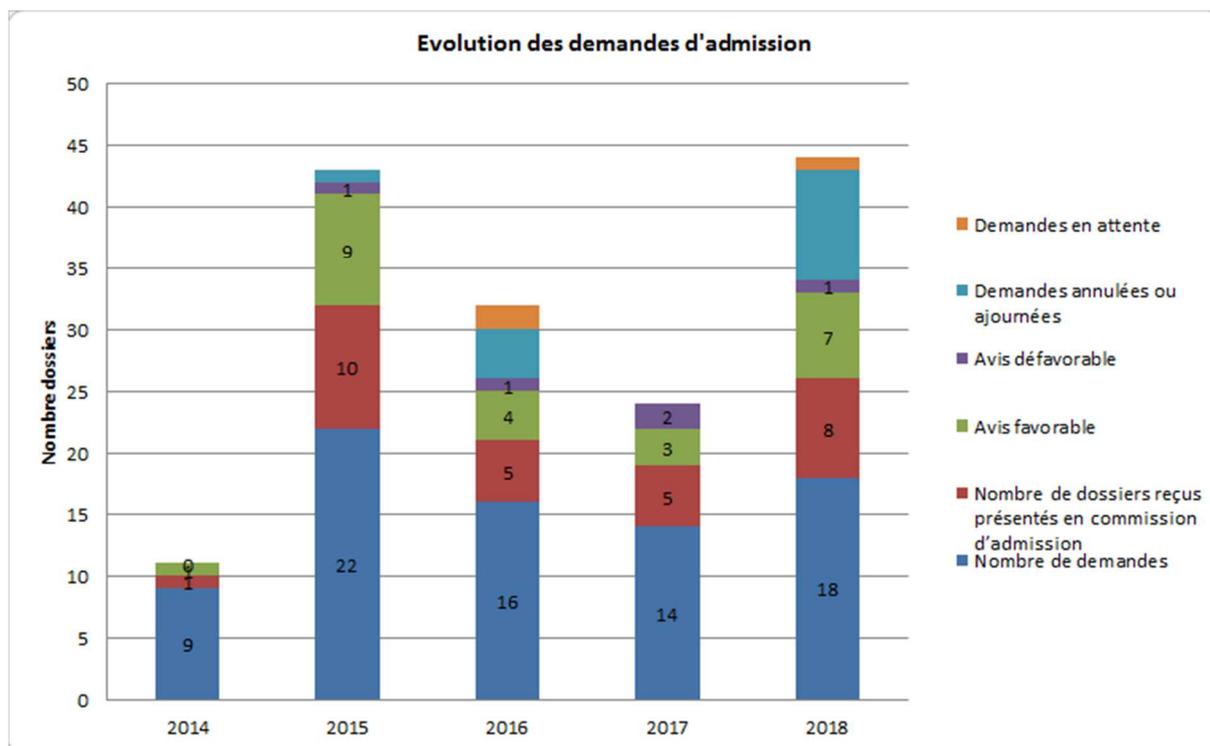
Les divers partenaires peuvent nous contacter pour une orientation, et aussi souvent pour un conseil quant à l'accompagnement des personnes en souffrances psychiques, qui ne débouchera pas forcément sur une orientation vers l'établissement. Aujourd'hui, l'implantation et l'expertise de l'équipe sur le territoire auprès du public en souffrance psychique est reconnue par le partenariat et vient étayer les diverses instances et réflexions : SISM, COPAS, SIAO, ...



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

L'augmentation des demandes se concrétise cette année par une augmentation du nombre de dossiers présentés en commission d'admission. De plus, avec la connaissance accrue par le partenariat du fonctionnement de l'établissement, grâce au travail de communication des années précédentes, et la construction de la procédure

de demande d'admission, les dossiers présentés en commission portent majoritairement des demandes pour lesquelles le projet d'accompagnement est en cohérence avec les missions des « 2 vallées 35 », ce qui explique le peu de réponses défavorables.



Tout comme en 2017, nous sommes sollicités par les partenaires sur l'expertise des besoins du public. En effet sur 18 demandes, 10 n'ont pas donné lieu à un passage en commission. L'équipe a pu recevoir les personnes pour un premier entretien d'admission, et la demande ne s'est pas poursuivie :

- soit parce que les personnes n'étaient pas intéressées
- soit parce que l'équipe a pu évaluer que la demande ne relevait pas de l'établissement et a proposé d'autres pistes d'orientations.

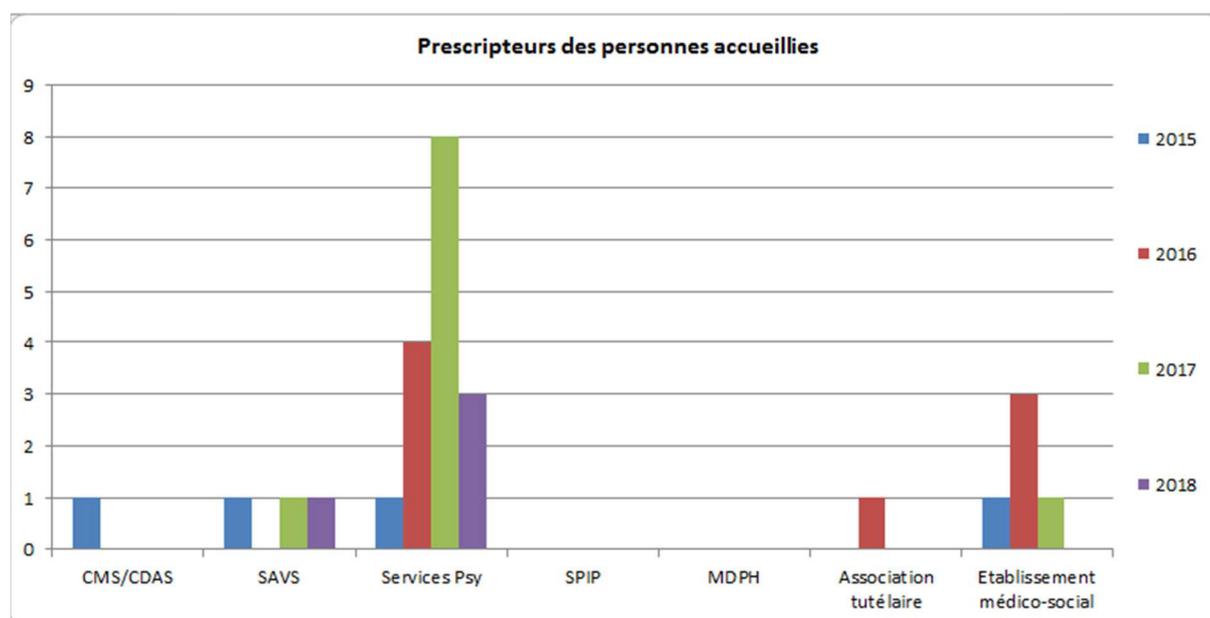
Nous observons également une augmentation des sollicitations des familles de personnes rencontrant des troubles psychiques. Elles s'adressent à nous pour un conseil, pour trouver du relais dans la prise en charge d'un proche. Les familles nous sont orientées par les partenaires : CLIC ; CMS ; SAVS...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

➤ Admissions / Type d'habitat avant l'entrée

Lieux d'hébergement des personnes avant leur entrée au sein de l'établissement	
CHRS ou autres foyers	
Hébergement par un tiers	
Hôpital/Post Cure	3
Détention	
Famille	
Domicile/Propriétaire ou locataire	1
Total	4

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

La majorité des personnes admises en 2018 ont été orientées par les services de psychiatrie, et pour la majorité suite à une hospitalisation (Unité de psychiatrie ou Centre Post Cure).

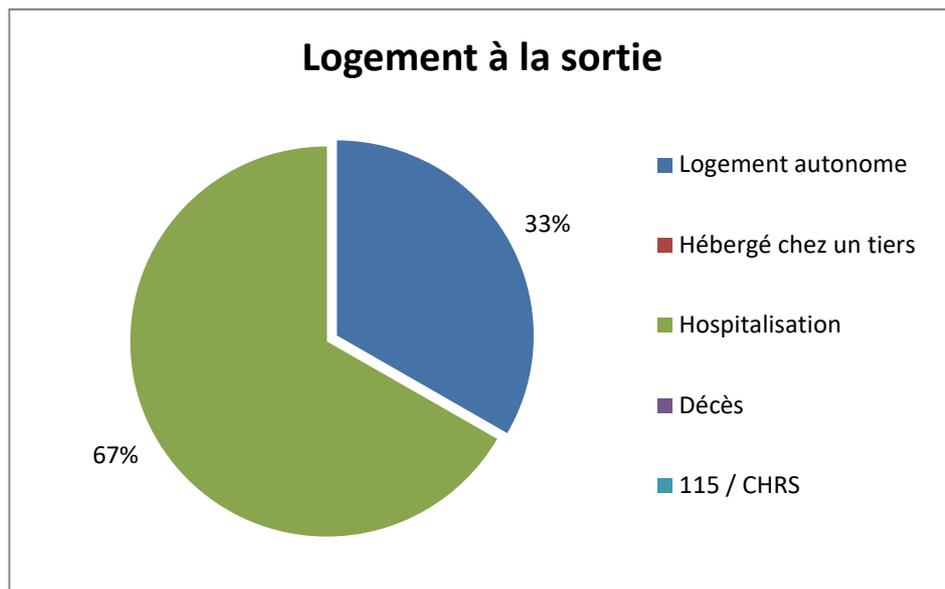


➤ **Fin d'accueil / les sorties**

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

3 personnes ont quitté l'établissement en 2018. 2 ont réintégré le service de psychiatrie d'où elles arrivaient. Leur état psychique n'étant pas stabilisé tandis que la gestion autonome d'un logement les mettait en difficulté, les personnes ont souhaité être accompagnées par l'équipe en lien avec les services hospitaliers vers une ré-hospitalisation.

La troisième personne a intégré un logement autonome sur Redon, après avoir obtenu un contrat de travail en chantier d'insertion.



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 aux 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.

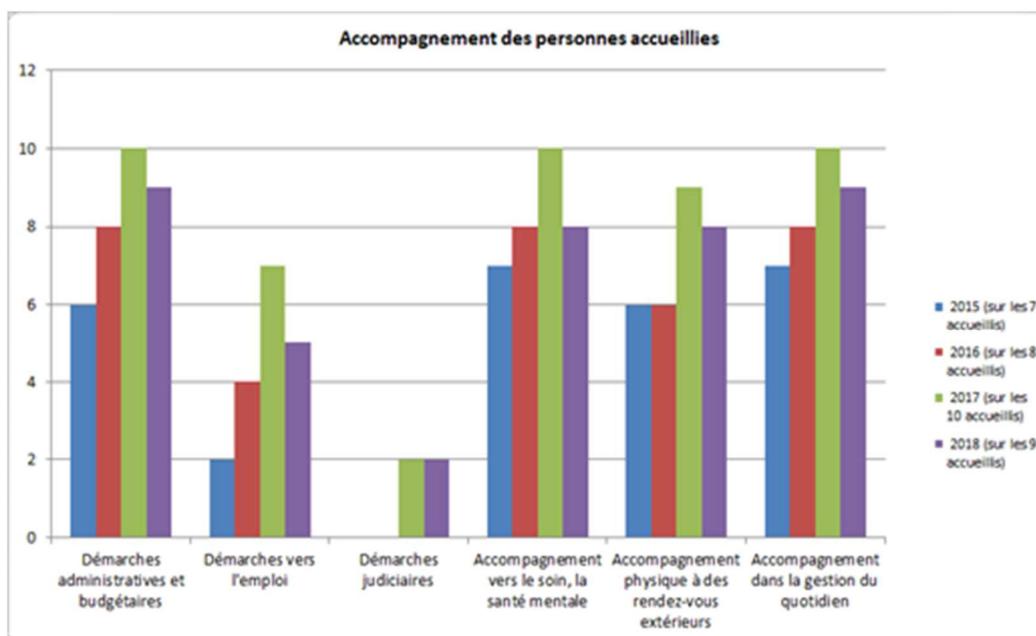
Comme indiqué précédemment, l'équipe observe comme les années passées un travail de relais qui peut prendre du temps. Les résidents sortis en 2017 continuent tous à solliciter régulièrement l'équipe pour des questions administratives comme pour une demande du soutien moral.

Le lien de confiance établi pendant l'accueil perdure à la sortie, le relais via une autre structure ou le droit commun n'étant pas toujours effectif dès la sortie.

Les domaines d'accompagnement

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

Domaines d'accompagnement	Nombre de résidents concernés en 2015 sur les 7 accueillis	Nombre de résidents concernés en 2016 sur les 8 accueillis	Nombre de résidents concernés en 2017 sur les 10 accueillis	Nombre de résidents concernés en 2018 sur les 9 accueillis
Démarches administratives et budgétaires	6	8	10	9
Démarches vers l'emploi	2	4	7	5
Démarches judiciaires	0	0	2	2
Accompagnement vers le soin, la santé mentale	7	8	10	8
Accompagnement physique à des rendez-vous extérieurs	6	6	9	8
Accompagnement dans la gestion du quotidien	7	8	10	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 a 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...).

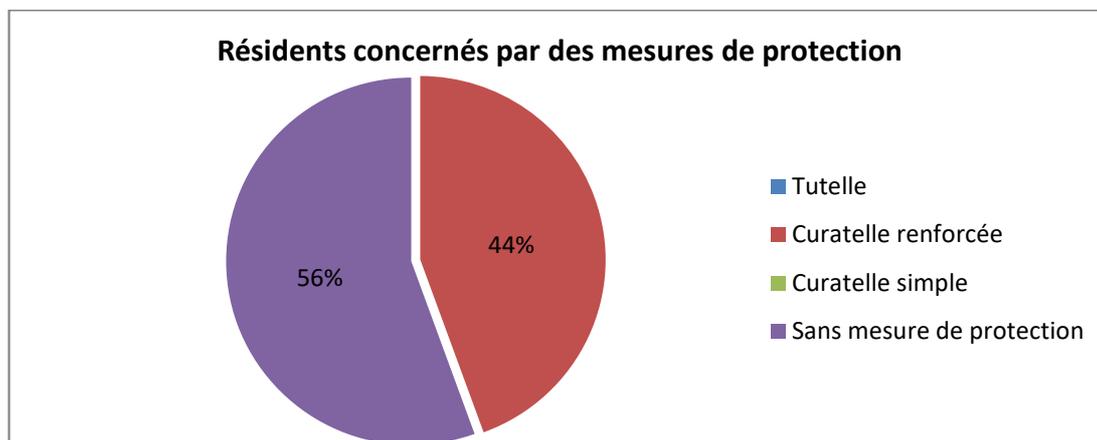
❖ La gestion administrative et budgétaire

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 2018, 5 personnes sur les 9 accueillies bénéficiaient d'une mesure de protection. C'est moins que les années passées. Pour celles qui n'ont pas de mesure de protection, nous proposons un accompagnement renforcé dans la réalisation des démarches administratives et budgétaires.

Pour 2 des 5 personnes sous mesure de protection, il s'agit de mesures exercées par un membre de la famille, ce qui nous a conduit également à soutenir le curateur dans sa mission et mener une réflexion sur un éventuel passage de relais vers un organisme tutélaire.

Mesures de protection	Nombre de résidents concernés
Tutelle	0
Curatelle renforcée	4
Curatelle simple	1
Sans mesure de protection	4
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. L'équipe assure le lien avec les services tutélaires en communiquant de manière régulière au travers des mails, des échanges téléphoniques ou des entretiens.

❖ La santé

Comme les années passées, l'orientation vers les services de soins reste une des demandes majoritaires des résidents.

L'accompagnement aux soins psychiatriques et/ou au soutien psychologique a concerné 8 personnes sur 9 résidents en 2018. 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 2018, nous avons pu travailler avec 2 secteurs de psychiatrie autres que Redon, le CHS de Blain et le CHGR à Rennes. Nous avons pu assurer le relais entre ces secteurs et le service de psychiatrie de Redon. Le court temps d'accueil de ces personnes fait qu'il n'y a pas eu de relais effectif de la prise en charge soignante, en dehors d'un passage aux urgences psychiatriques de Redon.

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.

En 2018, le suivi par un médecin psychiatre sur le secteur a été complexe, le CMP étant impacté par de nombreuses absences de médecins psychiatres (départs non remplacés, arrêt maladie...). Cette situation a entraîné de nombreux reports de RDV médicaux pour 3 résidents.

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

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. Pour certains résidents nous avons pu nous questionner sur ce manque de prise en charge, et le renvoyer au CMP, sans retour du CMP quant à nos questionnements. En 2018, 1 des résidents a bénéficié d'une prise en charge en hôpital de jour suite à une hospitalisation. Un résident a également obtenu une orientation de prise en charge ATTP. Cependant, l'inscription sur ce temps est complexe pour lui, nombre de séances n'étant pas honorées.

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. Seulement deux personnes ont été hospitalisées pour des courts séjours.

f) l'orientation vers le service addictologie

Sur les 9 résidents présents, 4 ont bénéficié d'un suivi en addictologie. 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 prégnantes : 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, nous sommes formés et avons tenté de sensibiliser les résidents via leur participation à des temps nouveaux comme celui du mois sans tabac.

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. Sur les 9 personnes accueillies en 2018, 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, 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 pour les dents, la vue...

❖ L'emploi et la formation professionnelle

Sur les 9 personnes accueillies en 2018, 5 ont bénéficié d'un soutien dans les démarches professionnelles.

- 1 personne travaille en ESAT à Redon ; l'équipe participe aux synthèses réalisées à l'ESAT
- 1 personne a obtenu 1 orientation en ESAT ; elle a pu réaliser un stage à l'ESAT de Savenay
- 2 autres personnes ont sollicité l'équipe dans leurs démarches de réinscription à Pôle emploi, et dans leurs démarches de recherche d'emploi.
- 1 personne a intégré un chantier d'insertion avec le soutien des « 2 vallées 35 »

➤ 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 est également proposé un outil « caisse alimentation » pour l'organisation et la gestion budgétaire des courses alimentaires. Chacun participe à hauteur de 150€ par mois, et l'argent est redistribué hebdomadairement à un responsable de caisse, défini à tour de rôle.

L'objectif étant que les résidents s'organisent par eux-mêmes (liste de courses à établir, achat des courses à répartir, gestion d'un budget, partage de repas) afin de favoriser l'entraide et la responsabilisation. Parfois, l'équipe doit suspendre ce fonctionnement et revenir à une gestion individuelle des courses car il devient source de conflit du fait des disparités qu'il existe entre les résidents. (Régime alimentaire, hygiène de vie, goûts personnels).

En 2017, cet outil a moyennement fonctionné sur la maison collective, du fait des relations instables entre les personnes et du manque d'implication d'autres (pas d'implication pour les courses, repli sur soi, etc.).

Fin 2017, le résident se retrouvant seul sur le collectif, nous avons mis temporairement fin à cet outil.

Sur l'année 2018, les résidents logés en colocation (type 3) ont poursuivi sur le fonctionnement de la caisse alimentation, qui leur convenait. Quant aux différents résidents accueillis sur la maison collective, l'organisation du fait des passages courts s'est fait en individuel. Ainsi, en fin d'année, une réflexion quant à la pertinence de la poursuite de cette caisse alimentation a émané de la Direction, la question se posant également sur l'autre établissement d'Habitat Accompagné de l'association. Fin d'année 2018, la direction a acté la fin de la caisse alimentation au 1 janvier 2019 pour l'ensemble des logements.

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, exposition, concert, etc.).

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 2018, nous avons orienté 1 personne vers le GEM et en avons soutenu une autre pour reprendre contact. L'adhésion au GEM est facilitée par la connaissance du public en souffrance psychique, ce qui permet également

un soutien et des relances des animateurs pour mobiliser les personnes. Cependant, en 2018, les personnes accueillies ont eu des difficultés à se mobiliser afin de poursuivre leur adhésion.

L'équipe des 2V35 essaie de mobiliser les résidents autour d'activité 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.

❖ 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.

Dans le cadre de la charte, l'équipe participe à la présentation de la saison culturelle du théâtre de Redon, et peut ainsi soumettre des spectacles aux résidents. Il est également proposé aux résidents d'assister à des répétitions de spectacles, à des rencontres avec les artistes.

En 2018, tous les résidents ont sollicité la charte pour des sorties cinéma. 3 résidents ont aussi participé à une sortie théâtre en présence des intervenants des « 2 vallées 35 ».

🌈 Les activités communes avec le pôle Hébergement-Logement (PHL) 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

En 2018, les équipes ont renouvelé deux temps forts : « les Olympiades » en juin et le repas de Noël en décembre avec en parallèle de nombreuses sorties communes notamment avec Les 2 Vallées 44, établissement similaire aux « 2 Vallées 35 » implanté en Loire Atlantique.

❖ Le temps d'expression des usagers :

Ce travail de mutualisation autour des activités collectives amenant une interconnaissance entre les résidents et la similitude des deux établissements 2V44 et 2V35 a permis de poursuivre le travail engagé l'an dernier quant à la participation des usagers, en lien avec les préconisations de la loi 2002-2. Ce temps d'échange partagé entre les deux établissements s'organise à travers des réunions trimestrielles, une présence « obligatoire », la participation du chef de service et l'invitation une fois par an du Directeur. Ce temps est préparé et animé par un binôme résident/membre de l'équipe à tour de rôle. Ces réunions se déroulent sur deux heures en fin de matinée, et sont associées à un temps convivial à travers un café d'accueil, un repas partagé et une activité commune.

✚ 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 2018, nous avons constaté que certains résidents ont pu faire part à l'équipe de leur proposition de sortie, et s'impliquer dans l'organisation des 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...

Si la prise en charge collective peut peser après quelques mois au sein de l'établissement en fonction de l'avancée du projet du résident, 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 en amont lors de la sollicitation de cette demande spécifique d'hébergement.

Conclusion

Cette année 2018 a été marquée par une augmentation des demandes d'admission et par la mise en place de temps de travail réguliers avec la psychiatrie de secteur.

Sur les 18 demandes d'admission, 8 ont été présentées à la commission d'admission et 10 réorientées vers une structure ou un dispositif en mesure de répondre aux attentes formulées par les demandeurs.

Concernant nos liens avec la psychiatrie, nous constatons une avancée dans le travail partenarial et la volonté d'apporter des réponses concertées aux besoins des personnes que nous suivons via la mise en place de temps de travail communs avec le CMP. Ces rencontres devraient nous permettre de nous inscrire dans une dynamique qui a du sens pour l'utilisateur, selon les différentes étapes de sa vie et les événements qui la traversent - parcours de vie et parcours de soin – et de mettre en place diverses réponses articulées afin d'éviter les ruptures.

En 2019, sous réserve que ce lien avec la psychiatrie perdure et que cette dernière puisse assurer la prise en charge de nouveaux patients dans un délai raisonnable, nous espérons ouvrir nos portes à un public plus « large » et plus « nombreux ». Par ailleurs, nous poursuivons notre réflexion sur la mise en place de nouvelles modalités d'accueil (logement individuel en bail glissant) et d'accompagnement (fin de la caisse alimentation, partenariat avec des services d'addictologie, etc.) pour favoriser encore davantage l'inclusion des personnes en situation de handicap accueillies au sein des 2 Vallées 35.

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	10	10
Nombre de personnes prises en charge dans l'année	9	11	12	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				

Malgré un nombre d'accueillis en baisse, un turn-over important du personnel et le départ de 5 résidents le dernier trimestre, le nombre de journées d'occupation a continué de croître au cours de cette année 2018 pour atteindre 2709 jours contre 2478 en 2017, 2315 en 2016, etc. Cette augmentation s'explique entre autres par le fort développement de notre partenariat avec le CHS de Blain, qui nous permet aujourd'hui de proposer un accueil encore plus contenant pour les personnes accueillies...qui présentent pourtant des problématiques plus importantes que dans le passé.

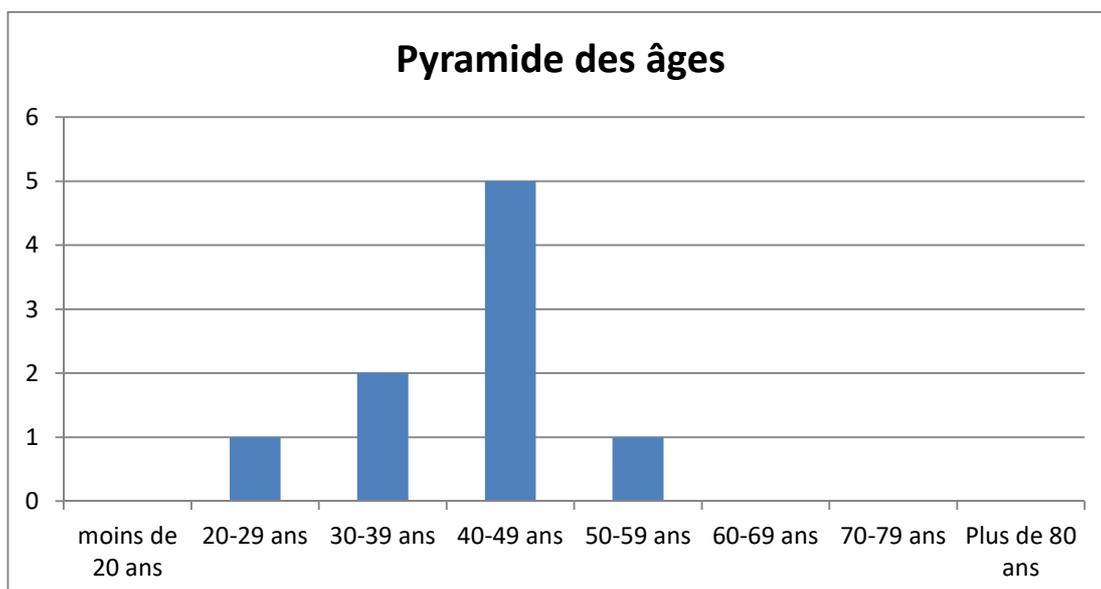
Sur les 9 personnes accueillies au cours de l'année, 8 étaient suivies par le CHS de Blain à leur entrée dans l'établissement. Un seul résident était suivi par un autre secteur de psychiatrie du département à son arrivée.

➤ **État civil et âge des résidents**

Les 9 résidents accueillis en 2018 étaient des hommes. Ils étaient âgés de 28 à 53 ans, pour un âge moyen de 39,8 ans.

La configuration du logement collectif de BLAIN, proposant une salle de bain et une salle d'eau, permet aujourd'hui de proposer plus aisément un accueil mixte. Cependant, les demandes d'admission du public féminin sont rares. Lorsque c'est le cas, encore faut-il que la personne accepte de vivre avec des personnes qu'elle ne connaît pas, généralement des hommes, qui sont en plus en souffrance psychique avec parfois des problématiques associées (hygiène douteuse, comportement inadapté, etc.), raisons pour lesquelles nous sommes particulièrement vigilants au respect de l'espace de chacun.

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		0		0	
70-79 ans	0		0		0	
60-69 ans	0		0		0	
50-59 ans	1	11.1 %	0		1	11.1 %
40-49 ans	5	55.5%	0		5	55.5%
30-39 ans	2	22.2%	0		2	22.2%
20-29 ans	1	11.1%	0		1	11.1%
moins de 20 ans	0		0		0	
TOTAL	9		0		9	
Age moyen		39.8				39.8



➤ Emploi - Formation

Emploi stable (C.D.I.) ESAT	0	
Emploi précaire (C.D.D., intérim, emplois aidés, emplois jeunes, ...)	3	33.3%
Sans emploi	6	66.7%
Stage, formations rémunérées	0	
Agriculteur	0	
Retraité	0	
Autres (scolarité, ...)	0	
Activité d'insertion (C.A.V.A., atelier, AI, EI, ETTI)	0	
Petits boulots passagers	0	
Total	9	100%

Parmi le public accueilli, peu de personnes sont en capacité d'avoir ou de reprendre une activité professionnelle. En 2018, sur les 9 résidents, 3 ont souhaité se réinscrire dans un projet professionnel :

- Un a tenté de se réinvestir dans un projet ESAT en boulangerie mais n'a pas pu poursuivre au-delà de quelques semaines pour se concentrer sur la résolution de ses problèmes de santé.
- Un a travaillé quelques mois en tant que cuisiniste, en milieu ordinaire mais a également dû cesser son activité pour se concentrer sur sa santé.
- Un a réalisé un stage découverte en ESAT.

Pour les autres, comme pour la majorité du public accueilli au sein de notre établissement, la priorité se situe dans la construction ou le maintien du projet de soin, qui est bien souvent incompatible 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.	9
R.S.A (différentiel ou non)	
Invalidité	
Allocation Supplémentaire d'Invalidité	
Indemnités journalières	
Autres	
Totaux	9

En 2018, toutes les personnes accueillies percevaient l'A.A.H avec pour deux tiers d'entre-elles un complément de revenus (invalidité, indemnités chômage...).

- 3 personnes percevaient un revenu lié à une activité en ESAT ou en milieu ordinaire
- 1 personne percevait des ARE (pôle emploi)
- 2 personnes percevaient une pension d'invalidité

En 2018, toutes les personnes accueillies avaient des ressources « stabilisées » à leur arrivée, stabilité indispensable au bon déroulement de leur projet de vie au sein de l'établissement et à laquelle nous devons donc porter une attention particulière en lien avec les organismes financeurs (CAF, Pôle emploi, etc).

Pour les résidents sous mesure de 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 nous évaluons le besoin d'un soutien au niveau de la gestion administrative et budgétaire à la sortie de la structure, nous accompagnons le résident vers les assistantes sociales des Centres Médico-Social pour mettre en place un suivi ou une mesure telle que la M.A.S.P ou la mesure ALI.

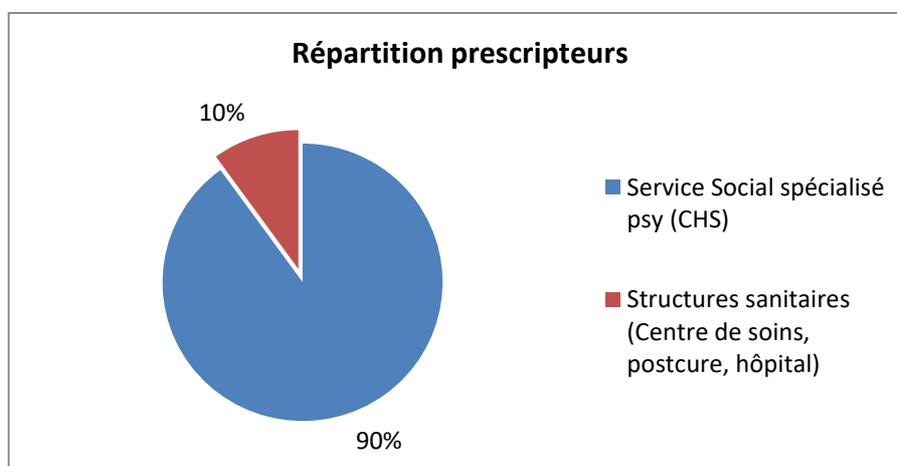
➤ **Origine géographique et orientation préalable**

Origine géographique des résidents présents au 31 décembre	2016	2017	2018
Autres départements	0	0	0
Canton de l'établissement	0	0	0
Cantons limitrophes	0	0	0
Départements limitrophes	0	0	0
Imprécis (SDF)	0	0	0
Loire Atlantique - Autres territoires	11	2	2
Territoire de l'Etablissement	0	10	7
Total général	11	12	9

En 2018 comme en 2017, le public accueilli était principalement originaire de notre secteur géographique d'intervention, orienté par l'unité intermédiaire et les CMP du CHS de Blain. Les quelques demandes hors département n'ont pu être acceptées, les départements d'origine des personnes demandeuses refusant de prendre en charge le prix de journée, considérant le dispositif comme acquisitif de domicile, et donc non éligible au titre de l'aide sociale.

Prescripteurs

CCAS	0
CMS	0
Association (spécialisée addictologie)	0
Bailleur	0
CHRS	0
Service Social spécialisé psy (CHS)	8
Détention	0
Structures sanitaires (Centre de soins, postcure, hôpital)	1
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 aux pôles centre et ouest du CHS. Sur les 9 personnes accueillies, 8 ont été orientées via le CHS de BLAIN, et exclusivement par les 2 pôles où se situent les lieux d'hébergement de l'établissement. La seule personne issue d'un autre secteur a été orientée par le centre de post-cure de la Mainguais à Carquefou.

Les demandes d'admissions refusées ou sans suite

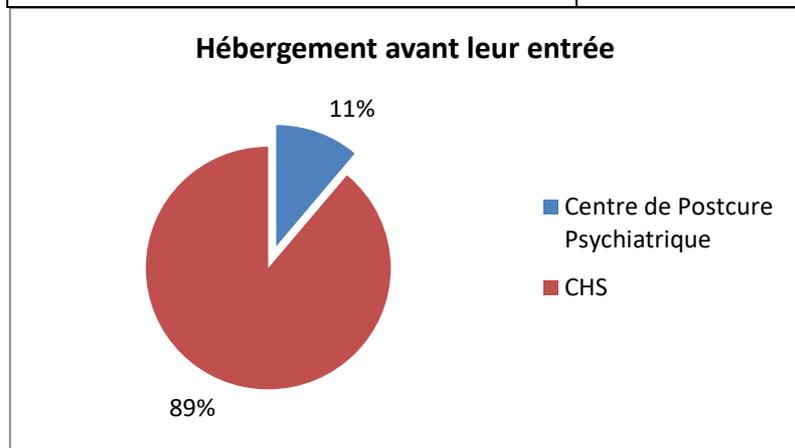
Nom	Prescripteur	Motif du refus
C.D.	CHS Blain – Pôle Centre	HEBACC non adapté // problématique addiction
B.A	Centre Post-cure La Baronnais	Report du projet de la part de l'intéressé
G.C	CMPR – Détention Nantes	HEBACC non adapté // problématique addiction
T.O	CHS Blain – Pôle Centre	HEBACC non adapté // problématique addiction
B.Y	CHS Blain – Pôle Centre	Retour à domicile
G.R	CHS Blain – Pôle Centre	HEBACC non adapté // problématique addiction
H.J	CHS Blain – Pôle centre	HEBACC non adapté // problématique addiction
O.F	CHS Blain – Pôle centre	HEBACC non adapté // relève encore du soin
P.T	CHS Blain - Pôle Est	HEBACC non adapté // problématique addiction

7 demandes d'admission n'ont pas abouti à un accueil sur les HEBACC 2V44 en 2018 :

- 6 personnes pour lesquelles les HEBACC n'étaient pas adaptées à leurs difficultés du moment (difficultés dans leurs déplacements, instabilité psychique, addictions encore trop ancrées ...),
- 2 personnes ont souhaité reporter le projet d'intégration à plus tard.
- 1 personne a préféré un retour à son domicile

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

LOGEACC	0
Centre de Postcure Psychiatrique	1
Famille	0
CHS	8
Logement parc social	0
Logement temporaire (Sous location)	0
Autres	0
Totaux	9



Sur les 9 personnes accueillies en 2018, 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 en centre de postcure psychiatrique.

➤ **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 2018
Durée moyenne de séjour/ de prise en charge des sortants	469	570	368	641
Durée moyenne de séjour/ de prise en charge de l'ensemble des personnes présentes au 31/12	454	253	344	478

LES 2 VALLEES 44	TABLEAU 4 : Départs-Analyse des causes			
	Année n-3	Année n-2	Année n-1	Année 2018
Amélioration de l'autonomie	3	1	0	0
Altération de l'autonomie	1	0	0	0
Comportement dangereux	0	0	1	0
Comportement inadapté	0	0	1	0
Impossibilité de s'intégrer au groupe	1	1	0	0
Vieillesse	0	0	0	0
Désintérêt au sein de la structure	0	2	1	0
Inadéquation au travail	0	0	0	0
Changement de lieu de travail	0	0	0	0
Rapprochement familial	0	0	0	0
Maladie intercurrente	0	0	0	0
Décès	0	0	0	1
Autres (logement droit commun, soins post-cure)	2	0	2	4
TOTAL	7	4	5	5

LES 2 VALLEES 44	TABLEAU 5 : Départs - Analyse des destinations			
	Année n-3	Année n-2	Année n-1	Année 2018
Départ vers un EHPAD	0	0	0	0
Départ vers un établissement PH de même catégorie	3	0	0	0
Départ vers un établissement ou un service PH de catégorie différente (réorientation)	1	0		1
Départ en famille d'accueil	0	0	0	0
Retour en famille	0	0	0	0

Départ pour domicile personnel (sans accompagnement)	1	0	0	3
Départ vers un Centre Hospitalier Spécialisé	2	0	1	0
Décès	0	0	0	1
Autres (Logement de droit commun, co-location, retour à la rue)	0	1	3	0
TOTAL	7	5	4	5

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 » et la nécessité de s'orienter vers une solution d'hébergement ou de logement avec un accompagnement social et/ou sanitaire.

En 2018, 5 personnes sont sorties du dispositif :

- 3 personnes ont accédé à des logements de droit commun sans nécessité d'accompagnement
- 1 personne a intégré un centre postcure
- 1 personne est décédée.

Bilan quantitatif – personnel de l'établissement

Tranche d'âge du personnel	Femme	Homme	Total général	Pourcentage
moins de 20 ans	0	0	0	0
20-29 ans	1	0	1	12,5
30-39 ans	1	1	2	25
40-49 ans	1	1	2	25
50-59 ans	2	1	3	37,5
Plus de 60 ans	0	0	0	0
Total général	5	3	8	100

Etablissement ou Service : Les 2 Vallées 44	Tableau 7 : Ancienneté du personnel et causes des départs	
	Année n-1	Année n
Nombre de salariés total	8	8
Nombre Salariés ayant quitté l'établissement pendant la période	0	4
<i>dont : départ en retraite</i>		
<i>dont : démission</i>		1
<i>dont : licenciement pour inaptitude</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	67	86,625

Etablissement ou Service : Les 2 Vallées 44	tableau 8 : Temps de travail			
	Année n-3	Année n-2	Année n-1	Année n (année du rapport)
<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			
Nombre de jours d'absence	Année n-3	Année n-2	Année n-1	Année n (année du rapport)
Absences liées à la maladie de courte durée (maladie ordinaire)	49	22	136	252
Absences liées à la maladie (autre que courte durée/ordinaire)	255	519	711	180
Maternité / Congés parentaux / disponibilité		39	89	110
Absences pour délégations du personnel				
Autres			2	23
TOTAL	304	541	938	565
Rappel des E.T.P. personnel	2,68	2,68	2,68	2,68
Ratio d'absentéisme *	0.310774893	0.553056635	0.958904110	0.57759
<i>dont ratio d'absentéisme mal courte durée / maladie ordinaire</i>	<i>0.050092006</i>	<i>0.022490288</i>	<i>0.139030873</i>	<i>0.2576</i>

L'année 2018 aura été marquée par l'absence de 3 titulaires pour des raisons diverses :

- Les 2 agents d'entretien et de maintenance pour longue maladie ;
- La référente sociale pour congé maternité.

Le poste de référent social aura été quant à lui occupé par 3 personnes différentes au cours de l'année :

- Une première pendant quelques mois (départ pour un CDI)
- Une deuxième pendant quelques jours avant de mettre fin à sa période d'essai
- Et une troisième quelques mois jusqu'au retour de la salariée titulaire.

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	4
Effectif total *	1
Nombre de jours/agents	4
Intitulés des formations suivies	« Accueil, Accompagnement, Gestion des situations difficiles »

Bilan qualitatif

L'accompagnement est centré sur le projet de la personne et sur ses souhaits au-delà de la maladie. La personne accompagnée est avant tout un citoyen avant d'être un résident. C'est d'abord la parole de la personne qui guide l'accompagnement. L'accompagnement social exercé vise à permettre à la personne de retrouver des habilités sociales pour s'insérer et se maintenir de façon la plus autonome possible au sein de la société.

➤ 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

L'année 2018 a permis de faire vivre la convention de partenariat avec le CHS via la réalisation de stages de comparaison. La monitrice-éducatrice des 2V44 a ainsi réalisé un stage de comparaison d'une durée de 3 jours au CHS de Blain tandis qu'une infirmière du CMP d'Héric a découvert les différentes structures d'hébergement de l'association sur une période similaire.

L'équipe a également participé à des journées d'informations et de formations organisées par le Crehpsy, le CD 44 et la FAS.

Dans le cadre de l'accompagnement des résidents dans la construction de leurs projets individuels, l'équipe est également allée à la rencontre de différents services et établissements, tels que la résidence accueil « Les Jonquilles » d'Orvault, le centre de soins en addictologie des « Apsyades » de Nantes, Pôle Emploi de Trignac ou encore le SAVS de Blain.

🚦 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).

En 2018, les rencontres avec les équipes soignantes des CMP se sont poursuivies via les Temps d'Évaluation Médico-Social (TEMS), qui rassemblent le cadre de santé du CMP, les IDE référents de l'établissement pour le CMP ainsi que l'équipe des 2V44 (Chef de service, référente sociale, monitrice – éducatrice). Ces TEMS sont des temps de concertation, où sont abordés la situation de chaque résident, les demandes d'admission en cours et le fonctionnement de chaque service. Ces temps d'échange permettent d'adapter au mieux l'accompagnement proposé, d'articuler la prise en charge soignante et sociale et d'aborder ensemble le traitement des situations de crise qui peuvent toucher les personnes accueillies.

Depuis l'ouverture d'un logement sur Blain, le pôle Centre du CHS de Blain met à disposition deux infirmiers du CMP d'HERIC (référents institutionnels des 2v44) qui interviennent sur site le lundi de 10h30 à 11h30 ainsi que la possibilité pour les résidents de participer au groupe Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (ATTP) « Accueil café » du CMP, tous les mardis matin. Enfin, les temps de commission d'admission sont réalisés en lien avec l'unité intermédiaire du pôle Centre pour le logement de BLAIN en présence du Psychiatre et du cadre de santé de l'unité.

Avec le pôle Ouest du CHS, nous continuons de parfaire notre collaboration. En plus des TEMS, le psychiatre du CMP référent de la structure nous transmet un avis pour toute demande d'admission au sein des logements de SAVENAY et LA CHAPELLE LAUNAY et propose à chaque nouveau résident ainsi qu'à l'équipe qui assurait jusqu'alors ses soins un temps de synthèse à la fin de période d'essai pour s'assurer de la mise en œuvre des conditions de soins nécessaires pour le patient.

🚦 L'accueil de stagiaires

L'équipe des HEBACC n'a pas accueilli de stagiaire en 2018 compte tenu de l'absence de la référente sociale titulaire.

➤ Accompagnement dans les démarches administratives et budgétaires

🚦 Les différentes tâches réalisées

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),
- d'un accompagnement à la médiation administrative et financière, qui consiste notamment à aider les personnes à obtenir leurs droits (allocation logement, R.S.A., protection juridique des majeurs, etc.),
- d'une aide au niveau du classement et à l'archivage des papiers,
- d'un accompagnement dans l'apprentissage de la gestion d'un budget, de la tenue des comptes, des courses, du paiement d'un loyer, etc.
- d'une aide dans le cadre du changement de domiciliation : informer les divers organismes, connaître les nouveaux lieux publics ...

🚦 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.

En 2018, la référente sociale a été amenée à soutenir des résidents dans le tri et le classement de leurs documents administratifs afin que chacun trouve et construise un mode de fonctionnement et des outils lui correspondant. L'équipe a pu également accompagner un résident dans des démarches judiciaires (accompagnement gendarmerie, rendez-vous avocats et audiences au tribunal). Pour préparer toutes ces démarches, la référente sociale a pu aider ce résident dans les rédactions de courriers ainsi que le remplissage de formulaires (aide juridictionnelle, explications des situations).

Compte tenu du public accueilli, nous sommes également amenés à nous entretenir et à travailler très régulièrement avec les curateurs ou tuteurs chargés de la protection de la personne par le juge des tutelles. Sur les 9 personnes accueillies en 2018 :

- 5 avaient une mesure de protection type curatelle renforcée à leur entrée dans l'établissement
- 4 étaient sans mesure de protection.

La personne chargée d'appliquer la mesure de protection reste une personne ressource importante pour l'équipe. Elle est un relais avec les partenaires qui interviennent dans la vie du majeur protégé

La référente sociale est davantage mobilisée auprès des personnes sous curatelle simple et de celles sans mesure de protection.

De façon générale, nous observons à travers les orientations qui nous sont faites et le public accueilli, que les difficultés d'autonomie sont de plus en plus prégnantes. Cela s'explique en partie par le fait qu'un bon nombre de demandeurs ne trouvent plus d'établissements adaptés à leurs problématiques, vers lesquels ils étaient pourtant orientés il y a quelques années. En effet, même si leurs difficultés ne leur permettent pas d'accéder à un logement individuel, ces personnes ne souhaitent pas vivre dans des structures où les intervenants sont présents en permanence (semaine, soir et weekend), ce qui leur donnent le sentiment de limiter leur marge de manœuvre et d'ainsi freiner leur accession à une vie plus autonome.

En conséquence, les intervenants 2V44 se doivent d'adapter continuellement leurs modes et leurs rythmes d'intervention, afin de soutenir et d'accompagner au mieux les résidents dans la gestion de leur quotidien.

➤ Accompagnement dans les démarches liées au logement

✚ Les différentes tâches réalisées

L'établissement « Les 2 vallées 44 » axe essentiellement ses interventions autour du logement. C'est un outil qui permet aux personnes accueillies de se stabiliser et de réfléchir à leur projet de vie. L'équipe aide les personnes dans tous les actes liés au logement, comme par exemple le fait :

- de conseiller et d'effectuer des démarches en lien avec l'accès à un logement (ex : contacter des agences immobilières, effectuer un état des lieux, etc.),
- de participer à l'apprentissage ou au réapprentissage des gestes de la vie quotidienne : entretenir les locaux, gestion de l'alimentation, gestion de l'hygiène corporelle...
- d'accompagner vers l'appropriation ou la réappropriation d'une vie sociale et citoyenne, notamment par la prise de contacts téléphoniques avec divers organismes (conseillers CAF, conseillers d'insertion...).

✚ Le bilan de ces démarches auprès des résidents

Le logement est le point de départ de l'accompagnement. En 2018, tous les hébergés ont bénéficié d'un accompagnement quotidien au niveau du logement, qui varie en fonction de leurs capacités et de leurs expériences passées. Tout nouvel arrivant qui entame un séjour au sein des HEBACC se voit remettre, lors de son entrée, deux clefs : celle de la porte de la maison et celle de sa chambre. C'est un acte concret qui institue le début du travail sur un nouveau projet pour le résident, celui de son passage plus ou moins long sur « Les 2 Vallées 44 » menant, pour la plupart, à la concrétisation d'un relogement pérenne.

L'un de nos objectifs est d'évaluer la capacité à vivre seul dans un logement autonome, permet au résident de prendre conscience de ses éventuelles difficultés et de travailler à leur résolution.

Tout ce processus d'apprentissage et ce cheminement vers un logement ou une structure adaptée vont ainsi se réaliser à travers la mise en place de différents outils et la sollicitation de nombreux partenaires.

Ainsi, au cours de l'année 2018, l'équipe a travaillé à la recherche de logement adapté tant en lien avec les bailleurs sociaux que privé. L'accompagnement à l'emménagement est également réalisé par l'équipe pour

soutenir cette transition et que le départ de l'établissement se déroule dans les meilleures conditions possibles pour s'inscrire dans le parcours de la personne comme une expérience positive et ressource pour l'avenir.

Les outils utilisés, pour instaurer et maintenir ce cadre de vie permettant une meilleure qualité de vie, peuvent se mettre en place autour de différentes thématiques telles que :

- **La formation et l'information aux droits et devoirs de locataires :**

A travers, entre autre, le livret d'accueil de l'utilisateur et le règlement de fonctionnement, un travail est effectué sur la place qu'occupe chaque résident au sein de l'établissement. Une importance est donnée au respect des règles en collectivité, au respect de l'autre dans sa différence, et chaque difficulté rencontrée est l'occasion d'un temps d'échange entre l'équipe et l'ensemble des résidents (appelé temps de bien vivre ensemble).

Tous les trois mois, un bilan personnalisé est réalisé 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. En 2018, il fut nécessaire de rapprocher ces bilans pour deux résidents afin qu'il conserve une dynamique et un investissement dans leur projet respectif

- **L'entretien des locaux et du linge :**

Les années précédentes, l'équipe et les hébergés des deux logements s'étaient organisés avec la mise en place d'un planning. Cependant même s'il s'agissait chaque fois d'une demande du collectif, ces derniers ont vite abandonné le suivi de cet outil. Sur l'un des logements, les résidents ont donc convenu que l'entretien des locaux serait fait conjointement et l'entretien du linge par roulement. Cette entente a pu fonctionner toute l'année.

En revanche, dans l'autre logement, l'organisation du collectif quant à l'entretien n'a pu se faire qu'avec le soutien de la monitrice-éducatrice. Les problèmes d'hygiène rencontrés par les résidents ont obligé la monitrice-éducatrice à organiser de façon très régulière des ateliers ménage.

Chaque résident dispose d'une chambre individuelle. Pendant le temps du séjour, cette chambre est leur espace propre dans la maison. Les résidents ont un espace libre d'organisation et d'investissement dans la cohabitation. L'équipe reste toutefois vigilante à ce que la chambre ne soit pas dégradée et à ce qu'un entretien et une hygiène suffisante y soient maintenus. Il y a donc un principe de délimitation entre l'espace de vie communautaire et l'espace de vie personnel. L'équipe effectue une évaluation exhaustive des capacités du résident à vivre en logement autonome et évite qu'il ne se mette en difficulté au sein de l'établissement. En outre, cette évaluation peut être un indicateur sur l'état psychique des personnes et ainsi permettre de faire du lien avec le soin.

- **L'alimentation :**

Les hébergés sont responsables à tour de rôle de la préparation des menus, des courses (en faisant attention au rapport qualité/prix), du stockage et de la conservation des achats, etc.

Les discussions autour du choix des repas et des ingrédients favorisent la dynamique et la cohésion de groupe. L'équipe a pu observer des fonctionnements différents en fonction du groupe de résidents, ce qui connote une dynamique de groupe différente également.

Sur chaque logement collectif, l'équipe nomme un résident référent de la caisse alimentation pour la durée d'un mois et l'accompagne dans la gestion de l'argent qui lui est remis une à deux fois par semaine. Un des objectifs de cet outil est de permettre d'évaluer la capacité des personnes accueillies à gérer une somme d'argent destinée à l'achat de courses alimentaires pour la collectivité. Mais, des tâches concrètes peuvent être difficiles à réaliser pour des personnes en situation de handicap psychique telle que la gestion de dépenses courantes, l'anticipation ou l'organisation des achats, le suivi grâce aux tickets de caisse des sommes remises. Ces tâches mettant parfois trop à mal la personne. Fonction des problématiques, l'équipe adapte son accompagnement, voir dispense la personne de cette gestion. D'autre part, il s'agit de confronter progressivement les résidents à la réalité, tout en les aidants à gérer leur vie quotidienne.

Au cours de l'année 2018, le fonctionnement de la caisse alimentation a été remis en question, la gestion de caisse pouvant être source de conflits au sein du groupe et source d'angoisse pour les résidents les plus en difficultés.

En accord avec les résidents lors d'un conseil de la vie sociale, nous avons convenu de mettre un terme à cet outil à compter de janvier 2019.

L'équipe a maintenu tout au long de l'année le travail de sensibilisation à la préparation de menus équilibrés avec un budget contraint. Cependant, ces deux notions restent très abstraites pour le public accueilli parfois éloigné de certains repères, un apprentissage est alors nécessaire. La monitrice met en place des repas collectifs où sont conviés la plupart des résidents. Elle les accompagne dans l'élaboration du menu, les achats et la confection du repas. Cet accompagnement permet à la fois d'évaluer les capacités des personnes accueillies mais également de leur apporter les bases de l'alimentation.

○ **L'hygiène :**

En fonction de la sensibilité des hébergés, nous en discutons directement ou indirectement avec eux. Il s'agit là d'un domaine difficile à aborder, mais très souvent présent, et lié pour la majorité des résidents à leur pathologie. L'équipe garde cependant une veille particulière, non seulement dans le souci de la santé de la personne, mais aussi pour éviter les conflits que cela peut générer au sein des colocations.

○ **La négociation avec un bailleur ou l'accompagnement vers une structure adaptée**

Lorsque l'hébergé se sent prêt et que celui-ci a suffisamment « d'outils » pour quitter l'établissement, nous pouvons l'accompagner vers un logement de droit commun ou vers une structure adaptée.

Notre travail consiste à accompagner l'hébergé dans ses démarches de négociation auprès du bailleur et/ou de présentation de sa situation à la structure d'hébergement [Recherche d'une annonce ou constitution d'un dossier de demande d'accueil, prise de contact téléphonique et RDV, prise de contact physique, apprendre à se présenter, présenter et préparer son dossier administratif et financier (demande F.S.L, Allocation Logement, caution, assurance, EDF, etc.), donner suite à sa demande].

Compte tenu des problématiques rencontrées par les usagers accueillis au sein des Hébergements Accompagnés « Les 2 Vallées 44 », nous nous assurons toujours que cette mise en situation se fasse dans un cadre rassurant et sécurisant.

La sortie des HEBACC « Les 2 Vallées 44 » est un événement qui demande à être préparé, quel que soit le projet qui suit les HEBACC : choix d'un logement de droit commun, retour dans une structure hospitalière, etc. Il s'agit d'accompagner le résident tant dans l'élaboration de ce projet que dans sa concrétisation. Cependant, il arrive qu'il y ait des départs précipités suite à une crise par exemple (actes de violence, transgression des règles : consommation d'alcool ou de drogue, mise en péril de l'équilibre de la vie communautaire ou de l'équilibre personnel du ou d'autres résidents).

➤ **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 »¹ dans un but de recherche de cohésion sociale et de rétablissement du lien social².

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

¹ UNIOOSS, *Guide pratique de l'accompagnement social*, Paris, Editions Syros, 1995.

² Le lien social peut se définir ainsi : « ce qui lie les hommes entre eux dans une relation d'échange et de réciprocité », CORAUX.N, *Les fondamentaux, techniques de soins et psychiatrie*, Reuil Malmaison, Editions Lamare, Mai 2001.

« Le lien social, c'est ce qui fonde la coappartenance des individus à un même espace social, ce qui fait qu'ils sont tous membres d'une même société donc que, tout à la fois, ils acquiescent à l'ensemble des règles qui régissent celle-là et qu'ils agissent perpétuellement – et telle est la fonction du citoyen – pour adapter ce lien conformément au type de société qu'ils voudraient », MEDA.D, *Le lien social en crise*, Hors série Sciences Humaines, N°13, mai-juin 1996, p18.

travers la réalisation d'un ensemble d'actions d'accompagnement personnalisées s'appuyant sur des interventions croisées (emploi, soin, logement, culture, éducation).

Le séjour dans l'établissement doit ici fonctionner comme un levier d'accès à une place de citoyen à part entière, dans un environnement donné. Une fois ce premier levier enclenché, l'accompagnement dispensé pourra alors permettre l'intégration, c'est-à-dire permettre à la personne accompagnée d'entrer dans un ensemble, dans un groupe plus vaste, de vivre en commun, de nouer des liens, de partager des lieux et des activités, tenir des rôles et avoir un statut.

Ainsi, l'équipe s'appuie, depuis plusieurs années, sur :

- Les sorties de socialisation : sorties culturelles, repas au restaurant...
- L'aide à la gestion du rythme de vie et de la solitude
- La médiation familiale
- L'insertion dans le quartier et le voisinage
- La participation et l'expression des usagers
- et nouvellement en 2018, la médiation sportive.

La médiation sportive a été développée au cours de l'année au sein des différents établissements du Pôle Hébergement Logement avec une inscription ponctuelle ou plus durable des résidents. Ainsi, les résidents ont pu s'inscrire dans une dynamique sportive locale, avec la participation à des marches solidaires du territoire de Savenay (Virades de l'espoir). L'équipe du PHL a également établi un partenariat avec les éducateurs sportifs du Département. Ces derniers sensibilisent les résidents au sport et les accompagnent vers du sport adapté et/ou à s'inscrire dans des clubs locaux de pratique sportives.

Le bilan de ces démarches auprès des résidents

Pour favoriser cette démarche d'insertion et d'intégration, au-delà de l'ensemble des démarches administratives, financières, de santé, liées à l'emploi, etc., nous travaillons à la mise en œuvre d'activités au sein des collectifs, et d'activités en lien direct avec l'extérieur. Lorsque ces activités se déroulent au sein de l'établissement, elles peuvent être très différentes les unes des autres, mais peuvent toutes être utilisées comme un support pour aborder différentes thématiques et répondre aux problématiques de la confiance en soi, de l'hygiène, ou la solitude, etc. D'autre part, l'équipe est attentive à marquer l'ouverture du lien vers l'extérieur, dans ce souci constant de diversifier les repères, et d'encourager les résidents à mener des projets individuels (bénévolat, rencontre avec les familles, sorties, ...). L'accompagnement proposé par l'équipe consiste à apporter une aide à l'insertion dans des activités collectives, culturelles ou de loisirs.

L'équipe travaille par son accompagnement « socio-culturel » à la réinsertion des résidents dans un tissu local de proximité ou plus élargi. Ainsi, l'équipe les incite, de manière générale en facilitant l'accès au temps de vie communale (récolte, diffusion et explicitation de l'information) et en les accompagnants parfois physiquement, à aller vers l'extérieur et à retrouver une dynamique de vie riche d'échanges. Pour enclencher et soutenir cette dynamique, des sorties sont proposées aux personnes accueillies telles que des déjeuners au restaurant, du bowling, des promenades à pied et/ou en bord de mer, des piques – niques, du cinéma ... D'autre part, des temps collectifs inter-établissements (Maison relais, Résidence Accueil, HEBACC 2V35) sont organisés afin de mutualiser les moyens financiers.

Les activités communes avec le pôle Hébergement-Logement (PHL) de l'association Les Eaux Vives

Des journées « inter établissements » sont organisées deux fois par an : des olympiades (avant les congés d'été) et un repas de Noël en fin d'année.

Les Objectifs de ces temps sont :

- ✓ 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 (positif dans l'éventualité de remplacement ponctuel),
- ✓ De créer du lien avec l'extérieur,

- ✓ De pouvoir échanger sur les modalités d'accompagnement des autres structures,
- ✓ De travailler autour du quotidien,
- ✓ De susciter les échanges entre résidents avant la sortie pour adapter la tenue au temps et au type de sortie, 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 de la journée.

En 2018, Les Olympiades ont été organisées en Juin, sur le site de l'Escuraye, regroupant des résidents des 4 établissements. Des jeux d'adresse étaient proposés : Molky, pétanque, le jeu de la grenouille, puissance 4, hockey sur table, tir à la corde, ... Ce moment fut unanimement apprécié. D'une part, cela leur a permis de profiter de la journée en plein air, et d'autre part, le changement de lieu semble nécessaire pour sortir de l'accompagnement quotidien.

La journée de Noël, en Décembre, quant à elle, a rassemblé les résidents à la salle communale de Prinquiau. Cette année, les résidents ont pu réaliser et apprécier un repas chaud, comme en 2017. Afin de répondre à l'envie des résidents de créer, de vivre un moment différent, un peu hors du commun, les différentes équipes ont pu mutualiser leurs moyens et connaissances pour organiser un blind-test, un quizz sur le patrimoine nantais ainsi qu'un karaoké. Cela leur a permis de partager davantage et de vraiment s'approprier cette journée autrement qu'en étant spectateurs. Les retours positifs ont, là aussi, été unanimes.

Ces activités viennent en complémentarité de ce qui est proposé aux « 2 vallées 44 » et permettent une ouverture vers l'extérieur aux résidents. Les temps de préparation (atelier déco, préparation des repas et animations) permettent de mettre en avant certains de leurs talents dans un environnement sécurisé, même si ces temps d'animation doivent être fortement soutenus et portés par les équipes de professionnels.

➤ Orientation et Accompagnement dans le domaine de l'emploi et de la formation

✚ Les différentes tâches réalisées

- Construction et suivi des dossiers MDPH le plus souvent pour l'accès à un travail protégé ou une formation professionnelle.
- Information sur le travail en milieu adapté, afin que la personne envisage de façon réaliste l'investissement qu'il lui faudra fournir.
- Soutien dans les démarches de retour vers l'emploi (mise à jour du CV, conseils de présentation, préparation aux entretiens d'embauche).
- 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

- **Les ESAT et les Entreprises adaptées** pour les résidents qui ont, ou qui demandent une orientation ESAT ou entreprise adaptée. Il s'agit dans un premier temps de mettre en relation leur compétence et leur souhait au niveau du travail, puis dans un second temps de contacter les ESAT et les entreprises adaptées pour négocier un stage d'observation, voire une entrée. En 2018, deux résidents ont effectué des stages à l'ESAT de Blain et Savenay. L'un en boulangerie a pu durant quelques semaines poursuivre sa démarche entreprise en 2017 (CDD). Il n'aura pas pu, cependant signé son CDI pour des raisons de santé psychique. L'autre a pu s'inscrire dans un projet de stage pour une découverte du milieu protégé, lui qui a déjà exercé en tant qu'électricien en milieu ordinaire, il y a quelques années.
- **Les Entreprises d'insertion** ont pour objet d'aider les personnes sans emploi à retrouver du travail par des missions, plus ou moins longues, auprès de particuliers, des collectivités, des artisans ou des entreprises. En 2018, un résident a souhaité s'orienter vers un chantier d'insertion. Cependant, l'absence d'orientation MDPH pour un emploi en milieu protégé depuis un renvoi de l'ESAT, n'a pas permis d'engager cette démarche.

▪ **Les Centres de formation** : en 2018, un résident a été formé par le biais d'une entreprise privée. Cette formation de cuisiniste avait pour but de le faire intégrer l'enseigne. Cette démarche lui a permis de signer un CDD. La signature du CDI n'a pu se faire, pour des raisons de santé psychique.

▪ **L'orientation vers Pôle Emploi**

Pour les personnes en recherche directe d'emploi, nous sommes en lien avec les conseillers professionnels de Pôle Emploi. Un accompagnement spécifique peut se mettre en place, afin que la personne puisse trouver un poste adapté à son handicap avec l'aide de Cap Emploi. En 2018, deux résidents étaient inscrits comme demandeur d'emploi.

▪ **L'orientation vers la mission locale**

Pour les moins de 25 ans, la mission locale est un partenaire privilégié. Elle est un organisme chargé de l'accueil, d'information, d'orientation professionnelle et d'accompagnement pour construire un projet professionnel déterminé. Elle s'adresse à des jeunes qui rencontrent des difficultés, notamment en matière d'accès à l'emploi ou à la formation. Or, en 2018, aucun résident accueilli n'était âgé de moins de 25 ans. Cependant, un résident désireux de reprendre une activité, a pu y trouver certaines ressources (conseils, annonces d'offre d'emploi).

➤ Orientation et Accompagnement dans le domaine de la santé

✚ Les différentes tâches réalisées

- Constitution et suivi des dossiers MDPH concernant le volet insertion professionnelle et les diverses aides affiliées,
- 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.

✚ 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 obtenir des préconisations, une confirmation de la viabilité du projet construit. 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 (appelés « séquentielles »), 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 2018, tous les résidents accueillis ont sollicité, au cours de l'année, la psychiatrie compte tenu de leurs difficultés psychiques. 4 d'entre-eux ont été hospitalisés pour des périodes allant de 2 à plus de 30 jours. En effet, un résident hospitalisé fin novembre 2018 l'était toujours au 31/12/2018 et ce sans date de sortie programmée. 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, à l'imprévisibilité des changements d'humeur.

Des entretiens physiques et/ou téléphoniques sont régulièrement réalisés par l'équipe avec les services de psychiatrie et plus particulièrement les C.M.P. de SAVENAY et d'Héric, 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 et d'avoir une coordination formalisée des liaisons entre l'hôpital et le lieu de résidence des personnes accueillies dans un des établissements de l'association.
- De développer des liens partenariaux autour de la prévention, de l'information et de la formation.

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, Alcooliques Anonymes, La rose Des Vents,...)

En 2018, nous avons continué à soutenir la démarche d'un résident quant à sa diminution de consommation de tabac. Concrètement, l'équipe a pu le véhiculer pour les premiers entretiens tabacologue, puis un accompagnement a été réalisé afin de lui permettre de s'y rendre par ses propres moyens : transport en commun. Un autre a souhaité arrêté les toxiques et l'alcool. Il a donc effectué un sevrage à l'hôpital général avant d'être pris en charge par le CHS BLAIN. L'équipe a pu ensuite l'accompagner vers une sortie de l'établissement pour intégrer un centre de postcure.

L'addiction peut avoir des conséquences majeures sur la santé et la vie sociale des personnes dépendantes. 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. 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 2018, bénéficier d'une formation « Accueil et gestion des situations difficiles » dispensée par le centre de formation du CHS de Blain afin de mieux accompagner les situations tendant à la violence.

❖ **Suivi de santé général**

Même si certains résidents se montrent réticents à consulter les médecins, 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. Cette vigilance à la santé physique des résidents se fait également en collaboration avec les cabinets infirmiers libéraux qui interviennent parfois sur les logements pour la délivrance des traitements psychiques.

La relation au corps, au soin et au corps médical est souvent complexe pour les personnes accueillies du fait de leur pathologie, mais également de leur parcours de vie. Ainsi, il arrive que la présence d'un membre de l'équipe soit nécessaire, et sollicité par la personne, pour rassurer, soutenir, retranscrire de manière simple le discours du corps médical (médecin spécialiste par exemple).

➤ **Accompagnement dans les démarches judiciaires**

🚦 **Les différentes tâches réalisées**

- Accueil et accompagnement de personnes ayant connu un passé carcéral ou suivi par la justice pour diverses condamnations.
- Accompagnement des personnes au tribunal, pour des faits ayant lieu pendant leur accueil au 2v44 en tant que présumé victime et/ou parfois agresseur.

- Soutien et accompagnement dans la réalisation de démarches en lien avec la justice : révision de pension alimentaire, décision de protection de majeur...

Le bilan de ces démarches judiciaires auprès des résidents

En 2018, l'équipe a accompagné un résident aux entretiens avec son avocat et l'accompagner par la suite au procès. Ce résident était en position de plaignant ; ce dernier ayant été agressé par une personne extérieure à l'association.

Conclusion

En 2018, le nombre de journées d'occupation a continué d'augmenter malgré un nombre d'accueillis en baisse, un turn-over important du personnel et le départ de 5 résidents le dernier trimestre.

Nous constatons également que les personnes accueillies « sortent plus rapidement » d'hospitalisation, moins stabilisées et avec beaucoup plus de problématiques d'addiction que les années précédentes, complexifiant les accompagnements tant individuels que collectifs. Les consommations de produits et le désinvestissement des résidents dans l'accompagnement nous obligent à faire évoluer nos pratiques de façon importante, notamment dans l'animation et la gestion du collectif. Grâce au lien établi avec le CHS de Blain, renforcé ces dernières années par un partenariat étroit et collaboratif, nous sommes aujourd'hui en mesure de nous adapter aux souhaits, aux besoins et aux évolutions du public accueilli.

Ainsi, il apparaît indispensable de continuer à travailler ces liens établis entre l'établissement et les services du CHS (CHS / CATTP / HDJ et INTRA). Ils sont aujourd'hui essentiels pour apporter une réponse la plus adaptée possible aux personnes en souffrance psychique résidant sur nos territoires d'intervention. Dans la même lignée, nous avons convenu de renouveler l'expérience des stages de comparaison, de développer et d'ajuster les procédures de collaboration avec les différents pôles du CHS.

L'autre objectif de 2019 est également de pouvoir poursuivre la réflexion engagée sur le bâti et les conditions d'accueil des résidents en s'interrogeant sur les espaces communs et privés, les modalités d'accueil en logement individuel, l'accueil et l'accompagnement de résidents en sous-location bail glissant, etc.

C) MAISON RELAIS « LE ROCHER »

Historique

Le Pôle « Hébergement-Logement » de l'Association Les Eaux Vives, basé à Savenay, s'inscrit 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 est devenu un partenaire privilégié des communes de ce secteur et notamment de celles constituant la communauté de communes de Loire et Sillon (CCLS). 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 ont dressé les constats suivants :

- concernant le logement dans ce secteur rural :
 - Le nombre de logements HLM est peu important ;
 - Les logements proches de toutes commodités sont très prisés et de plus en plus chers ;
 - Le parc privé indigne augmente ;
 - Les personnes sortant de structures d'hébergement sont stigmatisées et ne parviennent pas à accéder aux logements privés.
- concernant le public :
 - Les personnes seules représentent la catégorie qui a le plus augmentée sur le territoire de la CCLS en 10 ans (1 ménage sur 5). Nombre d'entre elles sont en rupture sociale et nécessitent d'être accompagnées dans la gestion de leur quotidien ;
 - Le nombre de personnes bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active ou d'emplois précaires est en augmentation constante dans un contexte immobilier défavorable, ce qui rend 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 continue 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.

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 Loire 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 SIAO

Jusqu'en octobre 2018, le demandeur avait deux possibilités d'entrer en contact avec la Maison Relais en vue d'une demande d'admission : la procédure d'admission directe ou la saisine du SIAO départemental (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) avec redirection vers cette Maison Relais.

✚ La procédure d'admission

Sur l'année 2018, le contact le plus courant s'établissait en direct avec l'équipe de la Maison Relais. Au cours d'un premier contact téléphonique, la référente sociale ou l'animatrice vie sociale de la maison relais évaluait si la personne répondait aux critères d'admission. Le cas échéant, un rendez-vous était fixé pour permettre une rencontre mais aussi pour présenter et faire visiter l'établissement.

Ainsi un premier échange avait lieu entre la référente sociale et/ou l'animatrice vie sociale de la maison relais, le demandeur et son référent social. C'était avant tout l'occasion de faire connaissance et de répondre aux interrogations des personnes. Un dossier d'admission était remis. Il devait être retourné complété et accompagné d'un rapport social avant le deuxième rendez-vous. Celui-ci s'organisait si la personne souhaitait poursuivre sa demande d'admission.

Cette seconde rencontre avait lieu entre le demandeur, son référent social, le chef de service et l'équipe. Cet entretien avait 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 réunissait, 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 SIAO.

✚ Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

Depuis octobre 2010, le SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation), renommé SISIAO depuis 2018 fait partie intégrante de la procédure d'admission. Sur le dernier trimestre de l'année 2018, le SISIAO ayant été totalement déployé sur le territoire départemental, il 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.

En théorie, la mission de ces instances est dans un premier temps de valider ou non l'orientation, puis de proposer une structure ayant des possibilités d'accueil. C'est ensuite à la personne de prendre contact avec l'établissement en question. Jusqu'à cette année, en pratique, compte tenu du délai de traitement des demandes, les demandeurs et leurs référents sociaux s'adressent directement à la Maison Relais et en parallèle constituent la demande auprès du SISIAO. Si la demande est validée au niveau de la commission interne à la maison relais, nous en faisons part au SISIAO qui étudiait alors plus rapidement le dossier. Aujourd'hui, le SISIAO indique les demandes orientées vers les établissements ; à charge ensuite aux établissements de contacter les demandeurs pour organiser l'entrée en Maison Relais. La décision finale d'admission revient au Directeur de la Maison Relais, qui aujourd'hui en cas de refus doit présenter un retour détaillé à l'instance SISIAO.

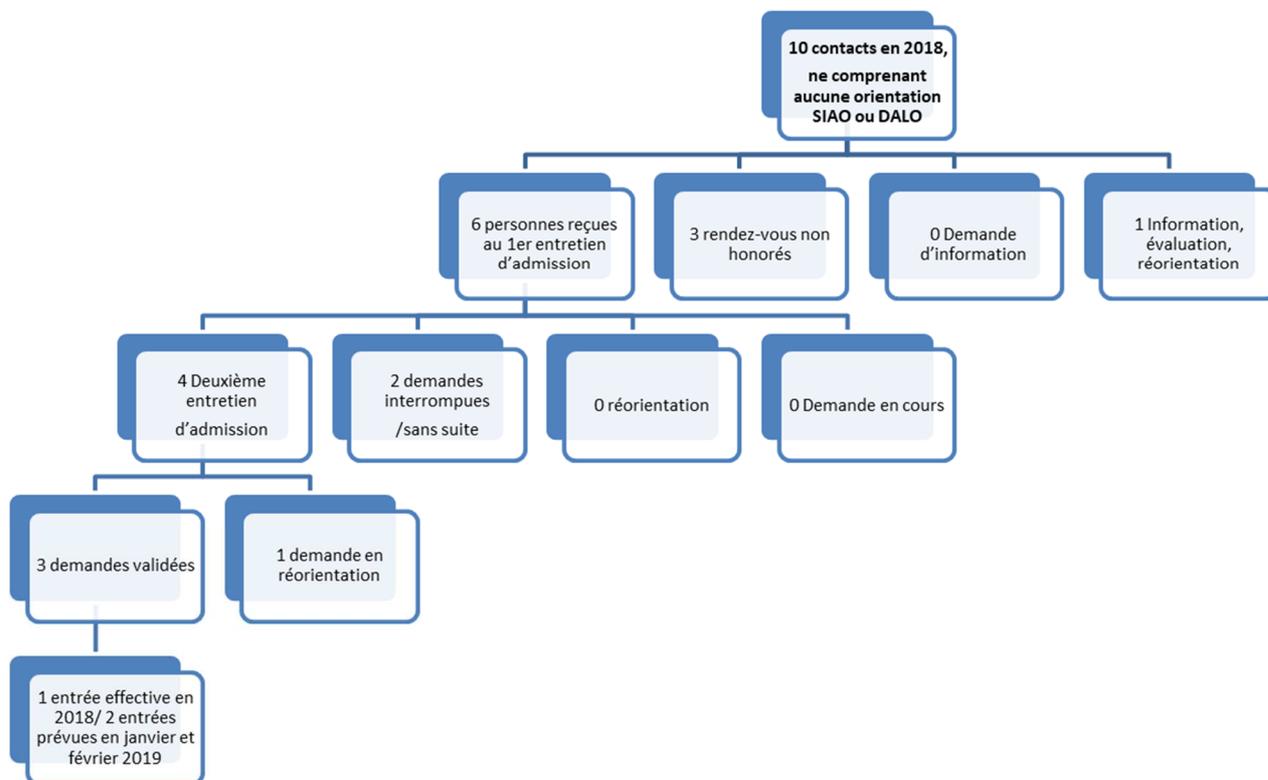
Ainsi, la modification intervenue sur le territoire hors agglomération du département quant à la prégnance du SISIAO fin 2018 va potentiellement entrainer une évolution, réadaptation de la procédure d'admission sur l'établissement ; l'évaluation et la prescription d'une orientation étant maintenant réalisée et validée par le SISIAO.

➤ Présentation et analyse des admissions en 2018

En fin d'année 2017, nous avons 3 demandes d'admission en cours. Ces 3 personnes n'ont pas mené à terme la procédure :

- la commission a refusé deux demandes car la maison relais de Savenay ne correspondait pas à leurs profils (suivi médical trop important pour vivre en pension de famille pour l'une, pas en accord avec les attentes de la personne notamment quant au collectif pour l'autre) ;
- 1 personne n'a pas donné suite après le 1^{er} contact téléphonique, sans en notifier la raison.

Demandes d'admission du 01/01/2018 au 31/12/2018



Nous constatons une baisse dans le nombre de contacts (17 en 2017 contre 10 en 2018), une diminution des demandes d'admission (8 en 2017 contre 4 en 2018), et de fait un nombre d'entrées effectives moins important (4 en 2017), malgré les 2 entrées prévues pour le début d'année 2019.

Les motifs d'interruption des demandes

Sur les 6 demandes d'admission, 4 ont été au terme de la procédure, 2 ont arrêté la procédure après le 1^{er} entretien.

Etablissement en inadéquation avec le projet de la personne et/ou ses difficultés	1
Accès à un logement de droit commun	0
Situation géographique de l'établissement	0
Public accueilli ne correspondant pas aux attentes du demandeur	0
Raison inconnue	2
Autres = demande en cours	0
Total	3

Les orientations de la CPO

Nous notons que cette année, nous n'avons eu aucune orientation directe par le SISIAO. L'orientation SISIAO est souvent demandée après la 1^{ère} prise de contact en maison relais.

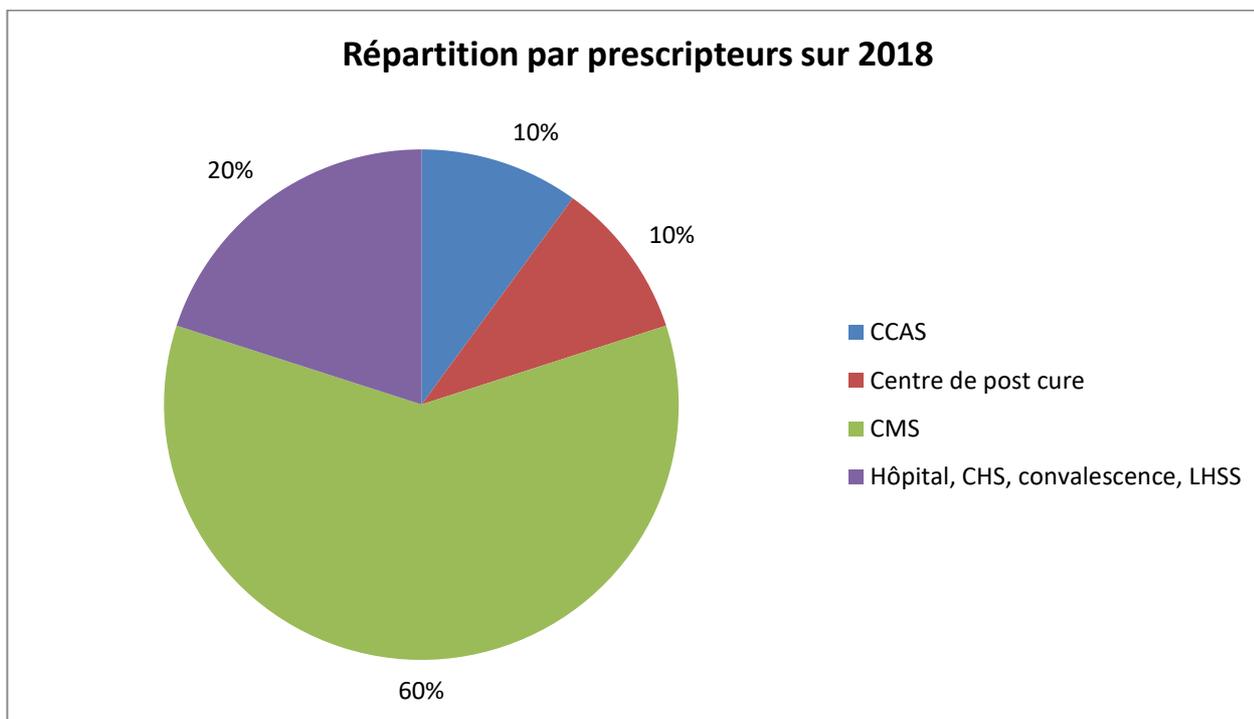
Les demandes d'admissions refusées par la commission d'admission

Tout refus d'admission ou ajournement d'une demande d'admission est justifié par écrit au demandeur ainsi qu'au prescripteur.

En 2018, la commission d'admission a prononcé un refus et proposé une réorientation vers un établissement médico-social implanté sur le département : hébergement accompagné.

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 dans l'accompagnement des résidents de la Maison Relais au niveau de la santé et de projet de relogement adapté.



Cette année, nous notons une forte progression des demandes émanant des centres médico-sociaux. Le second prescripteur, malgré une diminution par rapport à l'an dernier, reste les services sociaux hospitaliers.

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 2018, 17 logements sur 22 étaient occupés.

Au cours de l'année 2018, nous avons accueilli 22 personnes au total.

- **Les entrées** : 1 personne a été accueillie :

- 18 décembre 2018

Communauté de Communes Loire et Sillon	0
Nantes et Sud Loire (Vertou, Nantes)	1
Nord Loire (St Nazaire, Nozay,...)	0
Hors département	0

Cette personne accueillie en 2018 était sans logement et vivait depuis 3 ans dans son camion.

- **Les départs** : 4 personnes ont quitté la maison relais en 2018

Après une stagnation des départs à 2 par an entre 2014 et 2016, nous constatons depuis 2017 (5 départs) une augmentation de ceux-ci.

Détail des 4 départs en 2018 :

1/ le 27/10/2018 : Le résident a intégré un logement protégé après avoir été hospitalisé plusieurs semaines au CHS de Blain, et ce après avoir vécu pendant 1 an à la maison relais.

2/ le 20/11/2018 : le résident est entré en Unité de Soins Longue Durée de Savenay après 3 mois d'hospitalisation sur Savenay, et 7,5 années passées à la maison relais.

3/ le 30/11/2018 : Le résident a été accueilli à l'Ehpad de Savenay, après 7 années passées à la maison relais.

4/ le 15/12/2018 : Le résident a emménagé dans un logement du parc social sur St Nazaire après 2.5 années passées à la maison relais.

- **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 leur état de santé. 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 2018

Pyramide des âges et sexe des résidents en 2018

Âges	Femmes	Hommes	Total
<i>Moins de 20 ans</i>	0	0	0
<i>20 ans à 29 ans</i>	0	0	0
<i>30 ans à 39 ans</i>	0	2	2
<i>40 ans à 49 ans</i>	0	1	1
<i>50 ans à 59 ans</i>	1	13	14
<i>Plus de 60 ans</i>	0	5	5
Total	1	21	22

La moyenne d'âge des personnes accueillies sur la Maison relais en 2018 était de 53,77 ans, la majorité des résidents ayant plus de 50 ans. Le plus jeune résident avait 38 ans et le plus âgé 67 ans.

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.

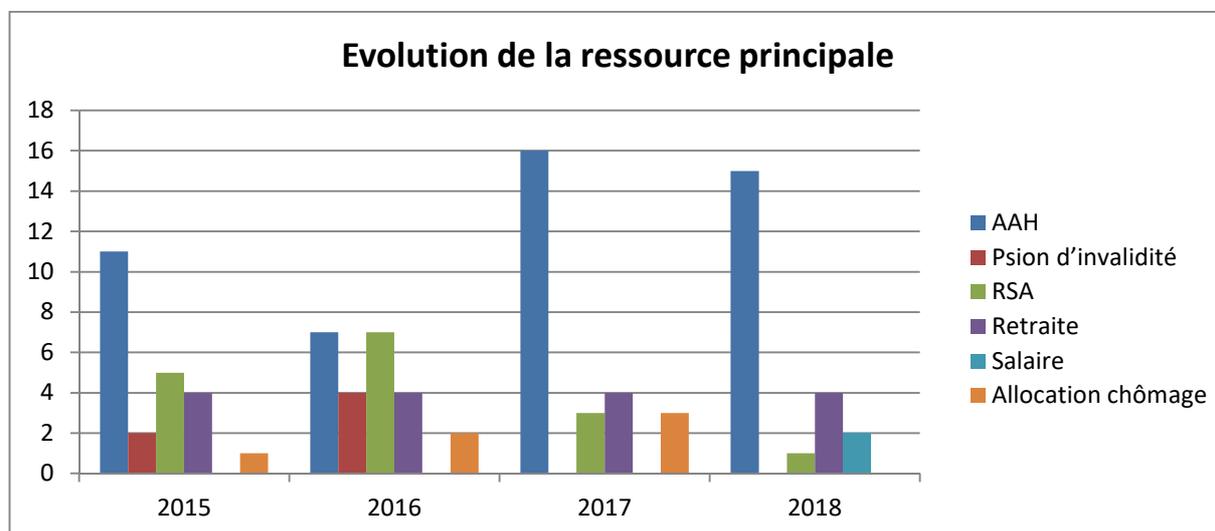
L'équipe est très souvent confrontée aux problèmes de santé des résidents. En 1 an, il y a eu notamment :

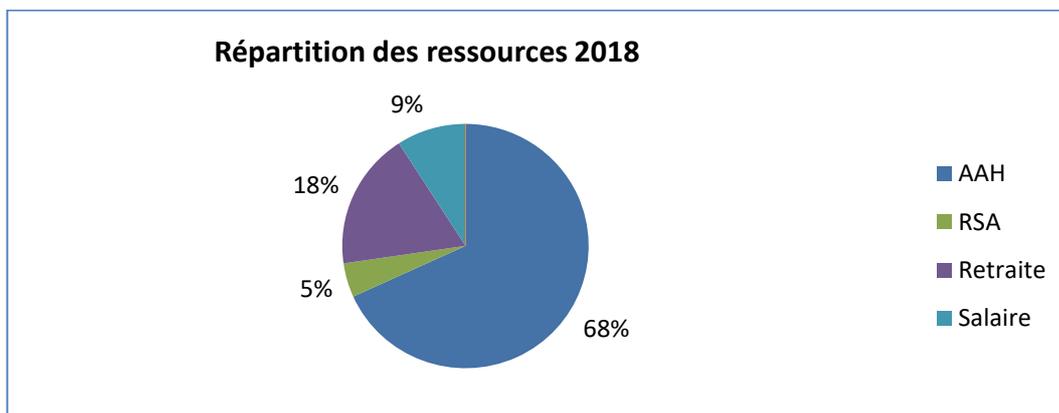
- accompagnement médecin généraliste : 46
- accompagnement pharmacie : 60
- accompagnement spécialiste : 51
- rencontre CMP/ ELPP : 8
- Hospitalisation : 5

Sur l'ensemble des résidents accueillis, 21 résidents ont été accompagnés vers le soin ; soit 95,5 % du public.

Il apparait ici 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. En fonction des résidents, l'équipe est soit perpétuellement sollicitée, soit totalement niée. Elle doit alors assurer une veille omniprésente de manière à préserver la santé des résidents.

Les ressources principales des résidents :





Nous constatons une forte prévalence de l'AAH en ressource principale depuis 2 ans. En effet, auparavant, certains résidents pouvaient également percevoir du RSA. Cette évolution met en perspective les accompagnements médicaux de plus en plus nombreux auprès des professionnels de santé, tant en médecine générale qu'auprès de spécialistes, voire des centres hospitaliers.

Cette année, nous voyons réapparaître la ressource « salaire ». Deux résidents ont effectué des démarches d'insertion professionnelle qui ont abouties à la perception de ressources par ce biais, accompagné de la fin de la perception du RSA.

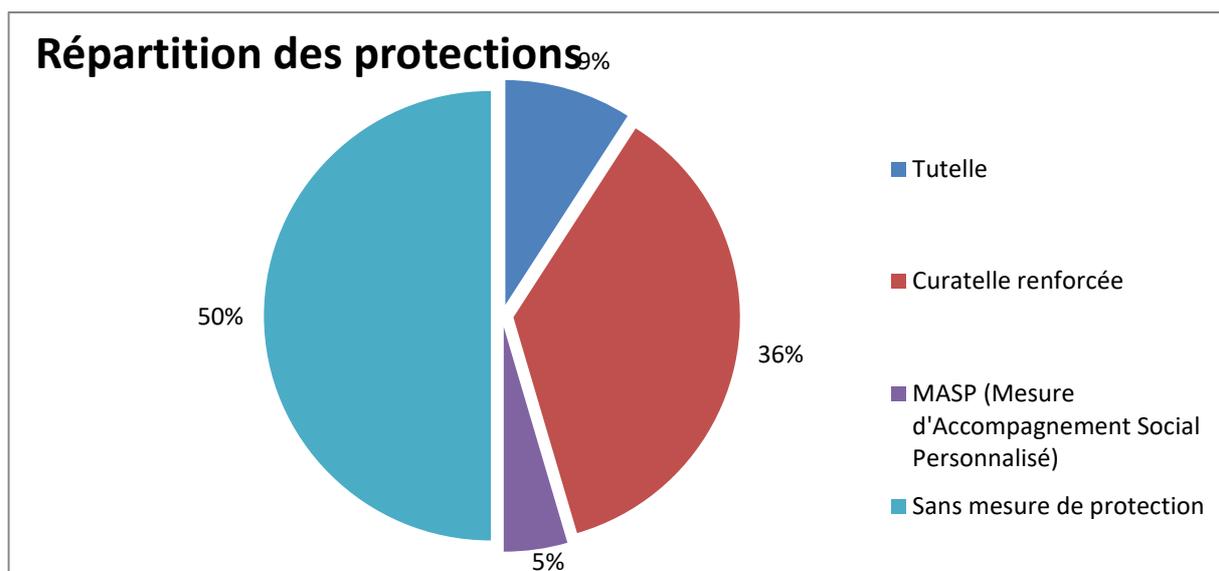
Nous remarquons que malgré l'envie des résidents d'occuper une activité professionnelle, leur manque de confiance en eux nécessite un soutien et un accompagnement de proximité par l'équipe pour engager nombre de démarches. Ainsi, les professionnelles de la maison relais les ont accompagnés pour des rendez-vous avec les partenaires, la mise en lien, l'aide aux candidatures...

Ces implications de la part des intéressés ont abouti pour chacun d'eux :

- A une formation (CACES) puis un emploi en CDD (via une agence intérim), avec de grande chance que le contrat évolue vers un CDI ;
- A un emploi en CDD d'insertion avec l'association intermédiaire Accès Réagis.

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



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 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 de la MR 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 :

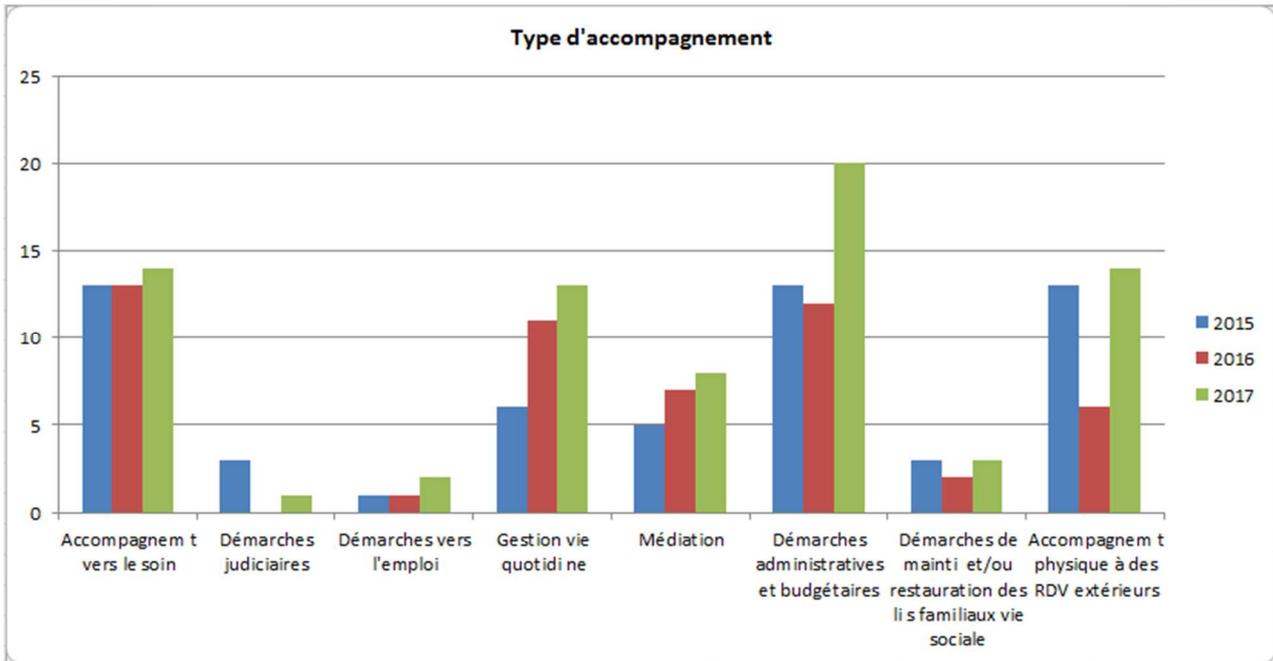
- de l'équipe, puis fonction du problème à régler d'un agent de maintenance de l'association via une fiche travaux validée en amont par la hiérarchie,
- Ou de plus en plus souvent, du fait du recrutement complexe d'agent de maintenance polyvalent sur l'année 2018 et du nombre croissant de bâtis à gérer 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 aux résidents :

Type d'accompagnement	En 2015		En 2016		En 2017 (août à décembre)		En 2018 Nombre de personnes		En 2018 accompagnements effectifs
Démarches administratives et budgétaires	13	56,52%	12	50%	20	90,9%	21	95,45%	184
Démarches vers l'emploi	1	4,34%	1	4.17%	2	9,09%	2	9,09%	8
Démarches judiciaires	3	13,04%	0		1	4,55%	1	4,54%	1
Démarches de maintien et/ou restauration des liens familiaux Vie sociale	3	17,39%	2	8.33%	3	13,64%	6	27,27%	7
Accompagnement vers le soin	13	56,52%	13	54.17%	14	63,64%	21	95,45%	54
Accompagnement physique à des rendez-vous extérieurs	13	56,52%	6	25%	14	63,64%	12	54,54%	37
Médiation	5	21,73%	7	29.17%	8	36,36%	15	68,18%	Non comptabilisés
Gestion vie quotidienne	6	26,08%	11	45.83%	13	59,09%	13	59,09%	33



✚ 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'abord, 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 déremboursements des transports pour soins ce qui amène l'équipe à se mobiliser encore d'avantage dans les accompagnements aux soins, en particuliers spécifiques : cela n'amène-t-il pas une substitution des prérogatives de la santé vers le social et amène au questionnement sur le temps alloué et le financement ignoré.

- 2) à la difficile appréhension du public accueilli au sein de la maison relais par les intervenants du secteur de psychiatrie. Malgré une convention de collaboration réajustée en 2016 avec le CMP de secteur, le suivi de proximité, voire la mise en œuvre d'une nouvelle hospitalisation reste très difficile à acter dans le temps nécessaire au résident. Cette méconnaissance de la population de l'établissement et la faible réactivité dûe aux contraintes actuelles du secteur de psychiatrie amène une mise en difficulté de la personne accompagnée, et également des autres résidents ainsi que de l'équipe. Certaines orientations se sont par ailleurs révélées totalement inappropriées par rapport au fonctionnement de la structure et à la stabilisation psychique de la personne orientée.
- 3) à l'absence de service d'addictologie de proximité pouvant intervenir en VAD pour prendre pleinement en compte le contexte de vie des résidents et leur capacité de mobilisation réduite par leur histoire personnelle et aussi par l'importance du groupe.
- 4) à l'organisation des services hospitaliers de Nantes et Saint Nazaire qui renvoient systématiquement les résidents à leurs domiciles malgré les mises en garde de l'équipe, de la famille quand elle est présente mais également du corps médical local, jusqu'à l'injonction des interventions pompiers pour non prise en charge future des patients qui sont mis en danger.

Accompagnement physique à des rendez-vous extérieurs :

Nous sommes amenées à accompagner physiquement les résidents dans leurs démarches, afin de leur permettre de les mener à bien. Ces accompagnements physiques sont réalisés au cas par cas en fonction du besoin et des capacités de la personne. En effet, l'équipe de la maison relais doit accompagner la personne dans l'intégration à son environnement et dans le maintien de son « bien-être ».

Médiation :

Cette question de médiation et de bien-vivre ensemble est toujours présente sur le collectif de la maison relais. En fonction des mouvements, des liens entre résidents... le climat social à la maison relais sera plus ou moins apaisé et nos interventions dans le cadre de médiation plus ou moins distantes.

Les situations de conflits peuvent être de différents ordres :

- entre deux résidents,
- entre un résident et ses voisins de palier,
- entre des résidents lors de temps collectifs,
- entre résidents et équipe

Ces situations sont généralement liées à des problèmes de comportement (regards, insultes...), d'argent, mais aussi de voisinage (bruits entre deux logements, poubelles laissées sur le palier...) et surtout de surconsommations d'alcool.

Notre intervention en tant que médiateur se fait essentiellement lors de désaccords. Ainsi, nous pouvons remarquer que certaines personnalités ont plus de difficultés à fonctionner ensemble. Il apparaît que les problèmes psychiques, les problèmes d'alcoolisation... viennent entamer les relations de convivialité et parfois d'entraide établies.

L'acceptation de l'autre dans sa différence et surtout avec ses difficultés pose question, et ce d'autant plus lorsque la gestion des émotions est complexe pour le résident ou que les codes sociaux de lien à l'autre ne sont pas ou peu établis (dire bonjour, intimidations, politesse...). Les relations entre résidents nous amènent à poser la question de la tolérance.

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...

Cela a amené l'équipe et les résidents à repenser l'accès à la salle de convivialité nouvellement réaménagée et décorée, afin de la préserver et de profiter d'un lieu agréable. Ces réflexions ont abouti par un vote en conseil des résidents, présentant une présence accrue, à la validation du temps d'ouverture de la salle en présence de l'équipe (fermeture soir et dimanche) et ce pour une durée indéterminée.

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, 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...

Il est à noter par ailleurs que nous avons remis en place les visites techniques. Celles-ci ont montré un besoin éloquent d'un soutien à l'autonomie au domicile. Il a ainsi été possible de travailler avec les résidents la mise place d'intervention d'Aide à Domicile qui concerne aujourd'hui plus de la moitié des personnes (12 personnes sur 22). Nous avons également traité cette année le double de demandes concernant cette question entre la mise en place ou le renouvellement du passage des AD (7 personnes en 2017 contre 12 en 2018).

➤ **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 2018

❖ *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 (actes de vandalisme des uns démotivants les autres) et/ou de la santé physique et psychique des résidents (comportements inadaptés, intimidations, violences verbales...).

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)*

	Bien - être	Relaxation	Marche solidaire	Sport adapté	Théâtre
Objectif	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	Susciter l'envie de prendre soin de soi Donner des techniques pour favoriser la détente Sentir ou ressentir son corps	Passer un moment convivial Créer de l'échange Rompre l'isolement Participer à la marche les virades de l'espoir comme tout le monde	Prendre soin de soi, de son corps et de sa tête. Créer de l'échange, côtoyer du monde. Reprendre confiance en ses capacités Découvrir des activités. S'ouvrir sur l'extérieur. Rompre l'isolement	Ouverture sur la culture Montrer aux résidents qu'ils peuvent s'ouvrir à ces moments récréatifs qui leur sont également accessibles.
Description	Intervention d'une socio esthéticienne 1 mois sur deux à la MR en atelier individuel sur le collectif ou à domicile.	Intervention 1h/semaine par collègue des 2V44 soit à la maison relais ou à la racc en salle de convivialité	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...)	Intervention d'éducateurs sportifs du département 1 vendredi matin/ mois pour faire découvrir une activité. Cette activité est partagée avec les autres structures de l'association (racc, 2V44) et le GEM	4 séances au théâtre de Jeanne (vaudeville).
Moyens	Rémunération socio-esthéticienne Mise à disposition de la salle de convivialité de la MR.	Le matériel est fourni par la collègue cette année. Mise à disposition par la maison relais d'un poste cd + musique détente.	Mini-bus Mobilisation de l'équipe sur un dimanche	Les éducateurs sportifs fournissent le matériel et recherchent les lieux d'activités (salle, espace extérieurs...)	20 tickets d'entrée achetés avec une participation financière de 4€ pour chaque résident. Mini-bus Horaire décalé
Bilan	En moyenne, 4 à 5 résidents ont participé à ces ateliers. Ils ont apprécié ces temps privilégiés avec l'intervenante extérieure et ont pu exprimer des choses intimes.	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.	Bonne mobilisation de la part des résidents : 5 personnes de la maison relais dont 3 sur le parcours 14 km et 2 sur le parcours 3 km.	En moyenne, 3 à 4 résidents ont participé à ces séances et découvert ou re-découvert des moments de plaisir en se bougeant. Ce travail partenarial sera reconduit en 2019.	En moyenne 3 à 4 résidents ont participé à ce temps culturel.

➤ Ouverture sur l'extérieur et travail partenarial

Le partenariat avec des intervenants extérieurs

Dans la continuité des années précédentes, l'année 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 St Nazaire avec qui nous entretenons un lien régulier ; de relations locales telles que la municipalité ou les associations locales avec lesquelles des projets peuvent être menés conjointement (ex le GEM, Globe conteurs); d'intervenants extérieurs qui enrichissent les propositions (ex : Opellia à St-Nazaire), d'institutions (ex : ireps), d'écoles (ex : l'Ecole 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.

Cette année, le partenariat avec la socio-esthéticienne s'est poursuivi. Les séances individuelles ont pris le pas sur les ateliers en petits groupes. Sur l'ensemble, 5 résidents se saisissent de ce temps privilégié pour l'amélioration du rapport à soi.

Le partenariat à l'échelle locale

En 2018, un important travail partenarial s'est instauré entre la Maison Relais et les partenaires du soin en général (Pôle Santé, cabinet infirmier local, kiné). Des partenariats plus spécifiques avec, l'Escabelle à Blain, Opellia à St-Nazaire 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. En 2018, la FAS a ainsi créé un recueil de pratiques « Les pensions de famille en Pays de la Loire » qu'elle a présenté lors de la journée régionale en octobre.

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.

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...

Objectifs

➤ Bilan des objectifs pour 2018

✚ A court terme

Objectifs	Atteints	En cours	Non atteints	Observations
Poursuivre la question du bien-être au corps : en augmentant si possible le nombre d'intervention de la socio-esthéticienne (réponse à appel à projet Fondation L'Oréal)		X		Environ 5 résidents ont participé cette année de façon régulière aux séances proposées par la socio-esthéticienne. Pour tenir le budget, le nombre de séances cette année n'a été que de 6 (1 tous les 2 mois). L'équipe a répondu à l'appel à projet de la Fondation L'Oréal mais n'a pas été retenue. De plus en plus de résidents participent aux séances, mais celles-ci restent trop espacées pour apporter les bénéfices attendus : le rapport à soi.
Continuer de travailler avec les résidents	X			Le travail avec les résidents se poursuit et pour beaucoup la présence de l'équipe paraît indispensable, même si certains s'en défendent.
Poursuivre le travail d'insertion dans la vie locale en rencontrant de nouveaux partenaires et en prenant part aux festivités locales.		X		Le regard porté sur les autres et la peur du regard sur soi provoquent un frein difficile à surpasser pour prendre part aux festivités locales.
Réfléchir plus concrètement à des ateliers en direction des personnes à mobilité réduite		X		Les activités adaptées aux personnes à mobilité réduite sont de plus en plus envisagées et proposées. (ex : sport adapté, ...)

 A moyen/long terme

Objectifs	Atteints	En cours	Non atteints	Observations
Prendre connaissance des outils de suivi de l'évolution des situations des résidents et mettre en place un suivi des « projets de vie »		X		L'équipe a pris connaissance des transmissions des résidents et a rencontré le CREHPSY pour que l'outil ELADEB leur soit présenté afin de travailler les projets de vie des résidents. Ce travail sera à poursuivre en 2019.
Poursuivre l'aménagement des espaces extérieurs : * Projet préau avec l'ESB * Aménagement et entretien du jardin * Chantier casquette/ boîte aux lettres		X		Projet préau avec l'ESB : Un beau travail collaboratif a pu être réalisé sans pour autant aboutir à un résultat concret. Les échanges étudiants/ résidents ont été riches au point que les deux parties souhaitent poursuivre la démarche pour 2019. Aménagement et entretien du jardin : La dynamique installée les années précédentes s'est poursuivie jusqu'en milieu d'année (août) avec 2 phases de plantations. Puis, une bataille de territoire s'est jouée entre résidents aboutissant à l'anéantissement total des espaces jardin et une démobilisation générale. Chantier casquette/ boîte aux lettres : Beaucoup d'implication de 2 résidents au départ mais ce projet n'a pas pu encore aboutir faute de ressources techniques et de capacités physiques des résidents (état de santé se dégradant).
Poursuivre la construction de liens avec d'autres établissements (journées inter-établissement, autres maisons relais...)		X		Les journées de rencontres FAS permettent à l'équipe d'échanger avec d'autres pensions de famille sur leur fonctionnement, leur dynamique... et des temps communs entre résidents sont à venir pour 2019. En 2018, les liens avec la maison relais de St-Nazaire se sont poursuivis.
Travailler un groupe de réflexion avec des partenaires locaux pour faire		X		Une 1 ^{ère} rencontre a eu lieu au pôle santé avec les médecins et la coordinatrice des infirmiers à domicile afin d'échanger sur la réalité de la

remonter les difficultés propre au territoire.				maison relais et voir comment mieux travailler ensemble. Cette rencontre a permis une reconnaissance du travail de l'équipe de la maison relais et une nouvelle rencontre avec les partenaires de santé de l'hôpital et de l'EHPAD de la commune.
Se former sur les questions de santé mentale, de vieillissement, de perte de capacités et d'accompagnement à l'acceptation de cette régression.		X		L'équipe a bénéficié de formation, notamment sur la gestion de la violence chez les publics atteints de pathologies psychiques.

➤ Objectifs pour 2019

A court terme

- Poursuivre la question du bien-être:
 - socio-esthétique = augmenter le nombre d'interventions de la socio-esthéticienne et proposer un mode d'intervention différent (séances individuelles et séances collectives alternées 1 fois sur 2) ;
 - relaxation = poursuivre les séances engagées en 2018, en investissant dans du matériel ;
 - 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 ;
 - 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 2019 ;
 - 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 ;
 - poursuivre le réaménagement de la salle de convivialité et des parties communes (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...).
 - Poursuivre les échanges inter-structures au sein de l'association avec les établissements du Pôle Hébergement-Logement et également ceux du Pôle Accueil-Urgence, et multiplier les échanges entre pensions de famille de la FAS pour ouvrir les résidents sur l'extérieur.

A moyen/long terme

- Mettre en place un suivi des projets de vie individuel des résidents ;
- Poursuivre l'aménagement des espaces extérieurs :
 - Projet préau avec l'ESB et proposition du chantier casquette boîte aux lettres pour avis et conseils ;
 - Aménagement et entretien du jardin
 - Engager un travail sur les préjugés et l'acceptation de soi et de l'autre (travail en arts plastiques, visionnage films + débat, socio-esthétique et relaxation) ;
 - Préparer les 10 ans de la maison relais prévu en 2020

- Poursuivre le travail engagé avec les partenaires locaux pour faire remonter les difficultés propre au territoire.
- Creuser la question de l'accompagnement des personnes avec une addiction : formation « Addictologie : motiver au changement les personnes dépendantes » ;
- Maintenir le travail partenarial pour favoriser la sortie / le départ des résidents vers des établissements plus adaptés à l'évolution de leurs besoins.

Conclusion

Depuis la création de la maison relais, nous constatons au fil des années une augmentation importante des problèmes de santé des résidents malgré leur âge peu avancé (14 résidents ont entre 50 et 59 ans en 2018), mais du fait d'un parcours de vie très difficile. En plus des problèmes de mobilité dus à leurs soucis de santé physique, s'ajoutent des maladies liées à la surconsommation d'alcool, à des conditions de vie très précaires, etc.

Les incapacités liées à la maladie et/ou à l'âge provoque traumatisme, agacement, voir 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? 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 2018 de nous concentrer particulièrement sur les enjeux que posent les problématiques de santé et de vieillissement avancé 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 A 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 nos 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 s'est ainsi concrétisé fin 2018 par le départ choisi et accompagné de 4 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, en logement de droit commun ou en famille d'accueil pourra ainsi être travaillé comme une étape positive supplémentaire dans le parcours dès lors qu'elle permet d'accéder à un mode d'habitat plus adapté à sa 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 part 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 mentale 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, malades 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 et de deux animatrices vie sociale (1.8 ETP).

Elle a pour mission :

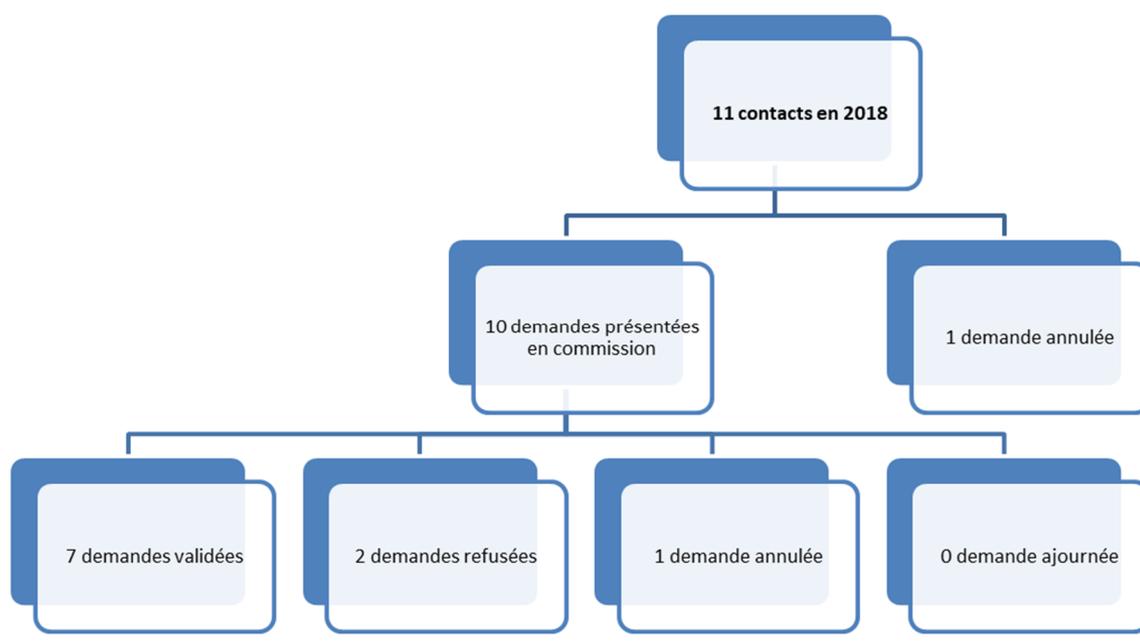
- d'aider la personne à vivre avec sa pathologie et de favoriser la continuité des soins ;
- d'assurer un accompagnement adapté en favorisant le maintien ou la restauration des liens sociaux ;
- de favoriser l'autonomie de la personne et renforcer ses capacités à gérer sa vie quotidienne ;
- de soutenir 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 prioritairement du secteur Loire et Sillon.
 - 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.

- 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 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 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 Savenay 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'utilisateur, au référent social et au psychiatre qui l'accompagnent.
- Le SIAO : Le SIAO est informé de toutes les entrées et de toutes les sorties de l'établissement.
- La construction du projet de soin
 - Toute personne entrant à la résidence accueil doit rencontrer au moins une fois le personnel du Centre Médico-Psychologique de Savenay. Le suivi psychiatrique n'est bien évidemment pas obligatoire mais se mettra d'autant plus facilement en œuvre s'il y en a la nécessité, 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 01/01/2018 au 31/12/2018



Tout refus d'admission ou ajournement d'une demande d'admission est justifié par écrit au demandeur ainsi qu'au prescripteur.

Suite à la libération de 2 places au sein de la résidence après le décès d'un résident en décembre 2017 et la signification du préavis de départ en janvier 2018 d'un autre résident, la commission d'admission s'est réunie à deux reprises en Février et en Juin afin de répondre aux demandes pour permettre aux personnes de poursuivre la projection de leur parcours logement et d'attribuer les places vacantes (1 place en collectif, 1 place en diffus).

Origines des demandes

Prescripteurs	Nombre de demandes 2017	Nombre de demandes 2018
CHS Blain	5	4
Autres Centres Hospitaliers psychiatriques	1	5
CMP	0	
Centres de Post - Cure Psychiatrique	0	
Associations	0	2
Hébergements Accompagnés	2	
Autres (Résidence Accueil)	1	
Total	9	11

Les demandes viennent majoritairement des services psychiatriques de secteur.

Nous constatons depuis plusieurs années que notre procédure d'admission et notre fonctionnement semblent être bien repérés par nos partenaires.

En 2018, la résidence accueil a été contactée à plusieurs reprises par des travailleurs sociaux (assistantes sociales de centres hospitaliers et de cliniques psychiatriques, lieux d'hébergement pour personnes SDF, associations exerçant des mesure d'Accompagnement au Logement Individualisé, ...) des soignants et des familles pour collecter dans un premier temps des renseignements généraux sur la résidence accueil « Les Mésanges ».

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

Au 31/12/2018, 14 places étaient occupées.

La Résidence Accueil a accueilli une nouvelle personne en Mars 2018. Avant son entrée, elle était hospitalisée au CHS de Blain depuis plusieurs mois à la suite de l'expulsion de son logement en Octobre 2017. Auparavant, elle a toujours vécu sans soins psychiatriques. Lors de son accueil à la résidence, un suivi avec le Centre Médico Psychologique de Savenay a été mis en place ainsi que des activités à l'Hôpital de jour à temps partiel. Ainsi, il a pu s'inscrire à quelques activités proposées par l'équipe sur son temps libre.

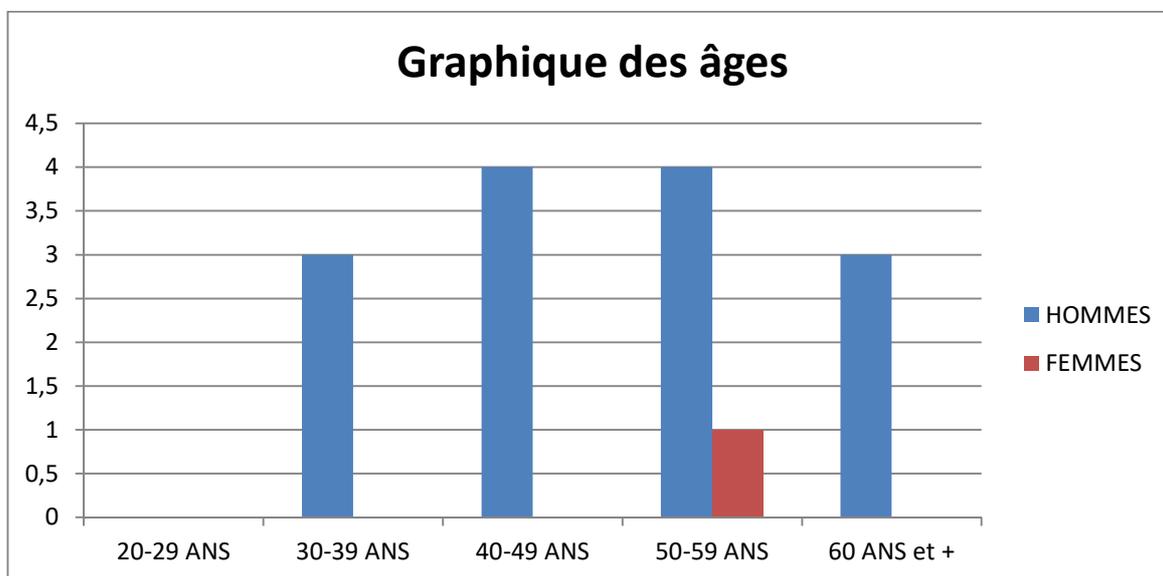
Un logement diffus est resté vacant toute l'année 2018 suite au décès de son occupant en Décembre 2017. Les démarches liées à la succession n'avançant pas, nous n'étions pas autorisées à récupérer le logement tant que le logement n'avait pas été vidé des effets personnels du résident décédé.

La commission de Juin 2018 avait retenu un candidat, qui s'est finalement rétracté quelques semaines plus tard, ne pouvant rester plus longtemps sans solution de logement.

➤ État civil des résidents

Pyramide des âges /sexes sur l'année 2018

AGES	HOMMES		FEMMES		TOTAL	
60 ANS et +	3	20.1%			3	20.1%
50-59 ANS	4	26.8%	1	6.7%	5	33.5%
40-49 ANS	4	26.8%			4	26.8%
30-39 ANS	3	20.1%			3	20.1%
20-29 ANS	0					
MOINS DE 20 ANS	0					
TOTAL	14	93.8%	1	6.7%	15	100%



La moyenne d'âge est d'environ 51 ans.

Comparée à l'année précédente, la moyenne d'âge se maintient à 51 ans. Le vieillissement du public accueilli amène l'équipe à s'interroger entre autre 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.

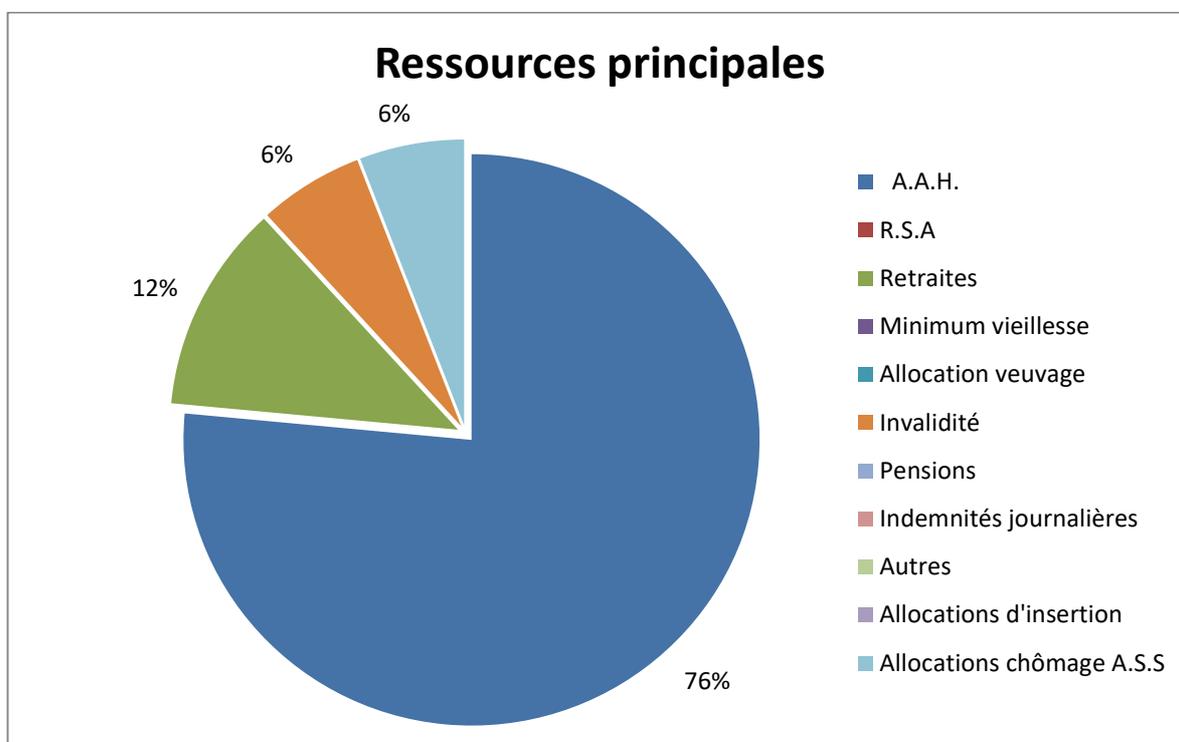
Face au vieillissement du public et des problématiques qui en découlent, l'équipe a sollicité une rencontre avec le CLIC de Pontchâteau (Centre Local d'Information et de Coordination). Le CLIC est un lieu d'accueil de proximité dont le rôle est de conseiller, informer et orienter les personnes âgées et leur famille, ainsi que l'ensemble des professionnels intervenant auprès des personnes âgées. Cette rencontre a permis de présenter les différentes missions du CLIC.

En Juin 2018, L'équipe de la Résidence Accueil ainsi que les partenaires présents sur le secteur a été conviée par l'ESAT de La Soubretière situé sur Savenay pour une présentation des différents dispositifs « relais » au maintien à domicile pour les personnes handicapées vieillissantes.

Le public accueilli à la résidence accueil est essentiellement masculin ce qui n'est pas sans conséquences sur le type d'activités et de sorties proposées.

➤ Ressources principales

	2017	2018
A.A.H.	12	13
R.S.A		
Retraites	3	2
Minimum vieillesse		
Allocation veuvage		
Invalidité	1	1
Pensions		
Indemnités journalières		
Autres		
Allocations d'insertion		
Allocations chômage A.S.S	1	1



Tous les résidents accueillis, hormis ceux de plus de 62 ans, bénéficient de ressources en lien direct avec leur handicap (AAH) qui peuvent être cumulées avec d'autres indemnités ou allocations.

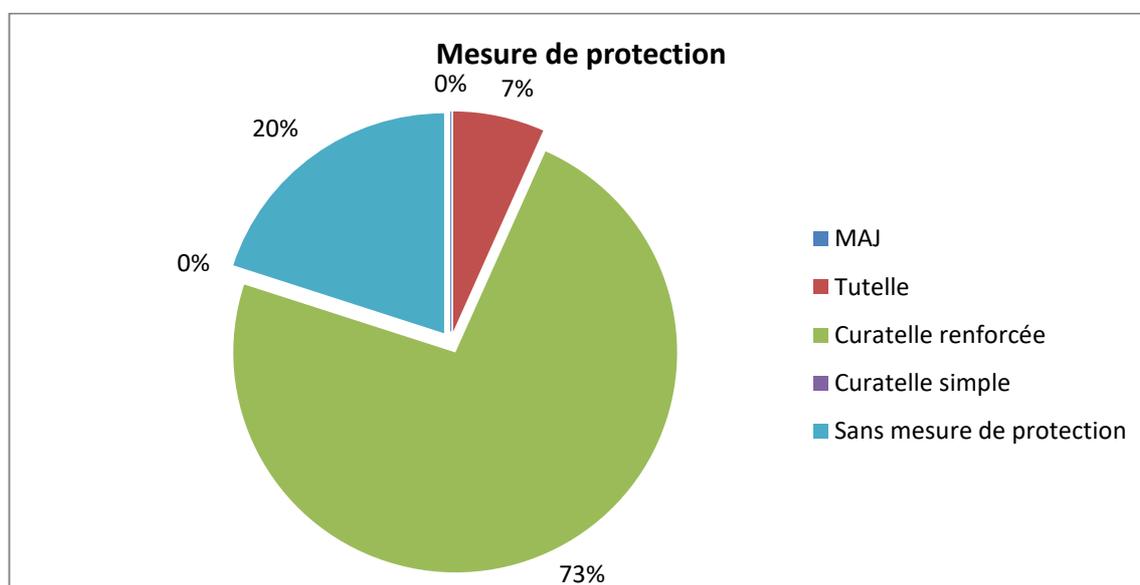
Pour les personnes bénéficiant d'une retraite se pose toujours la question de leur maintien à la résidence accueil pour des raisons pécuniaires. En effet, le changement de statut (passage généralement de l'AAH à la retraite, pour tous le minimum), entraîne une baisse considérable de l'allocation logement.

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 qu'elle nécessite souvent davantage de soutien, elle se trouve pour autant avec une capacité financière moins importante, dans l'obligation de mettre un terme à certaines prestations (sauf, si elle peut recourir à l'APA).

Face à une baisse d'autonomie, un résident a pu bénéficier de la mise en place de l'APA pour une aide à l'habillement, à la préparation des repas, l'entretien de son logement, ...

➤ Mesures de protection sur l'année 2018

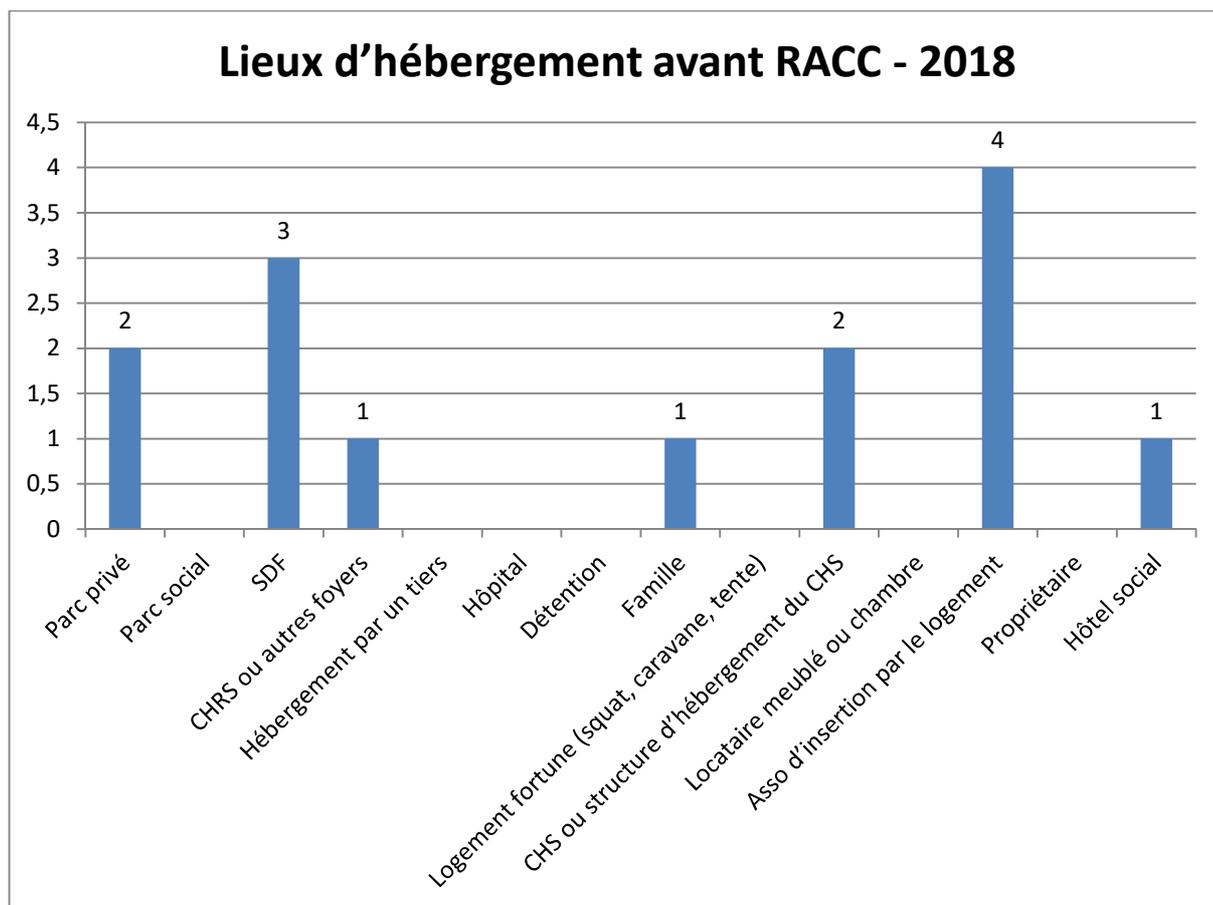
Mesures de protection	Nombre de résidents concernés
MAJ	0
Tutelle	1
Curatelle renforcée	11
Curatelle simple	0
Sans mesure de protection	3



80 % des résidents accueillis bénéficient d'une mesure de protection. Les associations tutélaires sont des partenaires que nous rencontrons ou 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.

Trois résidents ne bénéficient pas de mesure de protection. L'un est soutenu par sa famille pour les démarches administratives et financières. Un autre résident 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. Quant au dernier, il a refusé la demande de mesure de protection sollicité par l'assistante sociale du centre hospitalier avant son entrée à la résidence. 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



Seul un nouveau résident a été accueilli au cours de l'année 2018. Celui-ci était Sans Domicile Fixe et hospitalisé au CHS de Blain avant son accueil. Les statistiques concernant les lieux d'hébergement et de logement précédent l'accueil au sein de notre établissement sont restés les mêmes à savoir que 47 % des résidents étaient hospitalisés ou accueillis dans une structure du CHS avant d'entrer à 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 d'hébergement accompagné « Les 2 Vallées 44 » qui accueille et accompagnent 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 leur 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, 1 personne a été hospitalisée pour des problèmes de santé physique et deux en psychiatrie :

- Deux résidents ont été réhospitalisés en psychiatrie. L'un a été hospitalisé une dizaine de jours suite à un isolement progressif dans son logement malgré un étayage (passage de son aide à domicile, de l'infirmière pour la distribution de son traitement, l'équipe de la Résidence Accueil, ...).

- Un résident arrivé en Février 2017 a été hospitalisé en fin d'année 2017, suite à des comportements inappropriés sur la voie publique, l'enceinte de la résidence et le voisinage et des mises en danger régulières. Cette hospitalisation a été maintenue jusqu'à fin Janvier 2018 sans retour à la Résidence Accueil.
- Un résident souffre de problèmes de santé physique multiples. En 2018, il a été hospitalisé deux mois suite à un passage par les urgences d'un centre hospitalier à cause d'une infection bactérienne au niveau du dos. En conclusion, nous continuons de constater le faible taux de ré-hospitalisation 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)

Situations des résidents présents en 2018 par rapport aux ré-hospitalisations

<i>Personnes</i>	<i>Lieu d'hébergement avant entrée RACC</i>	<i>Historique des hospitalisations ou d'un hébergement dans une structure du CHS (2 ans avant l'entrée au sein de la RACC)</i>	<i>Date entrée Résidence accueil (N)</i>	<i>Dates ré-hospitalisations depuis l'entrée en RACC</i>	<i>Hospitalisations en psychiatrie au cours de l'année 2018</i>	<i>Causes Ré-hospitalisations</i>
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		Pas d'hospitalisation en psychiatrie	
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 F	Logement de droit commun		07/02/2017	2017 : ré-hospitalisation CHS	Hospitalisation en psychiatrie	Décompensation
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	Pas de ré-hospitalisation	Pas d'hospitalisation en psychiatrie	
Monsieur C	Unité de réhabilitation St Jacques	Prise en charge depuis 2008 par le service de Réhabilitation ST Jacques / Acc. logement autonome	10/11/2011	Pas de ré-hospitalisation	Pas d'hospitalisation en psychiatrie	
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	Jun 2018 : hospitalisation au CHS	Hospitalisation en psychiatrie	isolement
Monsieur J	HEBACC 2 V 44		12/02/2015	Pas de ré-hospitalisation	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

Cette année 2018 a été marquée par de nombreux mouvements de personnel liés à des absences pour congé maternité et une mobilité en interne temporaire.

Après le départ d'un des moniteur-éducateurs titulaires en fin d'année 2017, l'arrivée d'une nouvelle salariée titulaire a été effective en janvier 2018. Quelques jours de passation ont pu avoir lieu avec sa collègue avant son départ en arrêt maladie, puis en congés maternité et parental jusqu'en octobre 2018. Sur la période, deux collègues en CDD ont assuré le remplacement.

Deux personnes ont également assurées successivement le remplacement du chef de service titulaire, absent pour congé maternité et congé parental de janvier à octobre 2018.

Et depuis octobre 2018, suite à un mouvement de personnel temporaire en interne, l'une des deux monitrices éducatrices titulaires est remplacée jusqu'en août 2019.

Suite à l'ensemble de ces mouvements et au retour en congé parental partiel de l'une des deux monitrice-éducatrices, l'équipe se compose depuis le dernier trimestre 2018 de la façon suivante :

- une monitrice-éducatrice à temps plein
- un monitrice-éducatrice à mi-temps
- une référente sociale à 30%.

➤ L'accompagnement individuel

L'équipe de la résidence accueil privilégie évidemment 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** (voir tableau suivant). Cet accompagnement permet de s'assurer que le résident va bien, d'observer également comment il investit son logement et si des outils sont à mettre en place pour faciliter son quotidien (Aide à domicile, portage repas,...). Cette rencontre est aussi un temps d'échange privilégié au cours duquel une véritable relation de confiance peut s'instaurer.

 **elle oriente et soutient les résidents dans les :** (voir tableau suivant)

- **démarches administratives et budgétaires**
- **démarches liées au logement**
- **démarches d'insertion sociale**
- **domaines de l'emploi, de la formation et de la santé**
- **démarches judiciaires.**

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 l'angoisse, il nous sollicite 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.

Trois résidents ont sollicité la référente sociale pour être soutenus dans la construction de leur projet professionnel. Un résident a poursuivi son accompagnement par Pôle Emploi via l'accompagnement global. L'objectif est d'accompagner la personne en recherche d'emploi en tenant compte de sa situation globale (de formation, familiale, économique, sociale, ...). Cette modalité récente d'accompagnement s'adresse aux personnes rencontrant des freins (sociaux, économiques, ...) à leur recherche d'emploi. Le principe est de bénéficier d'un double accompagnement réalisé par un conseiller Pôle Emploi et un travailleur social. Le conseiller Pôle Emploi aide la personne à définir son projet de retour à l'emploi, à identifier les outils qui peuvent l'aider dans sa recherche entre deux rendez-vous, à valoriser ses compétences par rapport à son projet. La référente sociale la soutient dans la recherche de solutions

pour faire face aux difficultés financières, administratives ou juridiques, liées au logement, à la santé, ou à la mobilité. Des rencontres sont programmées toutes les 6 à 8 semaines.

Cet accompagnement s'est terminé en Novembre 2018 à la demande du résident. Il a préféré entamer des démarches vers une association intermédiaire proposant des missions chez des particuliers.

Deux résidents ont formulé le souhait de réaliser des 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, ...

L'un a réalisé deux stages de deux semaines au sein de cet ESAT en 2018 en atelier sous-traitance et nettoyage industriel à mi-temps. Par la suite, sa candidature est passée en commission pour accéder à un poste à 60% en sous-traitance et nettoyage industriel. Celle-ci a été placée sur liste d'attente.

Un autre résident a pu réaliser également un stage de 3 semaines à l'ESAT de Savenay au sein de l'atelier espaces verts à mi-temps. Un des objectifs de ce stage était de permettre à ce résident de se réinscrire dans une organisation de travail protégé. Ce stage a validé son projet de reprendre une activité professionnelle dans un cadre protégé.

Nous constatons en parallèle 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 usagers.

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 Juin 2018. Monsieur a pu prendre connaissance du projet personnalisé de sa fille.

Concernant la mise en place d'un bilan annuel individualisé, nous sommes en cours de réflexion avec les résidents et les partenaires sur sa mise en œuvre. Il est entre autre envisagé de convier les partenaires lors de la formalisation du bilan, pour permettre notamment à chacun de redéfinir quelle est sa place et quelles sont ses missions, et ainsi éviter au fil du temps des glissements de fonctions risquant de mettre le résident en difficulté.

🚩 elle 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,...).

🚩 elle travaille en étroite collaboration avec le CHS de Blain, les CMS, les CMP, les services de tutelle... et participe aux réunions avec les partenaires.

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 (Cf IV 3) organisés avec le CMP de Savenay.

Certains souffrent d'une addiction (alcool, stupéfiants, nourriture) qui ont conduit trois résidents à s'inscrire dans une démarche de soins. L'équipe les a orientés vers des dispositifs de soin adaptés. Deux ont mis en place un suivi ambulatoire en addictologie, un a sollicité une cure de trois semaines.

Deux synthèses ont été programmées en 2018, 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.

Elle organise la vie en collectivité : (cf partie suivante)

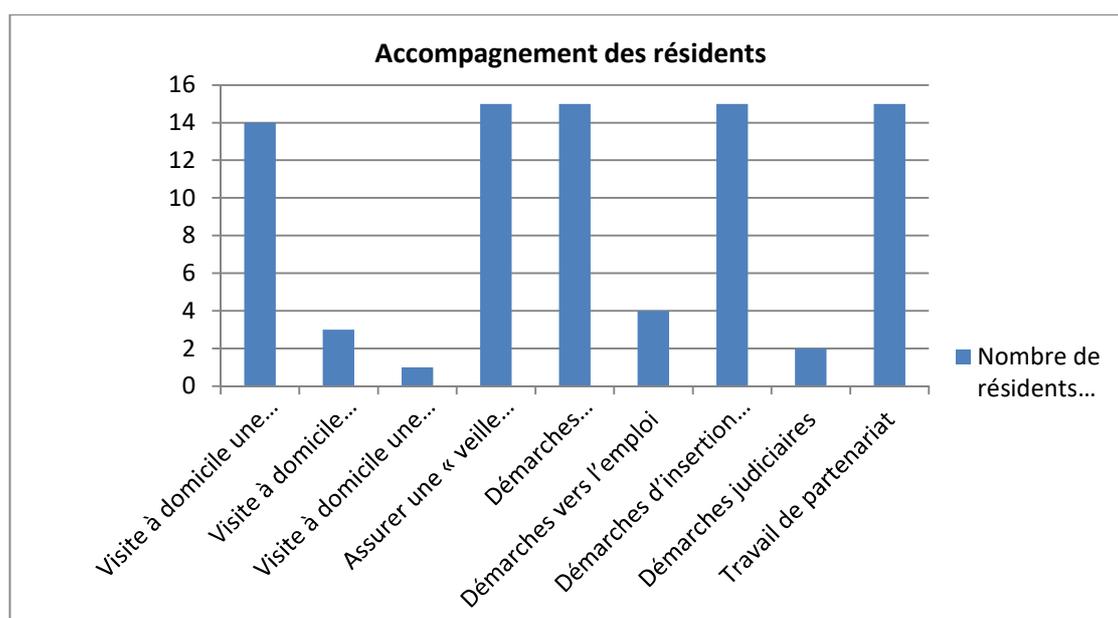
- respect des règles et des espaces collectifs
- gestion de la vie en collectivité
- organisation des temps de rencontre, d'échanges et d'activités avec les résidents.

elle facilite l'intégration du résident dans la cité : (cf partie suivante)

- 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).

Accompagnement des résidents

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.

➤ L'accompagnement collectif

La mobilisation des résidents pour l'organisation des temps collectifs reste un objectif majeur de l'équipe du fait de leur apathie. L'équipe note également que les résidents sont de plus en plus consommateurs d'activités et de sorties sans pour autant être force de propositions.

La réunion des locataires est un support intéressant pour la projection des activités et sorties à venir. Les résidents peuvent y exprimer leurs souhaits, lors d'un tour de table et nous pouvons immédiatement échanger sur la faisabilité (durée, coût, transport, ...). Par la suite, nous travaillons à la réalisation des souhaits communs à la majorité des résidents. Nous sommes également force de propositions de sorties et activités autres, afin d'apporter une ouverture culturelle et de loisirs aux personnes accueillies.

Concrètement, nous travaillons autour de plannings. Il est en effet important pour certains résidents de se projeter. Nous constatons cependant que pour d'autres, cette projection reste compliquée à gérer. Les plannings sur 2 à 3 semaines sont utilisés 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. Dans l'ensemble, cet outil est bien repéré par les résidents. Ils consultent régulièrement ces plannings, savent les lire et s'y inscrire.

L'équipe veille toujours à ne pas être dans de l'occupationnel ou activisme, en proposant à une fréquence raisonnable des temps collectifs, afin que les résidents puissent investir d'autres projets que ceux de la résidence accueil. Chaque semaine, l'équipe propose en moyenne une sortie ou activité et ouvre la salle de convivialité plusieurs après-midis.

En 2018, les temps collectifs ont été dans l'ensemble maintenus à la fréquence programmée.

Les temps collectifs (cf tableau pages suivantes)

L'atelier cuisine :

Il a eu lieu une à deux fois par mois, en alternance avec des petits déjeuners.

Durant cet atelier, nous échangeons 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 manger avec l'équipe et réciproquement.

Les petits déjeuners : Demande constante de la part des résidents. L'ambiance y est généralement bonne. Ce temps est programmé à la suite du week-end, ce qui génère des échanges sur les temps collectifs de la semaine à venir. 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.

Repas collectifs : Les résidents s'inscrivent volontiers à ces temps qui sont toujours de bons moments de partage et de plaisir. Ces événements sont fédérateurs et contribuent à la dynamique de groupe.

Atelier « bien-être » : Cet atelier a été programmé par l'équipe mais les résidents se sont très peu inscrits. De ce fait, l'équipe a réajusté en proposant un atelier relaxation. Les résidents s'en sont largement saisis. Afin d'en faire profiter un maximum de résidents, ce temps a été ouvert au pôle hébergement, favorisant ainsi les échanges.

En parallèle, une socio-esthéticienne est intervenue environ tous les 2 mois jusqu'à l'été 2018. Elle anime à la fois un temps collectif autour d'activités sur les couleurs par exemple, et des temps individuels autour de massages, soin de beauté, bien être. Au fil des mois, les inscriptions se sont faites moins nombreuses, amenant l'équipe à se questionner

sur le maintien de l'activité ; en parallèle la socio-esthéticienne a cessé son activité professionnelle, mettant fin à ce temps.

La salle de convivialité : Elle est ouverte de 14h à 16h, selon les sorties et activités proposées. L'ambiance y est conviviale mais manque de dynamisme. Certains se saisissent parfois des jeux de sociétés mis à disposition.

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.

Force est de constater que les temps collectifs prennent forme plus facilement avec la présence de l'équipe. Du fait de leur pathologie, 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.

Réunion des locataires : 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 résidents, des 3 intervenants et du chef de service. Cette réunion dure une heure pour des raisons d'attention limitée pour les résidents et ainsi favoriser la richesse des échanges.

L'équipe est dans le même constat que l'année précédente : les résidents sont « consommateurs » d'activités et de sorties, s'inscrivant au dernier moment ou le jour même, avec parfois nécessité de sollicitations. Afin de les placer dans une démarche plus dynamique, nous utilisons cette réunion tant pour faire le point sur la vie du collectif que pour programmer ensemble les sorties et activités des semaines à venir.

Le groupe ayant été assez stable en 2018, il a permis à beaucoup de résidents de s'y exprimer avec aisance. Nous avons mis en place un tour de table pour commencer chaque réunion : nous offrons ainsi la possibilité à chaque résident de s'exprimer sur la vie à la résidence ainsi que sur ses envies de sorties et d'activités. 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.

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 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 (spectacles...). 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 groupe d'entraide mutuel.

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 logement. La finalité a été la participation à une randonnée organisée sur le département.

	OBJECTIFS	ACTIONS	MOYENS
Atelier cuisine	<ul style="list-style-type: none"> - Travail autour de l'hygiène - Savoir s'organiser - Responsabiliser le résident/favoriser la confiance en soi - 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"> - Rappeler les règles de bases: se laver les mains avant d'entrer dans la cuisine, en sortant des toilettes, après avoir fumé, ne pas goûter les aliments - Aider le résident à organiser son plan de travail - Nommer les étapes à entreprendre - Respecter le savoir faire du résident - Donner des responsabilités - Favoriser la prise d'initiatives - Valoriser le résident dans sa tâche - Elaborer des menus simples et faciles à reproduire - Favoriser le « fait maison » - Varier les menus - Découvrir de nouveaux aliments - Travailler la présentation - Créer un climat détendu et convivial 	<ul style="list-style-type: none"> - Activité en petit groupe : deux résidents à chaque atelier - fréquence : une fois par mois - Prévoir un budget maximum pour les repas - Participation des résidents : 2 euros.
Sortie cinéma	<ul style="list-style-type: none"> - La socialisation - Savoir se repérer dans l'espace et le temps - Ramener le résident à la réalité - Amener le résident à s'approprier ce type de sortie lors des week-ends ou soirée 	<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 - Suivi de l'actualité - Utilisation de moyens de communication divers : journaux, Internet, téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence : tous les 3 mois - Coût: 5.60 euros/séance (participation résident : 2.80 euros)
Sortie bowling	<ul style="list-style-type: none"> - La socialisation - Partager un moment convivial -Participer à un jeu en groupe 	<ul style="list-style-type: none"> - Travail autour du comportement - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'activités ponctuelles et régulières - Ouverture de la salle quotidiennement 	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage des activités prévues

	<ul style="list-style-type: none"> - Sortir la personne de son isolement 	<ul style="list-style-type: none"> - 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, participation financière, entretien de la salle - Favoriser les liens, les échanges entre les résidents - Mise en place d'activités extérieures - Solliciter le résident : lors des VAD, appeler par téléphone 	
Activités extérieures <i>(Sortie à la mer, pique nique, pétanque, exposition, marchés de Noël...)</i>	<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...)
Repas collectifs <i>Les repas d'anniversaires, à thèmes</i>	<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

Les petits déjeuners	<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
Journées inter-structure	<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 Noël, Olympiades au mois de juin...) - Location de salle
Atelier bien-être / RELAXATION	<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><i>SPORT adapté</i> <i>- Randonnée</i></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
---	--	--	--

❖ Mini-séjour

Cette année, à la demande des résidents, le mini-séjour s'est déroulé sur 3 jours à Theix, à proximité de Vannes. 9 résidents ont participé à ce séjour accompagné des 3 membres de l'équipe. Les participants au mini-séjour ont financé une partie du séjour, en fonction des choix qu'ils avaient fait : 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 en camping, ce qui a généré une implication des résidents au quotidien (repas, entretien des locations). La promiscuité due aux chambres de mobil-home a été régulièrement abordée.

Les résidents ont souhaité visiter Vannes, faire du char à voile, faire le marché et le tour en train touristique, faire une balade en bateau, manger au restaurant et prendre un pot en terrasse.

Le bilan de ce mini-séjour a été très positif. Il a été apprécié par les résidents, a permis à l'équipe d'avoir un regard différent sur les résidents.

❖ La participation aux activités

<i>Activités</i>	<i>Nombre de séances</i>	<i>Moyenne participants/séance</i>
Salle de convivialité	142	7
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

➤ Le réseau partenarial

🏠 Avec le CHS

Le CHS de Blain est notre principal partenaire. 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 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 (Animateurs vie sociale, référente sociale et chef de service) et celles du CMP de secteur (Infirmier 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 travailler notre partenariat auprès de ces personnes et de proposer des orientations au niveau du suivi tant social que sanitaire. 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, informations indispensables pour comprendre les situations de handicap des personnes et proposer des accompagnements individuels ou collectifs adaptés.

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
- les mairies
- 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 tous les jours 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 la situation des usagers, 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).

- Le Groupe d'entraide Mutuelle : l'Association « La Main Ouverte » a été reconnue GEM en décembre 2013. Des résidents de la Résidence Accueil, et également des autres établissements de l'association, Maison Relais et Hébergement Accompagné, sont impliqués au sein du GEM.

Deux résidents de la Résidence Accueil s'y rendent très régulièrement.

Chaque mois, le planning du GEM est affiché à la résidence.

Les locaux du GEM se trouvent à proximité de la résidence, 2 min à pied, facilitant son accès aux résidents.

Conclusion

Les évènements de cette année, mouvements du personnel et également disponibilité de deux logements sur la résidence accueil, ont entraîné une nouvelle dynamique au sein du groupe. Toutefois, nous continuons d'observer trois « catégories » de résidents au sein de l'établissement :

Ceux qui font face aux conséquences d'un vieillissement de plus en plus prégnant et handicapant ; il faut donc ajuster les propositions d'accompagnement et d'activités... fonction de l'évolution de leurs capacités,

Les plus autonomes qui souhaitent s'inscrire dans une insertion sociale et/ou professionnelle, mais qui nécessitent tout de même d'être soutenus et guidés dans leurs démarches,

Et les plus vulnérables qui sont généralement les plus en retrait, qui nécessitent d'être soutenus dans la réalisation des actes du quotidien et d'être parfois « protégés » des éléments extérieurs à l'établissement.

L'accompagnement des projets individuels a donc une place majeure et tend à soulever des questions d'organisation de la résidence accueil : réflexion en cours autour de la mise à jour du règlement de fonctionnement ;

La nouvelle dynamique née au cours de cette année 2018 a permis l'émergence de différents projets : Reconnexion et approche de son corps par le sport, projet de visite d'établissements pour personnes âgées, engagement dans l'accompagnement global de Pôle Emploi, Mini-séjour collectif avec programme et hébergement à la carte ... Ces démarches apportent déjà quelques réponses aux questions soulevées par l'évolution et la répartition de la typologie du public : Comment répondre au mieux aux besoins de chacun ? ; Comment accompagner un résident dans la recherche d'un autre habitat lorsque la résidence accueil ne répond plus à ses attentes et/ou besoins ?

L'année 2019 va s'inscrire dans la poursuite de cette dynamique avec :

- la pérennisation des nouvelles activités sport adapté et relaxation,
- la mobilisation de l'équipe quant à la mise en œuvre de bilan annuel individualisé,
- la réflexion avec les résidents sur l'élaboration du nouveau bâtiment de la résidence suite à la réponse favorable d'extension de 5 places reçue fin 2018.

Objectifs à venir :

❖ Objectifs à court terme

- Continuer les activités régulières en respectant les souhaits des résidents.
- Maintenir le lien avec nos partenaires privilégiés (CMP, CCAS et Organismes tutélares).
- Préparer le mini-séjour en étroite collaboration avec les résidents.
- Mettre en place des bilans annuels individuels

❖ Objectifs à moyen terme

- Accompagner les usagers vers les associations locales (activités culturelles et sportives) et vers le GEM.
- Développer le partenariat avec les services spécialisés en gérontologie (CLIC, EHPAD, Foyer-logement, CARSAT, service de gérontopsy...)
- Solliciter les bénévoles de l'association pour intervenir à la résidence accueil afin d'offrir aux résidents la possibilité de créer du lien avec d'autres personnes que les professionnels, avec d'autres supports (type musique, art) ; pas les mêmes enjeux.
- Réfléchir à la mise en œuvre avec les résidents du projet d'extension de la Résidence Accueil à Savenay et de l'ouverture de la résidence accueil à Châteaubriant

❖ Objectifs à long terme

- Evaluation et réécriture du projet de service
- Mise en place d'outils d'évaluation, en lien avec la perte d'autonomie par exemple.

E) 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.

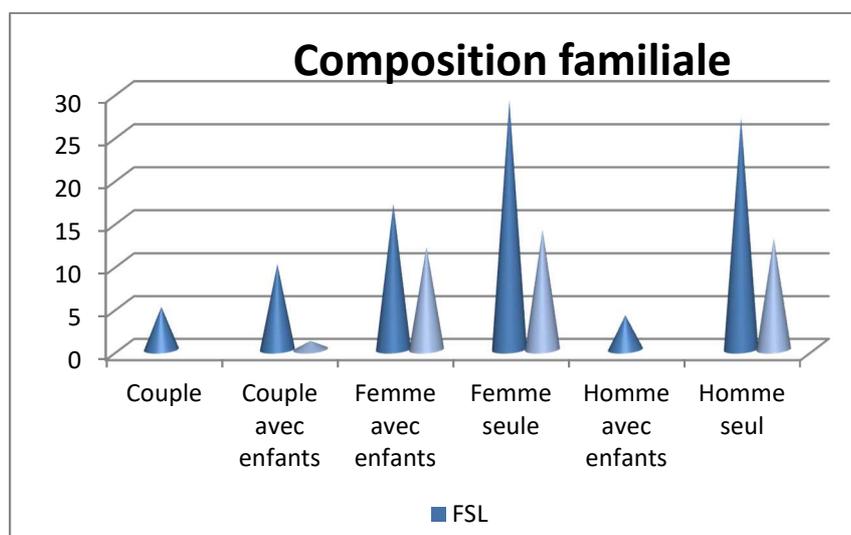
En 2018, nous avons accompagné 92 ménages en FSL et 40 en RSA.

Typologie des ménages accompagnés en ALI

➤ Composition familiale et âge

Composition familiale	FSL	RSA
Couple	5	
Couple avec enfants	10	1
Femme avec enfants	17	12
Femme seule	29	14
Homme avec enfants	4	
Homme seul	27	13
Total général	92	40

Nombre d'enfants	FSL	RSA
1	9	6
2	15	8
3	4	1
4	3	
5	1	1
Sans enfants	60	24
Total général	92	40



Cette année, nous avons accompagné en majorité des femmes et hommes seuls en FSL. En RSA, le public se partage de manière équitable entre les femmes et hommes seuls et les femmes avec enfants.

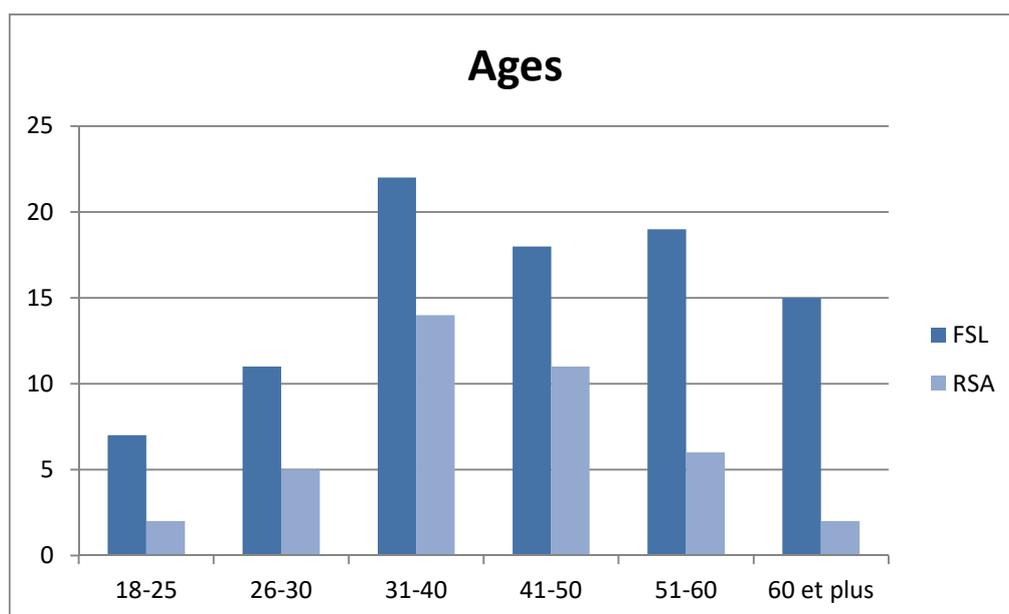
Nous remarquons une nette diminution du nombre de mesures réalisées en RSA. En effet, en 2017, nous avons accompagné 58 ménages RSA pour 40 en 2018, soit une diminution d'environ 30%.

Nous notons que la baisse des couples avec enfants en RSA se confirme cette année : ils représentaient 8% en 2017 contre 2,5% en 2018.

Ages	FSL	RSA
18-25	7	2
26-30	11	5
31-40	22	14
41-50	18	11
51-60	19	6
60 et plus	15	2
Total général	92	40

En FSL, nous notons que la diminution de la tranche d'âge 41-50 ans se poursuit en 2018. Nous remarquons que les jeunes de 18-25 ans sont moins représentés que l'année dernière contrairement aux 26-30 ans.

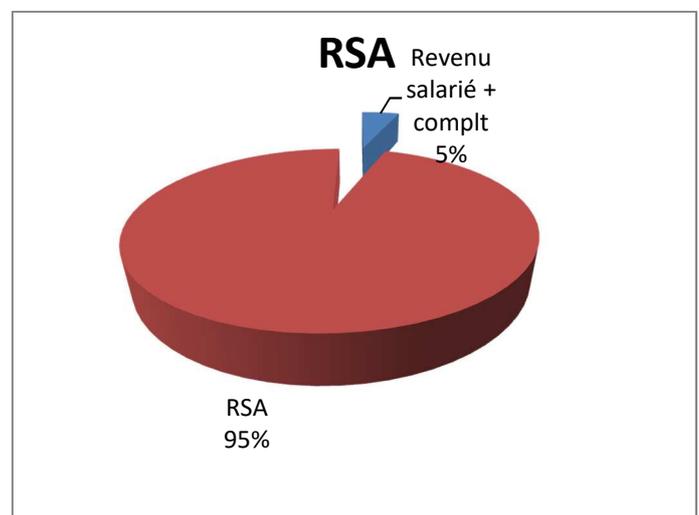
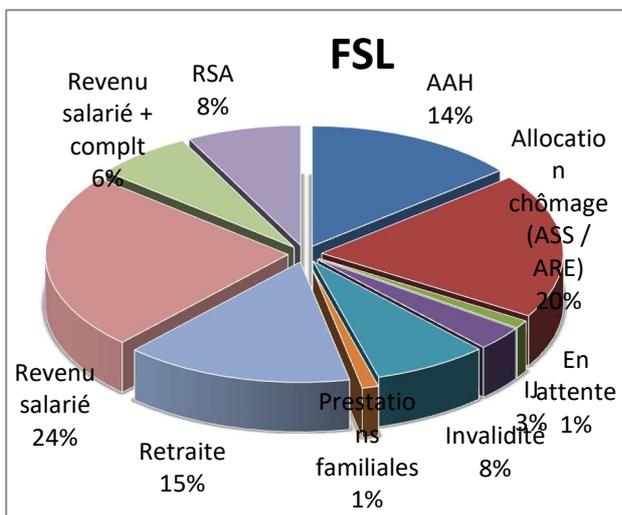
En RSA, nous remarquons une forte augmentation de la tranche 31-40 ans : 27% en 2017 contre 35% en 2018. Nous notons également une diminution des 18-30 ans qui représentaient 25% des personnes accompagnées en 2017 alors qu'ils ne représentent plus que 17% en 2018.



➤ Situation professionnelle et financière des ménages

Situations professionnelles	FSL	RSA
Arrêt maladie	3	
Demandeur emploi inscrit à PE	13	
Emploi précaire (intérim / CDD / contrat de qualification / emploi aidé)	19	4
Emploi stable (CDI)	9	1
Retraité	14	
Sans emploi	34	35
Total général	92	40

Ressources	FSL	RSA
AAH	13	
Allocation chômage (ASS / ARE)	18	
En attente	1	
IJ	3	
Invalidité	7	
Prestations familiales	1	
Retraite	14	
Revenu salarié	22	
Revenu salarié + complément RSA	6	2
RSA	7	38
Total général	92	40

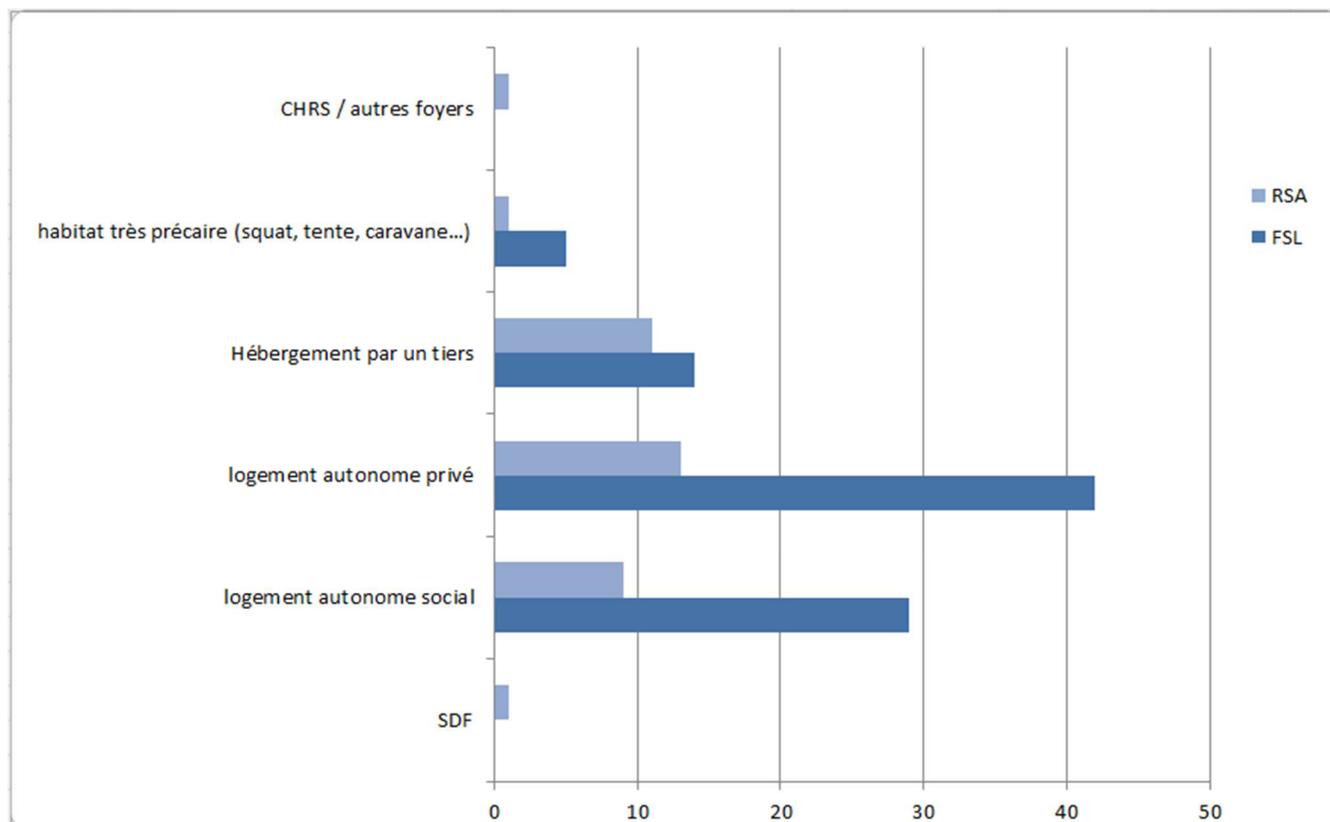


Au niveau professionnel, comme les années précédentes, la majorité des personnes accompagnées tant dans le cadre du FSL que du RSA, sont sans emploi.

Pour les ménages accompagnés en FSL, nous notons la poursuite de l'augmentation du nombre de personnes bénéficiant des allocations chômage et la diminution du nombre de personnes percevant une pension d'invalidité.

➤ Type d'habitat en début de mesure

Type d'habitat	FSL	RSA
SDF		1
logement autonome social	29	9
logement autonome privé	43	15
Hébergement par un tiers	14	12
habitat très précaire (squat, tente, caravane...)	5	1
CHRS / autres foyers		1
CHS		1
Hôpital	1	
Total général	92	40



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. Nous constatons cette année une différence pour les bénéficiaires du RSA, 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, elles représentent 30% cette année contre 12% l'année dernière.

Bilan de nos actions auprès des ménages accompagnés en 2018

➤ 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.

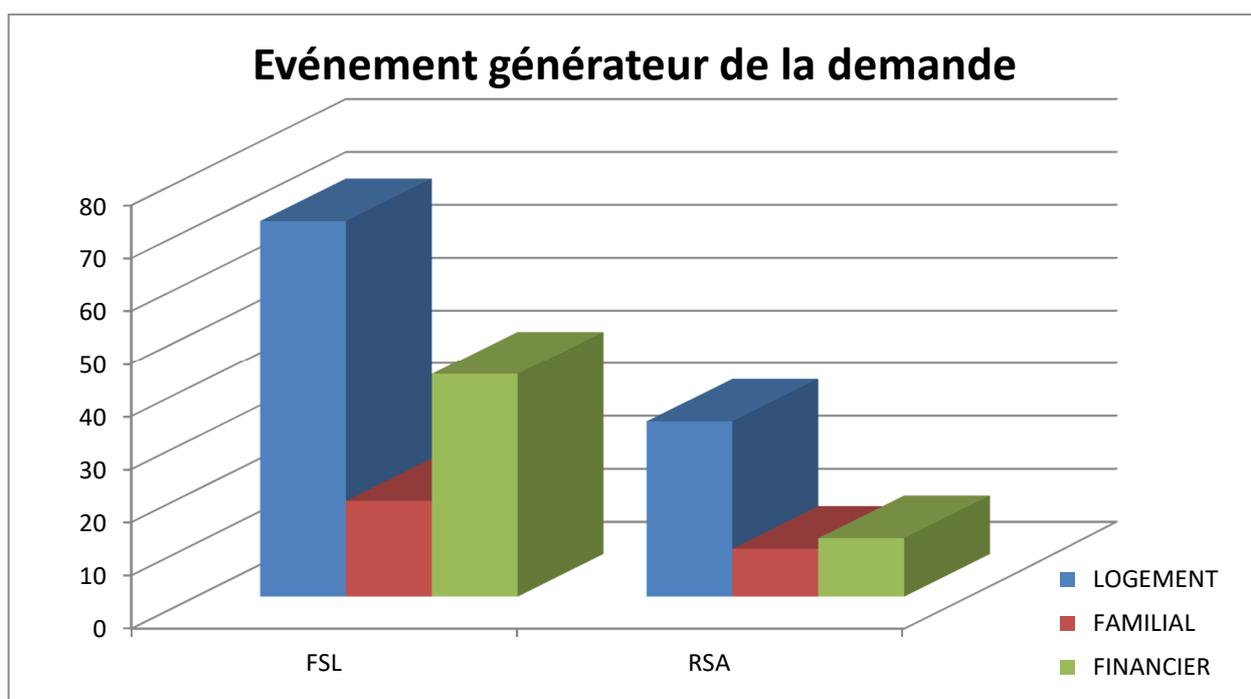
A l'ouverture des dossiers, nous prenons contact avec l'assistante sociale de secteur pour fixer une rencontre tripartite avec le ménage. Lors de cette première rencontre, nous rappelons l'objet de la mesure ALI et fixons les premiers objectifs de travail en fonction des souhaits et des besoins du ménage.

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

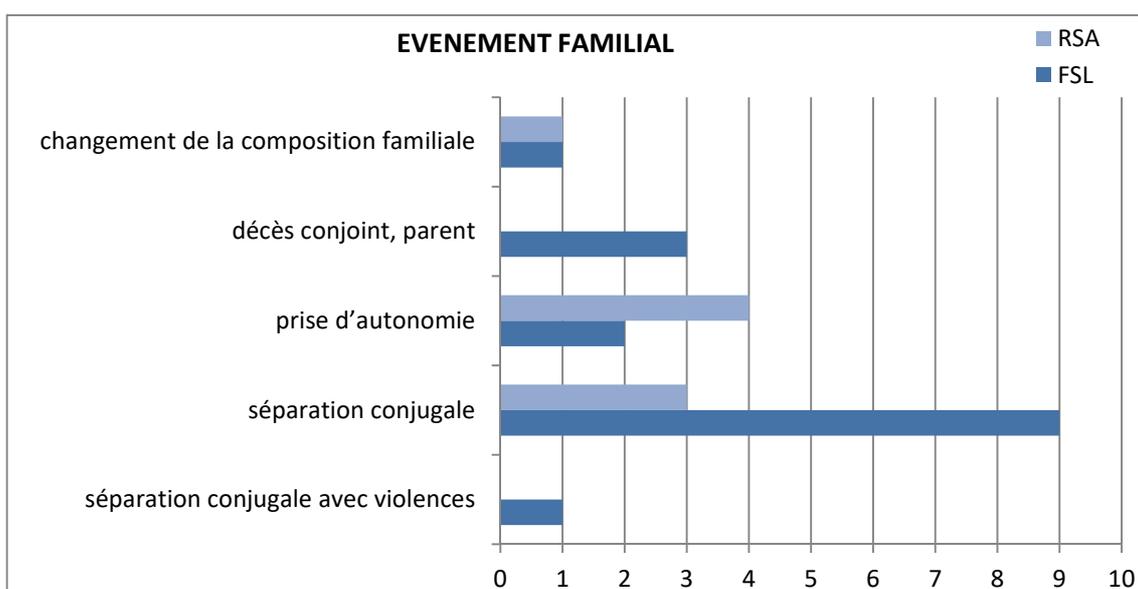
➤ **Les principales problématiques de la mesure ALI**

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.

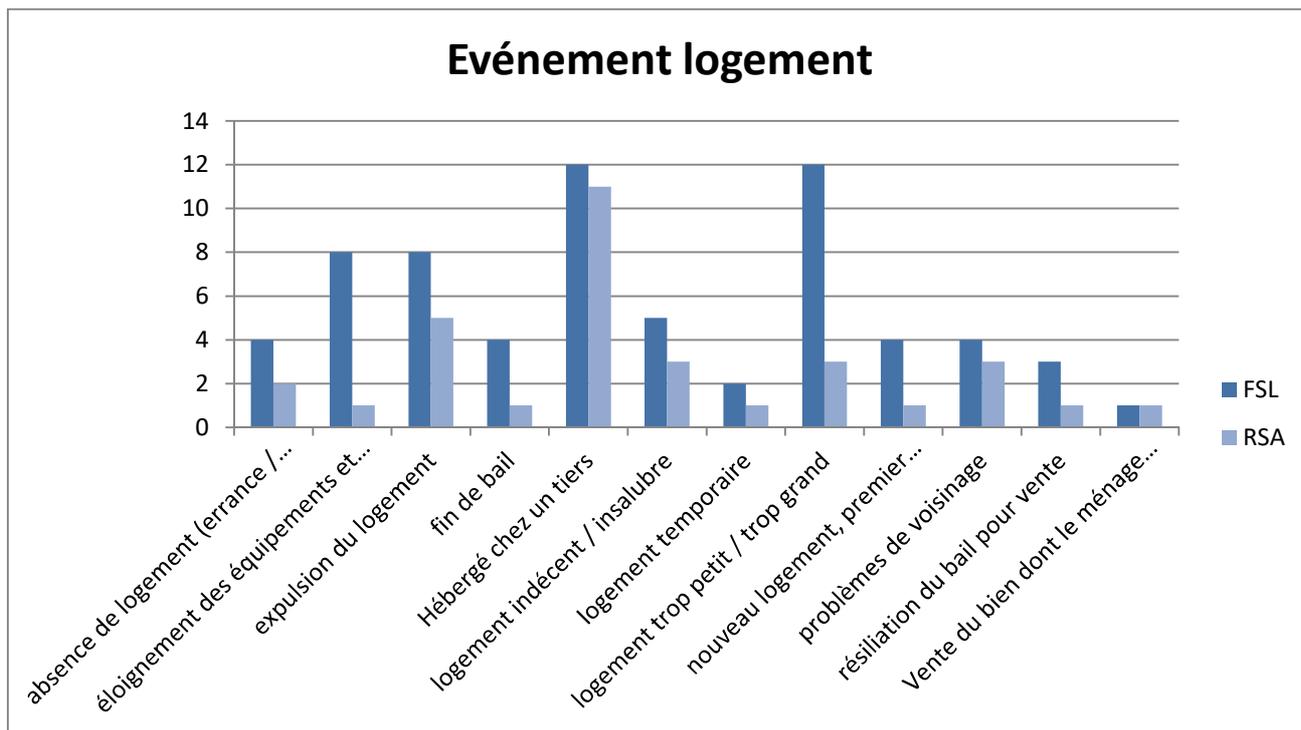
Nous notons cette année une importante augmentation des demandes ayant pour objectif la recherche d'un logement tant en FSL qu'en RSA.



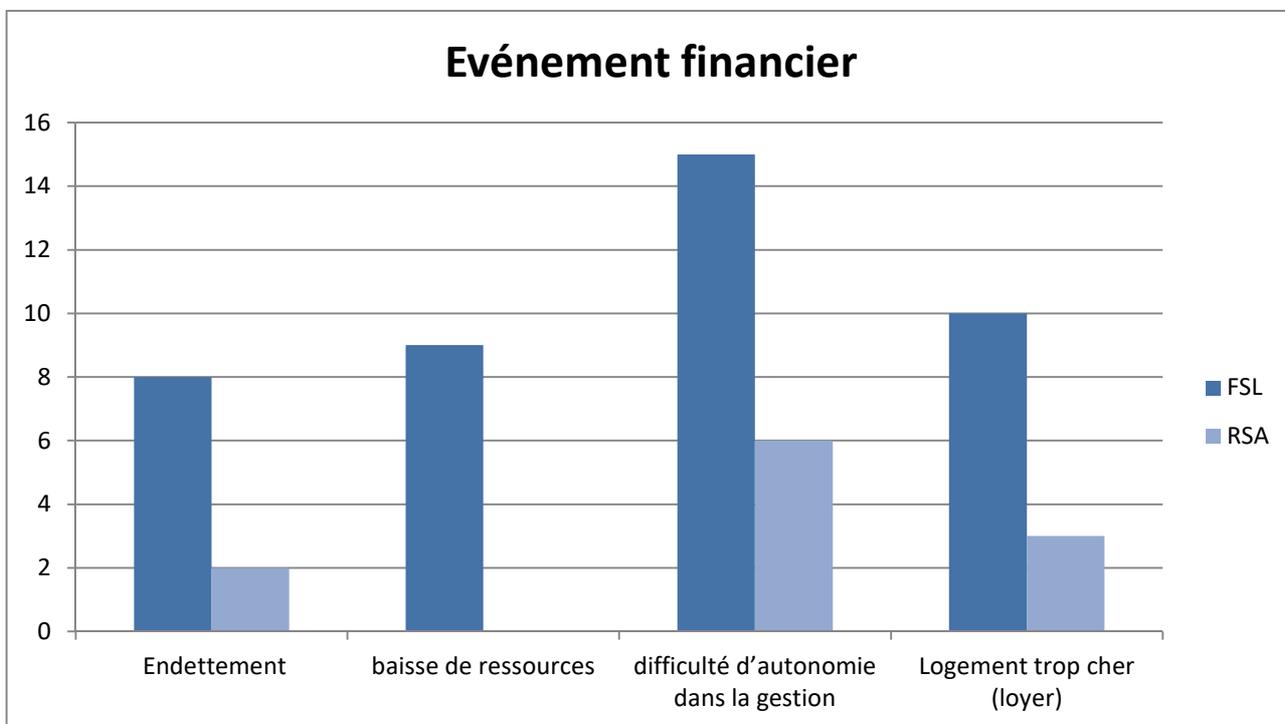
Comme les années précédentes, en FSL et en RSA, nous pouvons observer que le logement est l'événement générateur principal de la demande. Nous notons cependant que malgré une sollicitation autour du logement, les autres problématiques font toujours parties intégrantes de l'accompagnement.



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. Pour les mesures RSA, c'est la prise d'autonomie qui prédomine.

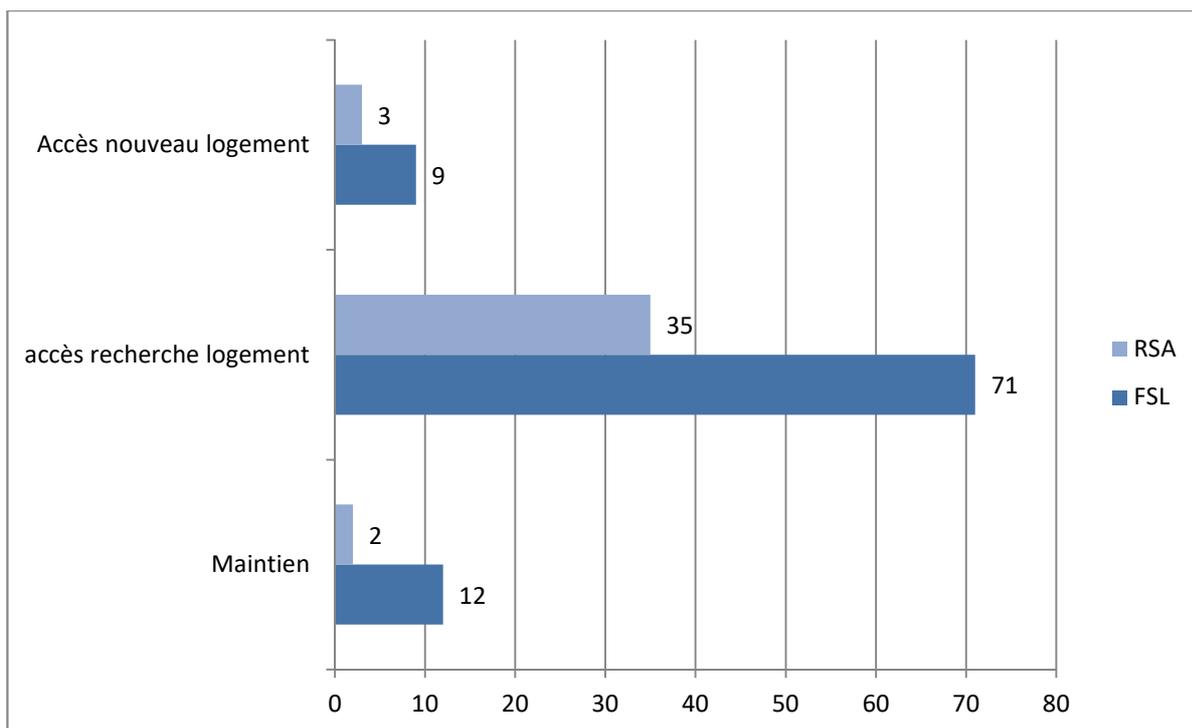


Comme l'année précédente, l'hébergement chez un tiers et la taille du logement sont les événements majoritaires amenant la réalisation d'une demande d'ALI en FSL suivi de l'éloignement des équipements et l'expulsion locative. Nous remarquons qu'en RSA, l'hébergement chez un tiers prédomine et donc la volonté de prise d'autonomie relevée ci-dessus.



Cette année, pour le FSL comme pour le RSA, nous constatons que les difficultés d'autonomie dans la gestion sont la principale raison qui amène une demande de mesure ALI.

➤ 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.

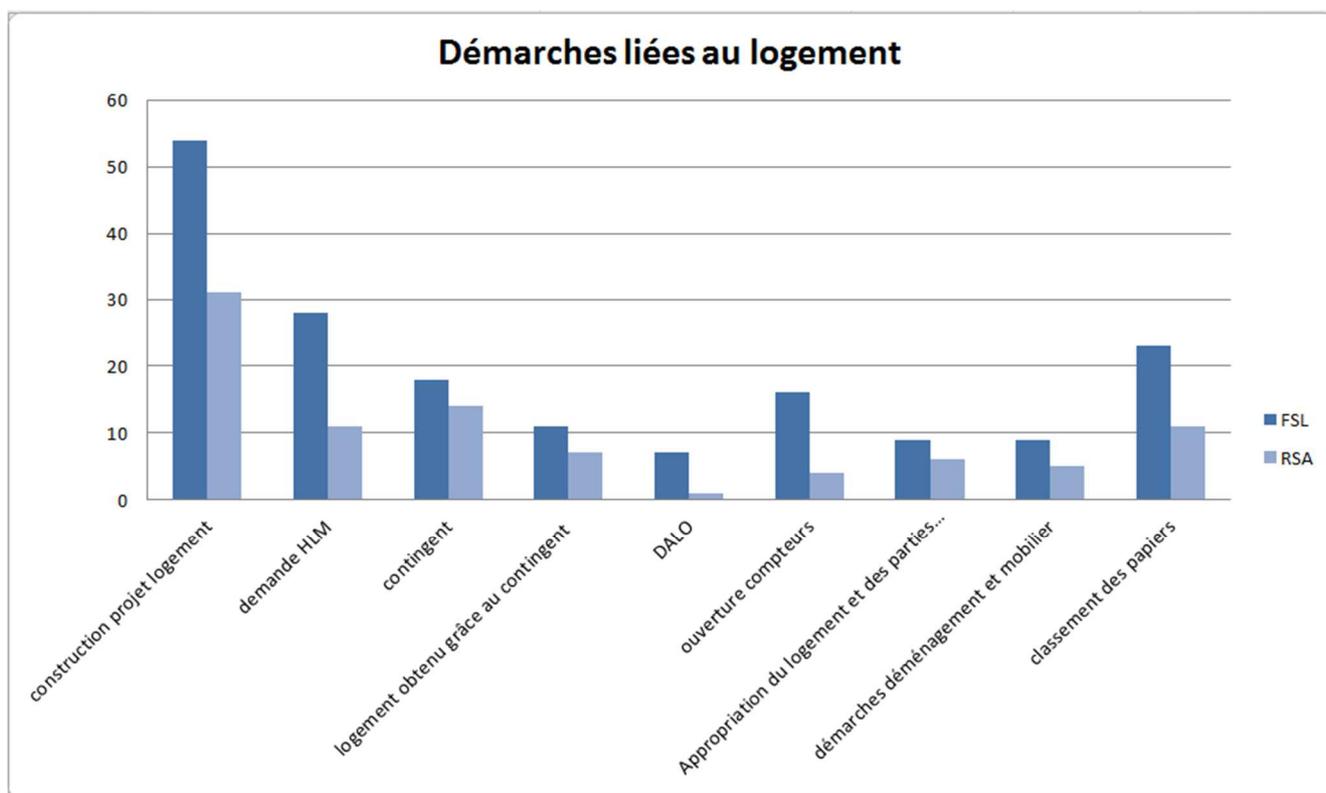
Nous sommes également confrontés à des ménages rencontrant des problèmes de mobilité. Leur recherche s'oriente alors principalement dans un bourg où se trouvent des transports en commun et des services, afin d'être le plus autonome possible. Dans ce type de recherche, nous devons faire face à deux obstacles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

- 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.

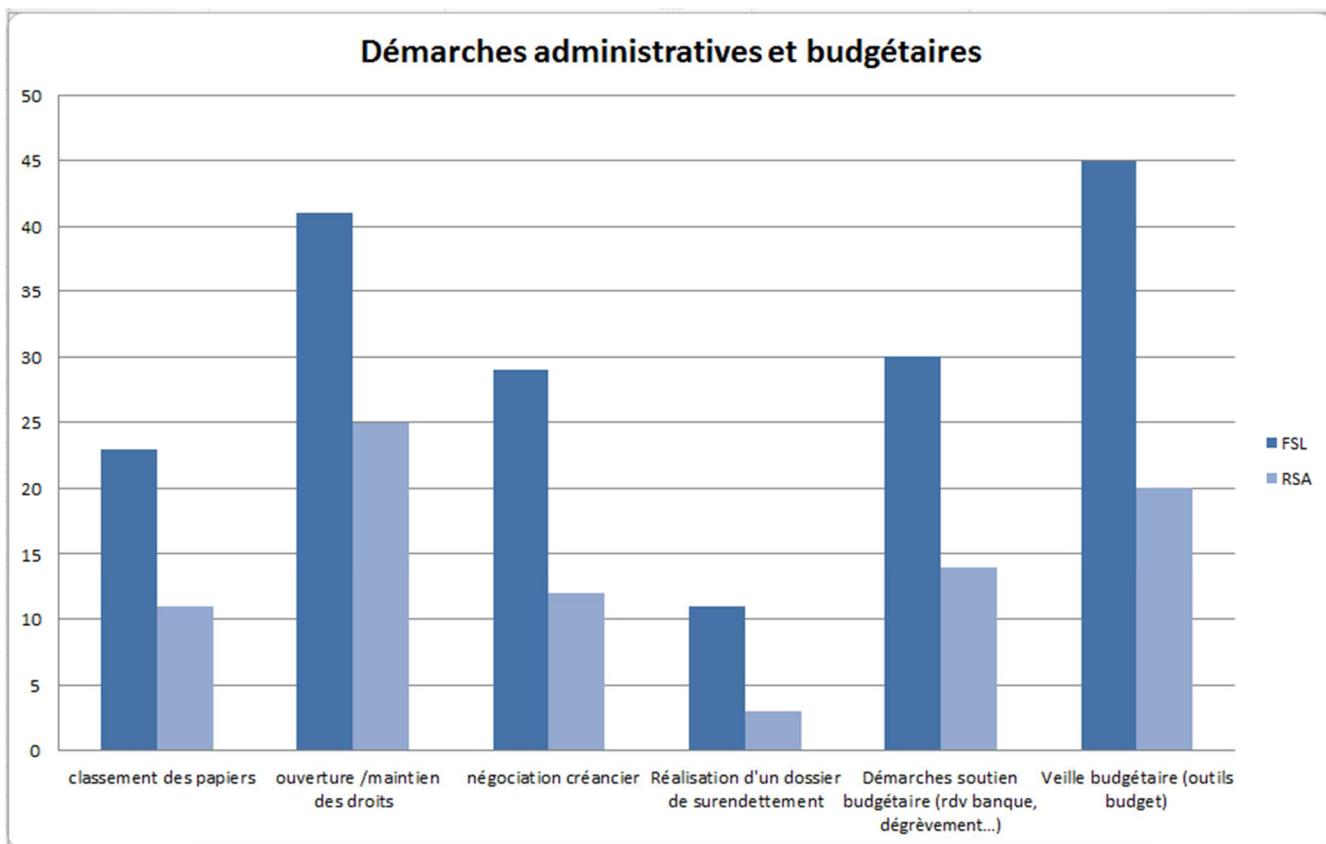
La médiation auprès des organismes et bailleurs

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 2018, nous avons assuré un rôle de médiateur auprès de 36 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.

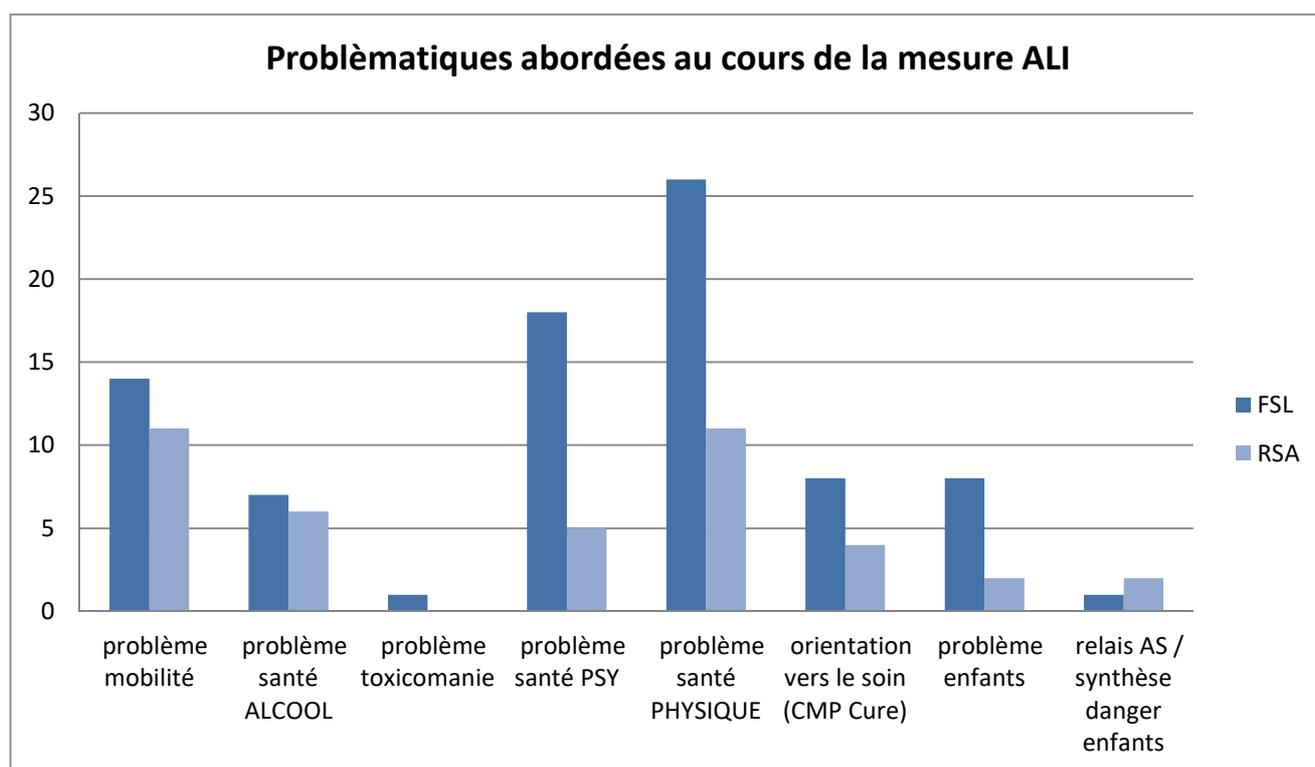
Si le ménage n'est pas en mesure d'assurer seul à long terme sa gestion administrative et financière, nous pouvons travailler avec lui la possibilité de faire une demande de mesure de protection ou de MASP en lien avec l'assistante sociale de secteur.

Nous sommes aussi amenés à constituer des dossiers de surendettement. 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.

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'interpeller les professionnels de la protection de l'enfance pour certaines situations.

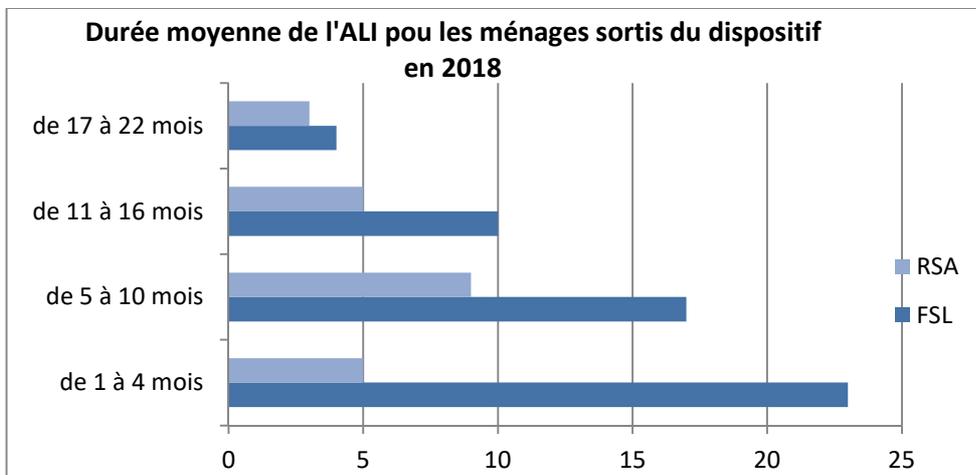
Données sur les ménages ayant quitté le dispositif en 2018

Parmi les 79 mesures ALI (58 FSL, 21 RSA) qui ont pris fin au cours de cette année 2018 :

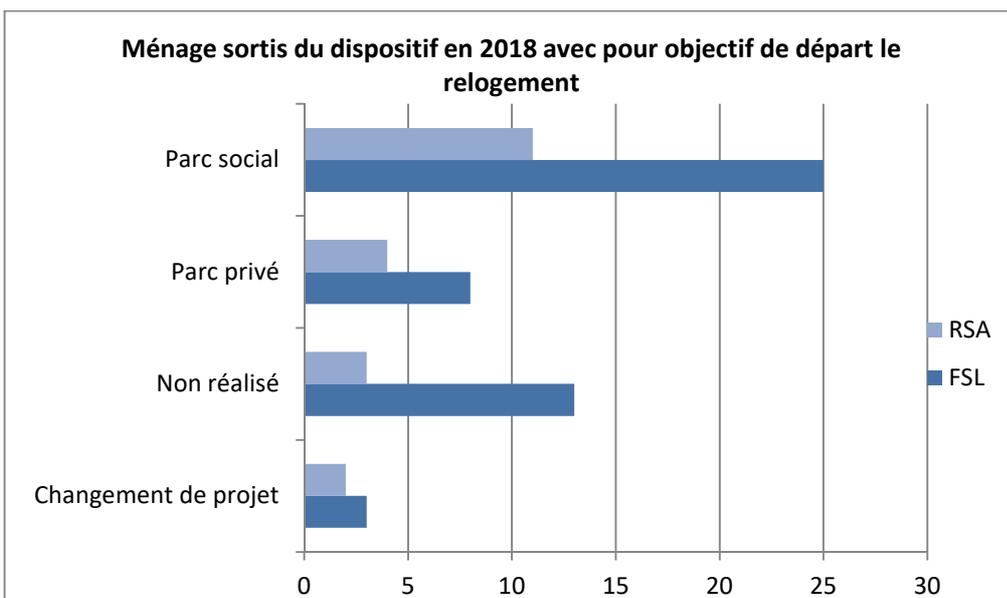
- 63 avaient pour objectif principal la recherche d'un logement ou d'un hébergement adapté (45 FSL et 18 RSA)
- 8 avaient pour objectif principal d'accompagner le ménage dans son accès au sein d'un nouveau logement (7 FSL et 1 RSA)
- 8 avaient pour objectif principal de se maintenir dans le logement (6 FSL et 2 RSA)

Comme l'année précédente, nous observons une proportion plus importante de mesures ayant pour objet d'accompagner les ménages dans la recherche d'un logement (80% de la totalité en 2018 contre 66% en 2017). L'objectif visant le maintien dans le logement représente quant à lui 10% des mesures, contre 14% en 2017.

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 les 3/4 des accompagnements FSL et les 2/3 des accompagnements 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%).



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.

En ce qui concerne le service ALI, les intervenants sociaux se concentrent principalement sur l'accès et le maintien dans le logement en tenant compte des différentes problématiques rencontrées par le ménage, et en restant vigilants à ne pas intervenir à la place de toute autre forme d'action sociale. Nous traitons les problèmes qui relèvent de nos compétences, et passons le relais à toute autre forme de partenariat spécialisé quand il s'agit de traiter certaines difficultés spécifiques.

A travers cette dynamique, nous participons avec les différents acteurs du social, du médico-social et du sanitaire à la mise en place de diverses réponses articulées à destination de l'utilisateur afin d'éviter les ruptures de parcours.

Intervenant sur un territoire géographique aux indicateurs de précarité et de suicide les plus mauvais du département, nos objectifs sont pour 2019 :

- de continuer à développer de nouvelles formes de partenariat afin de pouvoir répondre aux besoins et aux attentes des ménages les plus en difficultés, et plus particulièrement à ceux qui sont en situation de précarité financière et en souffrance psychique,
- d'augmenter notre activité et ainsi parer la baisse importante du nombre de mesures réalisées ces deux dernières années suite à la diminution des attributions ALI adressées par le département.

F) 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 2018, notre association a **géré 19 logements en sous-location** et a accompagné **8 ménages** dans le cadre de la mesure ALI sous location, dont **2 nouvelles mesures**. En 2018, il y avait davantage de logements sous-loués dans le parc public (14) que dans le parc privé (5). L'ensemble des ménages accompagnés durant l'année occupait un logement dans le parc social.

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.

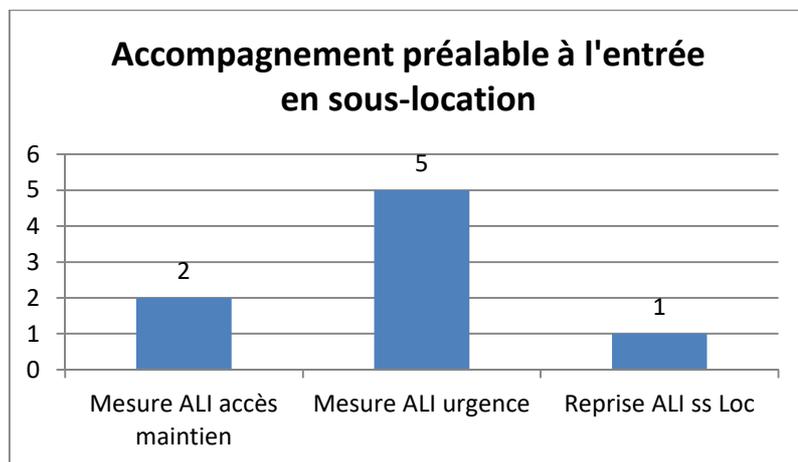
Depuis quelques années, le nombre de ménages accompagnés en ALI sous-location diminue (11 en 2016, 9 en 2017 et 8 en 2018). Les deux nouvelles entrées en sous-location, ont fait l'objet au préalable de mesures ALI (une ALI Urgence et une ALI accès/maintien).

Nous avons cette année élaboré un outil « support » en vue de la commission sous-location de notre Association. Ce document, complété avec les ménages, permet de les associer et de mieux définir les objectifs de travail.

En parallèle de l'exercice des mesures ALI sous-location, le service consacre toujours du temps à accompagner des ménages sous-locataires « de longues dates » vers du logement de droit commun ou un glissement de bail alors qu'ils ne bénéficient plus de mesure ALI (**11 ménages**).

Au vu de l'augmentation des dettes de loyer en sous-location, nous avons depuis 2012 donné priorité à la gestion des « anciens » dossiers et avons dû revoir nos critères d'accueil en sous-location.

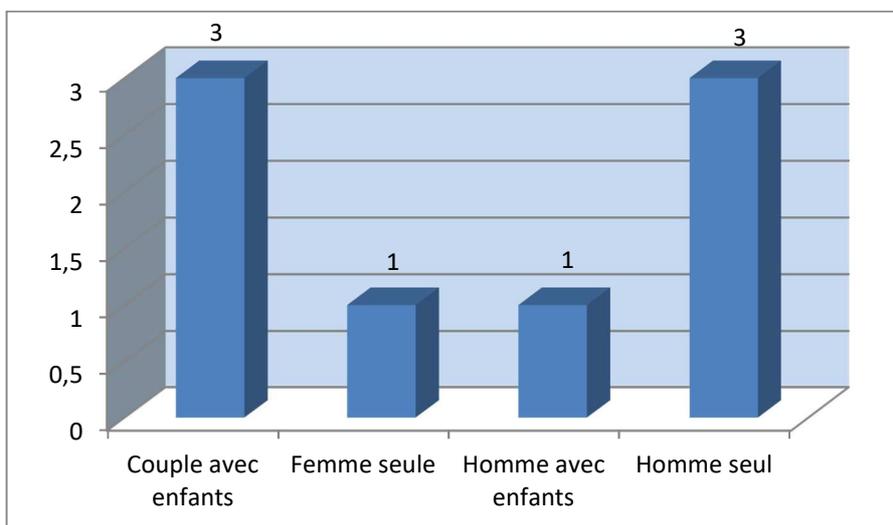
Nous avons entre autres mis en place une procédure de prévention des impayés de loyer (service Accompagnement en lien avec le service Gestion) afin de privilégier la finalité du glissement de bail ou une sortie positive.



Typologie des ménages

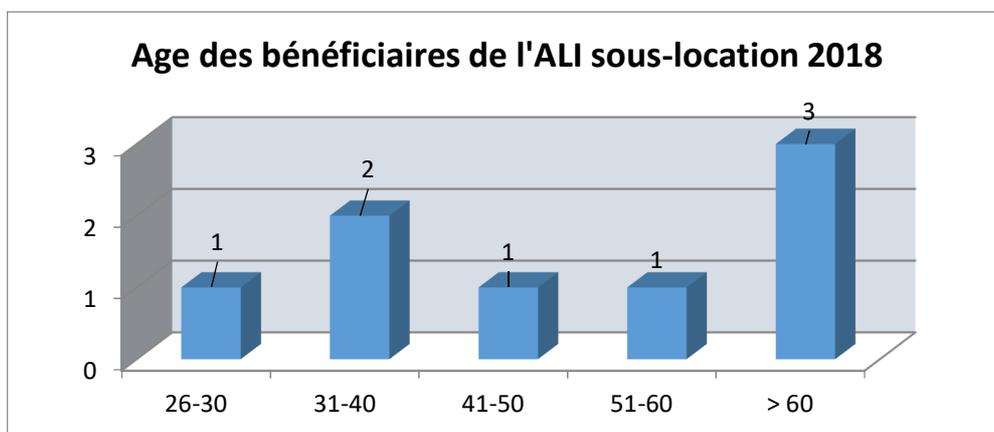
➤ Situation familiale

En 2018, nous avons accompagné trois couples avec enfants contre un seul en 2017. Il s'agit des deux nouveaux ménages accueillis en 2018. Les autres catégories restent homogènes par rapport aux années passées.



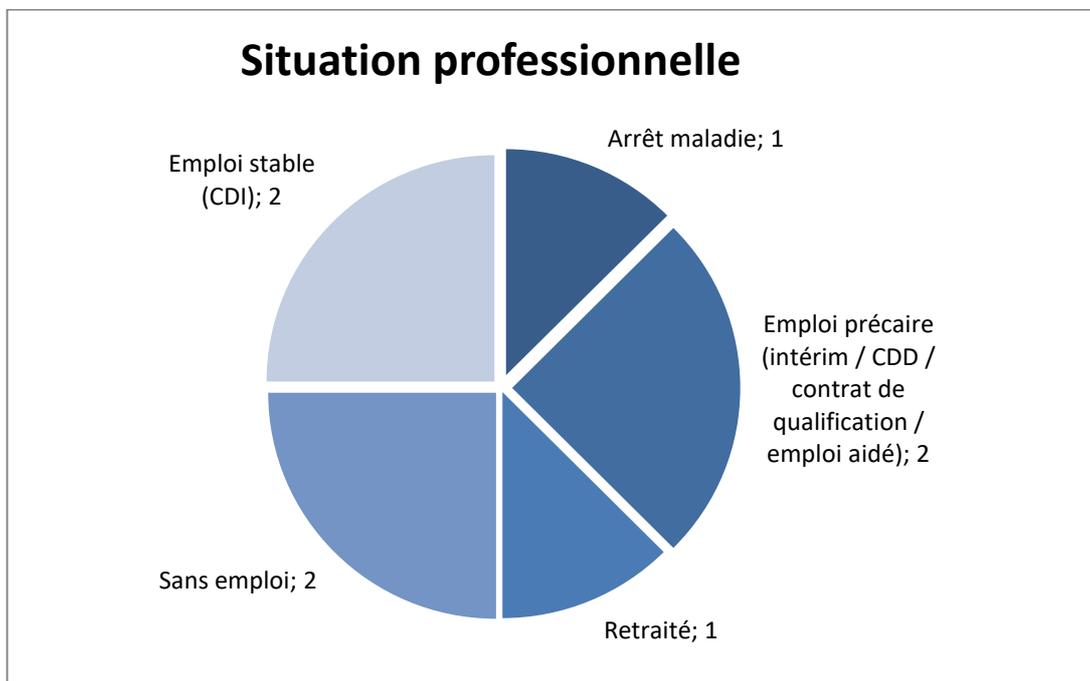
➤ Ages

Cette année, nous constatons une augmentation des ménages âgés de 60 en plus (3 en 2018 contre 1 en 2017).



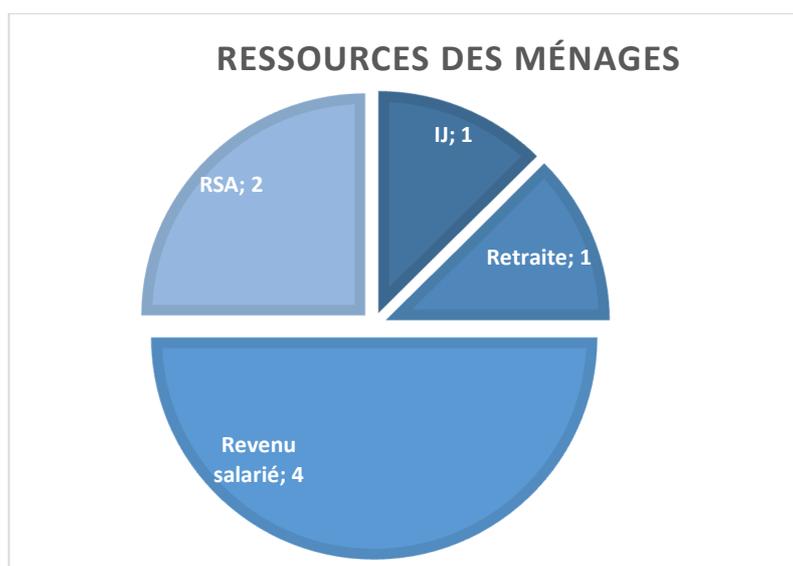
➤ Emploi formation

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. Pour la première année depuis 2014, nous avons accompagné deux ménages avec un emploi stable.

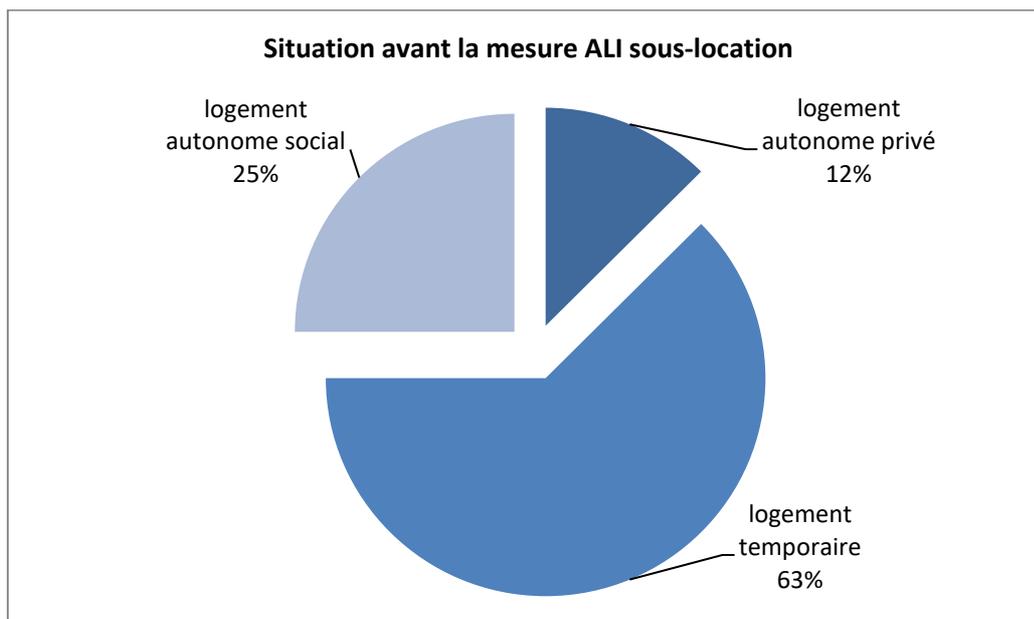


➤ Ressources principales

Les ressources principales des ménages suivis dans le cadre de l'ALI sous-location sont partagées, contrairement à l'année dernière où le RSA était le revenu majoritaire. 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 notamment 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...).

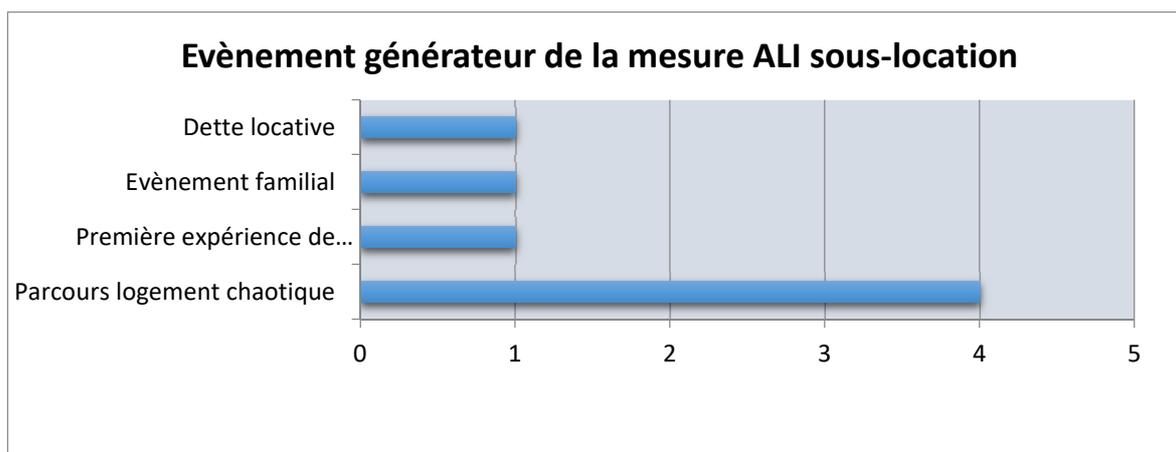


➤ Parcours logement



En 2018, nous observons, pour les ménages bénéficiaires d'un accompagnement en sous-location des parcours logement hétéroclites :

- **1 personne n'a pas pu se maintenir dans un logement de droit commun loué dans le parc privé** suite à des difficultés de gestion financière. Le logement était également trop petit et éloigné des équipements et services.
- **2 personnes étaient locataires d'un logement social.** Pour un ménage déjà en sous location, un relogement a été envisagé du fait de la survenue d'une problématique de santé. Un ménage, accompagné dans le cadre d'une mesure ALI accès/maintien, a été soutenu vers un relogement adapté à la nouvelle composition familiale.
- **5 personnes avaient bénéficié d'un accueil en logement temporaire via notre Association,** dont une personne n'ayant jamais eu d'expérience locative seule. Une autre présentait un parcours locatif insécurisant pour les futurs propriétaires auquel venait se cumuler une période d'incarcération d'un an.



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

La plupart des ménages a sollicité la mise en place d'un accompagnement à la gestion budgétaire et administrative.

Pour 6 ménages en sous-location sur 8, nous sommes intervenus auprès des créanciers afin de négocier des délais de paiement.

Nous avons soutenu 2 ménages dans la constitution et le dépôt d'un dossier de surendettement. Pour 6 ménages, nous avons assuré une veille et des démarches de soutien budgétaire (outils de gestion, demande de dégrèvement, rdv banque...).

Nous sommes amenés à réaliser des demandes d'aide financière. Nous avons sollicité 4 fois le FSL pour un accès et 1 fois pour une aide énergie. Nous avons fait appel à une caisse de retraite pour 1 ménage.

En 2018, les CCAS ont été sollicités pour 2 ménages pour des aides extra-légales (aide alimentaire, facture énergie,...).

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 7 ménages sur 8 autour de l'ouverture ou du maintien de leur droit : CMU, ACS, mutuelle, ARE, renouvellement ou dépôt de la demande HLM.

Pour 1 ménage, nous avons travaillé étroitement avec l'assistante sociale de secteur pour demander une mesure de protection.

➤ 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.). Pour certaines situations (impayés de loyer, dégradations du logement,...), nous sommes dans l'obligation de faire intervenir la Direction (courrier d'avertissement, rencontres organisées avec l'équipe encadrante au domicile ou dans nos locaux à Savenay,...).

Nous avons également été amenés cette année, à saisir le Conseil d'Administration de notre Association concernant d'importantes dettes locatives.

➤ 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

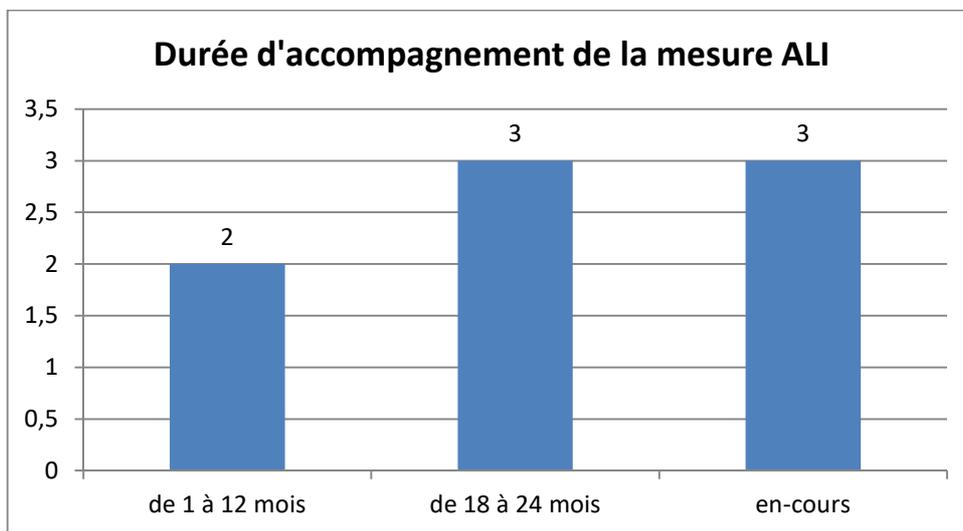
Parmi les 19 ménages bénéficiant d'un logement sous-loué sur l'ensemble de notre parc en 2018, 11 n'avaient pas de mesure d'accompagnement.

Sur ces 11 ménages, 3 sont sortis du dispositif en cours d'année. Un ménage a quitté le logement sous-loué et a été relogé, sans nous donner d'information sur son nouveau lieu de résidence. Un ménage a accédé à un logement du parc social mieux adapté à sa situation de santé. Un ménage a été relogé suite à une reprise du logement par le

propriétaire. Force est de constater la précarisation des ménages avec le départ pour 2 de ces 3 ménages en situation de dettes importantes envers l'association.

Sur les 8 ménages accompagnés au cours de cette année 2018, 3 sont sortis du dispositif sous-location. Deux personnes sont décédées. Un ménage a quitté le logement sous-loué et a changé de territoire.

Deux mesures ALI sous-location ont pris fin sans sortie du dispositif. Pour un ménage, le glissement de bail est envisagé pour le 1^{er} semestre 2019. Pour le second, la situation d'occupation du logement ne permet pas, actuellement, d'envisager le glissement du bail.



Conclusion

En 2018, nous avons sensiblement accompagné le même nombre de ménages en ALI sous-location que l'année précédente (9 en 2017, contre 8 cette année). Six étaient déjà mises en œuvre en 2017, et 2 ont été sollicitées au cours de l'année 2018.

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 constatons, à nouveau cette année, la précarisation du public accompagné en sous-location. Sur les 8 ménages bénéficiant d'une mesure ALI sous-location, 2 sont décédés. Nous déplorons également 2 sorties de ménages en sous-location hors ALI avec des dettes importantes et l'impossibilité de s'engager dans l'accompagnement proposé par la référente sociale-coordinatrice en charge du suivi des personnes en sous-location sans mesure d'accompagnement.

Cette précarisation du public induit un changement de positionnement de la part de l'association. Ainsi, nous travaillons à la relance du dispositif sous-location bail glissant de l'association. Cette réflexion et remobilisation implique l'ensemble associatif autour des situations complexes (2 ménages en 2018 avec une fin d'accompagnement ALI sous location sans sortie du dispositif). Après l'intervention conjointe de la gestion logement et de l'équipe d'accompagnement, puis de l'équipe de direction (chef de service et directeur), l'une de ses situations a pu être présentée au CA pour statuer sur la mise en œuvre d'une mesure d'expulsion. Aujourd'hui, cette démarche travaillée en partenariat avec l'huissier intervenu auprès du ménage pour la signification de la procédure a permis de renouer contact avec le ménage, mais également de stopper l'augmentation rapide de la dette.

L'objectif 2019 est donc de poursuivre ce travail de maillage dans l'intervention auprès de ménages, tout en appuyant sur la prévention avec la construction d'outils tels que le protocole impayé construit cette année, et en maintenant l'étroite collaboration avec les professionnels adéquats (Huissiers, bailleurs sociaux ...) et le lien avec le CA sur les situations problèmes afin de relancer l'adhésion au dispositif sous location par les ménages accompagnés.

G) ALI – URGENCE

Introduction

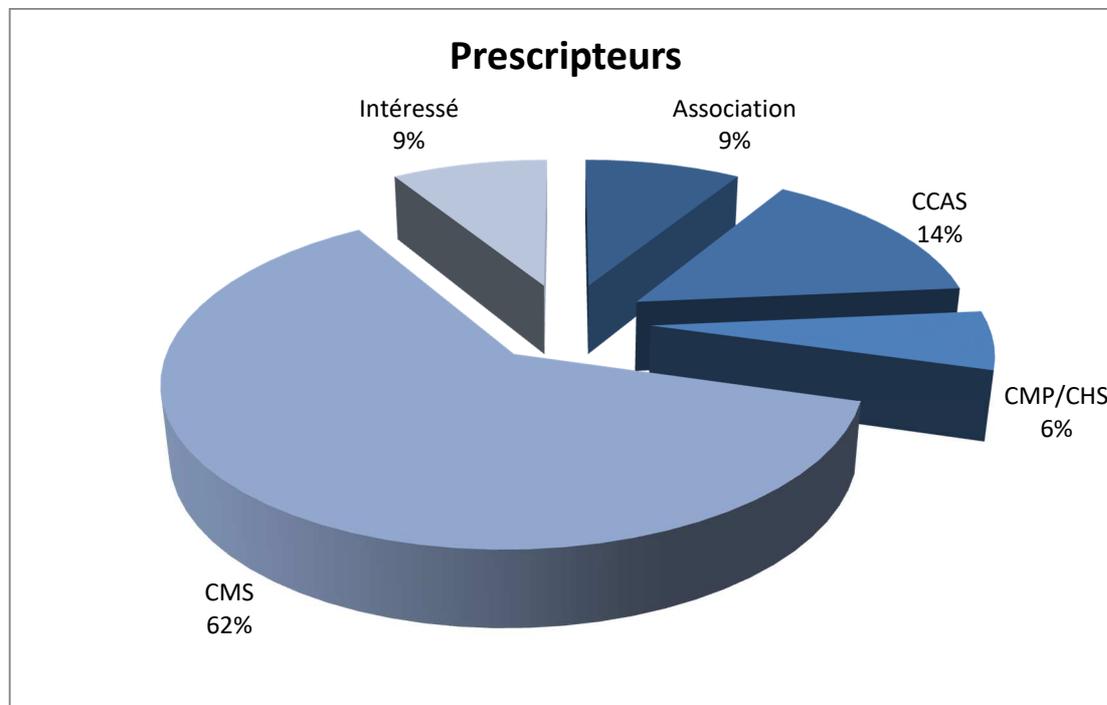
Au cours de l'année 2018, 34 ménages ont été accompagnés dans le cadre du Plan Départemental d'Hébergement d'Urgence sur notre secteur d'intervention (34 ménages également accompagnés en 2017). Sur la totalité, 13 étaient déjà présents en 2017. Au 01/01/2019, 12 ménages sont encore accueillis.

Ces accompagnements sont assurés auprès de personnes accueillies dans l'un des 19 logements temporaires présents sur notre secteur géographique d'intervention. Les communes d'intervention sont Auessac, Blain, Bouvron (2 logements), Campbon, Châteaubriant, Fay de Bretagne, Héric (2 logements), La Grigonnais, Missillac, Notre Dame des Landes, Plessé, Pontchâteau, 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 17 de ces logements. Le logement de Châteaubriant est géré par l'association « Une Famille Un Toit » et celui de Pontchâteau par la mairie de Pontchâteau. Le diagnostic puis la présentation de la demande pour validation aux mairies afin d'entrer dans les lieux sont assurés par le Coteau, excepté pour le logement de Pontchâteau (diagnostic et entrée réalisés par la commune).

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 34) et les CCAS (5 sur 34). Comme l'année passée, nous notons que 9% des demandes émanent directement des intéressés (internet, bouches à oreilles...).

Typologie des ménages accompagnés

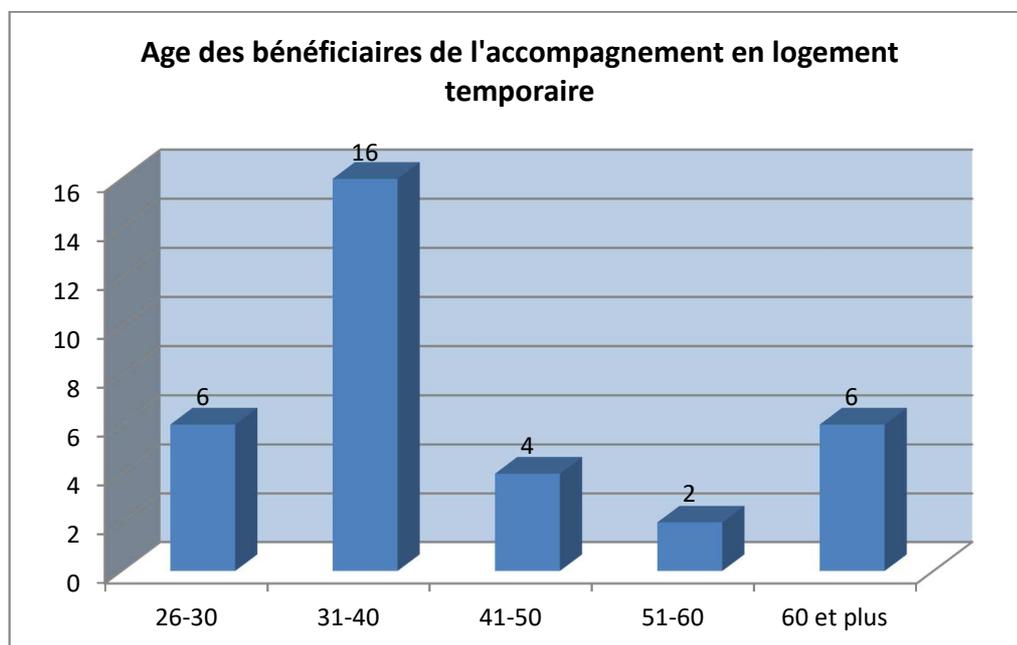
➤ Situation familiale

Situation familiale	Nombre famille
Couple avec enfants	3
Femme avec enfants	9
Femme seule	7
Homme seul	15
Total général	34

Nous remarquons cette année que nous avons accueilli et accompagné presque autant d'hommes que de femmes (avec ou sans enfant). L'accueil des femmes seules avec enfants reste important. Comme les années passées, nous accueillons peu de couples en logement temporaire.

➤ Les âges

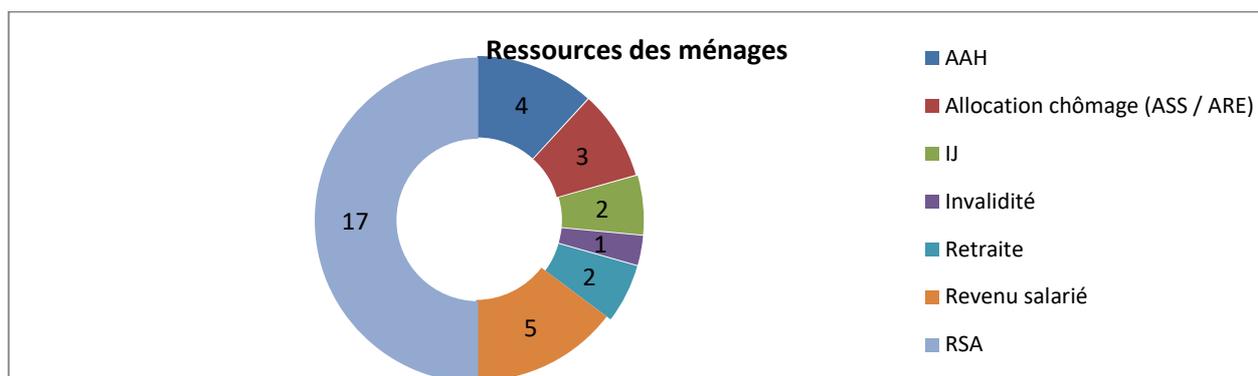
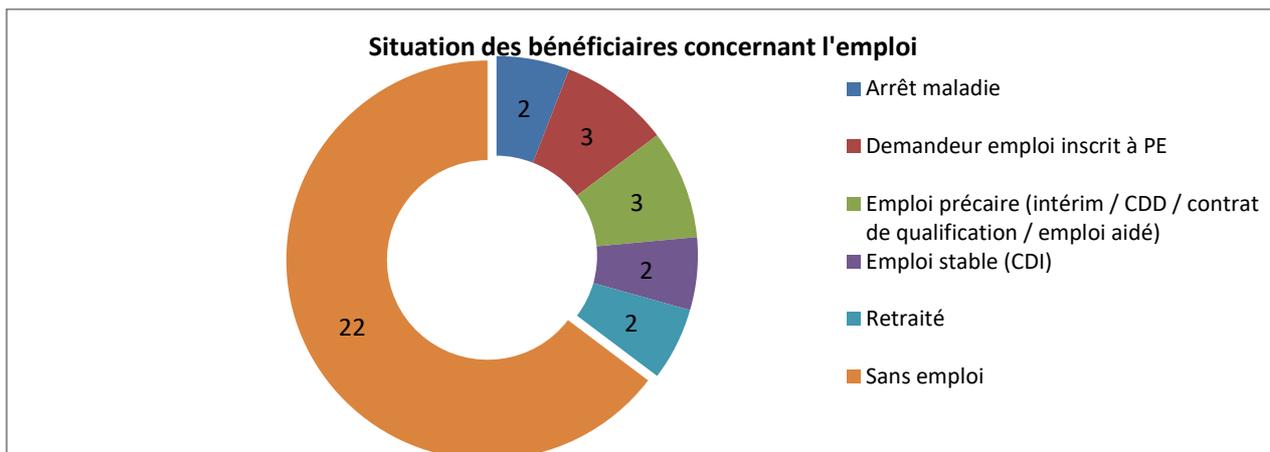
Age	Nombre
26-30	6
31-40	16
41-50	4
51-60	2
60 et plus	6
Total général	34



Cette année, nous n'avons pas accueilli de ménages âgés de 18 à 25 ans (contre 3 en 2017). Bien que nous soyons toujours fortement sollicités par les « jeunes », il n'y a pas eu d'accueil en logement temporaire en 2018. L'application stricte du règlement intérieur du FSL ne permet 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, alors que les 41-50 ans ont diminué (4 ménages cette année contre 8 en 2017). La catégorie 60 ans et plus a augmenté de 3 ménages par rapport à l'année passée.

➤ **Emploi – Formation - Ressources**

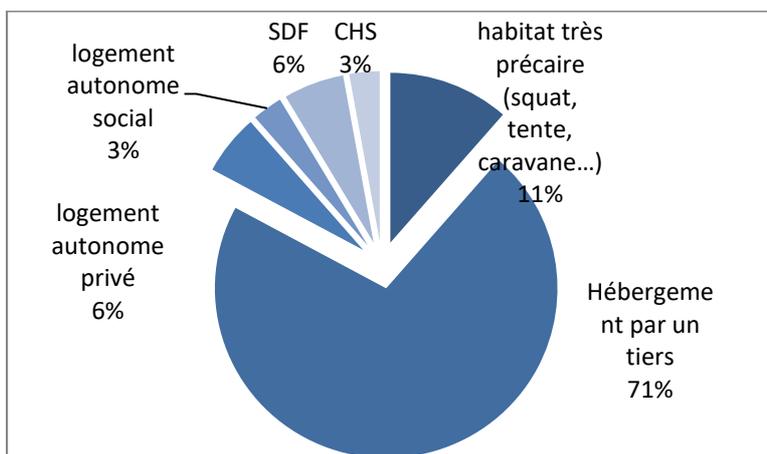


Cette année, les personnes accueillies perçoivent majoritairement le RSA. En 2017, 12 ménages percevaient un revenu salarié contre 5 en 2018. Les bénéficiaires d’allocations chômage sont représentés cette année à hauteur de 8,8% (aucun en 2017).

Le nombre de personnes ayant un emploi précaire ou stable a diminué (35% en 2017 contre 14,7% en 2018), tout en sachant que la majorité d’entre elles ont un revenu salarié est complété par des allocations chômage ou de la prime d’activité.

64,7%, des ménages est sans emploi contre 50 % l’année dernière. 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. De plus, pour des ménages ayant quitté leur secteur d’origine, la création du réseau professionnel est à refaire. Les difficultés de mobilité liées au secteur rural restent également un frein.

➤ **Le logement antérieur**



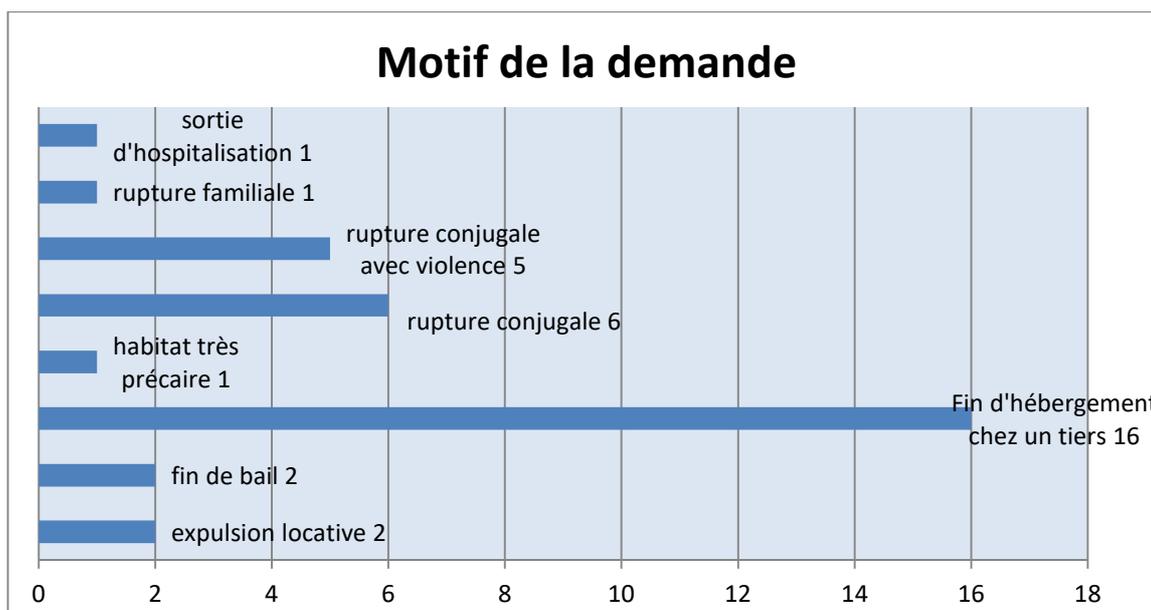
≥ passée).

Depuis deux ans, nous sommes confrontés à de nouvelles situations : personnes SDF ou sortant d'hospitalisation. Concernant les personnes hébergées, elles nous sollicitent le plus souvent quand la cohabitation avec le tiers devient tendue et conflictuelle, voire même s'interrompt.

Nous observons une diminution des demandes de personnes qui occupaient un logement dans le parc privé ou social (17% en 2017 contre 9% en 2018). Les raisons de l'accueil de ces ménages peuvent être une expulsion locative, une vente du logement, un sinistre non pris en charge par l'assurance, une fin de contrat de location ou encore une rupture conjugale.

Les services sociaux orientent les demandeurs vers notre association. Cependant, dans la grande majorité des cas, les demandeurs nous sollicitent en dernier recours. Cela peut donc générer des ruptures de logement ou d'hébergement.

➤ L'évènement générateur



Cette année, nous constatons que la fin de l'hébergement chez un tiers (16 demandes sur 34 en 2018 et 10 demandes sur 34 en 2017) 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 (35% en 2017 et 32% en 2018). Nous sommes ainsi régulièrement sollicités par des hommes ou des femmes avec ou sans enfants à charge, en rupture conjugale, que nous accueillons dans un délai d'une semaine à 2-3 mois, faute d'avoir un logement temporaire disponible. Les souhaits géographiques des personnes peuvent également freiner l'aboutissement de la demande. Parfois, les ménages ne peuvent attendre et finissent par annuler leur demande après avoir trouvé une solution par leur propre moyen en accédant à des logements bien souvent inadaptés à leur situation (logements trop chers, trop petits, mal isolés, gîte, etc.).

Les personnes en situation d'habitat très précaire maintiennent quant à elles leur demande et sont orientées, en attendant d'accéder au logement temporaire, vers les locaux « routards » mis à disposition par des Mairies de notre secteur : Blain, Nozay, St Etienne de Montluc, Savenay, Nort-sur-Erdre, etc. Il nous arrive également d'orienter ces personnes vers le 115 si leur projet est de se rapprocher des agglomérations Nantaises et Nazairiennes.

Plusieurs ménages ayant mis leur bien en vente, l'ont vendu rapidement. Par conséquent, ils se sont retrouvés dans l'obligation de solliciter notre service, faute de n'avoir pu retrouver un nouveau logement dans le temps qu'il leur était imparti.

D'autres personnes nous sollicitent alors qu'elles sont en difficulté pour assumer leur loyer, suite à une diminution de ressources (perte d'emploi, fin de droits AAH ou ARE, décès d'un conjoint, arrêt maladie, etc.), et cela avant même qu'une procédure d'expulsion ne soit engagée ou n'arrive à son terme. Dans ce cas, nous exposons aux demandeurs la possibilité de mise en place d'une mesure d'Accompagnement au Logement Individualisé accès/maintien, et les orientons vers un travailleur social prescripteur.

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 CMS, 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 la vente 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 relai 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

Certaines situations nécessitent 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 14 ménages dans leur gestion financière en nous appuyant sur des outils et 1 ménage dans la constitution d'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.

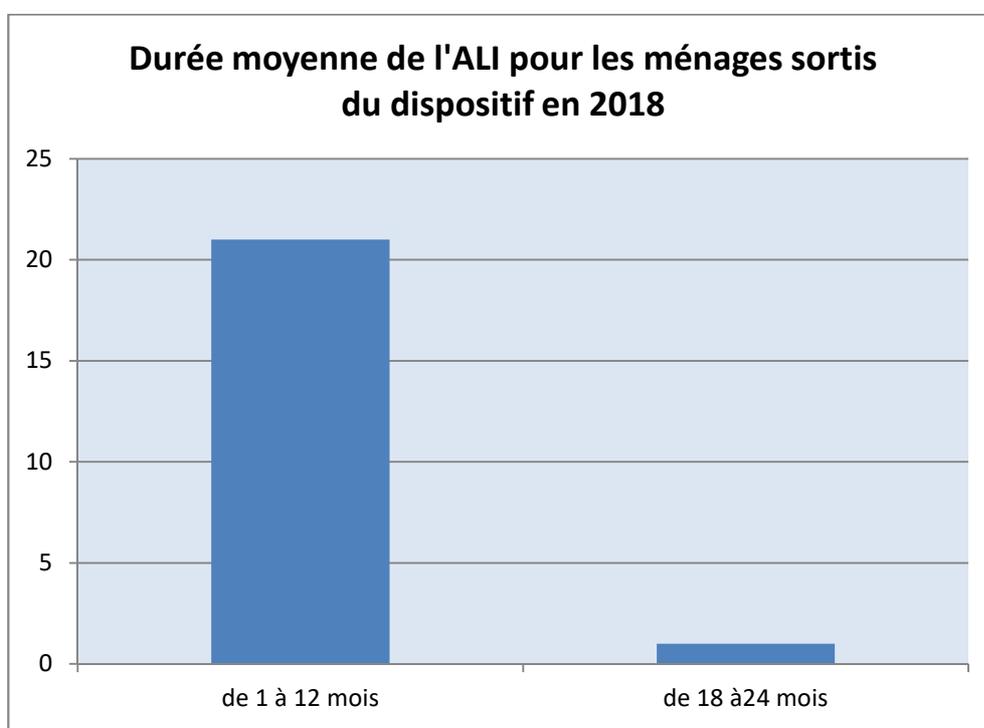
En 2018, nous avons instruit 13 demandes HLM (contre 17 en 2017 et 25 en 2016) et 21 demandes de contingentement (contre 19 en 2017). L'enregistrement des demandes de logement social diminue progressivement. Nous l'expliquons par le fait que nous leur conseillons de réaliser cette démarche lors du premier 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 la santé, la mobilité ou encore l'emploi.

En 2018, nous avons accompagné 18 personnes 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 4 d'entre elles, nous avons été amenés à les orienter vers le soin (CMP).

Sur 34 ménages, 7 ont dû prendre en compte les contraintes liées à la mobilité dans la construction de leur projet logement (logement proche des services et commodités, du lieu de travail...), contre 3 en 2017.

Durée de l'accueil en logement temporaire et relogement



En 2018, 22 ménages sont sortis du dispositif logement temporaire.

Parmi les 7 ménages sortis du dispositif dans les 4 premiers mois suivant leur accueil :

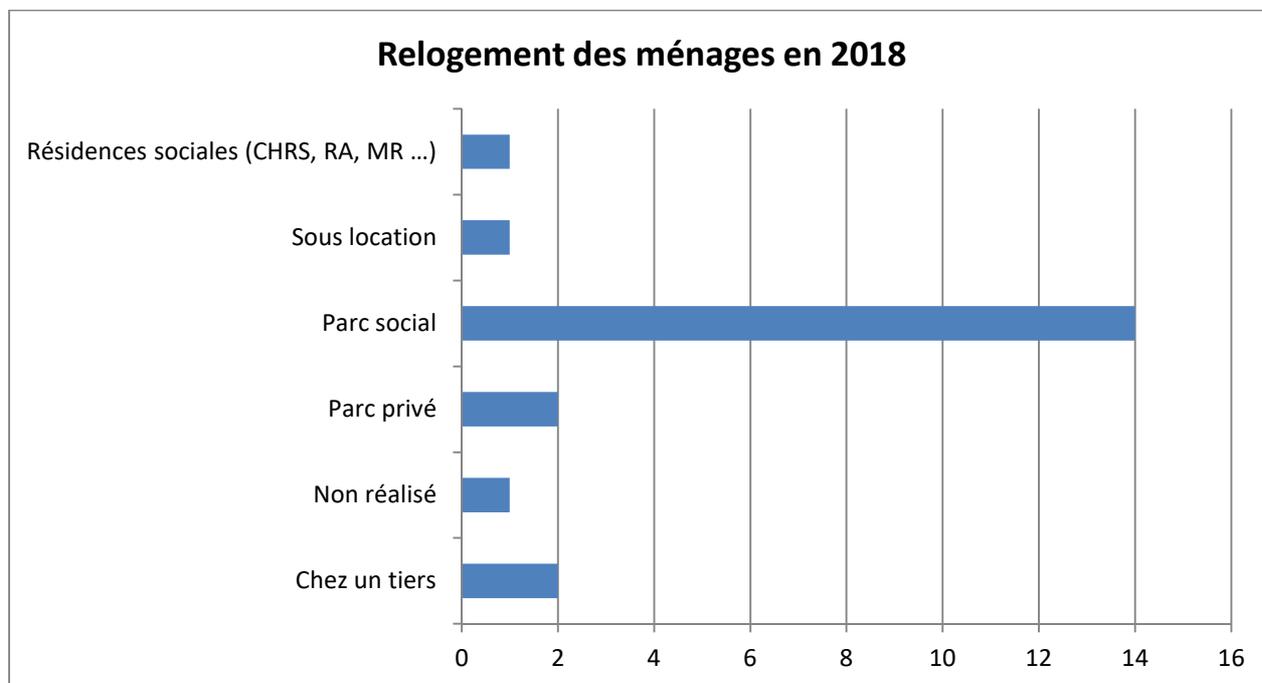
- 4 ont été relogés dans le parc social
- 1 a quitté le logement temporaire sans laisser de nouvelles
- 1 a été relogé chez un tiers
- 1 est décédé

Parmi les 14 ménages accueillis entre 4 et 10 mois :

- 10 ont été relogés dans le parc social,
- 2 ont été relogés dans le parc privé,
- 1 a accédé à un logement via le dispositif sous-location avec bail glissant
- 1 est retournée en hébergement chez des tiers

Un ménage est resté dans le dispositif pendant 18 mois dans l'attente d'une place « famille » en Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale sur Nantes.

La majorité des ménages reste entre 4 et 10 mois 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 a fortement augmenté (81% en 2018 contre 59% en 2017). Le relogement dans le parc social reste majoritaire (71% dont une sous-location bail glissant contre 10% dans le parc privé).

L'hébergement chez un tiers à l'issue de l'accueil en logement temporaire a fortement diminué par rapport à l'année précédente (9% en 2018 contre 18% en 2017). 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 de plusieurs avertissements pour trois ménages. Malgré des difficultés de respect du cadre pour ces ménages, nous constatons que cet outil a rempli son objectif en leur permettant de mener à bien leur projet de relogement.

Conclusion

En 2018, 34 ménages ont été hébergés et accompagnés en logement temporaire. 13 étaient déjà accueillis en 2017 et 21 intégraient pour la première fois le dispositif.

Nous repérons cette année une augmentation des situations dites « fragiles » (18 cette année contre 13 en 2017). Nous avons accompagné des personnes 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 4 d'entre elles, nous avons été amenés à les orienter vers le soin (CMP).

Malgré cette augmentation importante de personnes en situation de « fragilité », nous constatons que la majorité des ménages accèdent à un habitat adapté à l'issue de la période d'hébergement en logement temporaire.

En 2018, 21 ménages ont intégré le dispositif parmi les 237 qui nous ont sollicités pour un accueil en logement temporaire. 216 ménages n'ont donc pu ou pas souhaité bénéficier d'un logement temporaire.

Parmi eux :

- 32 ont annulé leur demande
- 83 n'ont pas donné suite à leur demande
- 59 ont été réorientés car leur situation ne relevait pas d'un accueil en logement temporaire
- 29 ont été réorientés car ils ne relevaient pas de notre secteur géographique
- 13 ménages étaient dans l'attente d'une place au 31/12/2018.

Ces chiffres font apparaître que le nombre de logements temporaires sur notre secteur restent insuffisants 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, ont fermé en 2018 le logement de Saffré tandis que ce sont ouverts deux nouveaux logements sur Bouvron et Héric.

En 2019, 3 logements temporaires devraient fermés temporairement le temps de leur réhabilitation : Héric, Fay de Bretagne et Avesac.

Pôle Étrangers

SOMMAIRE

<i>A)</i>	ATSA.....	138
<i>B)</i>	CADA.....	148
<i>C)</i>	RELOGIP	167
<i>D)</i>	STARIP.....	186
<i>E)</i>	CIP Réfugiés	197
<i>F)</i>	FLE (Français Langues Étrangères)	214

A) ATSA

Préambule

L'ATSA de l'association les Eaux offre 63 places réparties sur 3 pôles d'hébergement. Pour répondre au mieux à l'évolution des typologies des demandeurs d'asile, des places ont été dédiées aux isolés (15 places) hébergés en cohabitation et 48 places à des familles.

Cette année a été la concrétisation sur le terrain de l'accélération des procédures. Nous avons pu effectivement voir des convocations OFPRA arrivées après à peine 5 mois après le passage au guichet unique.

Une grande partie des personnes accueillies cette année ont été orientés sur notre ATSA, tardivement au regard de leur procédure d'asile. En effet, il n'est pas rare d'avoir accueilli des personnes qui avaient déjà été convoquées à la CNDA suite à leur recours et étaient par conséquent en attente de décisions.

Un travail sur les pratiques professionnelles a été entrepris et ce tout au long de l'année afin de s'adapter à la fois à cette accélération des procédures, à l'accueil des personnes étant uniquement en attente de décisions.

3 origines sont majoritaires parmi personnes fuyant les persécutions accueillies à l'ATSA : Soudanais, Pays de la Corne D'Afrique (Erythrée, Ethiopie et Somalie) et Afghanistan.

En baisse les personnes d'origine Syrienne.

Sauf le cas de trois grandes (familles une d'origine afghane et deux d'origine soudanaise) les autres ménages originaires de ces Pays sont des personnes isolées, notamment des hommes.

Notre capacité maximale de nuitées pour 63 places est de 22995.

En 2018, nous avons réalisées 20582 nuitées.

En 2018, nous avons un taux de remplissage de 89,5% sur l'année. [La légère baisse du taux d'occupation peut s'expliquer avec la conclusion d'un contrat de bail pour une maison de 9 places nécessitant des travaux de réhabilitation de la part du bailleur et une difficulté de captation de logements sur l'agglomération nantaise en forte tension immobilière.](#)

83 personnes ont été hébergées soit 33 ménages, (11 familles et 22 isolés).

La gestion des entrées et des sorties a représenté :

- **14 Entrées** : 27 personnes (11 isolés et 3 familles). Le nombre des personnes accueillies dans l'année est resté constant par rapport à 2017. Il s'agit d'orientations nationales dont deux personnes relocalisées en provenance d'Italie.
- **12 Sorties** : 29 personnes (8 isolés et 4 familles). Le nombre des personnes sorties de l'AT-SA dans l'année est resté constant par rapport à 2017. Tous ont été réfugiés, excepté une dame qui a été débouté du droit d'asile.

Le taux de reconnaissance de protection internationale à l'OFPRA parmi les personnes hébergées en AT – SA en 2018 été de 63,6% à l'OFPRA et 50% à la CNDA.

Mission Accueil- Hébergement

- **Le parc de logements et les équipements matériels, mobiliers**

Les logements sont positionnés sur 3 sites : Savenay, St Nazaire et Nantes.

Notre parc est constitué de logement sociaux (La Silène à Saint- Nazaire, Harmonie Habitat et ICF à Savenay) et d'une mise à disposition d'une maison par la mairie de Nantes.

Notre parc logement au 1 décembre 2018 (date de rendu souhaité du rapport d'activité par l'Autorité) :

- **Savenay** : 4 logements : 3 T4, 1 T3

- **St Nazaire** : 8 logements : 3 T5, 3 T4 et 2 T3
- **Nantes** : attente captation 1 T4 et 1 T3

Une des missions de l'ATSA est l'accueil et l'hébergement des demandeurs d'asile. Aussi, 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 garde un regard sur le bon maintien de cet état et n'hésite pas à mettre des actions éducatives auprès des demandeurs d'asile le cas échéant.

Interventions éducatives : Les référents sociaux ont réalisé des interventions éducatives sur deux grands domaines : l'entretien du logement et la sur consommation d'eau.

Les interventions liées à l'entretien a été essentiellement menées sur les logements accueillant des hommes isolés en colocation. Les référents ont principalement expliqué comment et avec quels instrument et produits, nettoyer les pièces d'eau (salle de bain et cuisine).

Des ateliers « Intervention Ménage » ont été mis en place, en fin d'année, 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).

Vis-à-vis de la consommation d'eau, l'équipe est intervenue auprès de 4 ménages afin de réguler des sur consommations d'eau.

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 2018, nous avons accueilli 27 nouvelles personnes: 3 familles et 11 isolés

Orientations Nationales : 27 personnes

- Relocalisés : 2 personnes isolées

29 personnes ont quitté l'ATSA (8 isolés et 4 familles). 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.

Parmi les isolés accueillis 2 étaient Relocalisés et ont obtenu la protection Internationale.

Nous avons donc effectué 26 entrées ou sorties de ménages sur l'année, soit une moyenne de plus de 2 entrées ou sorties par mois (en légère augmentation par rapport à l'année dernière).

Les entrées « familles » ont concerné les nationalités suivantes :

- 2 hommes isolés afghans,
- 1 dame isolée arménienne
- 2 dames isolées ivoiriennes
- 2 hommes isolés érythréen
- 1 dame isolée éthiopienne
- 1 homme isolé iranien
- 1 famille Russe
- 2 hommes isolés somaliens
- 2 familles soudanaises

Sur les 33 Ménages présents en 2018 (sur toute ou partie de l'année) :

Ménages convoqués à l'OFPRA après leur entrée au CADA : 11 ménages

En fonction de la situation des demandeurs d'asile le dossier OFPRA peut être préparé et envoyé par nos soins.

➤ 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 :

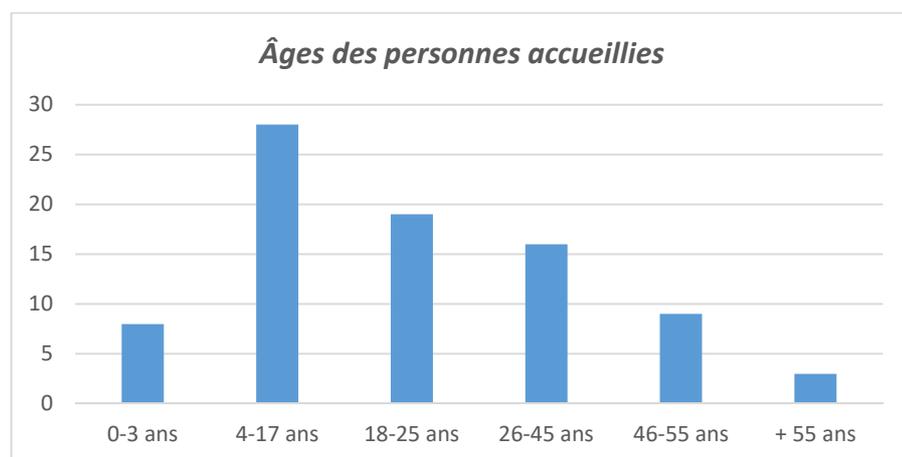
AFRIQUE : 19 ménages = 57,6 %	
Centrafrique	1
Cote d'Ivoire	2
Erythrée	2
Ethiopie	1
RDC	3
Rep du Congo	1
Soudan	5
Somalie	3
Tchad	1

EX URSS 3 ménages = 9,1 %	
Arménie	2
Russie	1

ASIE : 10 ménages = 30,3 %	
Afghanistan	9
Pakistan	1
•	

EUROPE/Moyen Orient : 1 ménage = 3 %	
Syrie	1

14 nationalités différentes sont présentes en 2018. Le continent africain se confirme la zone géographique la plus représentée de l'ATSA.



Sur la base des 83 personnes accueillies en 2018, la composition est de 41 adultes et 42 enfants.

Sur les 41 adultes, 26% sont jeunes, ils ont entre 18 et 35 ans.

La mission d'accompagnement social et l'orientation médicale

➤ L'Accueil

Le premier jour, prise en charge de la famille à partir de la gare la plus proche du lieu d'hébergement (pour les admissions nationales ou régionales).

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 de l'ATSA est remis à la famille ou à la personne.

La première semaine, le référent social établit avec la famille les différentes démarches administratives (changement d'adresse Ofpra ou CNDA, préfecture, Cnam, inscriptions scolaires, assurances, visites médicales...). Il s'agit surtout de poser les premières pierres d'une relation de confiance avec la famille ou la personne pour engager dès les semaines suivantes le travail sur le dossier d'asile.

➤ L'accompagnement à la demande d'asile

Mission prioritaire au sein de l'ATSA, 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. 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.

Au cours de l'année 2018, l'accompagnement au dossier d'asile a concerné 22 ménages.

Pour les 22 personnes concernés (relocalisés et procédure classique) :

PROCEDURE ASILE	NOMBRE
Constitution dossier OFPRA + compléments	0
Préparation entretien OFPRA	11
Constitution Recours CNDA et compléments	11
Préparation convocation CNDA	8

En 2018 nous n'avons pas effectué la rédaction de dossiers OFPRA et/ou CNDA. Les demandeurs d'asile accueillis cette année avaient déjà déposé le dossier OFPRA. Depuis l'année dernière, et 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.

Pour réaliser les dossiers des ménages, nous avons eu recours à des interprètes pour les langues suivantes : Arabe Soudanais, Russe, Afghan (pachto). Nous avons dû passer par 1 cabinet spécialisé (Cabinet Rick) pour des langues dites « rares » (principalement le Pachto).

11 séances de préparations aux convocations ofpra ont été réalisées. Elles se font, si possible, 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.

A ce travail d'entretiens avec les familles, 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.

La vocation de l'ATSA, à sa création, était d'accueillir et d'héberger des demandeurs d'asile Relocalisés : en 2018 seulement deux relocalisés ont été accueillis en début d'année. Depuis, l'OFII a finalement orienté des demandeurs d'asile « classiques » du national.

Le travail des référents sociaux s'est donc adapté aux différents types d'orientation :

Pour les Relocalisés le travail sur l'asile est moins important du fait que les personnes aient été déjà entendues par l'Ofpra dans les Hotspots. Les 4 ménages, ont reçu leur notification de Réfugié sans avoir été convoqués à nouveau à l'Ofpra sur Paris. Les missions des référents portent essentiellement sur l'accompagnement administratif et social et leur sortie de l'ATSA.

Pour les « demandeurs d'asile classique », un travail important sur la procédure d'asile est entrepris par les équipes, pour préparer les personnes aux convocations Ofpra et/ou CNDA. Le budget interprétariat est alors ajusté en conséquence.

En 2018, sur une base de calcul convocation / notification :

A la fin de l'année 3 personnes sont en attente de convocation OFPRA

OFPRA : un taux d'obtention de 63,6% (80% en 2017)

11 ménages ont été convoqués à l'OFPRA.

7 ménages ont obtenu la protection internationale (dont 4 Protection subsidiaire)/ 2 ménages convoqués en 2016 et 2017

Personne n'était en attente de réponse OFPRA au 31/12/2018

A la fin de l'année 7 personnes sont en attente de convocation OFPRA

CNDA : un taux d'obtention de 50%

8 ménages ont été convoqués à la CNDA

4 ménages ont eu une protection internationale suite à la CNDA et 4 ont été déboutés

➤ 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.

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).

Le soutien psychologique via les CMP est aussi très prisé. 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), ce qui dissuade certains.

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'ATSA (résultant notamment des conflits armés actuellement en moyen orient), l'accompagnement médical a pris une part dominante pour certains d'entre eux.

Les relations avec la CPAM pour les ouvertures ou renouvellement de CMU de base et de CMUC s'améliorent en 2018 par rapport aux difficultés connues en 2017.

➤ 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 long 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.

Scolarité des enfants et Animation sociale

➤ La scolarité des enfants

Globalement, le travail de partenariat avec le personnel éducatif est fluide, notamment sur St Nazaire 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 Demandeurs d'asile. Ils font appel aux interprètes quand cela leur semble nécessaire, prennent du temps pour échanger avec les familles en cas de difficulté, et disposent de classes Allophones ou font appel à des instituteurs allophones pour intervenir dans la classe auprès de l'élève.

Les enfants sont scolarisés dès leur arrivée dans les écoles maternelles ou primaires de Saint-Nazaire, Nantes et Savenay.

Les jeunes sont scolarisés dans les collèges ou lycées Nantes, Savenay ou St Nazaire.

Pour les enfants en âge d'être scolarisés (6 – 16 ans) ainsi que pour les moins de 6 ans, nous ne rencontrons pas de difficultés particulières pour les scolariser, si ce n'est des délais relativement importants pour tester et orienter les collégiens et les lycéens par le CASNAV et le CIO.

Globalement, les enfants suivent une scolarité normale et ils nous surprennent toujours par leur rapidité d'apprentissage du français. Ils présentent un grand appétit pour apprendre, appétit d'autant plus fort que certains enfants n'ont jamais pu être scolarisés ou ont dû interrompre leurs études en raison des persécutions subies par leurs parents et/ou des conflits dans leur pays.

De ce fait, les parents sont aussi très investis dans la scolarité de leurs enfants et dans leur réussite scolaire, y compris pour les familles non francophones. Sans se substituer aux parents non francophones, les référents sociaux peuvent accompagner ces derniers lors de rencontres avec les enseignants.

Les missions des référents sociaux de l'ATSA 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.

➤ 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'ATSA 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, une nouvelle association qui s'est créée avec l'arrivée des demandeurs d'asile sur la commune propose des cours 4 fois 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'intégration et d'apprentissage. D'autres facteurs interviennent dans l'acquisition : l'âge, l'état de santé psychologique.

Avec les conflits armés, nous avons accueilli 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 ATSA et bénévoles permet une meilleure compréhension de cet état.

Par ailleurs, les personnes placées en procédure relocalisée, ont la particularité d'arriver directement des camps de réfugiés. Les individus découvrent la langue et le fonctionnement de la France le jour de leur arrivée. Ils n'ont donc aucune connaissance de l'administration française et n'ont aucun repère. C'est aussi pour cela, qu'il est important dès leur arrivée, de les mettre en lien avec les associations caritatives, les maisons de quartier, les bénévoles ou les

autres membres de leur communauté afin de favoriser le lien social au sein du quartier et de leur permettre d'acquérir rapidement des repères dans la ville.

➤ Les ressources locales

Dans ce domaine, notre objectif est d'intégrer au l'ATSA 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, ICF, La Silène,)

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'ATSA et d'autre part lors d'occasions exceptionnelles (vœux de nouvelle année, entretiens téléphoniques, manifestations ponctuelles).

➤ Les actions collectives

L'organisation de notre ATSA 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.

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 2018 pour les demandeurs d'asile par groupe de langues.

Au total, 11 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 de l'ATSA et les conditions de sortie de l'ATSA. Ces journées d'information nous permettent de rappeler le caractère provisoire de leur hébergement en ATSA et de maintenir les personnes mobilisées sur leur demande d'asile.

La gestion des sorties

➤ Le contrat de séjour

L'accueil d'une nouvelle famille ou d'une personne seule à l'ATSA est structuré dès l'arrivée par un temps très formel, où la direction de l'ATSA 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. Nous avons traduit les contrats en 3 langues (russe, arabe et anglais) et téléchargeons les contrats de langues rares sur le site de l'OFII.

Lors de ce premier accueil, tous les ménages peuvent comprendre le contrat signé et elles s'engagent à le respecter quelque soit l'issue de leur procédure. A cette période, nous sommes au stade de l'intention.

➤ Les étapes de rappel

Tout au long de leur séjour, lors des réunions d'informations, les référents sociaux et la direction n'ont de cesse de rappeler 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.

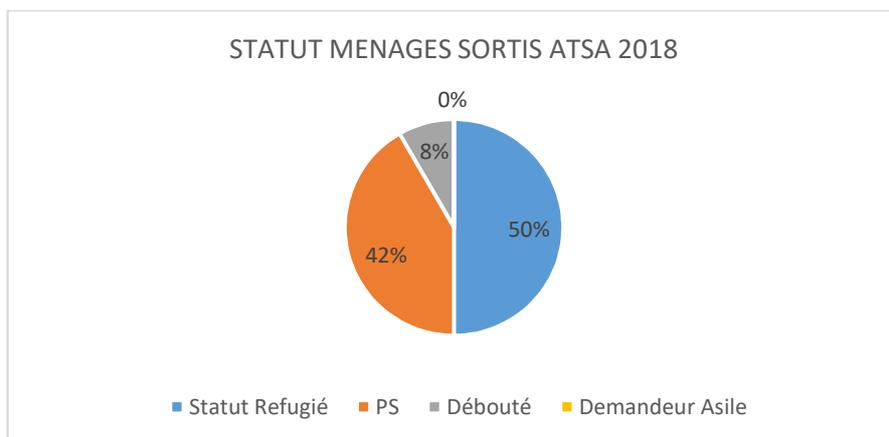
➤ La sortie

L'ATSA les Eaux Vives est attentif à la fluidité des places ATSA. 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'ATSA à la famille dans les 48 heures après réception de la réponse Ofpra ou CNDA. Plusieurs solutions sont proposées : HLM /Bail direct, Starip, CPH, Résidence sociale, CHRS, dispositif hébergement national via la Dihal.

Néanmoins le service est confronté à l'arrivée de jeunes de moins de 25 ans, qui une fois la Protection Internationale obtenue, ne peut bénéficier de ressources suffisantes pour pouvoir se reloger. Comme tous citoyens en France, ils ne peuvent prétendre au RSA et n'étant pas sur le sol Français depuis plus de 12 mois, ils ne peuvent obtenir le CESAJ via la mission locale. La sortie des personnes ayant – de 25 ans est la problématique majeure. Arrivés depuis peu, ils ne maîtrisent pas assez le français pour accéder à la formation ou l'emploi, les laissant encore sans revenus. Sans ressource l'accès à l'hébergement ou au logement est impossible.

Dans le graphique suivant on peut remarquer le statut des ménages sortis de l'ATSA en 2018 : la majorité sont des résidents ayant obtenu le Statut de Réfugiés ou la Protection Subsidiare.



Destinations des sorties	Ménages CADA
FJT - dispositif Réfugiés < 25 ans	2
FJT	1
HLM bail direct	3
HLM bail direct + mesures	0
STARIP	2
CPH	0
RELOGIP	0
Résidences sociales	0
Retour au Pays ou ARV	0
Hébergement en réseau personnel	4
AUTRES (destination inconnue, abandon, décès)	0
Sorties sur dispositifs exceptionnels	0

Sur les 12 ménages sortis de l'ATSA en 2018 le 25% a obtenu l'attribution d'un logement HLM en bail direct.

Le 33% des ménages sont partis vers des dispositifs spécifiques pour les réfugiés : STARIP et FJT pour réfugiés < 25 ans, nouveau dispositif mis en place par la DDCS pour accompagner pour un an les jeunes moins de 25 ans à sortir des dispositifs du DNA.

33% des ménages sont partis vers des solutions d'hébergement en réseau de compatriotes ou familial. Une personne est déboutée du droit d'asile.

Un jeune réfugié travailleur a obtenu une place en FJT.

PLACES INDUES

Au 31/12/2018 4 **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 avons en fait constaté plusieurs retards qui concourent à allonger les délais des sorties de l'ATSA pour les réfugiés :

- délais préfecture (1,5 mois),
 - délais enregistrement demande HLM (1 mois),
 - délais enregistrement contingent (2 semaines)
- + 6 mois attente attribution logement

Au 31/12/2018 3 ménages de déboutés sont aussi restés en place indue après le mois suivant la notification du rejet CNDA .

L'équipe de l'ATSA

➤ L'équipe de l'ATSA :

- 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)

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 :

Comme chaque année, nous organisons deux types de formation : collective et individuel.

En 2018, deux des référents ont bénéficié d'une formation géopolitique sur la Corne d'Afrique et le Soudan.

Conclusion

L'ATSA Les Eaux Vives, service de l'association les Eaux Vives, a connu une année 2018 de stabilité et de fort lien avec les activités du CADA (également géré par notre Association).

L'accélération des procédures observée cette année a demandé aux référents de s'y adapter.

Le décès de la Directrice du Pôle Etrangers, la reprise de ses missions par la directrice par intérim, le recrutement du nouveau chef de service en fin d'année, ainsi que les arrêts maladies ont impacté le service et un travail de réorganisation a été proposé pour réduire le risques de perturbation de l'activité.

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 vers les référents et les autres résidents en colocation ont demandé de poursuivre et d'intensifier la réflexion sur les pratiques.

Les événements majeurs de l'année 2018 :

- ✓ Revisite des protocoles d'intervention sur les missions de l'ATSA
- ✓ Participation aux Portes ouvertes à l'Ofpra : Participation de deux référents sur une des tables rondes organisées par l'OFPPRA sur les conséquences de la réforme asile

En perspective nous pouvons mettre en évidence des nouvelles modifications des publics et du contexte légal qui vont demander une adaptation des pratiques et des modalités d'accompagnement :

- ✓ Fort taux de personnes accueillies venant d'un pays d'origine sûr → faible taux de reconnaissance → potentiels déboutés se maintenant à l'ATSA → fluidité mise à mal
- ✓ Présence de personnes moins 25 ans plus difficiles à accompagner en phase de sortie en raison de l'absence de ressources
- ✓ Adaptation à la nouvelle loi asile ☒ transformation de nos missions (notamment concernant les recours)
- ✓ Apparition des rejets sur ordonnance à la CNDA

L'équipe est parvenue à adapter son fonctionnement, à modifier ses pratiques au regard des contraintes externes d'évolution de la prise en charge des demandeurs d'asile.

Grâce à l'engagement des équipes, nous sommes parvenus à atteindre les objectifs fixés avec nos donneurs d'ordre tout en préservant la qualité d'accueil possible des demandeurs d'asile.

Cette recherche de qualité de nos interventions vise 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. Il est donc essentiel de toujours regarder la personne en demande d'une protection comme légitime et ne pas céder aux discours d'amalgame sur les étrangers.

En ce sens, l'ATSA Les Eaux Vives 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'année 2019 doit nous permettre, dans le cadre d'un fonctionnement interne apaisé d'améliorer la qualité de nos actions vers les accueillis et d'intégrer le fonctionnement d'un nouveau dispositif Huda si jamais l'association était retenue par les tutelles. Cette recherche d'apaisement interne et la qualité de nos interventions visent 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. Il est donc essentiel de toujours regarder la personne en demande d'une protection comme légitime et ne pas céder aux discours d'amalgame sur les étrangers.

B) CADA

Introduction

En 2018, la nouvelle provenance de demandeurs d'asile initié en 2016 et 2017 s'est affirmée. Trois nationalités sont devenues dominantes dans les orientations CADA : Soudanais, Afghans et Géorgiens. Les demandeurs d'asile de cette dernière nationalité ont fait leur apparition cette année dans notre CADA.

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.

Le CADA les 3 Rivières, établissement de l'association les Eaux Vives, a connu une augmentation des ménages accueillis dans l'année 2018 ainsi qu'une accélération des procédures d'asile qui 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 2018 nous avons connu l'orientation de plusieurs personnes très vulnérables physiquement et psychologiquement.

Cette donnée modifie les priorités des suivis et parfois demande aux travailleurs sociaux un investissement en temps très important et qui se rajoute aux missions du CADA.

En particulier nous avons eu un décès, plusieurs suivis en oncologie, nous accueillons un enfant handicapé, nous accueillons des personnes qui ont tenu de propos suicidaires et nous avons aussi eu une hospitalisation à la demande d'un tiers : ces éléments peuvent dans le temps solliciter intensément et fragiliser les équipes.

Nous avons aussi dû gérer des crises de violence en cohabitations avec des transferts des personnes victimes pour les mettre en sécurité mais avec un manque de places restantes ce qui a pu contribuer à engendrer un taux d'occupation moins important de celui qu'on aurait pu autrement garantir.

Cette année nous avons vu la sortie de 10 ménages de déboutés qui étaient en place indue depuis plusieurs mois pour régularisation ou pour choix de partir ailleurs.

Par ailleurs le CADA a arrêté son activité sur le site d'Avessac et a transféré les 4 logements sur Blain et Savenay en confirmant ainsi un choix de maintien en milieu rural tout en garantissant une meilleure accessibilité aux transports et aux services pour les familles hébergées.

Notre capacité maximale de nuitées pour 130 places est de 47 450.

Les orientations ont été faites de manière plus importante pendant la période estivale.

En continu sur l'année 2018, nous avons réalisé 40 898 nuitées, soit un taux de remplissage du CADA de 86,19% sur l'année.

201 personnes ont été hébergées (soit 88 ménages = 38 familles et 50 isolés).

La gestion des entrées et des sorties a représenté :

- Entrées : 38 ménages.
- Sorties : 38 ménages.

Nous observons une forte progression des reconnaissances obtenues à la CNDA (40%) contre 22% à l'OFPRA.

Cette année nous avons accueilli 5 familles dont les adultes étaient en décalage par rapport à leur procédure d'asile ce qui a nécessité des interventions d'accompagnement différentes pour les membres du couple et parfois pour les enfants.

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, communiquons 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 2018, 38 ménages sont sortis du CADA, suite à l'obtention d'une protection internationale ou à un rejet à la CNDA.

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

➤ Le parc de logements et les équipements matériels, mobiliers

En 2018, les logements sont positionnés sur 5 sites : Blain, Avesnac, Savenay, St Nazaire et St Herblain.

Pendant l'année le parc de logements a changé car nous avons rendu tous les logements sur le site d'Avesnac et nous les avons remplacés avec 2 logements en plus à Savenay et 2 à Blain (dont 1 reste à capter).

Ainsi l'activité du CADA Les Trois Rivières est actuellement concentrée sur 4 sites : Blain, Saint Herblain/Orvault, Saint Nazaire et Savenay.

Aussi nous avons complété notre disponibilité de logements avec la captation d'un T5 à Saint Nazaire pour l'accueil de quatre personnes isolées.

Notre parc est constitué de 33 logements : 79% de logement sociaux (La Silène à Saint- Nazaire, Harmonie Habitat et Atlantique Habitations à St Herblain-Orvault et Habitat 44 à Blain), 6% du parc privé (Blain) et 12% de logements de fonction de la mairie de Savenay.

Notre parc logement au 31 décembre 2018 :

- Blain : 5 logements familles : 1 T5, 3 T3 et 1 T2
- Savenay : 6 logements: 2 T3 et 2 T4
- St Nazaire : 11 logements : 5 T5, 3 T4 et 3 T3
- St Herblain/Orvault : 11 logements : 6 T1 et T1bis, 4 T4, 1T3

Une des missions du CADA est l'accueil et l'hébergement des demandeurs d'asile.

Aussi, 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 fuite (WC, évier, machine à laver), installation de rideaux de douche, pose de verrous dans les chambres pour les logements en cohabitation, pose de cloisons pour fermer des chambres ouvertes sur salon.

Plusieurs logements ont présenté des soucis d'humidité par manque d'isolation important ; les interventions de remise en état des pièces concernées a pu parfois prendre plusieurs semaines entraînant des problématiques de gestion des accueils des personnes.

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 avertissons le bailleur social pour mettre en place des pièges et les désinfections nécessaires.

En 2018 deux logements à Saint Nazaire ont été touchés par cette problématique : suite à plusieurs interventions dans l'objectif d'éradiquer l'infestation, nous avons remplacé de la literie.

Cette année, plusieurs 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.

Les changements de mobilier usagés dans les anciens logements ont été les suivants: 4 lave-linges, 1 canapé, 5 cuisinières, 5 réfrigérateurs, 2 tables + chaises, 2 télévisions, 2 penderies, 12 sommiers et 12 matelas.

Interventions éducatives : 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 interventions liées à l'entretien ont été essentiellement menées sur le site de st Nazaire où la majorité des logements accueille des hommes isolés en cohabitation.

Des ateliers « Intervention Ménage » ont été mis en place, en fin d'année, 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).

L'intervention touche parfois aux pratiques culturelles (exemple : évier qui sert de poubelle).

Vis-à-vis de la consommation d'eau, l'équipe est intervenue auprès de 2 ménages afin de réguler des sur consommations d'eau ou 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.

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 tous 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.

➤ L'accueil des familles et des personnes seules

En 2018 nous avons effectué :

38 entrées

38 sorties

de ménages sur l'année

Soit **une moyenne de 6,3 entrées ou sorties par mois** (contre 4,46 en 2016 et 4,1 en 2017).

Les entrées se sont réalisées : 13% pendant le premier trimestre, 18% pendant le deuxième trimestre, 56% pendant le troisième trimestre, 13% pendant le dernier trimestre

Les sorties se sont concentrées pendant la période de printemps/été (50% le mois d'août)

ENTREES

Pendant l'année 2018 nous avons accueilli **79 nouvelles personnes (15 familles et 23 isolés)**

Les entrées ont concerné les nationalités suivantes :

- Pour les « isolés » : 4 de Soudan, 4 d'Erythrée, 3 d'Afghanistan, 4 de Géorgie³, 1 de Côte d'Ivoire, 1 d'Iran, 1 de Guinée, 1 de Somalie, 1 de Lybie, 1 du Ghana, 1 d'Albanie, 1 du Tchad.
- Pour les familles : 4 familles de Géorgie, 3 familles du Nigéria, 1 famille d'Azerbaïdjan, 1 famille de Guinée, 1 famille de Kosovo, 1 famille de Albanie, 1 famille de Russie, 1 famille de Algérie, 1 famille de Syrie, 1 famille de Soudan.

SORTIES

85 personnes (14 familles et 24 isolés) ont quitté le CADA.

Les sorties ont concerné les nationalités suivantes :

- Pour les familles : 3 familles d'Azerbaïdjan, 3 d'Arménie, 2 de Centrafrique, 2 de Guinée, 2 de Russie, 1 de Syrie, 1 d'Ukraine.
- Pour les « isolés » : 9 d'Afghanistan, 1 de Russie, 2 de Géorgie, 1 du Ghana, 1 d'Ethiopie, 1 d'Erythrée, 1 de Guinée, 5 du Soudan, 2 de Syrie, 1 d'Iran

Sur le nombre de sorties, il y a eu 10 ménages déboutés, 1 ménage qui a obtenu une régularisation du fait du statut de l'enfant mineur, 3 ménages sortis étant encore en procédure et 24 ménages qui ont eu une protection (dont 12 protections subsidiaires).

PRESENTS

Plus globalement dans l'année, 88 ménages (38 familles et 50 isolés) ont été hébergés en 2018, soit 201 personnes : 118 adultes et 83 enfants.

En 2018 nous avons noté une accélération des convocations et des réponses de l'OFPRA et de la CNDA.

L'accueil de nouveaux ménages dans le CADA est réalisé selon les étapes suivantes :

- Avant l'arrivée de la famille, nous informons les plates-formes d'accueil nationale, régionale ou locale, sur : le lieu où le ménage sera accueilli et la composition 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.

³ Accueillis comme isolés car arrivés en deux moments différents mais 1 couple et mère + fille majeure

- 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.
- La première semaine, le référent social établit avec la famille les différentes démarches administratives (changement d'adresse Ofpra ou CNDA, préfecture, Cnam, inscriptions scolaires, assurances, visites médicales...). Il s'agit surtout de poser les premières pierres d'une relation de confiance avec la famille ou la personne pour engager dès la deuxième semaine le travail sur le dossier d'asile.

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 entamé un travail de réactualisation des protocoles d'intervention concernant les missions du CADA.

Sur 88 Ménages présents en 2018 (sur toute ou partie de l'année) :

17 ménages ont été convoqués à l'OFPRA après leur entrée au CADA

11 ménages ont été convoqués à la CNDA après leur entrée au CADA

Compte tenu des nouvelles orientations de l'OFPRA quant à l'étude des dossiers et l'entretien, compte tenu des moyens très faibles dont disposent les plates formes d'accueil pour aider et conseiller les demandeurs d'asile, nous avons limité la rédaction des compléments OFPRA mais accentué la préparation aux convocations.

Si cette pratique n'est pas systématique, nous l'encourageons auprès de demandeurs d'asile.

➤ Les caractéristiques des familles accueillies

Sur la base des 88 ménages hébergés au cours de l'année 2018, nous avons accueilli 25 nationalités :

AFRIQUE : 41 ménages = 47%	
Guinéenne	5
Centrafricaine	4
Soudanaise	12
Erythréenne	3
Gabonaise	1
Ethiopie	4
Somalie	2
Algérienne	1
Tchadienne	1
Ivoirienne	1
Ghanéenne	1
Libyenne	1
Nigériane	5

EUROPE : 27 ménages = 30%	
Albanaise	1
Arménienne	5
Azerbaïdjan	5
Russe	3
Ukrainienne	1
Croate	1
Georgienne	10
Kosovare	1

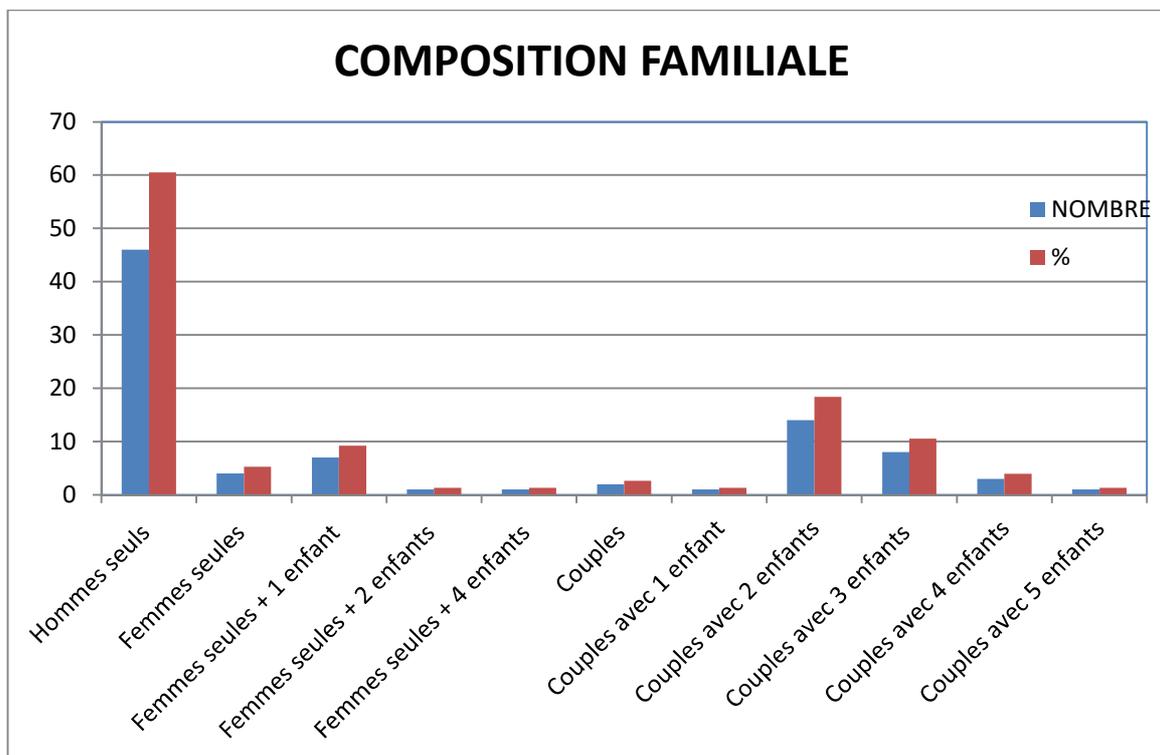
ASIE : 12 ménages = 14%	
Afghane	12

Proche et Moyen Orient : 8 ménages = 9%	
Syrienne	5
Iranienne	3

24 nationalités différentes sont présentes en 2018, on note une diminution de présence des ménages originaires du Caucase (Daghestan, Tchétchénie et Azerbaïdjan).

En rapport avec la situation géopolitique actuelle, de nouvelles nationalités nous ont été orientées (Erythrée, Soudan, Centrafrique, Syrie, Afghanistan). Le continent africain est d'ailleurs la zone géographique la plus représentée au CADA (47%).

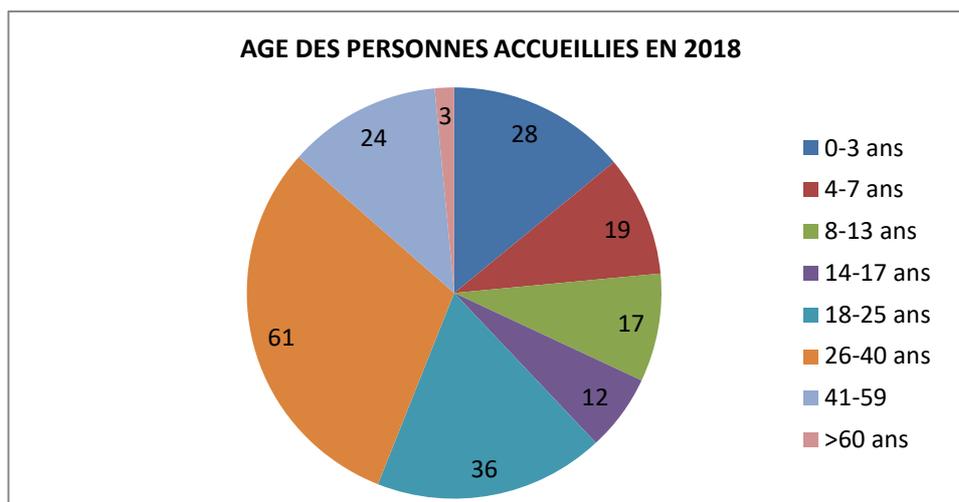
Situations familiales des demandeurs d'asile en 2018



Compositions familiales	2017 %	2018 Nb	2018 %
Hommes seuls	52,63	46	52,27
Femmes seules	3,95	4	4,55
Femmes seules + 1 enfant	5,26	7	7,95
Femmes seules + 2 enfants	1,32	1	1,14
Femmes seules + 4 enfants	1,32	1	1,14
Couples	0	2	2,27
Couples avec 1 enfant	2,63	1	1,14
Couples avec 2 enfants	15,79	14	15,91
Couples avec 3 enfants	5,26	8	9,09
Couples avec 4 enfants	2,63	3	3,41
Couples avec 5 enfants	1,32	1	1,14

La prise en charge des personnes seules est stable par rapport à l'année 2017 : 55% des ménages accueillis. Concernant les compositions familiales, nous avons accueilli trois ménages composés de plusieurs générations (enfants, parents et grand parents)

Âges des personnes accueillies



Sur la base des 201 personnes accueillies en 2018, la composition est de 118 adultes et 83 enfants.

- 30,5% ont entre 26 et 40 ans. Cette tranche d'âge a fortement augmenté
- L'âge des enfants se répartit ainsi (sur la base de 83 enfants) :
 - 14 %: entre 0 et 3 ans.
 - 24 % : entre 4 et 17 ans.

En 2018, nous avons eu une proportion plus forte d'enfants de – 3 ans par rapport à 2017 (25%)

La mission d'accompagnement social et médical et aux démarches administratives

➤ L'accompagnement à la demande d'asile

Mission prioritaire au sein du CADA, 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.

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.

Au cours de l'année 2018, l'accompagnement au dossier d'asile et le travail de préparation pour la convocation OFPRA a concerné 32 ménages.

En 2018, nous avons encore une fois accueilli de nombreuses nationalités (24). Par conséquent, nous restons vigilants sur les différents contextes géopolitiques.

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	26
Préparation entretien OFPRA	25
Constitution Recours CNDA	10
Compléments de recours	1
Préparation convocation CNDA	6

Le nombre moins important d'entretiens réalisés par les référents sociaux dans le suivi de la demande d'asile s'explique avec le choix de ne plus rédiger les recours pour la CNDA dans le cadre de l'accompagnement proposé.

Les référents sociaux effectuent une relecture avec interprète du rejet et une explication de la procédure de recours 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.

Depuis fin 2018, l'intervention d'un interprète pour faciliter la compréhension avocat/client est prise en charge par le CADA.

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.

Sur les ménages ayant effectué un recours CNDA pendant l'année environ le 12% ont choisi un avocat payant contre le 88% des ménages qui ont 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.

Le travail de partenariat avec les avocats est très hétérogène. En effet, certains avocats envoient le recours sans prendre contact avec le demandeur d'asile ou la référente sociale du CADA. A l'inverse, un travail de fond se met en place avec d'autres (envoi de questions de la part de l'avocat, échange par mail, par téléphone sur le dossier).

En 2018, nous avons encore observé 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.

Par ailleurs, les personnes qui arrivent au CADA ont souvent une convocation OFPRA ou une réponse dans les deux mois après leur entrée au CADA. Cela peut complexifier le travail de l'asile car le délai est court pour instaurer une relation de confiance et travailler les dossiers.

Pour réaliser les dossiers des ménages non francophones, nous avons eu recours à 9 interprètes pour les langues suivantes : Russe, Azéri, Arabe, Farci, Afghane (dari et pachto), Anglais, Portugais, Albanais, Arménien, Géorgien, Oromo, Somali. Nous avons dû passer par 2 cabinets spécialisés (ISM Traduction et Cabinet Rick) pour des langues dites « rares » (principalement le Pachto).

Les préparations aux convocations OFPRA 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.

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.

Pour les dossiers de recours, les référents sociaux sont le plus souvent en lien avec l'avocat choisi par les demandeurs d'asile. Enfin, il s'agit pendant la période d'attente de la convocation de maintenir le demandeur d'asile mobilisé sur son dossier notamment pour rassembler des éléments de preuves (témoignages, attestations...).

Le travail avec les interprètes

Nous avons eu recours à 8 interprètes professionnels au plan local et à 2 interprètes auprès d'un cabinet d'interprétariat à Paris (langue pachto, farci et oromo) et 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 et CNDA 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 gestion de l'attente entre les convocations

OFPRA

Convocation Ofpra en 2018 :

23 ménages (35 en 2017).

Statuts Ofpra accordés en 2018 :

8 ménages : 6 statuts réfugiés et 2 protections subsidiaires

Rejets Ofpra reçus en 2018 :

23 ménages,

En attente de réponse OFPRA (au 31/12/2018)

2 ménages,

En attente de convocation OFPRA (au 31/12/2018)

3 ménages,

➡ Statut OFPRA environ 22% (57% en 2017)

(En rapport au nombre de ménages convoqués à l'Ofpra ayant eu une réponse)

CNDA

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

Statut CNDA accordés en 2018 :

6 ménages : 3 Statut Réfugiés et 3 protections subsidiaires

Déboutés en 2018 :

3 ménages

En attente de réponse CNDA au 31/12/2018 : 4 ménages

En attente de convocation CNDA (au 31/12/2018) : 3 ménages,

➡ Statut CNDA : 40% (15,5% en 2017)

(En rapport au nombre de ménages convoqués à la CNDA ayant eu une réponse)

➤ L'orientation médicale et le suivi médical pendant le séjour

En 2018 nous constatons la présence voire l'augmentation d'orientations des personnes vulnérables physiquement ou psychologiquement: nous avons dû faire face cette année à des situations particulièrement critiques :

- Personnes avec des problématiques addictives importantes : 2
- Personnes avec des pathologies importantes/en fin de vie : 3

➤ Personnes fragilisées psychologiquement de manière évidente et importante : 1

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. Le suivi santé reste un pan important de l'accompagnement du CADA.

Toutes les personnes accueillies ont passé une première visite médicale.
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 2018

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Sur certains sites comme Blain et Savenay, nous sommes attentifs en amont aux problématiques de santé, lors des orientations. Nous avons annulé 1 orientation du fait du besoin de consultation régulière dans des services spécialisés et de la disponibilité de places uniquement sur Savenay ou il n'y a pas d'hôpital.

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 nouvellement ouvert, afin de réaliser des expertises et des certificats médicaux dans le cadre de leur dossier asile.

18 personnes ont demandé de réaliser des expertises médico-légales en 2018.

En 2018 3 signalements de vulnérabilité ont été effectués à l'OFPPA.

➤ 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 au vu de la nécessité d'accès au soin rapide de la personne en souffrance et certains demandeurs d'asile se désistent de leur demande d'accompagnement psychologique pour cette raison.

Les délais sont malheureusement longs avant d'obtenir un premier rendez-vous. De plus, cela peut se faire si la personne s'exprime en français. Dans le cas contraire, les professionnels de la santé peuvent parfois reporter ou annuler la séance, laissant alors les personnes accueillies et équipe du CADA sans solution.

Le manque d'interprètes ASAMLA dans les langues des demandeurs d'asile concernés en 2018 (oromo, amharique et autres) rend des orientations à ce jour impossible.

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 de persécutions s'ajoutent des traumatismes de l'exil et la perte de repères sociaux, familiaux et culturels en arrivant en France.

En 2018 environ le 17% des adultes a eu un suivi par le CMP ou a bénéficié de traitements pharmacologiques avec de antidépresseurs.

Cette année, au vu de la problématique portée par un de nos nouveaux résidents, nous avons pris contact 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 prise en charge de l'interprétariat (conventionnement Drdjscs – Asamla) pour les consultations en CMP ou CMPP facilite l'orientation des personnes et vraisemblablement le travail des psychologues, psychiatres ou infirmiers, dès lors que les langues parlées correspondent aux interprètes de l'Asamla. Si l'intervention des interprètes ASAMLA est gratuite (pour le secteur hospitalier et CMP), notre CADA doit cependant prendre en charge le transport des interprètes. Compte tenu de notre spécificité (Nord Loire), les frais de transport représentent un surcoût comparativement aux CADA situés sur Nantes Métropole.

Depuis 4 ans, nous sommes confrontés à des indisponibilités d'interprètes de l'ASAMLA, repoussant ou annulant des rendez-vous en CMP. Cette difficulté est préjudiciable au suivi des patients

Scolarité des enfants et animation sociale

➤ La scolarité des enfants

2018	Maternelle	Primaire	Collège	Lycée Général	Lycée Professionnel	Université	Total scolarité
AVESSAC/BLAIN/SAVENAY	3	8	6	1			18
SAINT-NAZAIRE	2	3	3	2			10
SAINT-HERBLAIN	2	4	3	1			10
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).

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 ou St Nazaire. 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 aussi très investis dans la scolarité de leurs enfants et dans leur réussite scolaire, y compris pour les familles non francophones. Il apparaît plus difficile pour les parents (notamment non francophones) d'établir des relations avec le collège ; de fait, ils s'investissent moins et ne vont pas spontanément demander à rencontrer les professeurs.

Les missions des référents sociaux du CADA se sont recentrées sur l'accueil, l'hébergement et l'asile. Ils sont toutefois présents lors de difficulté d'intégration ou autres rencontrées par les équipes éducatives ou les familles.

➤ Les activités extra scolaires, animation de la vie sociale

Nous privilégions les orientations vers les maisons de quartier et 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 2018 le CADA a organisé une seule rencontre d'animation pour tous les résidents : la fête pour la nouvelle année.

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.

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. Ils vont donc sans accompagnement du CADA se promener.

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 Nazaire, nous avons établi une relation partenariale privilégiée avec le Secours Catholique qui propose rapidement des cours particuliers.

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) et sorties dans les environs : lac de Savenay, bord de mer, Brière, et créent avec elles des moments d'échange et de discussion autour d'un café, de rencontres, de moments festifs

Une ambiance conviviale et d'écoute entre les familles et avec les bénévoles s'est créée sur le site de Savenay grâce à l'association AFLS qui s'implique énormément.

Grâce aux associations et collectif (ICAR sur St Nazaire) les ménages se sentent moins isolés au quotidien, particulièrement dans les moments difficiles de la demande d'asile.

Parallèlement, 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 cours de français pour les adultes

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 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.

Avec les conflits armés, nous avons accueilli cette année des familles comprenant les grands-parents. Pour ces derniers, l'apprentissage de la langue est 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 procédure d'asile (Convocation, préparation entretien avec le référent), les bénévoles sont confrontés à une assiduité en dents de scie. 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 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, Redon, St Nazaire, Savenay et Orvault
- 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, Apuis et autres)
- Les institutions sociales, médico-sociales et médico-psychologiques (PMI, CMS, Ccas, CAF, CPAM)
- Les centres socio culturels ou maisons de quartier (Saint-Herblain, Saint-Nazaire)
- Les associations Avessac Sans Frontières et Blain Sans Frontières
- Le Secours Catholique de Saint-Herblain et St Nazaire
- Le collectif ICAR de st Nazaire
- L'association AFLS de Savenay
- Les Bibliothèques municipales (St Nazaire, Savenay, Blain, St Herblain)
- Les bailleurs sociaux (Harmonie Habitat, Atlantique Habitations, Habitat 44, Silène, Logiouest)

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.

➤ Les actions collectives

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.

En conséquence, nous organisons quelques rencontres collectives :

- **La fête de la nouvelle année** a eu lieu à Savenay, dans la salle Equinoxe. 103 demandeurs d'asile (familles et isolés) ont participé activement en préparant des spécialités culinaires de leur pays et en présentant des danses. Cette fête a réuni les personnels du CADA et de l'ATSA, des administrateurs de l'association « les Eaux Vives », les bénévoles de Blain, de Savenay, de St Herblain et bien sûr les demandeurs d'asile du CADA. Elle a réuni en tout 133 personnes. Une soirée de décompression pour toutes les familles et personnes seules et une grande richesse dans les sourires et les échanges interculturels.
- **Les réunions d'information et de participation des résidents** : 4 journées réunissant les demandeurs d'asile par groupe de langues. Au total, 29 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.

Sur l'asile et sur les droits des étrangers, de très nombreuses questions ou remarques sont posées :

- ✓ Pourquoi certaines personnes attendent très longtemps avant d'être convoquées à l'OFPPRA ?
- ✓ Quelle différence il y a entre un avocat spécialisé et un avocat à l'AJ ?
- ✓ Si on obtient une protection subsidiaire à l'OFPPRA, peut-on faire un recours à la CNDA pour obtenir le statut de réfugié ?
- ✓ Comment peut-on prouver nos persécutions ?
- ✓ La protection subsidiaire peut-elle être renouvelée ?
- ✓ Combien de temps attend-on une réponse de l'OFPPRA ?
- ✓ Peut-on faire des réexamens ?
- ✓ Dans quel cas peut-on être déclarés apatrides ?
- ✓ Dans quel cas peut-on faire une demande de carte séjour pour santé ?
- ✓ Comment cela fonctionne le regroupement familial ?
- ✓ Un enfant né en France est-il français ?
- ✓ Qui classe en procédure accélérée ?

Sur le fonctionnement du CADA et la participation des usagers, les questions ont porté :

- ✓ Peut-on avoir une aide pour traduire les documents ?
- ✓ A la sortie du CADA at on le droit de partir sur un autre Département ?
- ✓ La scolarité (niveaux, âge obligatoire, parents d'élèves...)

- ✓ Si on refuse un logement HLM que se passe-t-il ?
- ✓ L'accès à internet, comment cela fonctionne

La gestion des sorties

➤ Le contrat de séjour

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. Nous avons traduit les contrats en 3 langues (russe, arabe et anglais) et téléchargeons les contrats de langues rares sur le site de l'OFII.

Lors de ce premier accueil, tous les ménages peuvent comprendre le contrat signé et elles s'engagent à le respecter quel que soit l'issue de leur procédure. A cette période, nous sommes au stade de l'intention.

➤ Les étapes de rappel

Tout au long de leur séjour, lors des réunions d'informations, les référents sociaux et la direction n'ont de cesse de rappeler 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.

➤ La sortie

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.

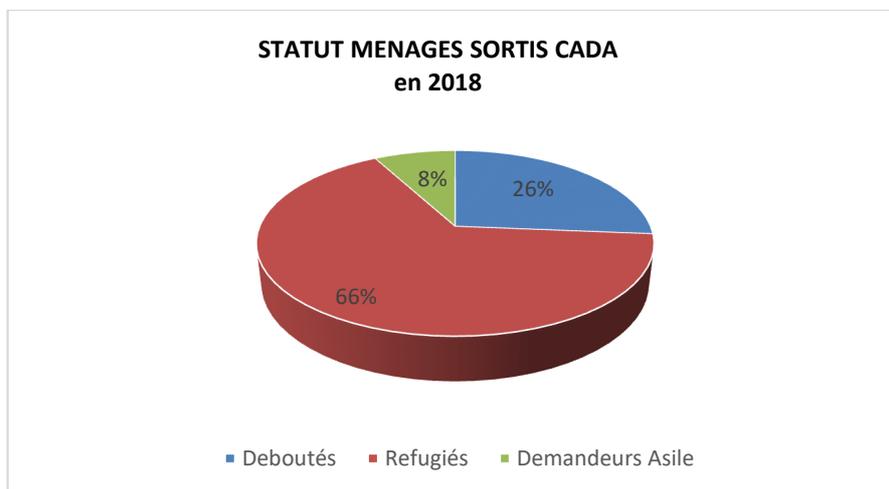
Les référents travaillent alors avec la famille sur les possibilités de sorties en fonction de leur souhait mais aussi en fonction de la possibilité en termes d'offres de relogement (tension immobilière) et capacité (autonomie liée à la connaissance du français et de la compréhension administrative).

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.

Néanmoins le service est confronté à l'arrivée de jeunes de moins de 25 ans, qui une fois la Protection Internationale obtenue, ne peuvent bénéficier de ressources suffisantes pour pouvoir se reloger. Comme tous citoyens en France, ils ne peuvent prétendre au RSA et n'étant pas sur le sol Français depuis plus de 12 mois, ils ne peuvent obtenir le CESAJ via la mission locale. La sortie des personnes ayant – de 25 ans est la problématique majeure. Arrivés depuis peu, ils ne maîtrisent pas assez le français pour accéder à la formation ou l'emploi, les laissant encore sans revenus. Sans ressource l'accès à l'hébergement ou au logement est impossible.

Plusieurs d'entre eux ont fait des demandes CPH restées sans réponse.

Dans le graphique suivant on peut remarquer le statut des ménages sortis du CADA en 2018 : la majorité sont des résidents ayant obtenu le Statut de Réfugiés ou la Protection Subsidiaire.



Destinations des sorties	Ménages CADA
FJT - dispositif Refugiés < 25 ans	2
FJT	1
HLM bail direct	10
HLM bail direct + mesures	1
STARIP	1
CPH	0
RELOGIP	2
Résidences sociales	1
Retour au Pays ou ARV	2
Hébergement en réseau personnel	7
AUTRES (destination inconnue, abandon, décès)	5
Sorties sur dispositifs exceptionnels (Refugiés Ville été 2018)	6
Total ménages sortis	38

Sur les 38 ménages sortis du CADA Les Trois Rivières en 2018 presque le 29% ont obtenu l'attribution d'un logement HLM en bail direct. Pour un ménage nous avons sollicité la mise en place d'une mesure d'accompagnement au logement pour réfugiés qui a été mise en place par l'Association Apuis de Saint Nazaire.

18,4% des ménages sont partis vers des solutions d'hébergement en réseau de compatriotes ou familial. La plupart de ces personnes sont des déboutés.

Pour deux personnes la destination après le CADA n'a pas été communiquée aux référents sociaux ; un demandeur d'asile a abandonné la place en CADA sans plus donner de ses nouvelles, une personne est décédée et sa mère est rentrée au Pays.

Une famille a bénéficié de l'Aide au Retour volontaire dans le Pays d'origine.

En aout 2018 6 hommes isolés en attente de solution de sortie du CADA après l'obtention du Statut de Réfugiés ou la PS ont été relogés dans le Dispositif Réfugié Ville⁴ : colocation pour réfugiés de durée temporaire mis en place pour fluidifier les sorties du DNA en attente de l'attribution de logements pérennes.

PLACES INDUES

⁴ Ce dispositif a été mis en place aussi pour répondre à l'urgence de demande de places pour demandeurs d'asile dû à l'afflux massif de personnes sur le Département qui a engendré l'occupation d'immeubles et places à Nantes.

En 2018 20 **ménages de réfugiés** sont restés en place indue après les 3 + 3 mois autorisés : en moyenne ils sont resté 2,8 mois en plus essentiellement pour des raisons liées aux délais des démarches administratives d'attribution des logements sociaux.

En moyenne nous avons en fait constaté plusieurs retards qui concurrent 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 attente attribution logement

En 2018 10 ménages de déboutés sont aussi restés en place indue en CADA après le mois suivant la notification du rejet CNDA .

Leur période de présence en place indue en 2018 a été de 6,5 mois avec deux familles qui sont restées toute l'année en CADA sans en avoir l'autorisation.

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 :

Fin avril, la Directrice du Pôle est décédée et elle a été remplacée par l'ancienne chef de service qui depuis un an assurait son intérim.

La chef de service qui était en poste depuis janvier 2018 en CDD de remplacement a finalement été retenue sur ce poste.

Aussi l'équipe a connu cette année un turn over des référents :

- Deux reprises suite à congés maternité/parentales
- Départ d'une référente sociale
- Plusieurs arrêts maladie et conséquents remplacements de référents présents temporairement

Une réorganisation interne avait été entamée fin 2017 mieux répartir les charges de travail et soutenir les référents ayants de mandats de délégués du personnel afin que leurs absences n'impactent pas la qualité d'accueil des demandeurs d'asile.

Une année à nouveau très dense pour les référents sociaux titulaires qui ont vu les procédures s'accélérer et l'augmentation d'activité.

Pour maintenir cette qualité et actualiser le projet d'établissement des groupes de travail se sont constitués, durant l'année, pour mener une réflexion sur :

- Les missions du CADA et les protocoles pour leur mise en œuvre
- L'accompagnement vers les recours CNDA (qui a été allégé)

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

- Une référente a participé à un cours d'anglais
- Formations géopolitiques (Afghanistan, corne de l'Afrique) 4 référents

➤ L'accueil d'un service civique

En 2018 la personne en Service Civique accueillie en 2017 a terminé son expérience. Ses missions portaient sur le développement de l'autonomie des bénéficiaires en termes de mobilité et d'identification au sein de son environnement de structures administratives et de santé. Le service civique a, créé de nouveaux outils pour permettre aux personnes de se repérer géographiquement, de connaître et utiliser les différents modes de transports etc. Elle a aussi monté des ateliers collectifs.

Bien que l'accueil de service civique représente une charge de travail supplémentaire, Il nous semble important d'aider ces jeunes à élaborer, à affiner, confirmer leur projet professionnel.

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.

Le décès de la Directrice du Pôle, la reprise de ses missions par la directrice par intérim, le recrutement du nouveau chef de service en fin d'année, ainsi que les arrêts maladies ont impacté le service et un travail de réorganisation a été proposé pour réduire les risques de perturbation de l'activité.

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 vers les référents et les autres résidents en colocation ont demandé de poursuivre et d'intensifier la réflexion sur les pratiques.

Les événements majeurs de l'année 2018 :

- ✓ Revisite des protocoles d'intervention sur les missions du CADA
- ✓ Participation aux Portes ouvertes à l'Ofpra : Participation de deux référentes sur une des tables rondes organisées par l'OFPPRA sur les conséquences de la réforme asile

En perspective nous pouvons mettre en évidence des nouvelles modifications des publics et du contexte légal qui vont demander une adaptation des pratiques et des modalités d'accompagnement :

- ✓ 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
- ✓ Présence de personnes moins 25 ans plus difficiles à accompagner en phase de sortie en raison de l'absence de ressources
- ✓ Adaptation à la nouvelle loi asile ☒ transformation de nos missions (notamment concernant les recours)
- ✓ Apparition des rejets sur ordonnance à la CNDA

En conclusion :

Le CADA les 3 Rivières, établissement de l'association les Eaux Vives, a connu une année 2018 très riche tant au niveau des publics accueillis, des rencontres avec des partenaires de l'asile ; l'équipe est parvenue à adapter son fonctionnement, à modifier ses pratiques au regard des contraintes externes d'évolution de la prise en charge des demandeurs d'asile.

Le fonctionnement interne a été complexe avec de nombreux arrêts maladie, le décès de l'ancienne directrice et les absences de la nouvelle directrice. Le tout générant des tensions palpables au sein de l'équipe

Grâce à l'engagement des équipes, nous sommes cependant parvenus à atteindre les objectifs fixés avec nos donneurs d'ordre tout en préservant la qualité d'accueil possible des demandeurs d'asile.

L'année 2019 doit nous permettre, dans le cadre d'un fonctionnement interne apaisé d'améliorer la qualité de nos actions vers les accueillis et d'intégrer le fonctionnement d'un nouveau dispositif Huda si jamais l'association était retenue par les tutelles. Cette recherche d'apaisement interne et la qualité de nos interventions visent 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. Il est donc essentiel de toujours regarder la personne en demande d'une protection comme légitime et ne pas céder aux discours d'amalgame sur les étrangers.

En ce sens, le CADA les 3 rivières 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.

C) RELOGIP

Rappel du projet

➤ Nos valeurs associatives

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

➤ Le public concerné

Relogip 44 accueille en continu 50 ménages (44 familles et couples et 6 personnes isolées), titulaires d'une carte de séjour ou d'un récépissé (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).

➤ Nos objectifs

- ✚ Rendre l'autonomie aux personnes en tant que locataire en France en favorisant leur compréhension de tous les actes administratifs liés au logement. Cette autonomie ne sera possible qu'avec une maîtrise minimum du français.
- ✚ Favoriser le glissement de bail dès lors que les apprentissages du « Savoir Habiter » sont assimilés et que les ressources financières le permettent.
- ✚ Accélérer les apprentissages du français pour faciliter les recherches d'emploi.
- ✚ Être en lien avec les services de l'état pour étudier les situations administratives familiales et activer au plus vite l'insertion professionnelle des ménages. En référence aux préconisations du rapport de l'IGAS de mars 2013 :
 - Conférer un droit au séjour au conjoint d'étranger malade (soit APS si conjoint malade dispose d'une APS, soit carte de séjour temporaire « salarié » si l'étranger malade est admis au séjour sous couvert d'une carte Vie Privée Vie Familiale).
 - Consolider le droit au séjour des parents d'enfants malades (par une carte de séjour temporaire autorisant son titulaire à travailler).
 - Simplifier par la loi le régime d'admission au séjour des étrangers atteints de pathologies de longue durée (titre de séjour pluriannuel).
- ✚ Favoriser l'accès à un 1^{er} emploi permettant une autonomie financière minimum nécessaire au glissement de bail et à une sortie du dispositif RELOGIP 44.

Les évolutions de l'année 2018

➤ La réorganisation du service

Suite à l'extension du service durant l'année 2016, l'année 2017 avait permis une stabilisation de l'activité et une réflexion sur l'organisation interne qui a pu se concrétiser durant l'année 2018 ; avec, entre autre, la fusion des postes « logement » et « séjour » (pour une répartition par famille et non plus par mission) et l'arrivée d'une formatrice FLE. L'année 2018 a permis, également, d'accueillir un agent de maintenance rattaché au service RELOGIP 44. Il réalise des visites techniques dans l'ensemble des logements à raison d'environ une visite tous les 2 mois et est en lien avec les chargés d'insertions pour relayer les difficultés techniques. Il est également en charge des menus travaux.

L'équipe :

- 2 Chargés d'Insertion sociale (Droit au séjour – droit commun - logement) : 1,8 ETP

- 1 Formatrice Français Langue Étrangère [FLE] : 0,2 ETP
- 1 Conseillère en Insertion Professionnelle : 1 ETP
- 1 Agent de maintenance : 0,8 ETP
- Equipe de direction et services transversaux de l'association Les Eaux Vives

➤ L'adaptation des outils nécessaires à un accompagnement individualisé

Du fait de la réorganisation du service, l'équipe s'est attachée à la mise à jour de ses outils.

Dont voici les principaux :

- Contrat d'hébergement et renouvellement
- Tableau des modalités de participation financière
- Classeur logement avec fiches techniques liées au droit au séjour, au logement, au quartier et à l'insertion professionnelle
- Tests d'évaluation linguistique
- Base de données Access pour le suivi du public
- Fiches de suivi individualisé des situations administratives et sociales
- Fiches de suivi individualisé pour l'insertion professionnelle et la mise en emploi

➤ La création d'un réseau partenaire

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 1^{er} réseau professionnel...

Au cours de l'année 2018, l'équipe a activé et développé ses réseaux (liste non exhaustive) :

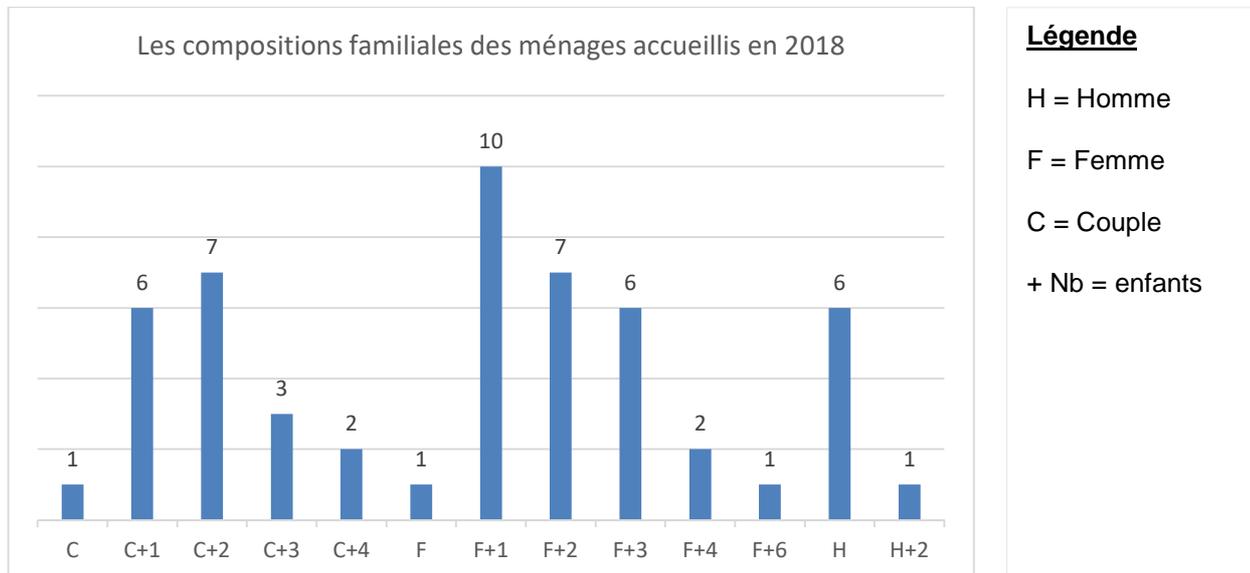
- CMS, CCAS, CAF, MDPH, associations caritatives
- IRFFLE, médiathèques, organismes de formation linguistique, secteur associatif et maisons de quartier proposant des cours de FLE (Français Langue Étrangère)
- Associations de soutien juridique, Avocats
- Pôle Emploi, CAP Emploi, Maison de l'emploi, Unité Emploi, PLIE, Mission locale
- Associations d'insertion, entreprises d'insertion, chantiers d'insertion, INSERIM
- Fédération des Maisons de quartier de St Nazaire
- Réseaux d'entreprises partagées avec la CIP du STARIP-CNHR
- Espace Mobilité-STRAN de St Nazaire

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.

En 2018, 52 ménages ont été suivis au sein de RELOGIP, dont 11 nouvelles familles.

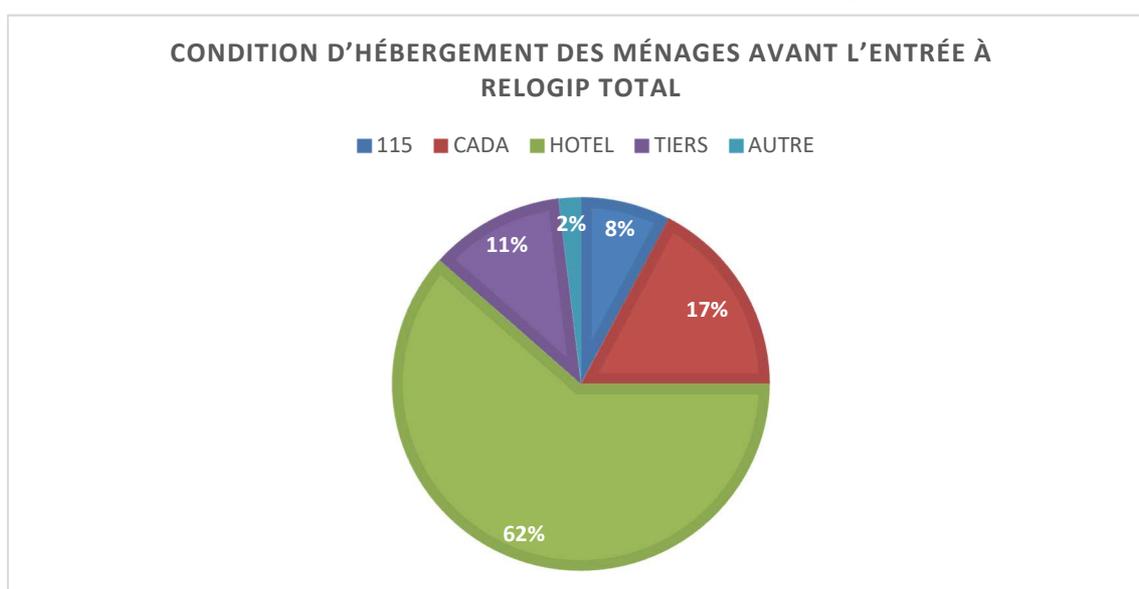


Au total, ce sont **167 personnes** qui ont été accueillies au sein de RELOGIP en 2018. Il s'agit d'une augmentation de 24% par rapport à 2016 et d'une stabilisation si l'on prend l'année 2017 comme référence

ADULTES	TOTAL
Hommes	26
Femmes	46
Enfants	95

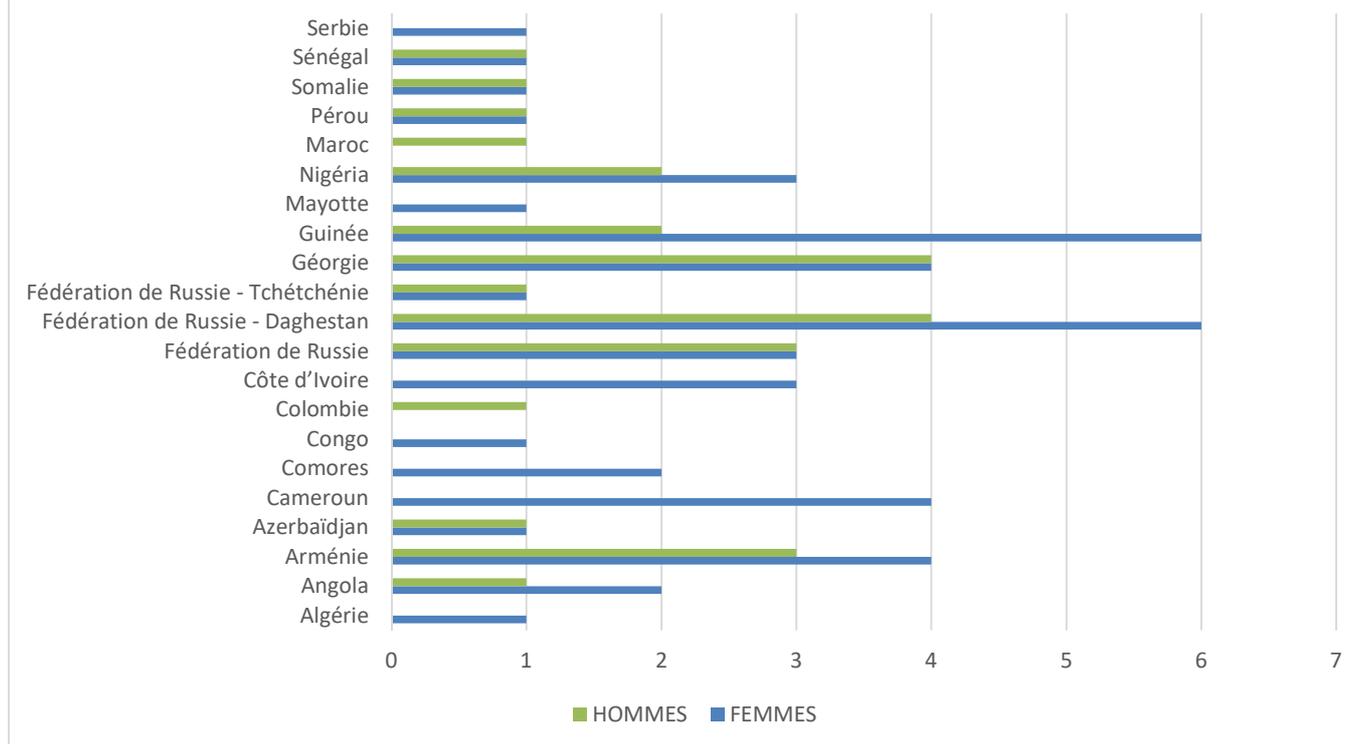
Les orientations du public régularisé ont été conformes aux priorités définies avec la DDCCS :

- Sortie de CADA afin de fluidifier les CADA du département
- Sortie d'Hôtel afin de diminuer les coûts financiers de la prise en charge hôtelière
- Situation sanitaire particulière nécessitant rapidement un hébergement adapté



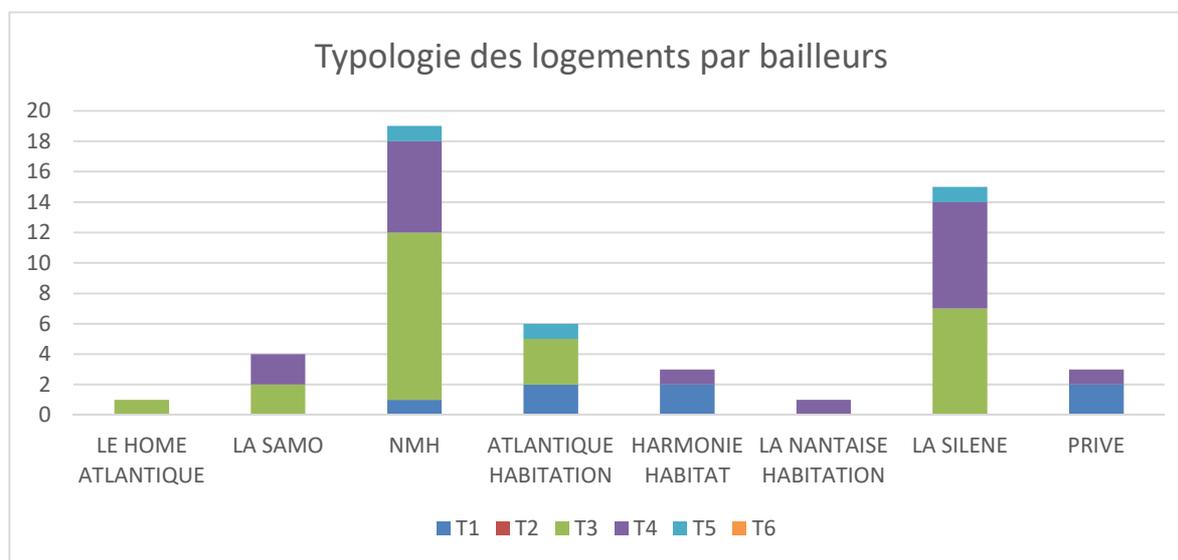
La quasi-totalité des ménages est arrivée en France dans le cadre d'une demande d'asile. Malgré toutes les difficultés de leurs parcours et pour certains des problématiques de santé très invalidantes, l'ensemble des ménages accueillis montre une volonté de s'insérer durablement et d'accéder le plus rapidement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

Origines des adultes accueillis sur RELOGIP 44 en 2018



La captation de logement

En 2018, 52 logements ont été mobilisés pour accueillir les familles et maintenir un effectif de 50 ménages sur RELOGIP.



Nous remarquons que Nantes Métropole Habitat [NMH] et la Silène (Saint Nazaire) sont nos principaux partenaires avec respectivement 36% et 28% de l'ensemble des logements que nous sous-louons.

En 2018, nous pouvons noter que le délai d'accueil d'une nouvelle famille à la suite d'une sortie de notre dispositif via un glissement bail s'est allongé. **Deux faits majeurs peuvent expliquer ce phénomène :**

- En 2017, les bailleurs ont modifié leurs modalités de disponibilités de logements. Pour chaque demande de captation nous devons préciser le nom de la famille et le numéro de demande HLM. C'est seulement à partir de cette vérification, qu'un bailleur recherchait un logement vacant correspondant à la composition familiale. La prospection par le bailleur a pu prendre 3 à 6 mois avant que nous recevions une proposition. Cette modalité de captation a continué d'impacter notre service en 2018.
- Il existe une forte demande de l'État de fluidifier les parcours en CADA/ATSA et le relogement des Réfugiés. Les régularisés sont donc considérés par les bailleurs comme moins prioritaires.

La difficulté de captation auprès des bailleurs sociaux nous a demandé de poursuivre nos recherches de logement dans le domaine privé. Ainsi, nous enregistrons en 2018, **6% des logements dans le parc privé sur Nantes Métropole**. Ce fait occasionne un coût de location plus important que dans le parc HLM et a pour conséquences :

- Une impossibilité pour le public de RELOGIP de bénéficier de glissements de baux
- Une nouvelle recherche de logement dans le parc HLM
- Un temps d'accompagnement au relogement et à la captation de logement supérieur

La captation sur Saint Nazaire a facilité l'attribution de logements sociaux. Nous constatons que les familles non volontaires lors de l'orientation se sont au final installées et ont accepté sans difficulté les glissements de baux. En décembre 2018, nous accueillions 15 familles sur cette ville.

L'aménagement des logements

Les 11 nouveaux logements captés en 2018 ont été équipés à neuf en literie, en électroménager et avec des armoires métalliques. Le reste du mobilier est constitué de mobiliers d'occasion EMMAUS et « Recyclerie » de Savenay (tables, chaises, bureaux, canapés...).

La phase d'installation des logements (assurance, livraison et montage du mobilier et de l'électroménager) mobilise à la fois les chargés d'insertion et les services transversaux de l'Association (services gestion locative, maintenance, secrétariat, comptabilité).

La durée de cette phase est variable car elle dépend notamment :

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

L'activité liée à la captation, à l'équipement et à la préparation des logements a pu connaître sur quelques périodes des ralentissements du fait des remplacements successifs des chargés d'insertions.

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.

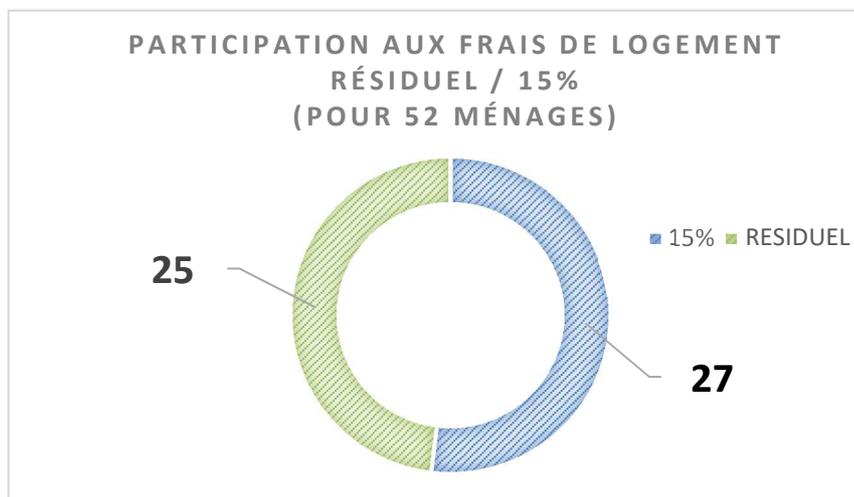
La difficulté majeure que nous rencontrons pour certains logements HLM concerne des questions de sécurité pour lesquelles les ménages régularisés sont particulièrement sensibles. Certains halls d'immeuble sont confrontés à des regroupements de jeunes, des dégradations répétées des portes et système de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

De ce fait, nous sommes régulièrement en relation avec les bailleurs sociaux concernés.

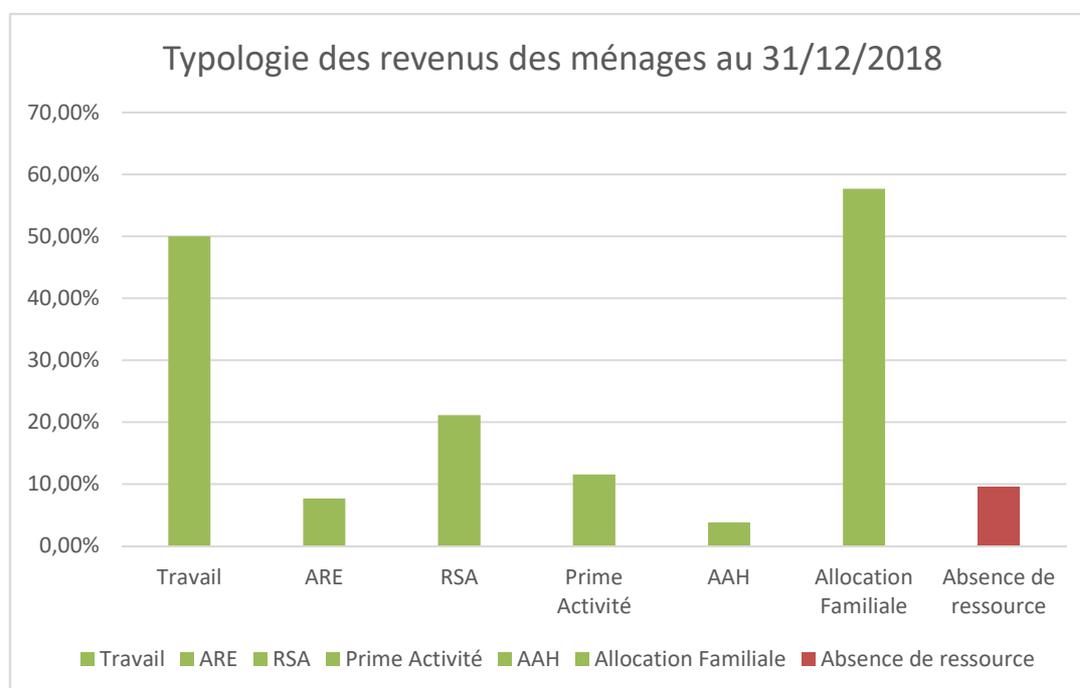
Un travail de médiation est régulièrement entrepris par les chargés d'insertion, le bailleur et la famille accueillie et/ou le voisinage. Néanmoins, nous avons dû en 2018, suite à la demande du bailleur, reloger une famille qui, selon lui, pouvait être à l'origine de difficultés au sein du quartier.

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 résiduel⁵ lorsque leur situation le permet.

⁵ Résiduel = cout du loyer – aides personnalisées au logement [CAF]



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



Le tableau ci-dessus montre **l'origine des ressources** des ménages accueillis à RELOGIP 44, en pourcentage. Il est à noter, qu'au sein d'un même ménage, plusieurs origines de ressources peuvent cohabiter.

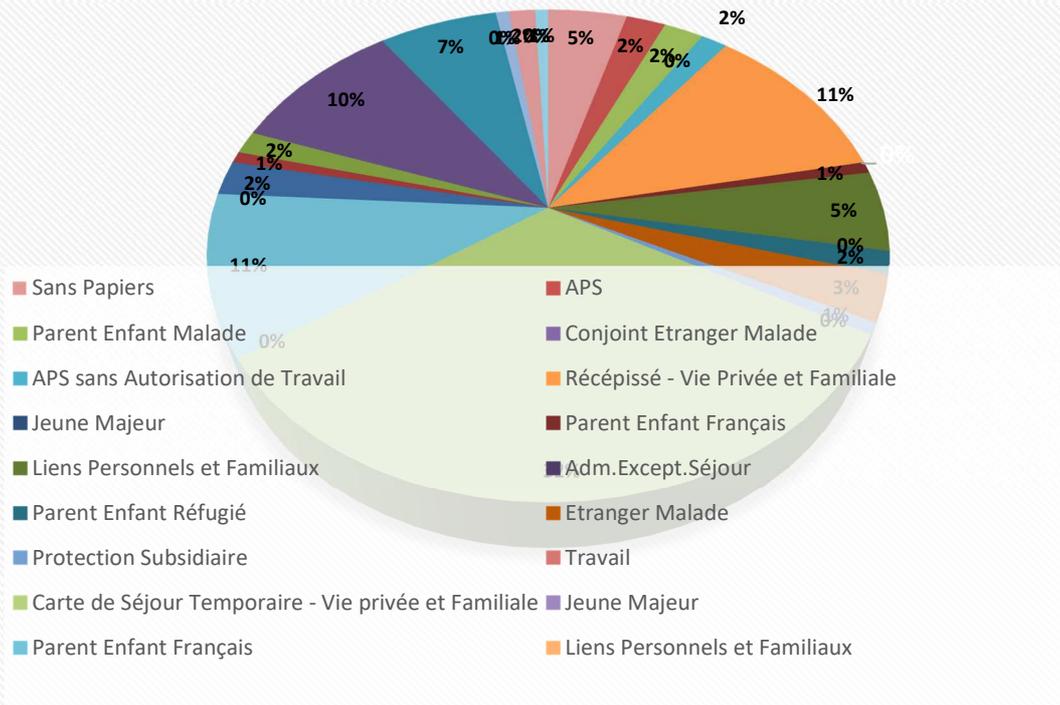
Nous pouvons voir que la mise à l'emploi reste le principal accès aux ressources hors Allocations Familiales ; la présence d'une CIP au sein de RELOGIP 44 est donc un atout majeur pour l'insertion des ménages.

En cas d'absence de ressources, les familles sont orientées vers des associations caritatives telles que le Secours Catholiques, les Restos du Cœur, etc. Au 31 Décembre 2018, nous pouvons noter que seuls 5 ménages sont dans cette situation. Cette absence de ressources peut être ponctuelle et est souvent due à un arrêt temporaire du droit au séjour ; qui interrompt toute forme de droit commun (notamment en ce qui concerne la CAF).

La pérennisation du droit au séjour

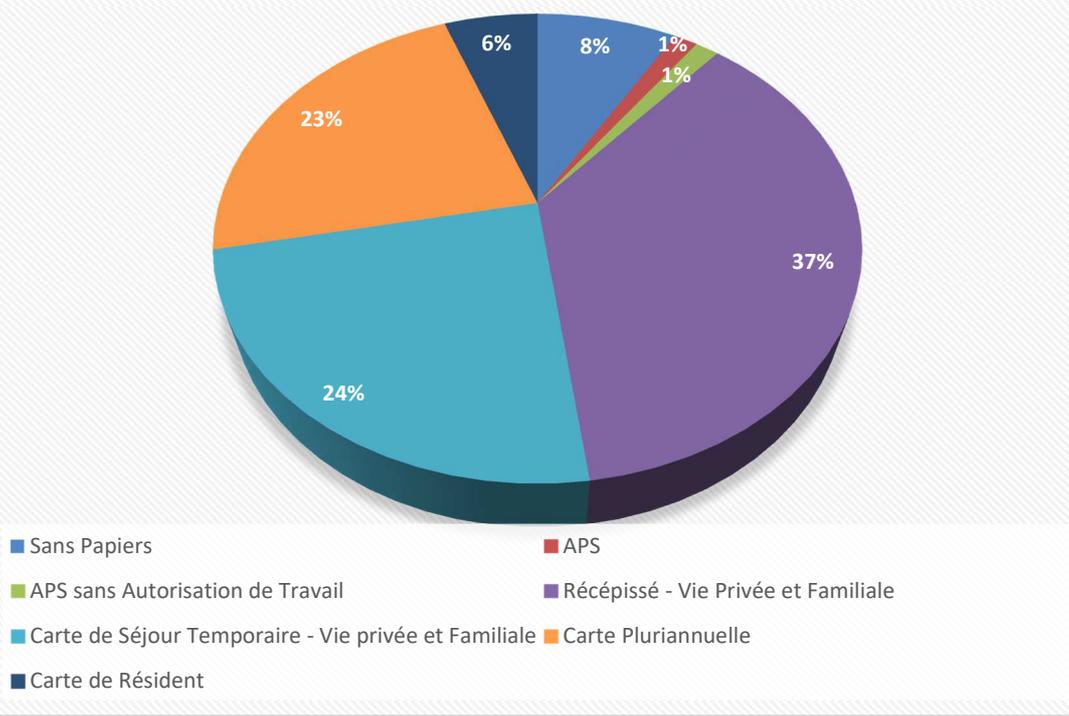
À l'arrivée sur RELOGIP 44, les ménages sont en possession d'au moins un titre de séjour ou récépissé. Leur situation est, cependant, très variable d'une personne à une autre.

Répartition des différents types de titres des personnes à leur arrivée sur RELOGIP 44



Les 8% de « sans-papiers » correspondent à des personnes en couple pour lequel le conjoint est régularisé. Malgré la disparité des titres, nous pouvons noter que la quasi-totalité des personnes sont en possession d'un titre dit de « courte durée » (1 an ou moins). Les récépissés sont en majorité des récépissés de demande de premier titre de séjour.

Répartition des différents types de titres des personnes au 31 Décembre 2018



Nous constatons une évolution positive des situations administratives des personnes au cours de l'accompagnement de RELOGIP 44. En effet, nous notons une diminution de la proportion de titres « temporaires » (carte de séjour temporaire) au profit de titres plus pérennes (carte pluriannuelle / carte de résident). Il est à noter que l'augmentation de la part de récépissés est en majorité due au renouvellement des titres et non au dépôt de demande d'un premier titre comme à l'arrivée sur le service.

Dès que la situation des personnes le permet, les chargés d'insertion les accompagnent dans un transfert de catégorie (par ex. « santé » vers « liens personnels et familiaux » qui est moins contraignant administrativement et permet d'accéder aux prestations linguistiques de l'OFII).

Les personnes accompagnées par RELOGIP 44 sont également soutenues dans leurs recours auprès du tribunal administratif. Notamment, lorsque la préfecture oppose un refus au séjour avec, par exemple, une orientation vers des avocats. Nous intervenons également auprès de la CAF pour faciliter l'accès aux prestations familiales et aux aides au logement lorsque, par exemple, elle ne reconnaît pas l'ensemble des membres de la famille.

La commission « étude des situations administratives »

Dans le projet initial, nous avons proposé la création d'une commission réunissant la Préfecture, la DDCS et RELOGIP 44 afin d'étudier certaines situations administratives des conjoints ou conjointes de régularisés.

Suite à plusieurs sollicitations auprès des services préfectoraux laissées sans réponse pendant plusieurs mois et à une rencontre entre l'association et la Préfecture en septembre 2014, la Préfecture n'a pas souhaité la mise en place d'une telle commission.

En contrepartie, la Préfecture s'est engagée à faire le lien avec la DDCS concernant les situations administratives des ménages orientés vers les dispositifs régularisés.

Les liens entre les chargés d'insertions et la Préfecture, du fait de la réorganisation des services, se sont distendus au cours de l'année 2018. Il sera important que ce partenariat soit réactivé en 2019.

L'accès à des apprentissages linguistiques

Il est indispensable à l'autonomie et à l'insertion professionnelle.

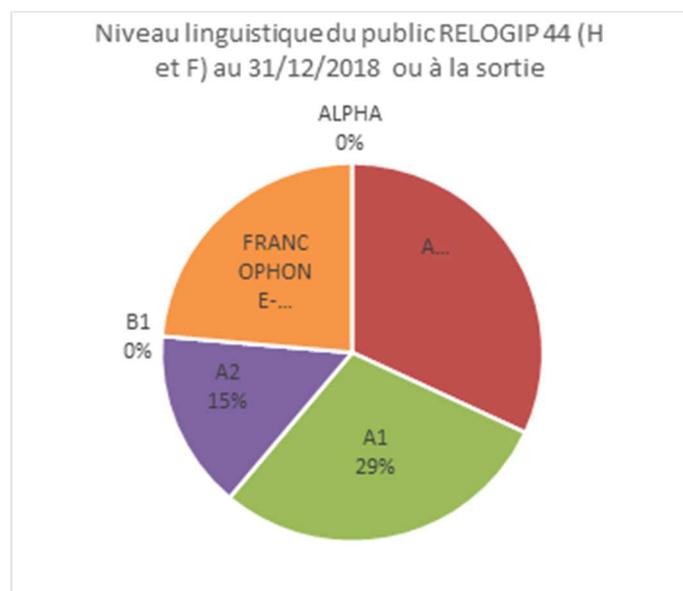
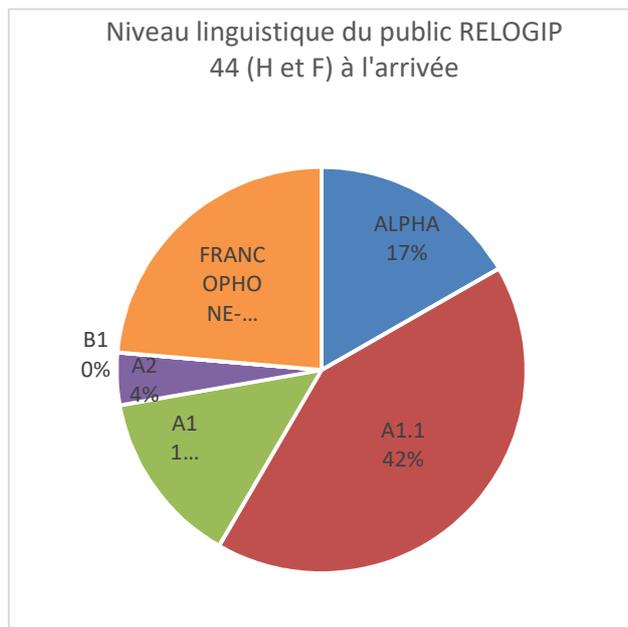
Le niveau linguistique en français des adultes a été testé par la chargée d'insertion (diplômée Français Langue Etrangère) lors de l'entrée à RELOGIP44 ou par l'OFII dans le cadre du Contrat d'Intégration Républicaine. Pour les personnes arrivées entre juillet 2018 et décembre 2018, le diagnostic a été établi par la Formatrice FLE.

Niveau linguistique à l'arrivée

NIVEAU LINGUISTIQUE	H	F
ALPHA	4	8
A1.1	16	14
A1	2	8
A2	0	3
B1	0	0
FRANCOPHONE-LETTRE	4	13
Total	26	46
		72

Niveau linguistique au 31/12/2018

NIVEAU LINGUISTIQUE	H	F
ALPHA	0	0
A1.1	15	8
A1	6	15
A2	1	10
B1	0	0
FRANCOPHONE-LETTRE	4	13
Total	26	46
		72



➤ Évolution des niveaux linguistiques

Le public accueilli au sein de RELOGIP44 présente une évolution de niveaux linguistiques suivante (entre l'arrivée et le 31/12/2018 ou la sortie) :

Le niveau à l'arrivée	Le niveau au 31/12/2018 ou à la sortie
<ul style="list-style-type: none"> • 17 % ALPHA • 42 % A1.1 • 14 % A1 • 4 % A2 • 23 % FRANCOPHONE et LETTRE 	<ul style="list-style-type: none"> • 0 % ALPHA • 32 % A1.1 • 29 % A1 • 15 % A2 • 24 % FRANCOPHONE et LETTRE

Nous pouvons donc constater qu'aucune personne classée comme analphabète à son arrivée ne l'est restée. De plus, durant l'accompagnement RELOGIP44, 8 personnes ont pu atteindre le niveau A2, considéré comme le niveau « seuil » de l'insertion professionnelle pérenne.

Néanmoins, 80% de personnes non-francophones présentent au 31/12/2018 ou à leur sortie un niveau linguistique inférieur au niveau A2 de maîtrise de la langue française, ce qui représente un frein à une employabilité⁶ directe, à 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 donc orienté les personnes qui en avaient les prérequis vers des formations de niveau 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.

Parallèlement, l'association « Les Eaux Vives » a mis en place un accompagnement FLE à visée professionnelle de niveau A2 à partir de novembre 2018, dont 4 personnes de RELOGIP44 ont bénéficié, ayant rempli les critères de disponibilité et de niveau initial (A1 validé).

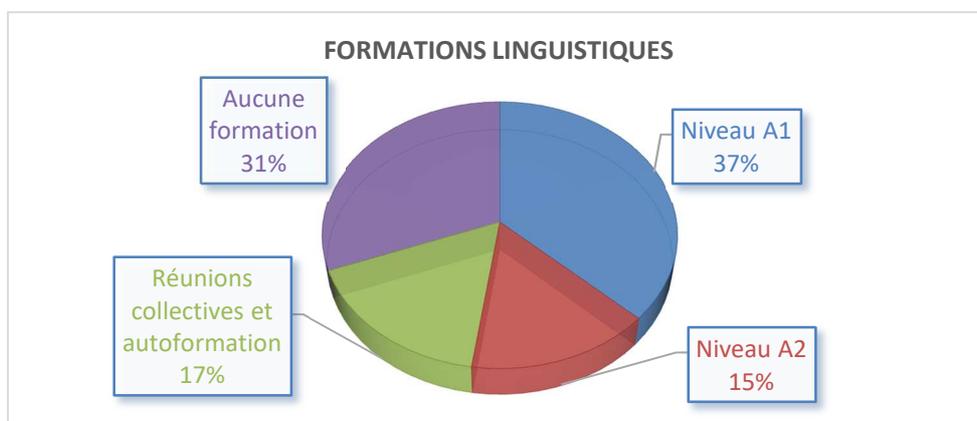
- ✓ Sur les 52 adultes avec un niveau inférieur au niveau A2, 10 adultes (soit 18.18% d'adultes non francophones) ont bénéficié d'une formation linguistique de niveau A2 par l'intermédiaire de nos services - dans le cadre de

⁶ Tous les emplois mêmes très peu qualifiés nécessitent une compréhension minimum à l'écrit pour suivre des consignes (exemple les produits à utiliser dans l'entretien) et une capacité minimum à écrire des messages (transmission écrite pour une autre équipe de nettoyage).

l'accompagnement FLE - (4 personnes, soit 7.27%), de nos partenaires, par le biais d'une prescription de **Pôle Emploi** (5 personnes, soit 9.01%) ou de **l'OFII** (1 personnes, 1.81%).

- ✓ Sur les 42 adultes ayant un niveau inférieur au niveau A1 à l'arrivée, 24 adultes ont bénéficié d'une formation linguistique de niveau A1 par le biais d'une prescription de **l'OFII** (20 personnes, 36.36%), ou du **PLIE** (4 personnes, 7.27%),
- **20 adultes (36.36 % d'adultes non francophones) n'ont pas eu accès à une formation linguistique du fait :**
 - de leur situation administrative par rapport au séjour (les étrangers malades sont exclus du CIR et donc des formations linguistiques prescrites par l'OFII)
 - de problèmes de garde pour leurs enfants non scolarisés
 - d'un manque de places dans les organismes de formation
 - d'une absence de droit au séjour

En 2018, nous avons également renouvelé le partenariat avec la **médiathèque XAO XINGJIANG** et noué de nouveaux partenariats, notamment avec la **CAF** et la **Maison de l'Emploi**, qui ont rendu possible des temps d'apprentissage non-formalisés ou moins formalisés, avec moins de contraintes de disponibilité, dont 11 adultes de RELOGIP44 ont pu bénéficier.



➤ Actions collectives et autoformation

Pour répondre aux besoins du public avec des contraintes ne permettant pas d'intégrer une formation linguistique dite « traditionnelle », c'est-à-dire avec des horaires et des lieux fixes de formation, nous avons mis en place des temps d'apprentissage en autoformation ainsi que sous forme de réunions d'information collectives.

2 adultes ont adhéré à l'outil **SOLODOU** mis en expérimentation par la CAF pour faciliter l'alphabétisation des personnes étrangères.

- 4 adultes ont bénéficié d'un **accompagnement à l'auto-formation** au sein de la médiathèque de St Herblain et à la Maison de l'Emploi
 - Accompagnement individuel aux formations en ligne
 - Accompagnement individuel aux permanences numériques proposées par la médiathèque
 - Accompagnement individuel aux permanences numériques proposées par la Maison de l'Emploi
 - Accompagnement individuel aux ateliers emploi proposés par la Maison de l'Emploi
- 9 adultes ont participé aux **actions d'information collectives** mises en œuvre par RELOGIP44
 - Ateliers collectifs de découverte du système administratif et social en France
 - Ateliers à visée professionnelle (découverte des métiers porteurs, vocabulaire technique, etc.)

Les différents ateliers et outils mis à disposition du public RELOGIP44 ont permis de favoriser :

- L'accès à la culture, à l'information et aux droits,
- L'autonomie numérique et la réduction de la fracture numérique
- L'insertion sociale et professionnelle
- L'apprentissage du français « à la carte » sans contraintes de temps et de lieu.

L'insertion professionnelle et la mise en emploi

Dès l'entrée à RELOGIP, la conseillère en insertion professionnelle reçoit dans un 1^{er} temps toutes les personnes bénéficiant d'un titre de séjour ou d'un récépissé ou APS afin de réaliser un diagnostic professionnel.

Il s'agit d'évaluer le parcours scolaire et professionnel des personnes dans leur pays, de recenser d'éventuels emplois « saisonniers » ou autres en France, d'élaborer avec chaque personne un projet professionnel sur du court terme dans un premier temps et de rechercher au plus vite les emplois de « survie » disponibles sur le marché. La 1^{ère} urgence pour les personnes est d'acquérir des ressources minimum pour assumer leur quotidien et leur famille. Viendra ensuite, une recherche de stabilisation financière permettant l'accès au logement de manière durable.

A leur entrée à RELOGIP, la majorité des familles sont dans une urgence financière et dans un besoin de travailler vite pour subvenir aux besoins de la famille. Les personnes sont prêtes à prendre tout type de poste rapidement accessible et nécessitant peu de qualification.

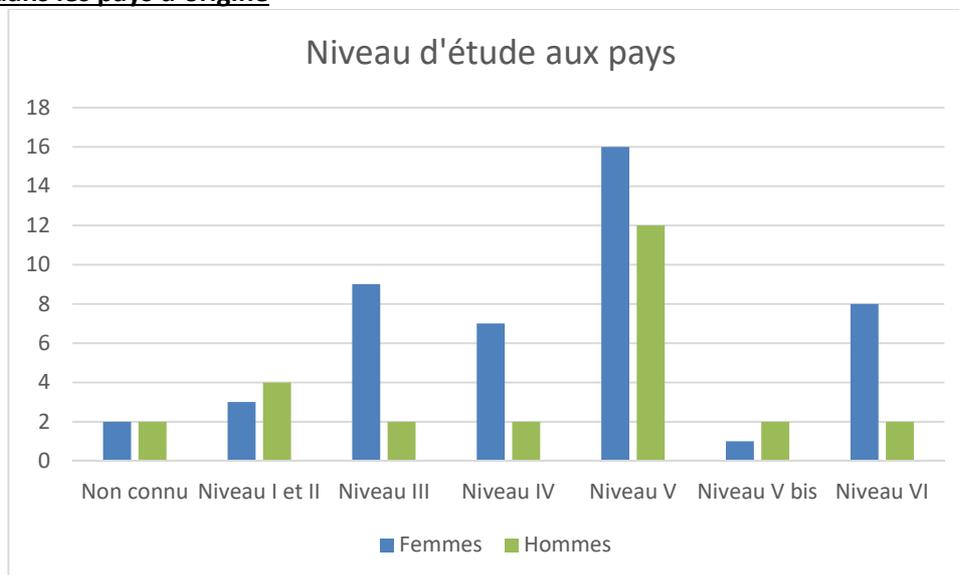
Le diagnostic FLE réalisé à l'entrée dans le service, permet à la CIP d'évaluer si l'accès à l'emploi se fera rapidement ou si une étape supplémentaire d'ordre linguistique sera à prévoir avant l'accès à l'emploi.

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

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

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

Niveau d'étude dans les pays d'origine

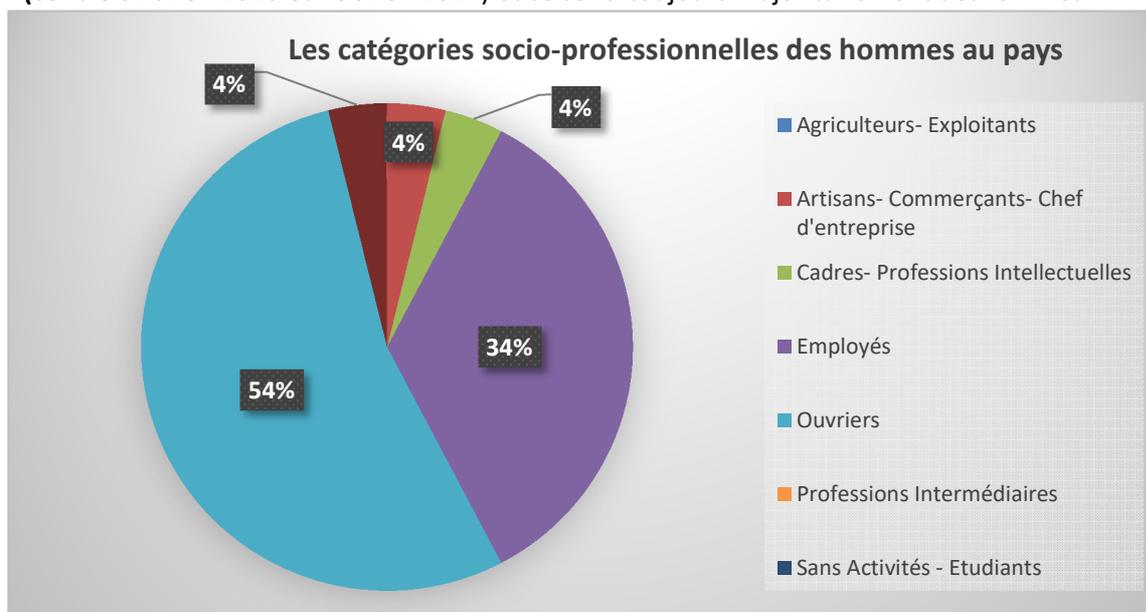


Depuis 2016, chez les hommes, nous avons toujours une **majorité d'accueillis avec un niveau d'instruction \leq V**. Le taux diminue légèrement chaque année passant de **71% en 2016 à 69 % en 2017 puis à 62 % en 2018**.

Chez les femmes, le niveau d'instruction sur cette période n'a pas suivi la même trajectoire. Le nombre de personnes ayant un niveau d'instruction \leq V a baissé entre 2016 à 2017 passant de 59% à 41 %. Nous constatons que les personnes accueillies sur cette période étaient plus diplômées.

En 2018, les pourcentages de personnes ayant un niveau \leq V et \geq IV s'est équilibré. **Nous avons 54 % des femmes qui ont un niveau \leq V et 46% qui ont un niveau \geq IV.**

Les personnes ayant suivi des études universitaires (**BAC + 2 et supérieur**) ne représentent plus que **25% du public accueilli (contre 37 % en 2016 et 48 % en 2017)** et ce sont toujours majoritairement des femmes.



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

- **L'industrie (27%)**
- **Le bâtiment (23%).**
- **Commerce (15%)**
- Transport/ logistique (8%) – Nettoyage (8%)
- Agriculture (4%)
- Hôtellerie/ Restauration (4%)
- Justice (4%)
- Sécurité (4 %)
- Sans projet emploi (3 %)

En 2018, 88% des hommes étaient ouvriers ou employés dans leur pays d'origine. Ce taux a augmenté de 13% depuis 2016. Ils travaillaient principalement dans le domaine de l'industrie, du BTP, dans le commerce en qualité de salarié. Nous comptons seulement 4% de responsable d'entreprise (contre 13% en 2016 et 2017).

Projet professionnel des hommes en France

Sur les 26 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 leur activité au Pays.

Ils se dirigent vers le BTP sur des postes de manœuvre, peintre et ouvrier travaux public soit parce que ce sont des métiers porteurs qui demandent peu ou pas de qualification soit parce qu'ils ont une expérience dans leur pays dans ce domaine.

Pour les métiers qui demandent normalement une qualification, par exemple celui de peintre, les recruteurs acceptent au vue des besoins en main d'œuvre, d'embaucher des personnes qui ont une qualification non reconnue en France et qui ont un peu d'expérience. Les contrats passent souvent par de l'intérim et des CDD dans un premier temps pour tester leurs compétences et pallier à l'augmentation de l'activité des entreprises.

Ils s'orientent aussi vers le secteur de l'industrie et du transport/ logistique sur des métiers de type : chauffeur, agent de conditionnement, manutentionnaire, cariste.

Beaucoup d'entre eux ont le souhait d'exercer le métier de chauffeur VL ou PL à l'arrivée à RELOGIP. L'accès à ce poste est assez difficile car trop souvent leur permis B n'est pas échangeable et leur niveau linguistique est trop faible pour envisager une suite favorable rapidement. Des démarches sont engagées avec eux pour s'inscrire dans un parcours linguistique et entamer un passage du permis B mais on constate que bien souvent la réalité économique de la famille les oblige à rechercher un poste accessible rapidement de type manutentionnaire ou agent de conditionnement. Ces contrats passent bien souvent par de l'intérim ou des contrats d'insertion. Nous avons seulement un homme francophone qui s'est qualifié en qualité de cariste.

La mobilité reste un atout important car les entreprises peuvent être implantées sur des zones non accessibles en transport en commun et les postes proposés sont souvent en horaires décalés : 2x8, 3x8.

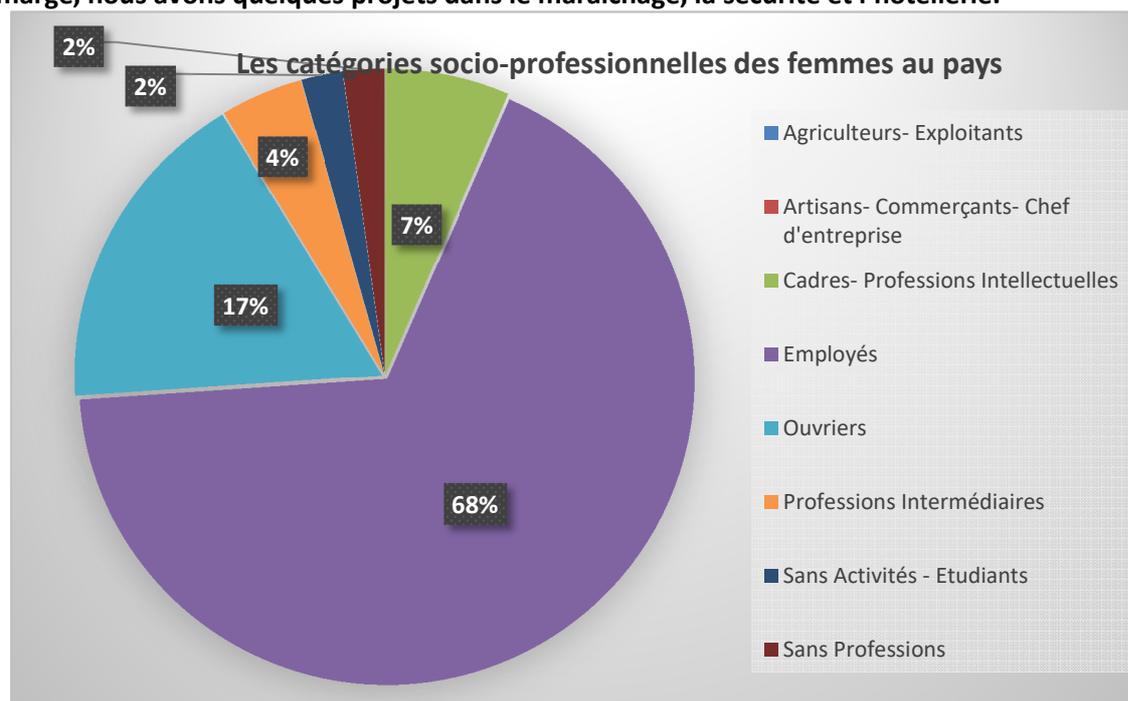
Le contrat d'insertion permet des horaires réguliers, d'avoir des ressources stables et de travailler leur projet professionnel sur du long terme.

Un certain nombre d'hommes s'orientent vers le secteur du nettoyage. Le métier d'agent de propreté ne nécessite pas forcément un bon niveau linguistique et on est encore dans un secteur dit « en tension au niveau de l'emploi ». De plus, même sans expérience, on peut vite acquérir des compétences.

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

Les contrats passent par des CDD et des CDI souvent à temps partiel. On peut espérer un temps plein en cumulant plusieurs contrats dans différentes entreprises ou après une expérience concluante de plusieurs mois au sein même d'une entreprise. La mobilité est un réel atout. Beaucoup d'entreprise recherchent des personnes ayant le permis B pour se déplacer avec des véhicules de service.

A la marge, nous avons quelques projets dans le maraîchage, la sécurité et l'hôtellerie.



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

- **Hôtellerie (32 %)**
- **Service à la personne/ sanitaire et social (30%)**
- **Nettoyage locaux (13%)**
- **Restauration (11%)**
- Commerce (5 %)
- Tertiaire (2%)
- Agriculture (2%)
- Animation socio-culturelle (2%)

- Sans projet emploi (3%)

Les femmes faisaient encore en grande majorité partie de la catégorie des employés (67%). Elles exerçaient dans le secteur de l'hôtellerie- restauration, dans le service à la personne, et dans l'entretien de locaux divers. Depuis 2016, le pourcentage de femmes ayant travaillé dans le commerce était important et majoritaire (28% en 2016 et 30% en 2017). En 2018, il n'est plus que de 5 %. Nous avons de ce fait constaté peu de projet professionnel orienté vers ce secteur.

Projet professionnel des Femmes en France :

Sur les 46 femmes, 41 sont actives 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'elles n'ont pas d'autorisation de travail tout simplement.

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

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

Comme les années précédentes, la majorité d'entre elles se tournent vers l'hôtellerie et le secteur du nettoyage.

Le domaine de l'hôtellerie offre des horaires de travail compatibles avec l'organisation familiale. Le métier surtout visé est celui d'employé d'étage. Il est facilement accessible sans qualification, et avec un niveau linguistique faible. Le lieu de travail est accessible en transports en commun. Peu d'entre elles ont le permis B. Certaines se voient assez rapidement confier, si elles ont un niveau linguistique suffisant et une bonne autonomie dans le travail, des postes de gouvernantes.

Les femmes qui peuvent s'orienter vers l'entretien des bureaux sont celles qui ont un mode de garde sur des grandes amplitudes horaires car le métier d'agent de propreté nécessite souvent une présence sur le lieu de travail très tôt le matin et / ou tard le soir. De plus en plus, elles peuvent accéder à des formations qualifiantes ou certifiantes avant ou en cours d'emploi. Elles acquièrent des compétences qui facilitent leur accès ou une stabilisation dans l'emploi.

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

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

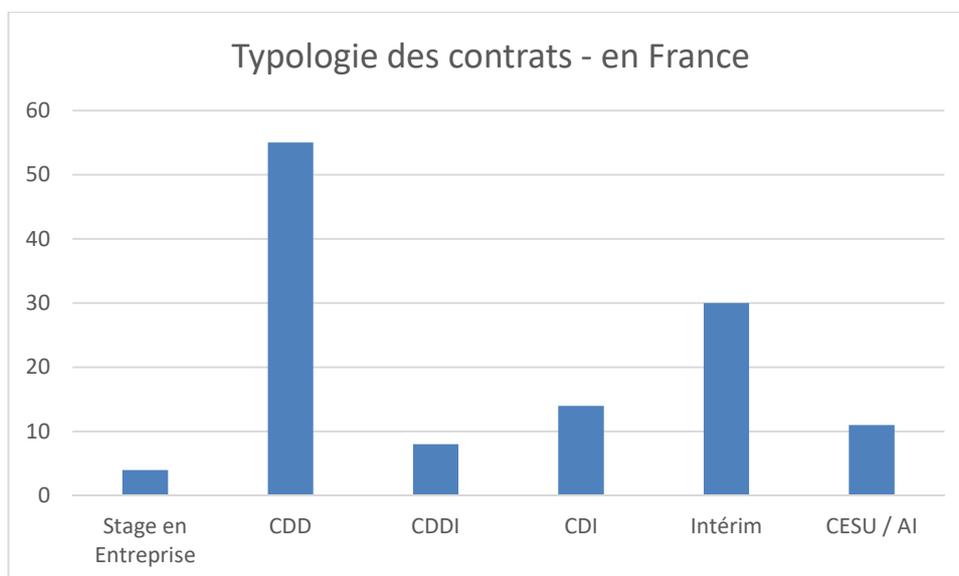
Celles qui s'orientent vers la restauration traditionnelle ont mis en place des relais via leur réseau personnel pour organiser la garde d'enfants. Ce sont des emplois à temps partiel en CDDI, CDD ou en intérim dans un premier temps. L'expérience acquise en France permet sur du long terme d'envisager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

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

Un partenariat a été créé avec l'espace mobilité de la STRAN de St Nazaire. L'objectif étant de permettre à un maximum de personnes accompagnées d'obtenir son permis B.

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

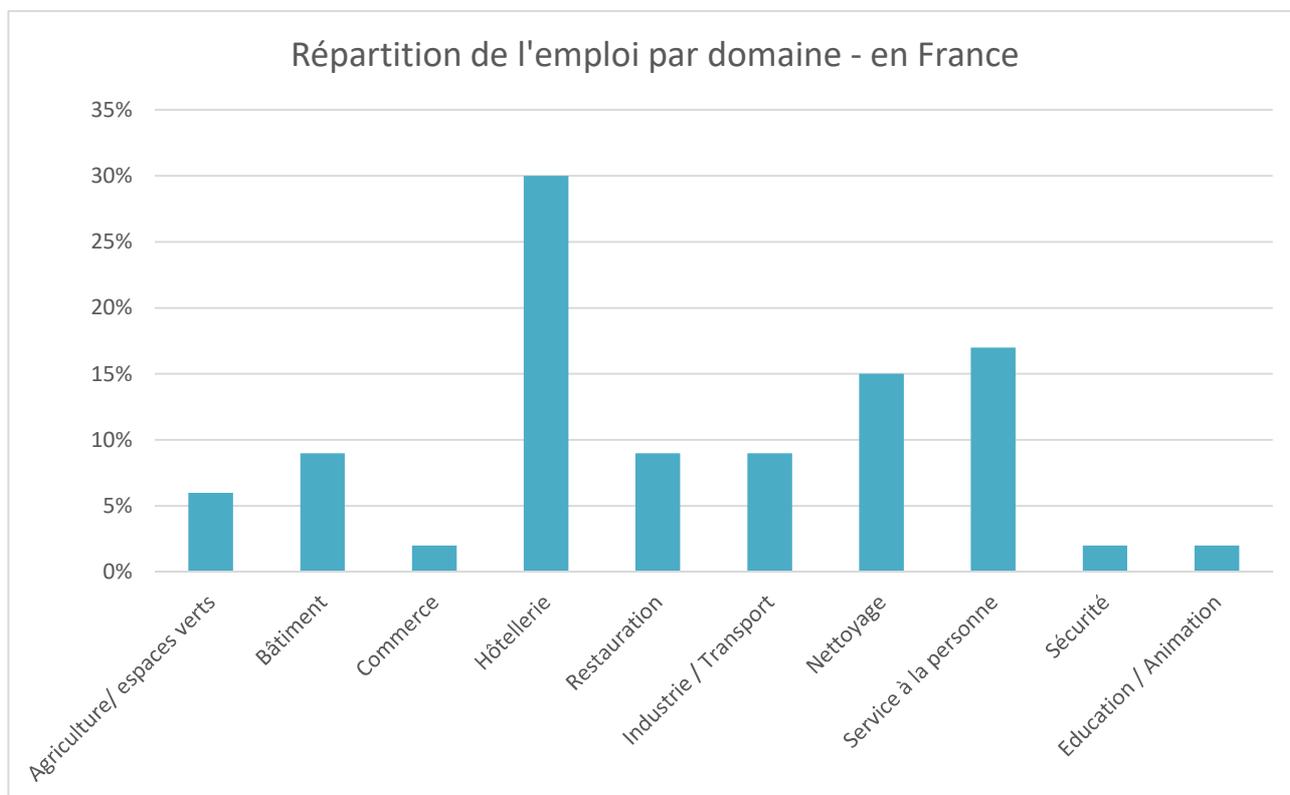
Sur 67 adultes disposant d'un titre de séjour et autorisés à travailler, nous avons 11 personnes qui ont une reconnaissance travailleur handicapé. 3 d'entre eux ont pu ouvrir des droits à l'AAH compte tenu de la restriction substantielle à l'emploi, et pour 3 autres d'entre eux l'accès à un emploi est quasi impossible au vu des problématiques de santé.



Nous avons 46 adultes sur les 67 disposant d'un titre de séjour et autorisés à travailler qui ont connu une ou plusieurs mises en emploi en 2018 ce qui représente 118 contrats de travail et 4 stages en entreprise.

Nous constatons une augmentation progressive du % de mise à l'emploi au fil des années: 50 % en 2016, 64% en 2017 et 69 % en 2018.

Ceci est notamment lié au niveau linguistique des personnes accueillis, à la recherche d'emploi sur des métiers porteurs essentiellement, à l'accès à la formation, au développement permanent du portefeuille entreprises CIP RELOGIP/ CIP du STARIP-CNHR et à un réel travail de partenariat avec les différents acteurs de l'insertion professionnelle sur le bassin de l'emploi nantais et nazairien.



Stages en entreprise :

9 % des personnes accompagnées ont réalisé un ou plusieurs stages en entreprise en 2018 (contre 17% en 2016 et 13% en 2017). 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 2018, cela représente 4 stages seulement et essentiellement pour les femmes. Ces stages ont permis de valider des projets professionnels avant une entrée formation (auxiliaire de vie auprès des familles et agent de propreté) et découvrir un nouvel univers professionnel (hôtesse de caisse).

Ces immersions professionnelles ont débouchés sur 3 entrées en formation et la non validation d'un projet dans le commerce. Aucun stage n'a été mis en place pour faciliter un accès direct à l'emploi à l'inverse de 2016/2017.

Contrats de travail :

Nous constatons une augmentation du nombre de contrats de travail signés en 2018.

Comme en 2017 et 2016, on a une forte recrudescence du recours au Contrat à Durée Déterminée (47%) mais chose nouvelle, nous avons une forte augmentation des missions en intérim (25% contre 6% en 2016 et 8% en 2017). Les entreprises testent dans un premier temps les candidats sur des périodes plus ou moins longues avec des contrats renouvelables et ensuite pérennisent les postes en CDI si possible. Cela montre aussi que les entreprises recrutent en fonction de leur accroissement d'activité donc sur une durée déterminée. L'intérim ouvre davantage ses portes à notre public.

Le nombre de CDI a légèrement augmenté en 2018. Nous avons 14 personnes en CDI ce qui est encourageant (contre 9/10 sur les années précédentes).

Le nombre de contrats en insertion que ce soit avec des entreprises d'insertion ou en chantiers d'insertion stagne. Nous avons 8 personnes en CDDI dont 6 en chantier et 2 en entreprise d'insertion. Ce temps permet d'obtenir une première expérience professionnelle en France, de travailler sur les freins à l'emploi (reprise d'un rythme de travail, respect des horaires, travail en équipe, amélioration du niveau linguistique...), de réfléchir à un projet sur du long terme et d'acquérir une autonomie financière. C'est une première étape qui a permis de stabiliser économiquement les 8 ménages.

Les contrats en insertion avec les Associations intermédiaires ont légèrement augmenté. Cela représente 11 personnes en 2018 (contre 6 en 2017 et 3 en 2016). 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. 3 envisagent de se qualifier par la suite vers le métier d'auxiliaire de vie auprès des familles.

Accès à la formation

Femmes :

- **4 femmes ont réalisé une formation dans le domaine du service à la personne** soit en amont de leur recherche d'emploi : formation d'auxiliaire de vie auprès des familles) soit avant la prise de poste auprès d'une association intermédiaire et entreprise d'insertion : formation courte de 15 jours en entretien du logement et du linge de maison.
- **1 femme a réalisé une formation dans le domaine de l'animation socio- culturelle en cours d'emploi** dans la perspective d'une pérennisation de son poste au sein du service périscolaire d'une collectivité.
- **1 femme a effectué une formation dans le domaine du nettoyage avec acquisition de compétences linguistiques.** Cette formation lui a permis d'accéder à l'emploi. Elle est aujourd'hui en CDI à temps partiel.
- Et enfin, **1 femme a poursuivi sa formation d'aide-soignante** pour obtenir son diplôme d'état. Elle n'a pas validé toutes les unités. Elle doit en repasser une en 2019.

Hommes :

- **Les hommes n'ont pas eu de projet de formation en 2018.** Les années précédentes, les projets étaient orientés vers le secteur de la sécurité, le nettoyage et la logistique.

Une année nouvelle année riche en prospection pour faciliter l'accès à l'emploi.

Plusieurs axes ont été ciblés :

- ✓ *Le domaine de l'hôtellerie* : Le partenariat mis en place depuis 4 ans avec une société Nantaise qui intervient dans l'entretien d'hôtel continue de porter ses fruits. De nombreux contrats ont été signés sur Nantes mais également sur le secteur de saint Nazaire à nouveau cette année. Nous avons également été sollicités par une autre entreprise sur Nantes pour envisager un autre partenariat dans ce domaine. Projet en cours pour 2019.

- ✓ *Le domaine du service à domicile* : Un partenariat qui perdure avec les associations intermédiaires et entreprises d'insertion sur Nantes et Saint Nazaire. 9 personnes ont pu bénéficier de ce type de contrat. Sur le secteur nazairien, le moyen de locomotion est devenu indispensable pour poursuivre dans ce domaine.
- ✓ *Le domaine de la restauration*: Nous avons été sollicités par une entreprise de restauration rapide sur St Nazaire pour le recrutement de personnel dans le cadre de l'ouverture d'un nouveau restaurant sur des postes de crêpiers et de garnisseurs. 1 personne a été formée sur le poste de garnisseur. Elle a signé un CDD de 3 mois à temps plein en prévision d'un CDI pour 2019.
- ✓ *Le domaine du maraichage et d'ouvrier serriste* : Suite au travail de prospection réalisé en 2017, nous avons renforcé un partenariat avec un maraicher proche de Nantes qui propose des postes de + de 6 mois sur des postes d'ouvrier serriste et qui accepte des périodes de stage pour valider le projet. Le permis ainsi que le véhicule reste indispensable. Un recrutement a été réalisé à nouveau en 2018.
- ✓ *Le domaine du BTP/ services* : Nous avons rencontré en 2017 Insérim pour partenariat et une meilleure orientation des candidats sur le domaine du BTP/ industrie et service. 1 personne travaille depuis plusieurs mois avec eux. Nous avons aussi rencontré le GEIQ BTP et nous envisageons un partenariat un peu plus étendu pour 2019. Un niveau linguistique est toute fois exigé.
- ✓ *Le domaine de la grande distribution* : Une rencontre a lieu avec une enseigne de la Grande distribution de St Nazaire qui accepte des périodes de stage pour valider des projets d'hôtesse de caisse et employé de mise en rayon Possibilité d'emploi direct si stage concluant en fonction des besoins.

Les freins à l'emploi identifiés:

- **L'évolution de la typologie des familles accueillies** : 54% de femmes seules avec enfants. Se pose toujours la question de la garde des enfants de moins de 3 ans. Il y a peu de places en crèche sur Nantes comme sur St Nazaire et ces femmes n'ont pas forcément de réseau personnel qui peut les soutenir.
- **61 % du public à un niveau linguistique inférieur au niveau A2 de maîtrise de la langue française.** Niveau nécessaire pour faciliter l'accès à l'emploi et à la formation.
- **Une partie du public n'a pas de permis de conduire** ou un permis non échangeable ce qui entrave la recherche d'emploi notamment à St Nazaire où le réseau de transport en commun est moins développé que sur Nantes.
- **75% des emplois se trouvent via un marché de l'emploi « caché »** nécessitant un réseau personnel. Les personnes accueillies à RELOGIP n'ont pas de réseau personnel pouvant faciliter leur insertion professionnelle.

Les Atouts de RELOGIP44 :

- Une Conseillère en Insertion Professionnelle participant au développement d'un réseau d'entreprises avec la CIP Réfugiés (STARIP/CNHR).
- Le réseau d'entreprises se développe au travers de la prospection, de visites d'entreprises, de démarchage sur les salons de l'emploi.
- Un partenariat soutenu entre la CIP RELOGIP, l'Unité Emploi, Mission Locale, CAP EMPLOI, le POLE EMPLOI et le PLIE pour faciliter l'accès à l'emploi notamment sur des contrats aidés au sein de chantiers d'insertion, d'entreprises d'insertion ou de missions d'insertion via des associations intermédiaires et les Entreprises de Travail Temporaire d'Insertion sur les deux territoires.
- De plus, l'intégration sur ces dispositifs permet de poursuivre un suivi en termes d'insertion professionnelle à la sortie du dispositif RELOGIP. 10 personnes ont pu intégrer le PLIE, 2 CAP Emploi, 3 l'Unité Emploi, 4

l'accompagnement Global avec POLE EMPLOI et 3 la Mission Locale en 2018.

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

Bien que la majorité des emplois occupés soit des temps partiels, il s'agit d'une première étape qui redonne confiance, dignité aux personnes régularisées. **69 % des personnes ayant l'autorisation de travailler ont été mises en emploi en 2018.**

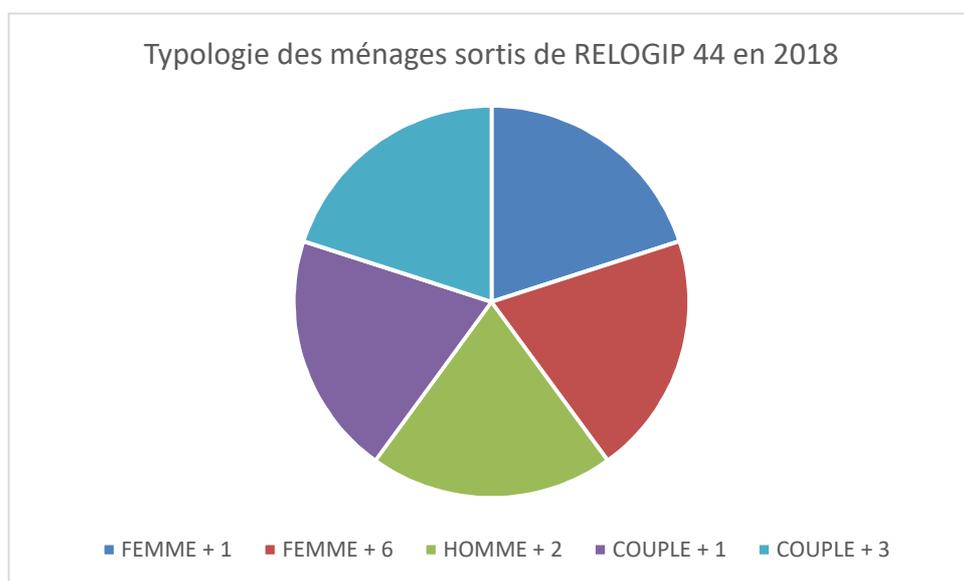
Dans un contexte économique tendu, ces résultats pour 2018 sont positifs. La mise en emploi des régularisés est la seule issue pour leur autonomie et leur accession à un logement durable.

Les sorties de RELOGIP

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

- Avoir des ressources suffisantes par le travail (avec un contrat de travail de 6 mois minimum) ou bénéficier de l'AAH /RSA
- Avoir des cartes de séjour temporaires pour les adultes du ménage.
- Être contingenté si le logement le nécessite.
- Avoir acquis les droits et devoirs du locataire

Au 31 décembre 2018, sur les 52 ménages hébergés, 5 familles, bénéficiant de ressources stables et d'un titre de séjour temporaire, ont obtenu un glissement de bail ou un relogement HLM et ont pu ainsi sortir de RELOGIP.



Sur ces 5 sorties, un des ménages a été relogé en « bail direct ».

Nous notons une diminution du nombre de sortie par rapport à l'année 2017. Cette différence s'explique par la réorganisation du service et les remplacements successifs des chargés d'insertion.

En 2018, la durée moyenne de prise en charge a été de **24 mois**.

Comme constaté en 2017, les délais des traitements des demandes de glissement de baux auprès des bailleurs se sont allongés sur Nantes. Nous sommes actuellement sur une moyenne de 4 mois et demie contre 2 mois en 2016. La durée d'accompagnement en est impactée.

À la sortie de Relogip 44, au bénéfice des glissements de baux, la règle de rachat moyennant un taux d'usure de 20 % pour la literie et l'électroménager a été respecté en grande majorité par les ménages.

Il a cependant été nécessaire pour les chargés d'insertion de rappeler la règle ou de mobiliser le CMS et les associations caritatives pour obtenir une aide financière compte tenu de la faiblesse des ressources des familles.

Synthèse et Conclusions

RELOGIP a bénéficié à compter de juillet 2016 d'une extension (+ 30 ménages). Le service a été fortement mobilisé de juillet à décembre 2016 pour la captation, l'équipement et l'accueil des nouvelles familles, ce qui a eu des conséquences sur le temps disponible pour les démarches de sortie du dispositif. Le service a donc été réorganisé en 2018 pour en optimiser le fonctionnement.

Le positionnement de deux chargés d'insertion permet d'anticiper davantage, de proposer un accompagnement plus global et d'assurer la continuité du service au bénéfice des personnes accueillies. En parallèle, l'arrivée d'une nouvelle professionnelle en français langue étrangère permet une expertise approfondie de ce sujet, très important pour l'insertion des familles.

Nous remarquons que la typologie du public est stable, avec une majorité de femmes isolées avec enfant(s). Nous notons cependant une augmentation du nombre de jeunes majeurs, ce qui augmente le besoin en matière de conseil au sujet du droit au séjour.

L'année a vu 11 arrivées et 5 sorties – Nous constatons des sorties moins importantes en nombre pour 2018. Comme en 2017 cela est lié aux délais des glissements de baux, ainsi qu'à la vague d'accueil fin 2016 dont les sorties sont très rapprochées dans le temps et doivent être absorbées entre fin 2018 et début 2019.

Le pourcentage de mise à l'emploi est en augmentation ce qui va permettre une plus grande autonomie des publics et une potentielle accélération des glissements de baux.

Les objectifs pour 2019 :

- 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.
- Renouveler un service civique pour le soutien à l'apprentissage du français en lien avec l'emploi.
- Consolider les partenariats avec les bailleurs sociaux pour réduire les délais de glissements de baux et la captation de nouveaux logements.

Les évolutions attendues ou souhaitées:

- Un partenariat renforcé avec les acteurs institutionnels, notamment dans le cadre du droit au séjour (Préfecture, OFII...).
- Une meilleure coordination avec les bailleurs sociaux pour fluidifier les parcours d'accueil des ménages, notamment pour les sorties du dispositif.
- Une meilleure orientation du public vers le Français Langue Etrangère, qui facilitera l'accès à l'emploi.
- Un renouvellement d'un service civique pour le soutien à l'apprentissage du français à visée professionnelle et l'accès aux processus administratifs dématérialisés.
- Un développement encore accru du réseau d'entreprises et de chantiers d'insertion.

D) STARIP

Conditions de réalisation du projet et analyse des résultats obtenus

➤ Lieu(x) géographiques de réalisation du projet

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

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

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

- 🚦 Objectif 1 : Faciliter les sorties Réfugiés (protection internationale) des dispositifs d'urgence : hôtel et de structures pour demandeurs d'asile : ATSA, CAO, HUDA et de CADA pour accéder au logement social avec un accompagnement de proximité en améliorant les délais d'attribution de logements auprès du STARIP / Action Logement

Indicateurs :

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

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

Indicateurs :

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

- 🚦 Objectif 3 : Développer les acquis nécessaires à la recherche d'emploi (définition d'un projet professionnel, construction d'un CV, inscription à Pôle Emploi, identification des métiers porteurs dans notre département, 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. Action Insertion Professionnelle

Indicateurs :

- nombre de projet professionnel défini et la nature des projets au terme des 7 à 8 mois d'accompagnement
- nombre de personnes ayant bénéficié de mesures préparatoires à l'entrée au marché du travail
- nombre de personnes ayant bénéficié d'une sortie positive vers l'emploi pendant les 7 à 8 mois d'accompagnement du STARIP
- nombre de réfugiés orienté en cours et/ ou à l'issue de l'accompagnement STARIP vers l'action CIP Réfugiés de mise en Emploi

Tableau indicateur à faire évoluer

- 🚦 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 / Action Formations collectives

Indicateurs :

- Nombre et nature des modules proposés par an
- Nombre de réfugiés aidés lors des différents modules liés à une participation démocratique
- le taux de satisfaction des réfugiés
- nombre de personnes ayant bénéficié d'un accompagnement à l'ouverture des droits communs

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

- 🚩 **Objectif 1** : 28 à 30 familles/an (120 à 140 personnes), 4 commissions d'admission/an, relation permanente avec les bailleurs sociaux, entrée des familles orientées dans le trimestre
- 🚩 **Objectif 2** : accompagnement logement hebdomadaire, pré-accueil, accueil et contrat, installation dans le logement et découverte de l'environnement, relation aux bailleurs, gestion budgétaire, compréhension du bail, règlement intérieur, droits et devoirs du locataire, factures d'énergie, aide 1^{ère} installation, modes de paiement
- 🚩 **Objectif 3** : diagnostic emploi pour les réfugiés + 18 ans, identification diplômes et équivalence possible, niveau d'études et métiers au pays. Définition d'un projet professionnel, découverte des métiers et de leurs exigences, le marché de l'emploi en Loire Atlantique, construction d'un CV : atouts professionnels (âges, compétences, diplômes, expériences, langues parlées...) et freins (âges, niveau de français, capacité à se déplacer, modes de garde, santé...). Orientation vers l'action CIP Réfugiés pour une mise en emploi et un suivi.
- 🚩 **Objectif 4** : organisation des journées de formation collective, Module Logement, Module Emploi-formation, Module accès aux droits. Nombre de journées dans l'année, nombre de participants, thématiques de chaque journée. Animation et outils utilisés, intervenants extérieurs.

➤ Actions réalisées dans le cadre du projet

- 🚩 **1^{er} Objectif** : Faciliter les sorties Réfugiés (protection internationale) 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

Contenu de l'action : en 2018, 32 familles ont été hébergées en sous location ou bail direct. La commission d'admission pilotée par la DDCS s'est réunie 3 fois : le 23/01/2018, le 23/04/2018 et le 11/09/2018. Une 4^{ème} commission programmée le 18/12/2018 a été reportée début janvier 2019.

- Nombre de demandes d'admission étudié en commission d'admission et de suivi : En 2018, 24 dossiers ont été étudiés par la commission qui a prononcé 20 accords de prise en charge. 3 familles n'ont pas été accueillies par le service : 2 familles ont refusé le logement et la dernière est partie s'installer à Strasbourg. Sur 2018, 16 familles ont été accueillies, dont deux admises lors de commission de 2017. La commission a refusé 4 dossiers ; 2 bénéficiaient déjà au moment de la demande d'un accompagnement type CHRS, l'une relevait d'une orientation type CPH et la dernière est bénéficiaire de la protection depuis plus d'un an.
- Sur les 32 familles suivies en 2018, 16 familles ont intégré le STARIP en 2018 et les autres 16 été déjà hébergées au STARIP en 2016 et 2017 (reportées sur 2018).
- Sur ces 16 familles déjà hébergés en 2017, 8 familles sont entrées dans le dernier trimestre 2017 (oct. à déc.). Pour les autres, il s'agit de situation atypique (deux avaient un membre de la famille en demande d'asile, une avait un logement dont le loyer est trop élevé).
- Sur les 32 familles, 6 familles ont été accompagnées sur des procédures de réunification familiale dont certaines ont abouti le temps de l'accompagnement. Les autres sont toujours en cours et le service maintient une veille sur cet aspect.

- Nombre de personnes : 130

REPARTITION	Nombre
Adultes Hommes	21
Adultes Femmes	33
Enfants	76
Dont Jeunes Majeurs Hommes	4
Dont Jeunes Majeurs Femmes	1
TOTAL	130

En 2018, **les familles monoparentales** sont en augmentation, **soit 12 femmes seules avec enfants** contre 7 en 2017. La réflexion sur le parcours d’insertion et notamment professionnel ne peut se faire sans prendre en compte cette particularité.

Sur les 16 familles hébergées, nous avons 5 grandes compositions familiales de 4 enfants et plus. Ces compositions nécessitent des logements de Type 5 qui restent plus rare sur notre territoire.

- ❖ **Nationalités différentes** : 19 contre 16 nationalités en 2017

Origine géographique	Ménage	
Fédération de Russie	4	Tchéchénie, russe
Moyen Orient	8	Syrie, Liban, Turquie, Lybie
Afrique	11	Soudan, Erythrée, Angola, Guinée, Congo, centre Afrique, Tchad
Asie	6	Azerbaïdjan, Afghanistan, Géorgie
Europe	3	Kosovo, Bosnie, Albanie
Total	32	19 pays différents

- Nature de l’hébergement précédant :

Les familles présentes en 2018 venaient des hébergements suivants :

- Hôtel : 11
- Structures hébergement de demandeurs d’asile : 16 (dont CADA : 10 - CAO : 1 – ATSA : 4 – HUDA : 1)
- Autres (sans hébergement, squat, compatriotes, résidence sociale, hébergement privé) : 5 (dont 1 résidence sociale, 3 chez des tiers, 1 logement privé).

- 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, est **2,7 mois**, avec un délai minimum d’1 mois et maximum de 7 mois. En 2017, le délai moyen était de 1,6 mois.

On remarque une augmentation du délai moyen et du délai maximum qui est de 7 mois contre 3,5 mois en 2017. Plusieurs hypothèses peuvent expliquer cette augmentation.

- Les **baillleurs sont de plus en plus sollicités pour le relogement des réfugiés** (les structures d’accueil de demandeurs d’asile ont presque doublées sur notre territoire depuis 2016). En conséquence, les bailleurs sociaux et la préfecture ont travaillé sur un nouvel ordre de priorité des demandes de logements HLM pour le système d’attribution et un nouvel engagement chiffré de logements proposés. **Depuis les familles ayant une proposition de logement en bail direct sont en augmentation (8 familles contre 4 en 2017).**

Le service s’est donc adapté à ces nouvelles dispositions, en accueillant principalement depuis septembre 2018 les familles en bail direct.

- Des compositions familiales particulières comme :
 - une femme seule avec 8 enfants
 - une famille dont une minorité des membres sont protégés avec des démarches de régulation et des difficultés d’ouverture de droits.

Malgré tout, nous rencontrons un ralentissement des propositions de logement. Sur la dernière commission de septembre 2018, 2 familles sont toujours en attente de logement pour nous permettre de démarrer une prise en charge.

Pour les 32 logements, 6 bailleurs ont été mobilisés par ordre d'importance : 10 Nantes Métropole Habitat, 5 la Samo, 4 Atlantique Habitations, 2 Harmonie Habitat, 4 LNH, 3 la Silène, 1 Podhelia, 1 Groupe Gambetta, 1 CIF.

- 🚦 **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 2018 : 14 familles dont :

MODALITES DE SORTIES	Nombre 2018	% 2018	% 2017
Bail direct (à l'entrée STARIP)	4	28,57 %	23,52 %
Glissement de baux	8	57,14 %	70,60 %
Relogement HLM (bail direct à la sortie)	2	14,29 %	5,88 %
TOTAL	14	100%	100 %

La durée moyenne de l'accompagnement en 2018 est de 10,92 mois sur la base de 14 familles sorties :

- **9 familles ont une durée moyenne de prise en charge de 7,88 mois.**
- **5 familles ont une prise en charge de plus de 12 mois** qui s'explique de la manière suivante :
 - Absence d'avis d'imposition pour des réfugiés bloquant le glissement de bail et la présence de demandeur d'asile dans la famille.
 - Relogement sollicité car le loyer HLM est trop élevé et la famille présente des difficultés d'autonomie liés à un niveau linguistique faible. Le nouveau bailleur qui a relogé la famille a exigé une période de sous-location de plusieurs mois.
 - Un membre de la famille en demande d'asile, le bailleur exige l'obtention de la carte de séjour conjoint de réfugié pour valider le glissement de bail.
 - Une famille a refusé le relogement et préféré se maintenir dans le logement en sous-location malgré les difficultés évoquées et ont finalement validé un glissement de bail ce qui a rallongé la durée de prise en charge. Un nouvel environnement est souvent générateur d'angoisse, cette famille a manifesté le souhait de rester dans leur logement au détriment d'un logement qui aurait été plus adapté.
 - Deux familles dont l'autonomie n'était pas suffisante pour envisager un glissement de bail à 7 ou 9 mois.

Nous remarquons de manière générale que les familles ont un niveau linguistique très faible du à leur peu de présence en France lors de l'entrée dans le service (procédure d'asile plus courte). Cela entraine une difficulté d'apprentissage du système socio administratif français et donc une acquisition de l'autonomie plus lente.

Nous avons donc des familles plus fragilisées pour lesquelles la durée de l'accompagnement tant à s'allonger.

Nombre d'aménagement mobilier et d'amélioration dans les logements Sur les 32 familles, 26 familles ont sollicité le prêt caf. Certaines ont utilisé la rétroactivité des Allocations familiales, d'autres n'ont pas voulu faire de crédit ou ne remplissaient pas les conditions (il faut un enfant minimum à charge au titre des prestations familiales : AF, ASF, PAJE, ...).

Concernant l'aide à l'insertion du Conseil Départemental (1ère installation), 21 familles l'ont sollicitée. Pour les autres, soit les conditions (montant plafond et/ou matériel d'occasion) ne leur convenaient pas, soit certains ne percevant pas le RSA (jeunes -25ans) n'ont pas pu en bénéficier.

Par ailleurs, cette aide du conseil départemental varie sur les équipements pris en charge en fonction de la CLI (quartier) dont la famille dépend. Ces différences viennent générer de l'incompréhension que l'on doit expliciter. On remarque une diminution du montant des aides accordées même pour les familles qui ne disposent que de cette aide pour se meubler.

Nous avons eu une famille de moins de 25 ans ne relevant d'aucun de ces dispositifs, seule la mission locale par l'aide à l'équipement du FAJ a pu intervenir sur un montant de 300€ (matériel d'occasion).

En 2018, le STARIP a accueilli 9 familles monoparentales (soit 56,25%). Pour certaines d'entre elles n'ayant pas de relais extérieur, le service maintenance de notre association a effectué des montages de mobilier, branchement d'électroménager ou transport de mobilier (les familles monoparentales ne sont pas motorisées pour aller chercher le mobilier commandé et n'ont pas le matériel de bricolage ainsi que l'usage pour effectuer les montages). Bien souvent, elles disposent de très peu de réseaux pouvant les aider.

Ces interventions ont pu s'élargir aux familles qui n'ont pas de permis de conduire, ni véhicules, ni réseaux.

Aujourd'hui nous observons une diminution des personnes titulaires d'un permis de conduire s'expliquant par l'évolution des pays d'origine, d'un public plus jeune. Pour ceux qui ont le permis, ils sont de moins en moins véhiculés faisant état de difficultés financières à pouvoir entretenir et régler les frais inhérents à l'utilisation d'une voiture.

Les modalités de l'accompagnement du STARIP : Un accompagnement régulier au logement et/ou au bureau du STARIP a été réalisé par les chargés d'insertion. Il se décline de la façon suivante :

- pré accueil,
- accueil et signature du contrat STARIP,
- constitution des dossiers liés au logement : dossier APL à la CAF, demande d'aide au dépôt de garantie et au 1er mois de loyer auprès du FSL ou Loca Pass, ouverture des compteurs énergie (électricité, gaz et eau...),
- démarches liées à l'installation dans le logement : accompagnement à la signature du bail et à l'état des lieux entrant, dossier CAF et Conseil départemental, Mission Locale pour « les aides à la 1ère installation »,
- découverte de l'environnement et des services proposés (CMS, PMI, Halte d'enfants, écoles, centre de loisirs, médecins, transports en commun, associations...),
- diagnostic logement : parcours au pays et parcours migratoire depuis leur départ jusqu'à aujourd'hui.

Au cours de l'accompagnement du STARIP, 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, ...).

8 familles sont entrées en bail direct en 2018, ce qui a doublé par rapport à 2017 et qui est susceptible d'augmenter en 2019, au vu des nouvelles procédures d'attribution de logement. Cet aspect modifie notre accompagnement sur le logement, nous demande d'intervenir en amont de l'installation et oblige à une vigilance accrue quant à l'ouverture et le 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 ...).

Cela implique également une relation de « médiation » auprès des bailleurs plus importante qu'en sous-location.

 **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.
Action Insertion Professionnelle

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

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

❖ Diagnostic professionnel

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

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

En 2018, 48 adultes ont bénéficié de cette étape du diagnostic.

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

- 2 femmes en demande d'asile et avec des jeunes enfants rendant prématuré un travail sur le projet professionnel,
- 2 femmes avec des jeunes enfants et/ou ayant une grossesse en cours,
- 2 personnes en emploi,
- 2 (un couple) ayant refusé le travail sur l'insertion professionnelle,
- 1 femme ayant des problématiques de santé,
- 1 personne entrée dans le service fin 2018 et en cours de français,
- 1 jeune majeur arrivé en France fin 2018 en demande d'asile.

A partir de ce diagnostic réalisé avec interprète, les chargés d'insertion 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. C'est pourquoi nous orientons les personnes vers des cours de français complémentaires au cours du CIR (Contrat d'Identité Républicaine) de l'OFII.

Les familles ont soit déjà bénéficié de ces cours quand elles arrivent au STARIP ou elles sont en cours de formation. Notre accompagnement vise à faciliter l'accès à ces cours, et limiter les ruptures de parcours. Pour cela, nous prenons en compte la problématique 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 et au projet professionnel qui se définit au cours de notre accompagnement.

En conséquence, nous faisons appel à la plateforme d'évaluation linguistique qui fait corrélérer le niveau actuel de la personne avec celui du projet professionnel envisagé. La plateforme préconise des cours afin d'atteindre le niveau requis.

C'est dans cet objectif, que 7 personnes accompagnées par le service ont bénéficié de cette orientation.

A noter qu'en 2018, 81,25% des familles accueillies étaient non francophones. Seules 6 familles étaient francophones. Parmi elles, 3 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.

Fin 2018, des cours de français à visée professionnelle ont été mis en place au sein de l'association. Nous avons pu orienter 7 personnes.

❖ Nombre de réfugiés bénéficiant d'une prescription FLE

Sur les 59 adultes accompagnés, 51 étaient Non Francophones dont 5 jeunes majeurs.

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

En 2018, nous avons orientés **30 personnes sur des formations complémentaires** telles que : le FLE RSA, l'université, la convention quartier prioritaire, la formation LOM, le Fle à visé professionnel et Hope, ...

Nous constatons, comme l'année dernière, que le niveau de français reste faible. Ceci est un frein à l'insertion sociale et professionnelle, d'autant plus que nous constatons qu'il est nécessaire d'avoir au minimum le niveau A2 ou B1 pour accéder à un emploi même non qualifié.

Les cours de L'OFII ne permettent pas d'atteindre ce niveau minimum, c'est pourquoi les personnes doivent être orientées sur de la formation complémentaires. Le nombre d'orientation a augmenté en 2018.

Malgré tout, ces dispositifs restent insuffisants sur notre territoire. Aussi nous constatons des délais d'attentes de 3 à 6 mois pour entrer en formation provoquant des ruptures de parcours. En parallèle, les réfugiés doivent chercher d'autres solutions extérieures (associatif, maison quartier, autoformation,), ce qui rallonge le parcours linguistique.

Autre élément, depuis septembre 2018, les tarifs de l'université ont augmenté rendant difficile l'accès à ce mode d'apprentissage pour les réfugiés. Là où les aides du conseil départemental couvraient le semestre, aujourd'hui le reste à charge est important et peut aller jusqu'à 400 à 500 €.

L'absence de mode de garde pour les jeunes enfants (crèche, halte d'enfants) reste un problème réel à l'insertion de notre public. Il a provoqué :

- des reports de cours FLE pour les familles monoparentales,
- une répartition au sein de la famille : qui garde l'enfant ? quel projet est travaillé en priorité ?

L'accès aux places de crèches se fait sur le mode de l'urgence ou sur liste d'attente. Ces dispositifs n'existent pas sur toutes les communes. Certaines crèches refusent l'accueil si un des parents ne travaille pas. Certaines familles peuvent également être réticentes à faire garder leur enfant à l'extérieur.

En 2018, le service a été sollicité par la CAF pour participer au test d'une nouvelle méthode d'apprentissage du français via une application et un manuel créé par un réfugié : cette méthode s'appelle « solodou ». 3 personnes du service sont inscrites. Cela nous semble une bonne méthode d'apprentissage pour limiter les ruptures de parcours, mais aussi apprendre quand on a pas de solutions de garde pour les enfants ou des problématiques de santé rendant difficile l'accès aux cours.

La méthode permet de travailler en autonomie 1h par jour à domicile. Cela peut aussi être un apprentissage complémentaire.

Action « Insertion Professionnelle »

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

Cette étape permet d'identifier :

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

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

42 personnes ont bénéficié de l'accompagnement au projet professionnel

Les différents secteurs professionnels sont :

- Service à la personne : 6
- Entretien / propreté : 1
- Hôtellerie / restauration : 5
- Commerce / vente : 7
- Transports : 5
- Bâtiment : 6
- Informatique : 2
- Animation : 3
- Secrétariat / Accueil : 1

- Industrie : 1
- Couture : 1
- Mécanique 1
- Autres : assurances, réparation... : 3

Les personnes pour lesquelles nous n'avons pas défini de projet malgré le diagnostic :

- 1 personne âgée plus de 55 ans
- 2 personnes ayant un niveau de français faible et présence d'un enfant handicapé dans la famille
- 2 femmes au foyer
- 1 femme présentant des freins culturels rendant difficile l'accès au travail

Projets de création d'entreprise :

2 personnes ont le projet de créer des entreprises.

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

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

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

En 2018, 9 personnes ont été en emploi pendant l'accompagnement STARIP, ce qui reste quasiment identique à l'année 2017.

Les différents domaines d'activité de ces emplois en cours d'accompagnement sont :

- CDI hôtellerie restauration : 1
- CDI commerce : 1
- CDD bâtiment dont un en apprentissage : 4
- CDD service à la personne/ et cantine scolaire : 2
- CDD agriculture : 1

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

18 réfugiés ont été orientés vers l'action CIP Réfugiés au cours de l'année 2018 afin de mettre en œuvre leur projet professionnel (stage et mise en emploi).

On observe de nouveau que le niveau de français globalement assez faible pendant l'accompagnement par le STARIP, a des incidences sur le parcours d'insertion professionnelle.

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

-  **4^{ème} Objectif** : 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 / Action Formations collectives

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

Les 32 familles, soit 130 personnes ont bénéficié d'un accompagnement à l'ouverture des droits communs qui s'est traduit par :

- les droits CAF : APL, RSA, prestation familiales,

- l'aide à l'installation : prêt CAF et AII, FAJ,
- les assurances : logement et scolaire,
- la santé : la PUMA et complémentaire,
- Le droit au séjour et documents de circulation (prise de RDV, préparation des dossiers...),
- La réunification familiale,
- L'inscription pôle emploi et l'actualisation,
- (...)

Nombre et nature des modules de formation collective proposés par an

❖ **Action Formations Collectives pour les Réfugiés :**

Ces formations collectives sont complémentaires à l'accompagnement de proximité individualisé. Pour ces formations collectives, les chargés d'insertion ont réalisé des outils d'animation (Power Point, lexique, supports visuels...). Ces formations se déroulent sur la base de journée complète.

Module 1 : Logement et son appréhension en France

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

Module 2 : Emploi/formation

- généralités de l'emploi (contrat de travail et législation du travail, les secteurs d'activités porteurs dans notre département),
- le Parcours d'insertion (la formation linguistique, la formation qualifiante, l'attestation de comparabilité des diplômes via ENIC NARIC, la mobilité professionnelle, la création d'entreprise...),
- la recherche d'emploi (le CV et lettre de motivation, comprendre les offres d'emploi et savoir y répondre, l'entretien d'embauche...),
- les métiers porteurs en Loire Atlantique.

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

- la découverte des administrations CAF, CMS, CPAM, Pôle Emploi, Préfecture pour augmenter les capacités des réfugiés à se saisir du droit commun.
- le droit bancaire : les différents modes de paiement.

6 journées ont pu être proposées aux familles sur 2018.

Nombre de réfugiés aidés lors des différents modules liés à une participation démocratique/le taux de satisfaction des réfugiés

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

Des réfugiés participent à plusieurs modules et expriment la nécessité de continuer ces temps. Les chargés d'insertion constatent que les informations transmises lors de ces journées sont progressivement assimilées et permettent à chaque réfugié d'être acteur de son parcours d'insertion tant sur le logement que sur le professionnel. Ces journées en présence d'interprète donne l'accès à de l'information dans leur langue et l'accès à une prise de parole libre sans contrainte.

Préciser comment les actions mises en œuvre ont permis d'atteindre les résultats escomptés et de répondre aux besoins ayant motivé le projet :

Cf. les actions décrites ci-dessus et les résultats réalisés.

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

Les 2 ETP de chargés d'insertion du STARIP, la Directrice du Pôle Etrangers et l'ensemble des services transversaux (secrétariat, comptabilité, service logement, agents d'entretien et de maintenance)

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

Les bailleurs sociaux du département pour l'attribution des logements

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

L'OFII et les 2 organismes de formation en français langue étrangère (CFP et Espace Formation)

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

Familles reconnues réfugiées ou bénéficiaires de la protection subsidiaire

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

Indiquer les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre du projet, le cas échéant :

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 associées à la diminution des heures de cours FLE dans le cadre du CAI (de 250 heures à 200 heures).

Les ruptures de parcours FLE restent une difficulté majeure.

Les projets de loi prévoyant une augmentation du nombre d'heures pourront peut-être permettre de répondre partiellement à cette problématique.

Comme l'année dernière, la captation des logements reste tendue. La région des Pays de Loire est la deuxième région d'accueil des demandeurs d'asile et par conséquent, le nombre de réfugiés augmentent. Les dispositifs tels que le STARIP sont donc une réponse adaptée aux besoins de ce public.

Les nouvelles procédures de captation des logements en lien avec la préfecture et la DDCS sont récentes et nous n'avons pas le recul nécessaire pour en faire un bilan et évaluer les répercussions.

La nouvelle procédure de prise de rendez-vous à la préfecture, qui se fait aujourd'hui via une plateforme internet, crée des difficultés. En effet, au vue 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. 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...).

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, ...). Aujourd'hui les réfugiés sortant de ces structures ont des connaissances beaucoup plus limitées dans ces domaines.

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

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

Ainsi, les structures d'accompagnement des réfugiés tel que le Starip, seront amenées à s'adapter à l'accompagnement les réfugiés isolés en proposant une diversité d'hébergement (bail direct ou sous-location, en individuel ou en collectif).

La prise en charge de logements partagés entrainera une gestion de la vie collective (vivre ensemble), mais aussi des démarches pour le relogement individuel à court ou moyen terme de chaque réfugié le temps d'une captation d'un petit logement ou d'un logement plus grand adapté au projet de réunification familiale travaillé en parallèle. Cela pourrait entraîner une incidence financière plus importante avec la prise en compte de période sans occupation.

Pour cela, le service du STARIP envisage de solliciter une demande d'EXTENSION via le BOP 104-ACTION 15, portant notre capacité d'accueil à 50 PLACES se déclinant soit :

- 22 PLACES FAMILLES SUPPLEMENTAIRES
- 12 PLACES FAMILLES ET 10 PLACES ISOLEES SUPPLEMENTAIRES

Cette extension engendra notamment la création de poste de chargé d'insertion.

Le suivi des réfugiés se fera sous différentes typologies de contrat, soit en bail direct, soit à travers de la sous-location si la situation sociale le nécessite.

L'accompagnement d'isolés réfugiés en cohabitation fera partie intégrante des modalités d'intervention pour répondre aux difficultés de captation de petits logement de notre territoire.

Un axe sur les moins de 25 ans sera également possible, en prenant en compte l'absence de ressources potentielles engendrant le versement d'un pécule.

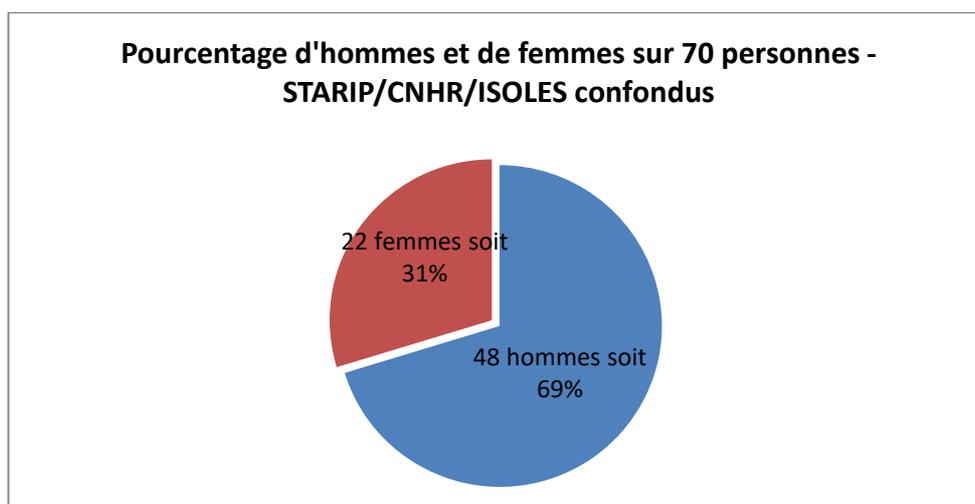
E) CIP Réfugiés

Rappel des objectifs du projet

- ▶ Mettre en œuvre un accompagnement spécialisé, de proximité pour assurer le suivi professionnel des réfugiés dans leur mise en emploi ou en formation professionnelle au regard de leur projet professionnel.
- ▶ Rechercher les mesures les plus adaptées au profil des réfugiés pour faciliter leur insertion professionnelle.
- ▶ Créer un portefeuille d'entreprises dans les secteurs porteurs de notre département.

Typologie du public du 01/01/2018 au 31/12/2018

Pour cette sixième année de fonctionnement de l'action Insertion Professionnelle des Réfugiés, nous avons accompagné 70 réfugiés. Les prévisions initiales en termes d'orientation des réfugiés par le STARIP, le CNHR et des réfugiés dits « isolés » étaient de 80 suivis annuels. 87.5% du programme a été réalisé.



En comparaison avec 2017, nous constatons à nouveau pour l'année 2018, une forte présence du public masculin. Le public féminin reste dans les mêmes proportions et fortement minoritaire.

Orientation du public

- 34 % orienté par le STARIP soit 24 personnes (en 2017 : 26 personnes)
- 47 % orienté par le CNHR soit 33 personnes (en 2017 : 27 personnes)
- 19 % d'isolés soit 13 personnes (en 2017 : 21 personnes)

Nombre de personnes Hommes et Femmes CNHR - STARIP - ISOLES

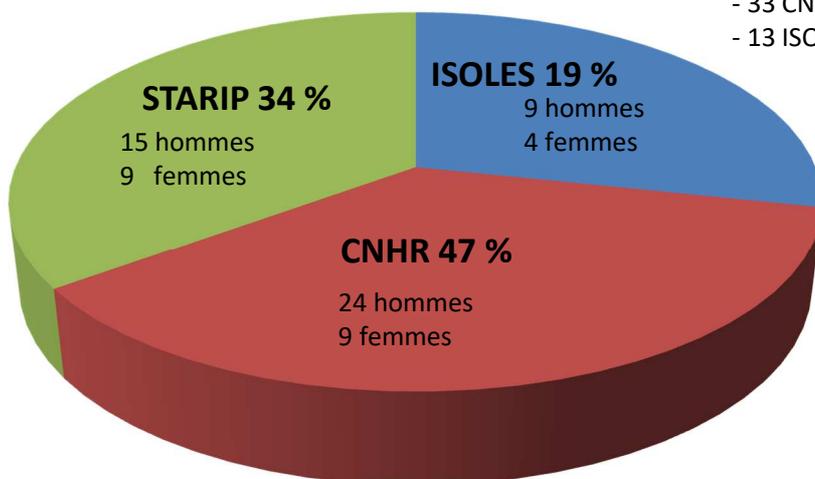
■ ISOLES ■ CNHR ■ STARIP

Sur 70 personnes :

- 24 STARIP

- 33 CNHR

- 13 ISOLES



- Le **STARIP** est composé d'une équipe de travailleurs sociaux 2 ETP. Cette équipe a accueilli durant l'année 2018 : **130 personnes** : 21 hommes, 33 femmes et 76 enfants (dont 4 jeunes majeurs), soit 33 unités familiales.

1 seule personne n'était pas bénéficiaire du RSA. Sur 58 personnes potentiellement orientable vers l'action CIP réfugié, 24 personnes ont été orientées ce qui représente **41 % d'orientations effectuées**.

- Le **CNHR** est composé d'une équipe 6 travailleurs sociaux, d'un référent logement, d'un psychologue et d'un formateur FLE. Cette équipe a accueilli durant l'année 2018 : **185 personnes** : 56 Adultes et 42 enfants. Dont 21 couples, 5 familles monoparentales et 36 personnes isolées (dont 17 personnes âgées)

Sur 56 adultes potentiellement orientable vers l'action CIP réfugié, 33 personnes ont été orientées ce qui représente **59 % d'orientations effectuées**.

Origine géographique du public

Origine Géographique	Femme	Homme	Total	%	Pays
Fédération de Russie	2	2	4	6%	Russie
Moyen Orient	5	16	21	30%	Irak, Syrie, Kurdistan, Turquie, Liban
Corne Afrique	2	17	19	27%	Soudan, Erythrée, Somalie, Ethiopie
Autres Pays d'Afrique	8	3	11	16%	Guinée, Tchad, Centrafrique, Congo, Côte d'Ivoire
Asie	3	9	12	17%	Azerbaïdjan, Afghanistan, Bangladesh
Europe	2	1	3	4%	Kosovo, Bosnie
Total	22	48	70	100%	20 nationalités différentes

Comme en 2017 les tendances continuent de s'inverser en 2018 au regard des origines géographiques qui évoluent en rapport aux conflits actuels.

Les réfugiés du **continent Africain** représentent **43%** du public (soit une baisse de 7% en comparaison avec 2017) avec l'arrivée de réfugiés en provenance de la Corne de l'Afrique qui se stabilise. Les réfugiés africains sont en très grande majorité francophone, arabophone ou anglophone.

Des provenances n'apparaissent plus en 2018 : la Libye, l'Angola, le Nigeria et le Burundi.

Les réfugiés du **Moyen Orient**, présents seulement depuis 2016 représentent **30%**, une augmentation de 6% en comparaison avec 2017. La Turquie et le Liban sont représentés pour la première fois .

Les personnes en provenance d'**Asie** marquent également une progression constante de 2%.

Les réfugiés **Russophones** majoritaires par le passé (53% en 2015) continuent leur décroissance soit 8 % en 2017 pour atteindre 6 % en 2018.

Riche des connaissances acquises l'année passée il a été plus facile en 2018 d'anticiper et/ou de décrypter des comportements (qui dépendent de la nationalité) face à l'emploi et à l'insertion sous toutes ses formes.

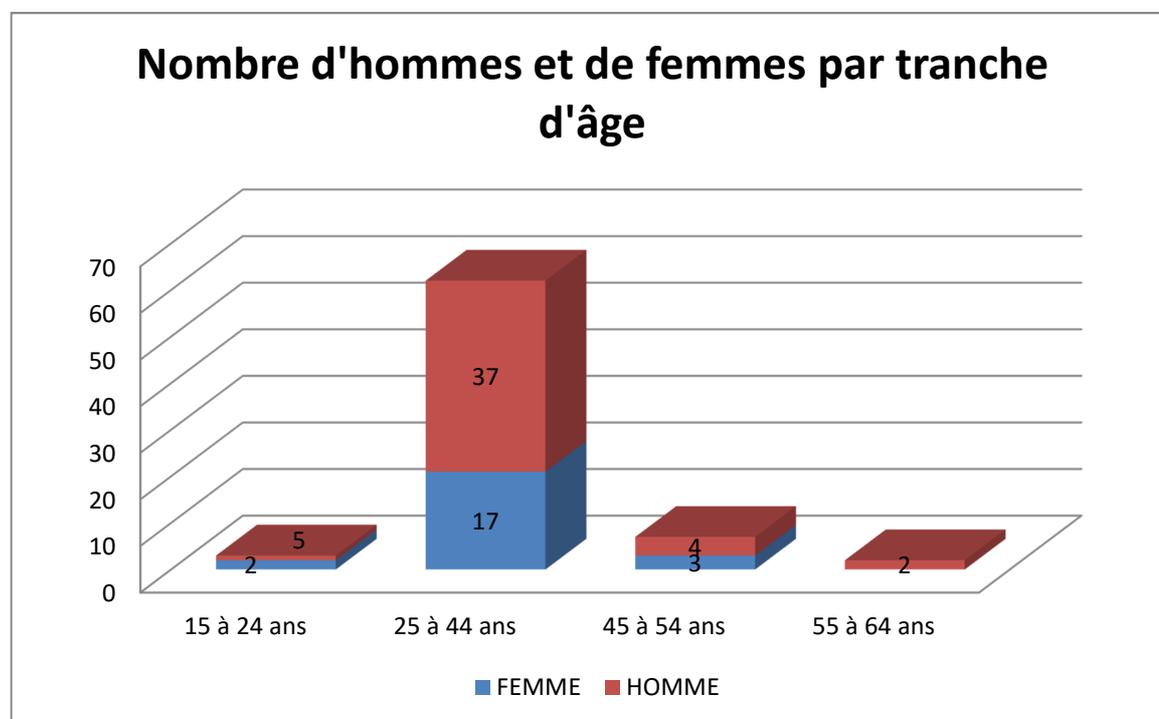
Tranches d'âge du 01/01/2018 au 31/12/2018

- 10 % : 15 à 24 ans : 7 personnes (8% en 2017)
- **77 % : 25 à 44 ans : 54 personnes** (80 % en 2017)
- 10 % : 45 à 54 ans : 7 personnes (12% en 2017)
- 3 % : 55 à 64 ans : 2 personnes (2.7% en 2017)

Les jeunes de **15 à 24 ans** continuent leur progression passant de 8 à 10 %. Ceci est dû en partie à l'orientation de jeunes issus du dispositif migrant mené par le CNHR et du profil de nouvelles familles nombreuses qui arrivent au STARIP, familles composées de jeunes adultes. Nous notons également un rajeunissement des profils des familles.

Depuis 2012, la tranche d'âge la plus présente chez les réfugiés orientés reste celle des **25 à 44 ans**, avec un taux qui a légèrement baissé en 2018 (-3%). Sur 70 personnes accompagnées en 2018, 54 ont entre 25 et 44 ans, la présence des réfugiés isolés en est pour une partie la cause.

Seulement 2 personnes âgées de **55 à 64 ans** ont été accompagnées par nos services en 2018.



Niveau d'instruction des réfugiés

Le niveau d'instruction reste globalement élevé :

Niveaux	2018	2017	2016
Jamais scolarisé	1 % (1F)		2,7%
VI (6 ^{ème} à 4 ^{ème} ou formation préprofessionnelle d'1 an)	11% (7H-1F)	24,32%	18,92%
V (Abandon avant terminale, terminale 2 nd cycles courts pro)	19% (12H-1F)	5,40%	6,76%
V bis (3 ^{ème} ou 2 nd cycles courts professionnels)	6 % (1H – 3F)	8,10%	12,16%
IV (Terminale, niveau BAC)	21 % (9H-6F)	22,97%	21.62%
III (Diplôme BAC + 2)	29 % (14H-6F)	29,72%	22.97%
II et I (diplôme supérieur au BAC + 2)	13% (5H- 4F)	9,45%	14,86%

2018 fait apparaître une augmentation du public de **niveau V** (+13,6%). Cela peut s'expliquer par le fait que les réfugiés en provenance de la corne de l'Afrique ont pour certains été très peu scolarisé. Cela a eu une incidence sur l'employabilité de ces personnes. Ce public rencontre plus de difficultés pour acquérir la maîtrise de la langue française, plus précisément à l'écrit. Il s'agit d'un obstacle important pour s'orienter vers des formations et/ou des emplois nécessitant la maîtrise de l'écrit et de la lecture. Les personnes provenant de la corne de l'Afrique sont moins diplômées que les personnes en provenance du Moyen Orient.

Maintien des publics de niveau **IV et III** pour 2018, ce qui ne représente pas forcément un atout face à l'emploi, le critère d'entrée étant toujours la capacité à s'exprimer en Français. Néanmoins ce public a plus de facilité pour apprendre le Français ayant déjà été confronté au système scolaire dans leur pays d'origine.

Les réfugiés ayant suivi des études universitaires (BAC + 2 et supérieur) représentent 42 %. Ce chiffre est en constante augmentation.

Niveau linguistique des réfugiés

Typologie définie par le Cadre Européen Commun de Références pour les langues (CECR) :

Inférieur à A1.1 : Ne parle pas, ne comprend pas

A1.1 : Comprend des mots familiers, communique sur événements du quotidien, écrit son adresse

A1 : Comprend des expressions courantes, utilise des phrases simples, écrit une courte phrase / Peut communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif.

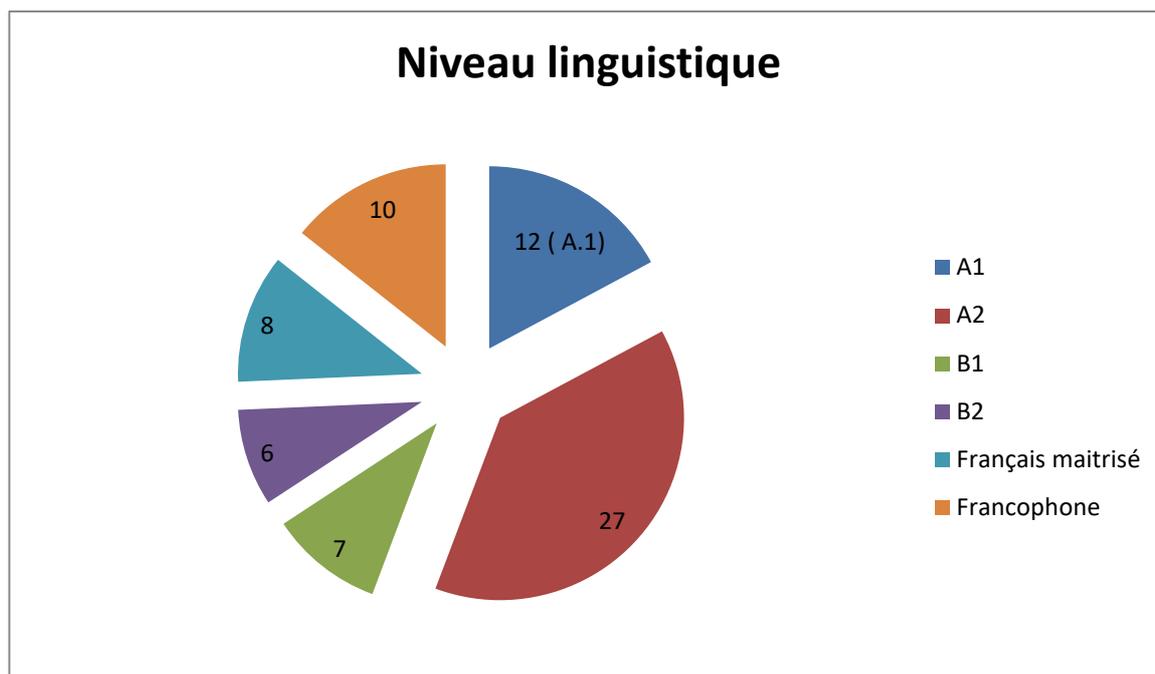
A2 : Comprend le vocabulaire fréquent, lit des textes simples, écrit des messages courts / Peut communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels.

B1 : Langage standard, peut participer à des conversations courantes sur le quotidien, écrit un texte simple / Peut comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, à l'école, dans les loisirs, etc.

B2 : Comprend un discours assez long si sujet pas familier, participe à une conversation, écrit des textes clairs et détaillés / Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité.

75% des réfugiés orientés en 2018 sont non francophones

Niveau linguistique – Hommes et femmes



56% du public, contre 43% en 2017, (soit plus de la moitié du public orienté) 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.

Nous avons pu observer en 2018 une augmentation de 13 % du public de niveau A1.1 à A2 qui est représentée par 39 personnes.

19% du public possède un niveau B1 ou B2, également 19 % en 2017. Ces niveaux permettent d'accéder à l'emploi car la personne maîtrise l'oral et est en capacité de lire et d'écrire des phrases plus ou moins complexes.

25% du public à une bonne ou très bonne maîtrise du français contre 38% en 2017 (francophone ou niveau supérieur à B2), soit 18 % de moins que l'an passé.

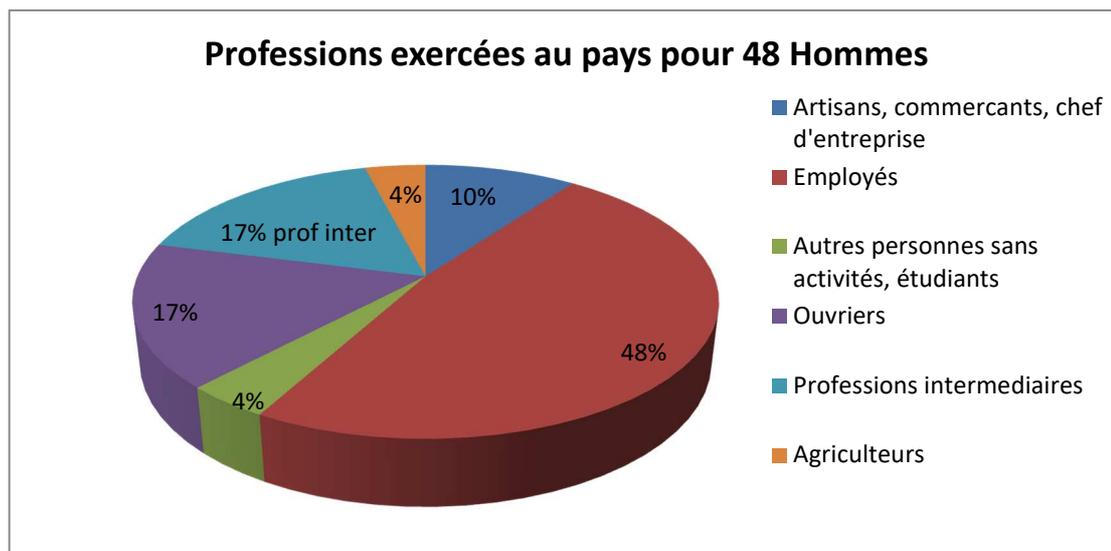
13 personnes accompagnées en 2018 possèdent le niveau B1-B2 contre 14 personnes l'an passé.

Une baisse conséquente de 25% du public avec une bonne ou très bonne maîtrise du Français. (28 personnes en 2017 contre 18 personnes en 2018)

12 personnes ne parlant et ne comprenant que très peu le français ont été orientées cette année, ce qui laisse à penser que les orientations ont été nécessaires pour faire face à des besoins financiers urgents. Parmi ces 12 personnes se trouvent 9 hommes et 3 femmes (isolées) qui se sont orientées vers des emplois dans le domaine de l'entretien et de l'hôtellerie. Ces orientations ont pu être réalisées de part le travail de partenariat réalisé auprès des hôteliers, de la confiance envers le service et le travail de proximité.

Les procédures administratives ce sont accélérées en découle un temps de présence sur le territoire français qui a diminué à contrario le nombre d'heure OFII, lui, a diminué.

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



↓ En 2018, le nombre d'hommes « **employés** » a diminué, passant de 56% en 2017 à **48 %** en 2018. Les métiers exercés par les 23 hommes qui représentent les employés sont les métiers de la mécanique, de la conduite, de bouche, de l'entretien, de la vente en magasin, sans oublier les couturiers et les coiffeurs.

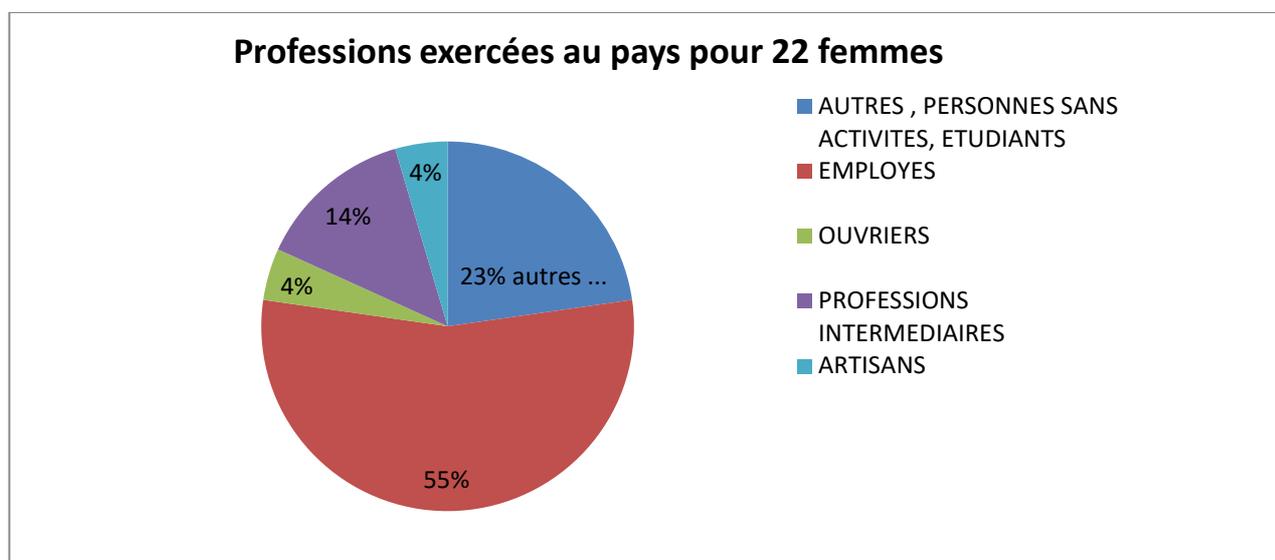
↑ Les « ouvriers », qui passent de 13% à 17 % en 2018, exerçaient essentiellement dans le bâtiment et l'industrie. 9 hommes les représentent.

Les 2 agriculteurs représentent 4 % des professions exercées au pays.

Les « cadres, professions intellectuelles » disparaissent en 2018 (6 % en 2017)

La modification des origines des réfugiés accueillis en est pour partie la cause sans omettre de citer que le niveau d'étude de manière générale a baissé en 2018.

↑ Les professions dites « intermédiaires » dans lesquelles nous retrouvons les métiers : d'infirmiers, cameraman, chanteur, interprète, designer continuent d'évoluer passant de 13 à 17 % en 2018.



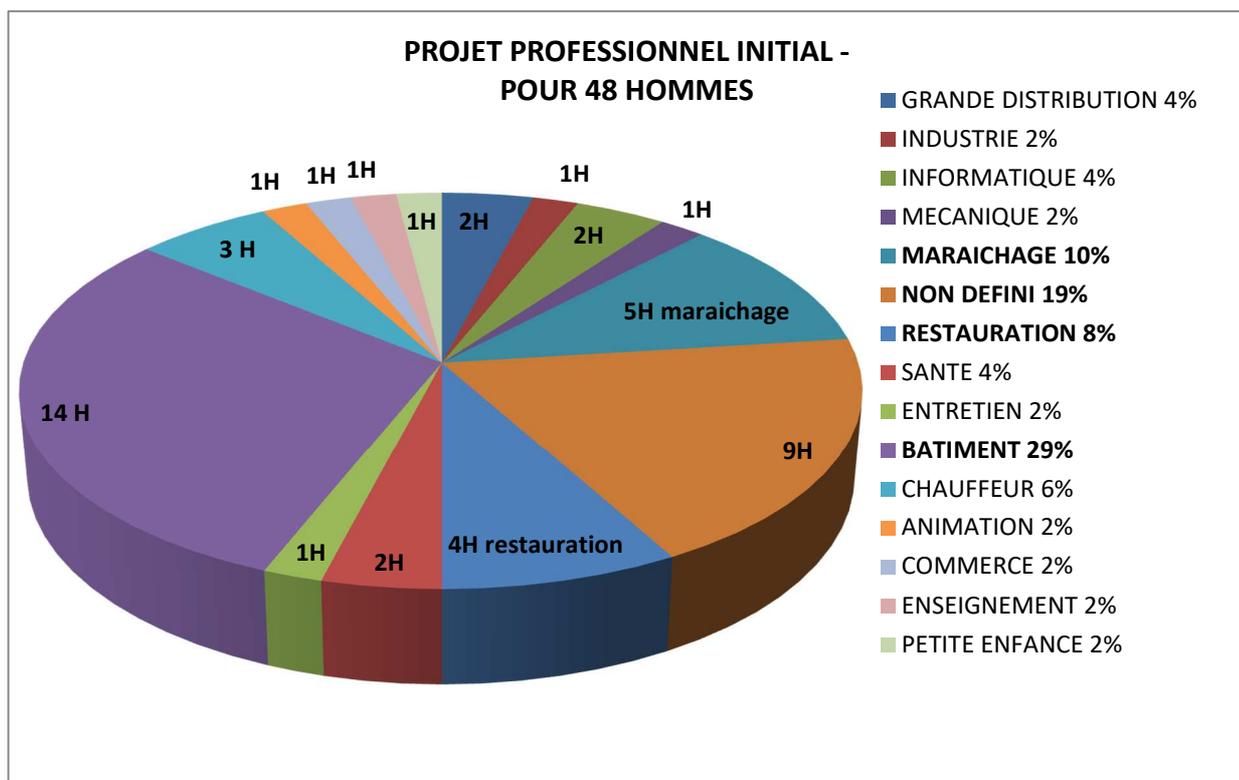
- ↑ Les 55 % de femmes appartenant au profil « employés », sont coiffeuse, aide de cuisine, vendeuse en boulangerie, agent d'entretien, maitresse de maison, agent de production en agroalimentaire, aide de cantine et agent administratif. Le % se maintient en 2018 (54 % en 2017)
- ↑ « **Autres personnes sans activité , étudiantes** : 1 femme élevait ses enfants, 2 n'ont jamais travaillé et 2 étaient étudiantes . on observe une hausse de 5 % (23 % en 2018 contre 18 % en 2017)
- ↔ Nous observons une stabilité des profils « **professions intermédiaires** » (14 % en 2018 contre 14% en 2017).

Sous « profession intermédiaire » nous retrouvons les métiers d'infirmière,d'agent juridique, d'assistante juridique et d'éducatrice spécialisée.

- ↑ Les 8 % restants représentent les Ouvriers dans le bâtiment et les artisans.(2 femmes)

Le profil « **cadre et professions intellectuelles** » disparaît en 2018.

Projet professionnel initial à l'orientation CIP



2 domaines qui bénéficient d'une hausse :

- ↑ **Le bâtiment** arrive en tête avec une hausse de 9% (20% en 2017 contre 29 % en 2018), 14 hommes représentent ce domaine sur les métiers de peintre, manoeuvre, carreleur et coffreur-bancheur. Les hommes qui y accèdent plus facilement sont ceux qui sont titulaire d'un permis b et d'un véhicule. Quelques jeunes se tournent vers cette orientation, ils accèdent à l'emploi via des contrats intérim et de part leur expériences passées (beaucoup de soudanais ont été maçon dans leur pays mais également lors de leur parcours migratoire.)
- ↑ **Non-défini** : 19 %. C'est un domaine en constante augmentation qui concerne majoritairement le public « isolé » qui lors de son orientation vers l'action CIP n'a pas travaillé le projet professionnel en amont avec un référent social et ne possède que très peu de connaissance du marché de l'emploi. S'y rajoute le public jeune (15-24 ans) qui bien souvent était étudiant dans son pays d'origine et n'avait pas encore identifié de domaine professionnel et recherche souvent un 1er emploi en France dit « alimentaire ».

5 nouveaux domaines :

L'animation, le commerce, l'enseignement, la petite enfance et l'agriculture qui réapparaissent après avoir disparu en 2017. Sous l'agriculture qui représente 10%, soit 5 hommes, nous retrouvons le métier de maraicher qui ne nécessite pas toujours la maîtrise de la langue Française. Les propriétaires d'un véhicule ou d'un moyen de locomotion se voient proposer des contrats longs (plus de 6 mois). Le co-voiturage se développe sur ce secteur et commence à être pris en compte lors des recrutements.

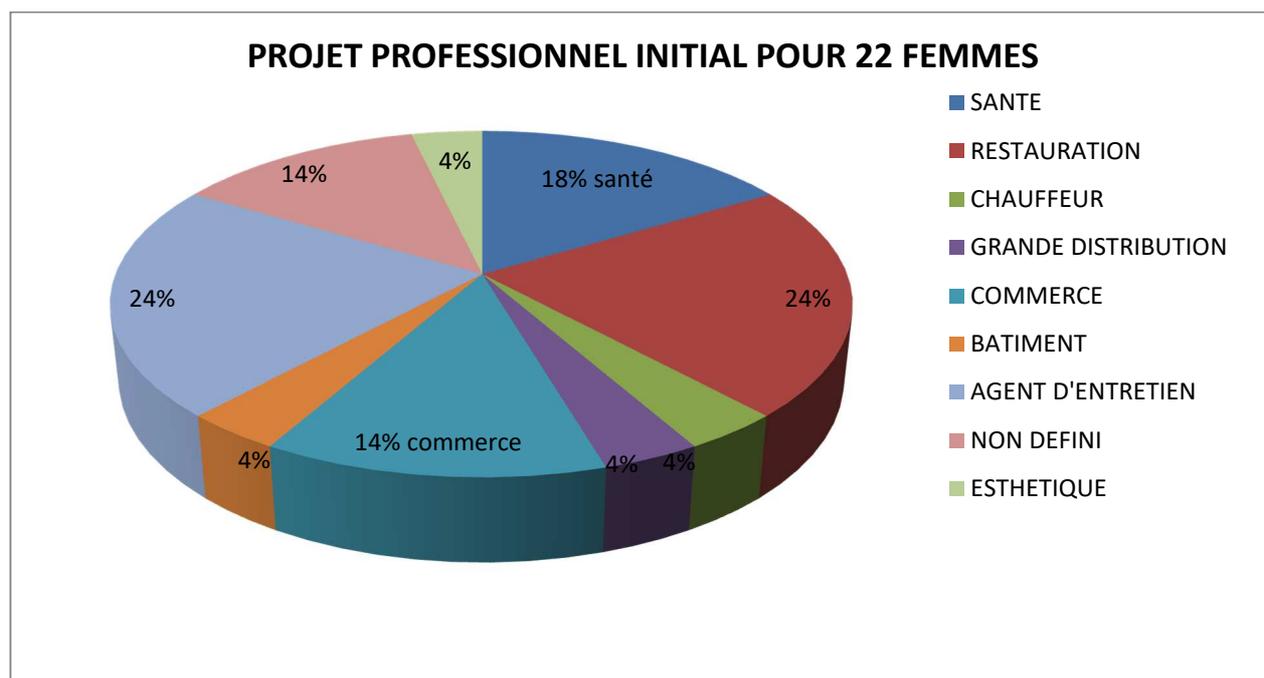
2 domaines se maintiennent :

- ↔ **La santé (4%)**, qui reste accessible par voie de concours, demande au candidat un très bon niveau linguistique. L'expérience professionnelle dans le pays d'origine ne leur permet pas d'obtenir des dérogations. Les stages en entreprise pour valider les projets sont indispensables.
- ↔ **L'informatique (4%)** sur le métier de technicien en maintenance informatique

7 domaines en perte de vitesse :

- ↓ **Chauffeur** : 10% en 2017 contre 6% en 2018 Beaucoup d'hommes n'obtiennent pas la reconnaissance de leur permis B en France. Pour les personnes originaires du continent africain, il leur est difficile de conduire en France car ils ne connaissent pas ou peu le code de la route et ont du mal à s'orienter.
- ↓ **La restauration** : 10% en 2017 contre 8% en 2018. Les nouvelles populations accueillies ont dans leur pays d'origine exercé des professions de boulanger et/ou de restaurateur – aide de cuisine et de ce fait se projettent à leur arrivée en France vers les métiers de la restauration imaginant que leurs compétences seront facilement transférables. Ils méconnaissent les normes d'hygiène et de sécurité ainsi que les réglementations inhérentes à ce domaine et pour certain la cuisine européenne. La formation étant obligatoire ce qui implique une très bonne maîtrise de la langue Française.
- ↓ **La création d'entreprise** : Souvent des projets visant l'ouverture d'un restaurant qui évoluent vers des créations de vendeurs ambulants), **la grande distribution, l'entretien, l'industrie, et la mécanique** également en perte de vitesse constante.

Les projets dans le domaine de la **sécurité** malgré une forte demande en termes d'emploi sur le bassin Ligérien **ne sont plus présents en 2018**. Une formation est nécessaire pour y accéder bien que le niveau de français exigé à l'entrée ne soit pas très élevé c'est le coût de la formation qui reste un frein majeur ainsi que la maîtrise du Français à l'écrit.

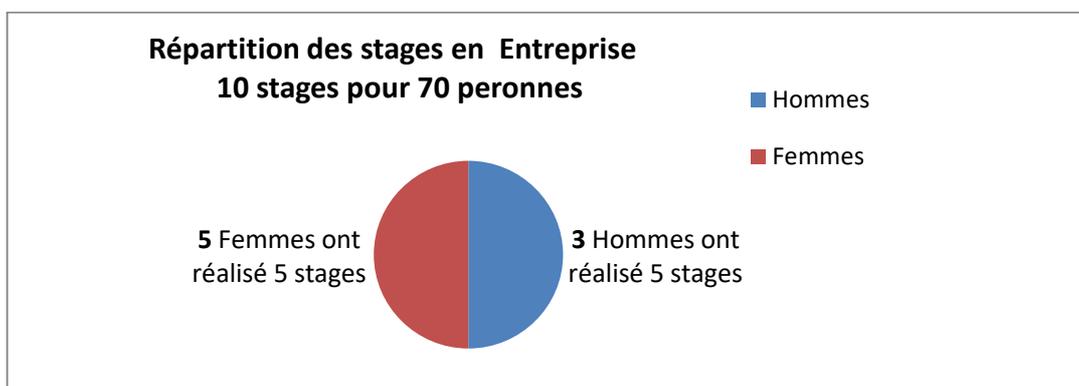


- ↑ Le domaine de **l'entretien** est le projet qui affiche une forte augmentation passant de 18% en 2017 à 24 % en 2018, soit une hausse de 6%. Toujours sur des postes en hôtellerie (employée d'étage) qui offre des horaires de travail compatibles avec l'organisation familiale. Très peu de femmes peuvent s'orienter vers l'entretien des bureaux qui nécessite une présence sur le lieu de travail très tôt le matin et souvent tard le soir. Les femmes ne vont pas vers ce domaine par « passion » mais bien souvent par obligation et facilité par rapport à l'employabilité.
Le travail avec les partenaires en hôtellerie permet des orientations rapides, via une période de stage. Mais aussi la confiance que nous accordent les employeurs facilite la mise en emploi et permet à des femmes qui parlent très peu le français d'accéder à l'emploi. Il est à noter que ce travail est particulièrement fatiguant et est souvent un tremplin pour ces femmes.
- ↔ Le domaine de **la santé** se maintient, toujours 18 % représenté par 4 femmes. C'est le métier d'aide-soignante que ces femmes visent, bien qu'il soit accessible via un concours ce métier permet d'envisager à moyen terme une évolution professionnelle vers le métier d'infirmière et il offre un marché de l'emploi très porteur. Ce métier est envisagé par des femmes francophones.
- ↓ Une baisse de 8 % pour le domaine de la **restauration** (32 % en 2017 – 24% en 2018). Tout comme les hommes, les femmes fabriquaient et vendaient dans des échoppes ou à leur domicile du pain et des plats traditionnels. Elles arrivent en France avec les mêmes représentations professionnelles que celle de leur pays d'origine. Un travail sur les exigences liées au métier (formation, norme d'hygiène...) est nécessaire dès le début de l'accompagnement pour les aider à prendre conscience des réalités liées à ce secteur en France. Sans négliger l'implication en termes d'horaire que demande ce domaine professionnel et qui est peu compatible avec une vie de famille et des enfants en bas âges. Les métiers visés sont : aide de cuisine, agent de restauration scolaire, cuisinière et pâtissière.
- ↓ La **grande distribution** : 4% en 2018 sur des métiers d'employé de libre service et caissière. C'est la pénibilité au travail (port de charge) ainsi que les horaires décalés qui freinent les femmes.
- ↓ Le **commerce** : 14% sur des métiers de vendeuse et vendeuse en boulangerie. Très peu de projets confirmés à l'issue de l'accompagnement. Nous nous heurtons au niveau du Français qui doit être très élevé pour valider ce projet. Le secteur du commerce est envisagé par des femmes jeunes ayant une expérience significative dans leur pays.
- ↓ **Le bâtiment** toujours présent avec très peu de projets confirmés à l'issue de l'accompagnement
- ↓ Les projets **non-définis** diminuent lentement, ce qui peut s'expliquer par le fait que ce sont les femmes en couple qui envisagent un projet une fois la situation de leur mari stabilisée et/ou une fois les enfants scolarisés. Leur niveau de français est souvent compatible avec l'emploi et elles ont eu le temps d'observer le travail en France et de commencer à identifier les freins à l'emploi.

Leur projet dit « de cœur », souvent en lien avec la profession qu'elles exerçaient dans leur pays, est mis en œuvre une fois la langue française pleinement maîtrisée et/ou une fois qu'elles ont bien mesuré toutes les étapes leur permettant d'atteindre leur but.

2 secteurs apparaissent en 2018 : les métiers de **chauffeur** et de **l'esthétisme**

Confrontation au milieu professionnel pendant l'accompagnement des réfugiés



14.3 % des personnes accompagnées ont réalisé un ou plusieurs stages en entreprise soit une diminution de 10% en comparaison avec 2017 (21 stages pour 74 personnes en 2017 contre 10 stages pour 70 personnes en 2018).

3 hommes ont réalisé 5 immersions en entreprise.

5 femmes ont réalisés 5 immersions en entreprise.

Pour les 8 personnes concernées ces périodes de stage ont permis à **4** réfugiés d'accéder directement à l'emploi, à **2** personnes d'invalider un projet pour un niveau de français pas assez élevé pour les postes, à **2** personnes de valider leur projet avant une entrée en formation.

La mise en stage a permis à **8** personnes de découvrir des métiers dans les domaines suivants : l'hôtellerie (3), la santé (1), l'accueil (1), l'audiovisuel (1), l'enseignement (1) et la vente (1).

Les femmes :

5 femmes ont réalisé 5 stages. Les femmes ont moins fait de stage en 2018 (5 stages en 2018 contre 11 en 2017).

Pour les 5 femmes concernées, 3 ont réalisés des stages pour valider des compétences et intégrer rapidement le monde du travail, les 2 autres souhaitaient découvrir un métier.

5 stages ont permis à **3** d'entre-elles d'obtenir un contrat de travail, à **1** femme de valider son projet d'hôtesse d'accueil en enrichissant son CV en vue de passer des sélections pour une entrée en formation et à **1** femme d'invalider son projet faute d'un niveau de français suffisant.

Les 4 stages qui ont permis d'aboutir vers une sortie positive ont eu lieu dans les domaines de l'hôtellerie (employée d'étage) et de la vente (vendeuse en prêt à porter féminin).

Le secteur de l'hôtellerie continue d'offrir un accès rapide à l'emploi pour les femmes, cependant cette année moins de femmes ont souhaité s'orienter vers ce domaine. L'hôtellerie permet de travailler en journée avec des horaires compatibles avec les horaires scolaires.

Pour 2 d'entre-elle en résulte des **CDI** et pour 1 un **CDD de – de 6 mois**.

Les contrats signés en CDI sont à temps partiel (n'excédant pas 21 h hebdomadaire)

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

Les hommes :

3 hommes ont réalisé 5 stages dont 1 homme qui en a réalisé 3.

Les hommes ont fait moins de stages en 2018, ils sont également moins représentés qu'en 2017 : 5 hommes de moins cette année.

Ces stages ont permis à **1** d'entre eux d'accéder à l'emploi (**CDD** de 35 heures) sur un poste d'agent de soin en maison de retraite, à **1** de valider un projet de cameraman en privilégiant en amont une remise à niveau en Français et à **1** homme de valider un projet de formateur en informatique.

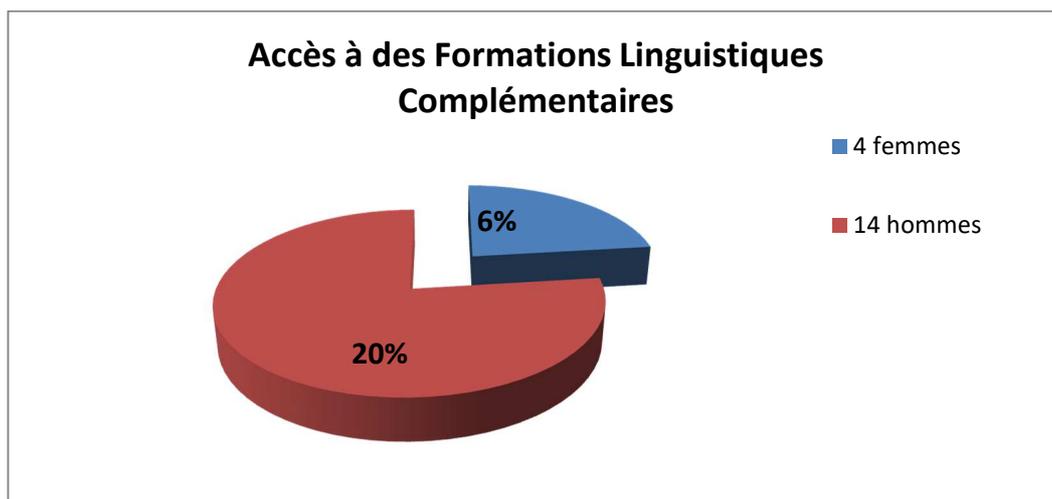
33 % des hommes ayant effectué un stage ont eu un emploi.

En comparaison avec 2017, ou 21 stages ont été réalisés, nous constatons que le stage reste un moyen d'accès rapide à l'emploi. Pour certains, ces stages ont débouché sur un emploi, pour d'autres, ils ont permis de découvrir le métier tel qu'il s'exerce en France et d'expérimenter l'usage de la langue française en entreprise. Une étape souvent nécessaire pour confirmer le projet professionnel ou pour changer de direction ou pour accepter de continuer les cours de français.

Néanmoins en 2018 nous constatons que l'urgence tant des employeurs que des réfugiés remplace la période d'immersion.

Les employeurs utilisent de plus en plus de levier de l'intérim qui permet une période d'immersion et un « turn-over » plus rapide. Cependant c'est au détriment des réfugiés qui ne comprennent pas toujours pourquoi parfois le contrat en intérim n'est pas renouvelé. De plus peu de tutorat sont mis en place pour accompagner les nouveaux salariés, il est demandé aux intérimaires d'être de suite opérationnels.

Accès aux formations

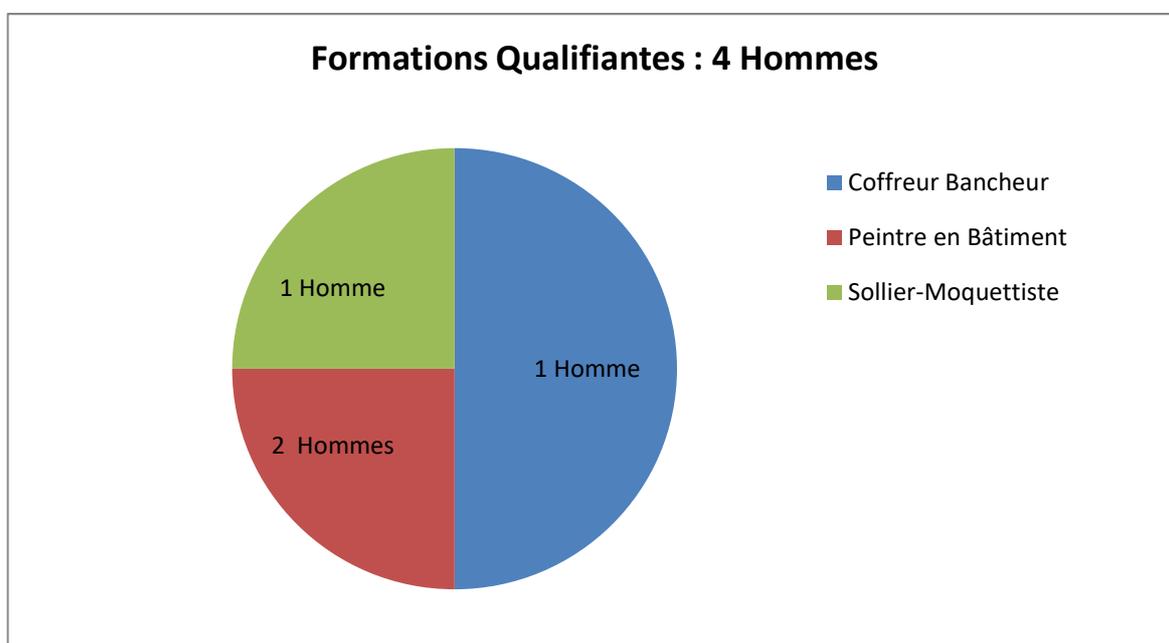


En comparaison avec 2017 (15 personnes), l'accès à la formation linguistique a augmenté. En effet **18 personnes** en 2018 ont eu accès à des formations linguistiques complémentaires, ce qui représente 26 % du public accompagné durant l'année.

L'accès aux formations linguistiques complémentaires pour les femmes a légèrement augmenté (4% en 2017 contre 6% en 2018). Il est à noter que cependant les femmes sont encore peu présentes. Dans les compositions familiales c'est souvent l'homme qui accède aux cours en premier, suivi par sa femme une fois monsieur en emploi et les enfants scolarisés.

18 réfugiés ont pu accéder à des cours complémentaires auprès : d'Espaces Formation (8), de l'IRFFLE (2), ECS langues et communication (1), Maison de quartier d'Orvault (1), CAP Formation (1), CLPS (1) et l'AFPA (4).

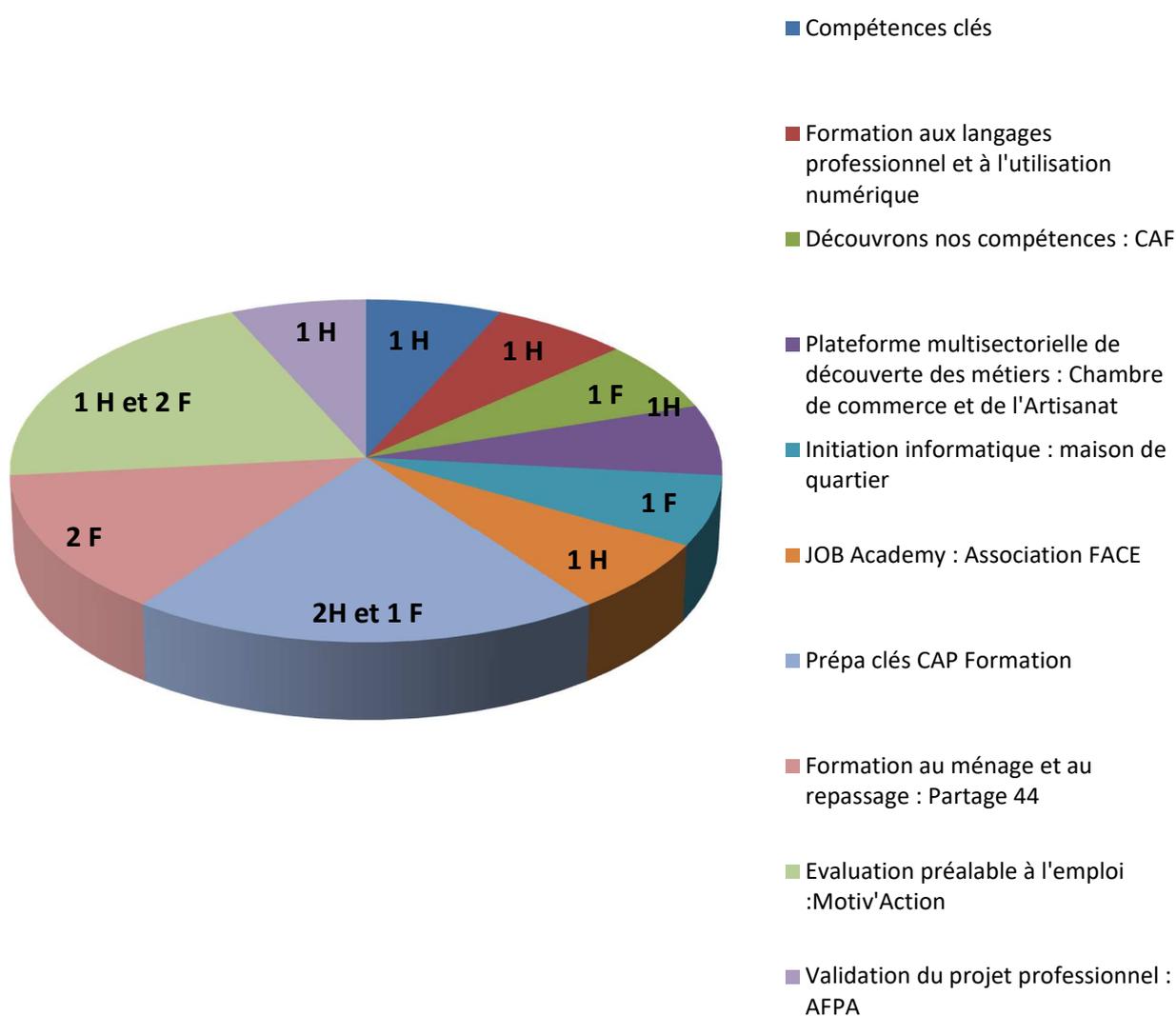
Sur les 18 personnes ayant accédé à des formations linguistiques complémentaires, 2 personnes ont obtenu un financement pour suivre le module de 3 mois de FLE dans le cadre de l'IRFFLE et 4 hommes ont intégré une action linguistique dans le cadre de la formation HOPE.



Les femmes n'ont pas validées de formation Qualifiante en 2018 tout comme en 2017.

Les 4 formations Qualifiantes portent sur des métiers du bâtiment, elles ont été mises en place dans le cadre du Programme HOPE la formation étant assurée par l'AFPA de Saint Herblain.

Formations certifiantes : 15 personnes



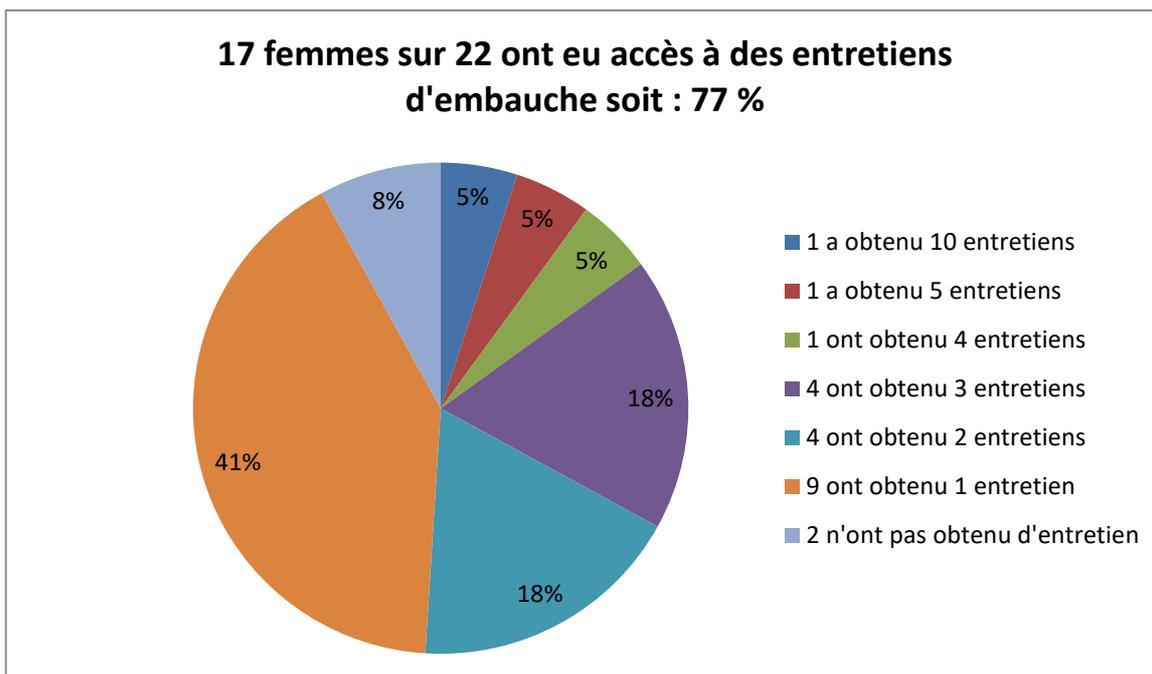
En 2018, l'accès à la formation ne concerne que 19 personnes (27%) contre 25 personnes (34%) en 2017. Les femmes au nombre de 7 (soit 31% du public) n'ont pas accédé à des formations qualifiantes. Cependant 2 d'entre elles ont obtenu un CDD dans le domaine du ménage et du repassage suite à une formation certifiante.

Concernant les 8 hommes : 1 a pu passer le concours d'aide soignant suite à une formation « compétences clés », 1 autre a pu faire un stage en entreprise et valider une entrée en formation suite à une action menée par l'association FACE : JOB Academy (action réservée aux jeunes).

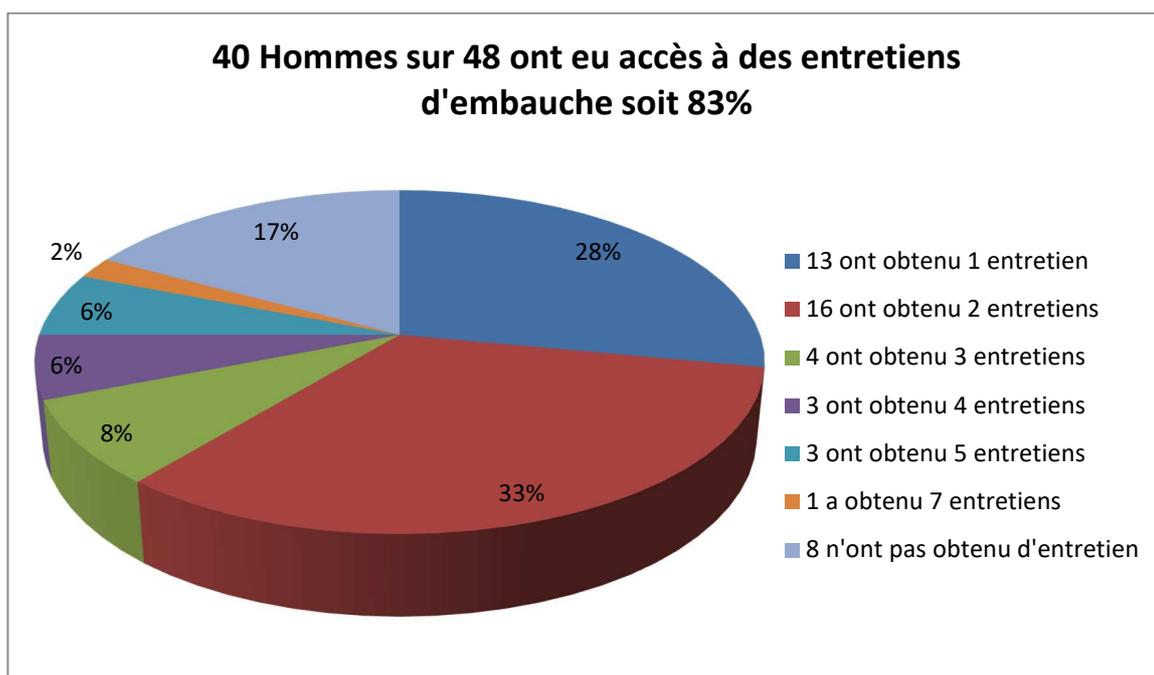
Pour les 4 hommes qui ont intégré le dispositif HOPE : 1 n'a pas pu valider la formation faute d'un niveau de français suffisant, 1 autre a mis fin à la formation pour un emploi en CDI, les 2 autres ont validés leur formation et ont eu des contrats en intérim. Seulement 2 sur 4 n'ont pas (à leur demande) bénéficié de l'hébergement ayant déjà un logement.

En 2018 aucune orientation vers la formation LOM, qui en 2017 avait accueilli 6 personnes.

Les entretiens d'embauche



- Au total, 45 entretiens ont pu avoir lieu pour 22 femmes accompagnées.
- **17 femmes sur 22 ont eu un ou plusieurs entretiens d'embauche, soit 77 % des femmes accompagnées.**
- Pour 12 femmes : ces entretiens se sont conclus par des contrats de travail dans le secteur marchand : **8 CDD de – de 6 mois** (en hôtellerie, en industrie et en grande distribution), **3 CDI** (en entretien et en hôtellerie) et **1 Contrat CESU** (employée familial).
Pour 1 femme dans le secteur non-marchand : **1 CUI de – de 6 mois renouvelable 24 mois** (en surveillance de nuit)
- Pour 7 femmes : 7 sont entrées en formation certifiante.
- Concernant les 2 femmes n'ayant pas obtenu d'entretien (contre 3 en 2017) : Pour 1 absence de mode de garde adapté et pour 1 problème de santé.



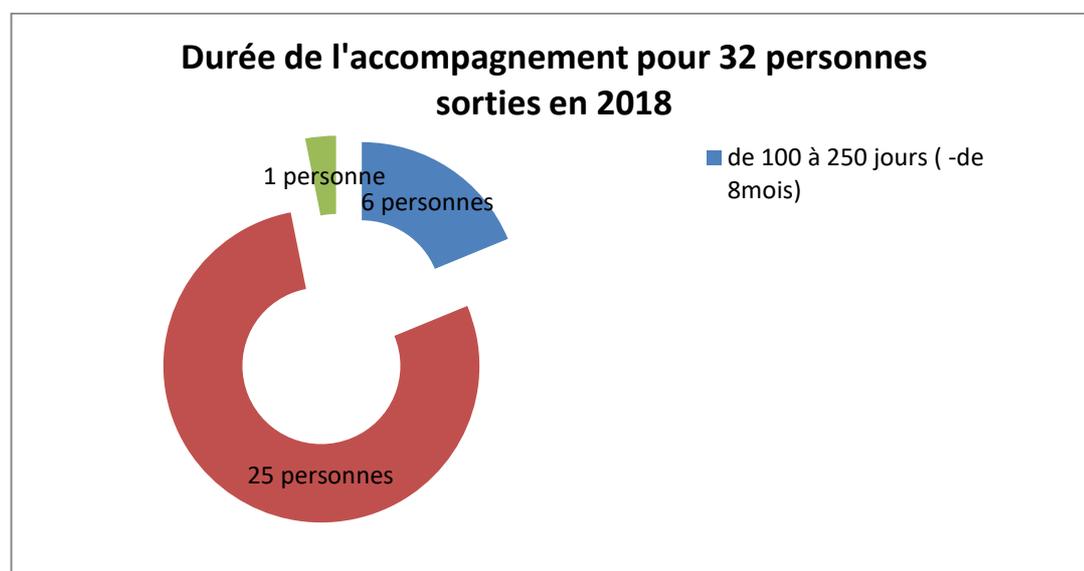
- Au total, 88 entretiens ont pu avoir lieu pour 48 hommes accompagnés

- **40 hommes sur 48 ont eu un ou plusieurs entretiens d'embauche. Soit 83 % des hommes accompagnés.** Soit une hausse de 4% en comparaison avec 2017.
- Pour **32 hommes**, ces entretiens se sont conclus par **un ou des** contrats de travail :
 - **36 CDD** dont 31 de – de 6 mois et 5 de + de 6 mois (dans les secteurs du bâtiment, du maraichage, de la grande distribution, de l'hôtellerie, du soin, de l'industrie et de la télécommunication). Ces CDD incluent 10 contrats en intérim.
 - **5 CDI** sur des postes d'employé polyvalent de restauration, d'employé commercial, de carreleur, d'agent d'entretien et de vendeur.
 - **6 CDDI** sur des postes de mécanicien automobile, de métallier chaudronnier, d'ouvrier du bâtiment et de chauffeur.
 - 41 contrats dans le secteur marchand et 6 dans le secteur non-marchand

Au total 57 personnes (hommes et femmes confondus) ont eu un ou plusieurs entretiens d'embauche, soit 81 % des réfugiés accompagnés en 2018.

Les entretiens d'embauche ont débouché sur 60 contrats de travail, soit 95 % de résultat positif suite aux entretiens.

La durée de l'accompagnement



32 personnes sont sorties de l'accompagnement (46%) au cours de l'année 2018 contre 62% en 2017.

- **Pour 19%, un accompagnement inférieur à 8 mois** (de 100 à 250 jours): les 6 personnes concernées ont durant le parcours réalisé des stages en entreprise. Sans omettre de citer les personnes « isolées » qui sont très actifs et qui continuent de rechercher un emploi alors qu'ils en ont déjà un, dans le but d'obtenir un contrat de 35 heures.
- **Pour 78 %, un accompagnement inférieur à 1 an** (de 250 à 365 jours): les 25 personnes concernées sont les personnes qui démarrent l'accompagnement avec un projet professionnel déjà bien avancé et également les francophones et/ou ayant une très bonne maîtrise du français pour lesquelles l'accompagnement CIP n'a pas été freiné par des périodes d'apprentissage de français en centre de formation. Nous retrouvons également les personnes qui ont pu accéder rapidement à un emploi en chantier d'insertion. Il faut également y inclure les personnes qui ont abandonnés, soit 2 personnes.
- **Pour 3 %, un accompagnement supérieur à An** : 1 personne a bénéficié d'un avenant de 6 mois à son contrat initial, ceci pour des raisons de santé. Cette prolongation lui a permis d'obtenir à l'issue un CDI sur un poste d'employée de ménage à temps partiel (compatible avec sa santé).

Accès à l'emploi des réfugiés en 2018

Mise en Emploi des Réfugiés (nombre de contrats)

Nature emploi	H	F	TOTAL	SORTIE RSA
Création entreprise	0	0	0	0
Emploi saisonnier / Emploi – 6 mois	31	8	39	7
Emploi + 6 mois CDD	5	1	6	6
Emploi CDDI	6	1	7	7
Emploi CDI	5	3	8	8
TOTAL	47	13	60	28

- ▶ Au cours de l'année 2018, **60 contrats de travail ont été signés** (des réfugiés ont pu avoir plusieurs CDD, pour certains après plusieurs CDD, un CDI ou CDDI a été signé)
- ▶ 3 contrats de plus de signés en 2018 en comparaison avec 2017
- ▶ Une légère hausse des emplois en CDI
- ▶ Le nombre d'emploi en CDD de – de 6 mois pour les hommes a doublé (il faut y compter les contrats en intérim)
- ▶ Les hommes comptabilisent plus de contrats CDD –de 6 mois que les femmes
- ▶ Aucune création d'entreprise en 2018
- ▶ Le nombre d'hommes qui contractent des contrats CDDI a diminué de moitié (12 hommes en 2017), seulement 1 femme a pu en contracter un cette année.
- ▶ 28 personnes sont sorties du RSA en 2018 soit 4 personnes de moins en comparaison avec 2017.

Mise en Formation des Réfugiés

Nature formation qualifiante	H	F	TOTAL
Dispositif HOPE : Coffreur-bancheur (AFPA)	2	0	2
Dispositif HOPE : Peintre en bâtiment (AFPA)	1	0	1
Dispositif HOPE : Solier Moquettiste (AFPA)	1		1
Sous TOTAL Qualifiante	4	0	4
Nature formation Certifiante	H	F	TOTAL
Compétences Clés	1	0	1
Validation du projet professionnel (AFPA)	1	0	1
Formation aux langages professionnels et à l'utilisation numérique	1	0	1
Action « Découvrons nos compétences » (CAF)	0	1	1
Plateforme multisectorielle de découverte des métiers (Chambre de commerce et d'industrie)	1	0	1
Initiation informatique (Maison de quartier du sillon de Bretagne)	1	0	1
Prépa clés : CAP Formation	2	1	3
Job Academy (Association FACE)	1	0	1
Formation au ménage et au repassage (Partage 44)	0	2	2
Evaluation Préalable à l'emploi (Motiv'Action)	1	2	3
Sous TOTAL Certifiante	9	6	15
TOTAL FORMATIONS	13	6	19
Nature formation linguistique	H	F	TOTAL
Espace formation	5	3	8
CAP Formation	1	0	1
I-fle (Faculté de Nantes)	2	0	2
CLPS	1	0	1
ECS langues et communication	0	1	1
AFPA	4	0	4
Maison de quartier d'Orvault	1	0	1
TOTAL	14	4	18

- 4 hommes ont pu accéder à des formations qualifiantes.
- 15 personnes ont accédé à des formations certifiantes, majoritairement des hommes.
- 18 réfugiés (26% en 2018 contre 20% en 2017)) ont bénéficié de formation linguistique complémentaire (hors CAI) pendant la durée de l'accompagnement CIP Réfugiés compte tenu de leur faible maîtrise du français lors de leur orientation.

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	0	0	0	0	0	0
Accès emploi - de 6 mois	31	8	6	2	8	5
Accès contrat aidé	6	1	5	1	6	6
Accès emploi + de 6 mois	10	4	6	1	7	5
<i>dont CDD</i>	5	1	2	0	2	0
<i>dont CDI</i>	5	3	4	1	5	5
Accès formation qualifiante	4	0	2	0	0	2
Accès formation certifiée	9	6	5	1	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			24	6	28	23
Ruptures /abandons	0	0	0	2	0	0
Autre sortie de nature indéterminée	0	0	0	0	0	0
Total Toutes sorties (fin accompagnement CIP au 31/12/2018)	/	/	24	8	28	23

- ▶ **79** 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.)
- ▶ **19** personnes sur 70 ont eu accès à des formations qualifiantes et/ou certifiantes
- ▶ Au total : sur les 32 sorties, 30 réfugiés ont connu des sorties positives (emploi et/ou formations) soit **93.75% de sorties positives.**
- ▶ **Concernant les 32 personnes sorties du dispositif au 31/12/2018 :**
28 personnes sont sorties du **dispositif RSA**
23 personnes ont basculé vers la **Prime d'Activité**

Abandons

2 femmes : 1 pour grossesse, 1 par défaut de mode de garde
Seulement 2.85% d'abandon en 2018 contre 10.8 % en 2017

Évolutions portefeuille d'entreprises et prospectives

Une année nouvelle année riche en prospection pour faciliter l'accès à l'emploi.

Plusieurs axes ont été ciblés :

- ✓ *Le domaine de l'hôtellerie* : Le partenariat mis en place depuis 5 ans avec une société Nantaise qui intervient dans l'entretien d'hôtel continue de porter ses fruits. De nombreux contrats ont été signés (CDD et CDI) sur Nantes mais également sur le secteur de saint Nazaire. Nous avons également été sollicités par une autre entreprise sur Nantes pour envisager un autre partenariat dans ce domaine. Projet en cours pour 2019.
- ✓ *Le domaine du service à domicile* : Un partenariat qui perdure avec les associations intermédiaires et entreprises d'insertion sur Nantes. 1 personne a pu se former au CCP1 « entretien du logement et du linge chez les particuliers » qui est le 1^{er} niveau pour évoluer vers des formations d'assistante de vie. Le moyen de locomotion reste un atout pour poursuivre dans ce domaine.
- ✓ *Le domaine de la restauration* : 2 personnes ont pu accéder à des postes en CDI à temps partiel sur des postes d'équipier polyvalent. Ceci suite à des positionnements sur la plateforme de vocation articulée par pôle emploi.
- ✓ *Le domaine du maraichage et d'ouvrier serriste* : Suite au travail de prospection réalisé en 2017, nous avons renforcé un partenariat avec un maraicher proche de Nantes qui propose des contrats de + de 6 mois sur des postes d'ouvrier serriste et qui accepte des périodes de stage pour valider le projet. Le permis ainsi que le véhicule reste indispensable. 2 recrutements ont été réalisés en 2018.
- ✓ *Le domaine du BTP/ services* : Nous avons rencontré en 2017 Inserim pour renforcer le partenariat et définir une meilleure orientation des candidats sur le domaine du BTP/ industrie et service. 4 personnes ont pu accéder au dispositif HOPE via Insérim et Siti intérim. Nous avons aussi rencontré le GEIQ BTP et nous envisageons un partenariat un peu plus étendu pour 2019. Un niveau linguistique est toutefois exigé.

Le Comité de pilotage

L'action CIP Réfugié, par sa connaissance des particularités du réfugié, une intervention de proximité adaptée à chaque situation, la prospection auprès des entreprises et des réseaux de l'emploi, démontre son efficacité au plan économique en agissant concrètement sur la sortie du RSA.

L'orientation des réfugiés par le CNHR et le STARIP montre également l'efficacité du travail d'accompagnement en amont (détermination d'un parcours professionnel, sensibilisation aux généralités de l'emploi, préparation d'un CV...).

- ▶ En 2018, 19 personnes ont pu bénéficier d'un accompagnement en Unité emploi (22 en 2017), 7 à l'Est, 5 à l'ouest, 6 au Nord et 1 au Sud.
- ▶ En 2018, 7 réfugiés ont pu bénéficier de contrats aidés, ce qui représente 10% des mises en emploi (18 % en 2017 pour 15 personnes). Ces orientations demeurent nécessaires pour les réfugiés cumulant des freins à l'emploi direct sur le secteur marchand.
- ▶ Une augmentation sensible du nombre de réfugiés accédant à des formations qualifiantes ou certifiantes.
- ▶ Continuer la prospection pour développer le portefeuille d'entreprises du secteur marchand et sensibiliser les entreprises aux potentiels des Réfugiés.
- ▶ Une modification progressive du public (nouvelles nationalités, augmentation des personnes seules). Cette modification impactera l'action CIP pour les prochaines années. L'arrivée importante de jeunes réfugiés (- 25 ans) va également impacter les structures CNHR et STARIP dans les mois et années à venir. La question de leur accompagnement vers l'emploi « de survie » est posée (absence de ressources).

F) FLE

Rappel du projet

➤ Nos valeurs associatives

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

➤ Le public concerné

L'accompagnement est destiné aux primo-arrivants (de moins de 5 ans sur le territoire) étant signataire du CIR et ayant un niveau A1 validé, ou en cours d'acquisition.

➤ Les objectifs

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

Contexte

➤ La réorganisation du service

Suite aux changements internes qui se sont opérés durant l'année 2018, la mise en place d'une première action n'a pu s'effectuer qu'en octobre 2018.

De ce fait, la première session de formation a été mise en place en novembre 2018, suite à une période préparatoire de travail sur les outils.

Heures dispensées

La première session de formation a démarré le 12 novembre 2018. Elle a duré trois mois et demi, soit 147 heures de cours collectifs ; trois réunions collectives autour de l'emploi ont eu lieu sur la période, soit environ 10 heures supplémentaires d'accompagnement.

➤ Cours collectifs

Les cours ont été dispensés à raison de trois demi-journées par semaine. Deux groupes parallèles ont été mises en place, un le matin et un autre l'après-midi.

Groupe A – matin

Groupe B – après-midi

Sandrine 35h	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	Volume horaires
Matin	Face à face 9h – 12h30	Face à face / Mise en situation* 9h – 12h30		Face à face 9h – 12h30		
<i>Volume horaires</i>	3 h 30	3 h 30		3 h 30		10h30
Après midi	Face à face 13h30 – 17h	Face à face / Mise en situation* 13h30 – 17h		Face à face 13h30 – 17h		
<i>Volume horaires</i>	3 h 30	3 h 30		3 h 30		10h30

*Mise en situation : visites / travail en autonomie à l'extérieur

➤ Actions d'informations collectives

En plus des cours collectifs, les bénéficiaires de la formation ont participé aux actions d'information collectives.

- Ateliers collectifs de découverte du système administratif et social en France
- Ateliers à visée professionnelle (découverte des métiers porteurs, vocabulaire technique, etc.)

➤ 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

Les différents ateliers et outils mis à disposition du public ont permis de favoriser :

- L'accès à la culture, à l'information et aux droits, et à l'autonomie numérique
- L'insertion sociale et professionnelle.

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

- réfugiés statutaires
- bénéficiaires de la protection subsidiaire
- ressortissants étrangers hors Union Européenne.

➤ Profil des stagiaires

Entre novembre 2018 et février 2019, **24 personnes** ont pu bénéficier des cours collectifs et des actions annexes, parmi ces personnes, 10 femmes et 14 hommes, entre 22 et 45 ans.

Pour la plupart, il s'agissait d'un public dit « fragile », c'est-à-dire potentiellement en manque d'autonomie et de confiance pour plusieurs raisons. D'une part, pour le faible niveau de scolarisation et d'alphabetisation dans leur pays

d'origine, qui présentent un frein dans l'apprentissage du français avec des exigences importantes en termes d'écrit. D'autre part, il s'est avéré que les bénéficiaires rencontraient des difficultés dans des contextes intensifs et dans des collectifs très importants des cours proposés notamment par l'OFII.

C'est pourquoi nous avons privilégié le format de petits groupes de 12 personnes maximum, pour créer une ambiance sécurisante et renforcer ainsi l'apprentissage et la motivation de chacun et de chacune.

➤ Niveaux linguistiques

Les niveaux linguistiques des bénéficiaires ont été évalués an amont par le centre de formation ayant dispensé les cours de l'OFII de niveau A1, soit Espaces Formation ou CFP Presqu'île.

Dans les deux groupes confondus, à l'arrivée,

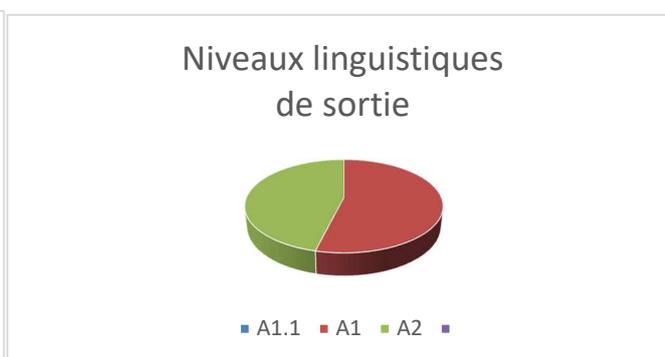
- 15 personnes avaient validé le niveau A1 auprès d'un centre des deux centre de formation
- 9 personnes avaient partiellement validé le niveau A1 (ont obtenu une note inférieure à 75/100 à l'évaluation finale de la formation linguistique OFII A1).

Niveau linguistique à l'arrivée

NIVEAU LINGUISTIQUE	
A1.1	9
A1	15
A2	0
Total	24

Niveau linguistique à la sortie

NIVEAU LINGUISTIQUE	
A1.1	0
A1	7
A2	7
Total	14



Parmi les personnes ayant suivi la formation jusqu'au bout,

- 7 personnes ont atteint le niveau A1
- 7 personnes ont atteint le niveau A2.

➤ Assiduité

Pendant la durée de l'accompagnement FLE, nous avons constaté un certain nombre d'absences qui ont été principalement dues aux maladies des enfants ou des stagiaires mêmes. Il a fallu mettre en place des réflexes de communication, apprendre à prévenir systématiquement dans le cas d'une absence ou d'un retard.

Durant la période de 4 mois, nous avons eu

- 5 départs pour une raison « non-professionnelle » (1 désistement, 1 abandon, 3 départs pour raisons personnelles)
- 5 départs « professionnels » (2 pour emploi, 3 pour une formation qualifiante de plus longue durée, plus précisément la formation HOPE de l'Afpa)

Etant donné que l'objectif de l'action était de favoriser l'accès à l'emploi, nous avons été favorables à cette évolution, créée dans l'optique où l'accompagnement FLE ne représente qu'une étape parmi d'autres dans le parcours de l'insertion, et dans laquelle une formation qualifiante permet de continuer à travailler le français en parallèle de la découverte d'un métier précis.

Contenu

Nous avons travaillé tous les aspects de la vie professionnelle en France au travers de 6 grands axes :

1. l'administration
2. l'organisation du travail
3. la mobilité
4. la santé et la sécurité
5. les techniques de recherches d'emploi
6. le code du travail.

Perspectives

Suite à ce premier cycle de formation, nous avons pu faire un certain nombre de constat. Premièrement, qu'il sera nécessaire de refaire une évaluation linguistique en début de parcours pour avoir une meilleure visibilité sur le niveau actuel des bénéficiaires, et notamment de ses différents éléments (compréhension orale et écrite, expression orale et écrite).

Pour la prochaine session, nous envisageons également d'effectuer une information collective, permettant de reposer le cadre et de rencontrer les potentiels bénéficiaires de la formation en amont.

Nous aimerions également pouvoir faire un suivi à 3 et 6 mois de la fin de formation afin de savoir quel impact a eu la formation sur l'évolution de la situation professionnelle des bénéficiaires.

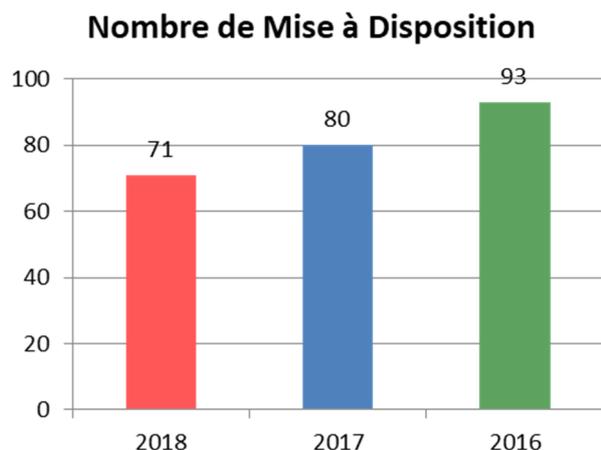
Pôle Insertion Mobilité

SOMMAIRE

A) BILAN de l'ACTIVITE de MOBIL' ACTIF	219
○ Nombre de mise à disposition	
○ Nombre de jours 2018/ véhicule	
○ Typologie des bénéficiaires	
○ Les prescripteurs et demandes de MAD 2018	
○ Points de difficultés	
○ Points de vigilance	
○ Points d'appui	
B) PERSPECTIVES 2019	222
C) PERSPECTIVES 2020	223

A) BILAN de l'ACTIVITE de MOBIL' ACTIF :

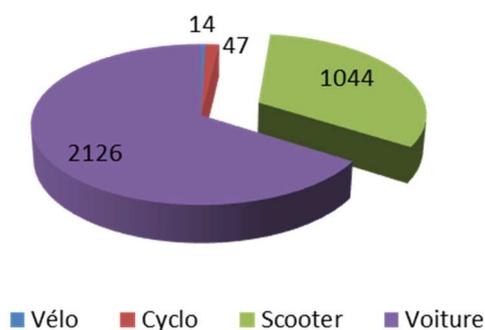
Nombre de mise à disposition



Nombre de MAD 2018 sur le secteur couvert par Mobil'Actif équivalent à celui de 2017 (70 + 10 MAD région de Blain)

Nombre de jours 2018 / véhicule

Nbre de jours 2018 / véhicule



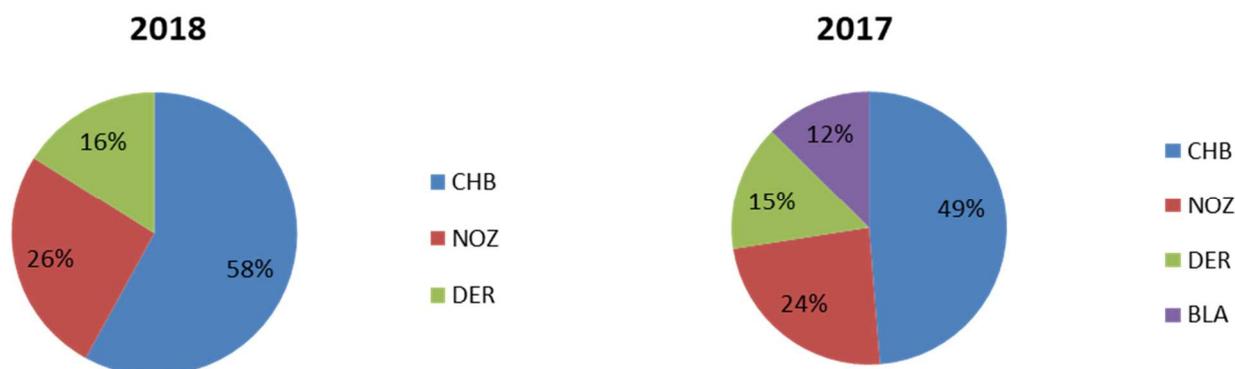
Durée moyenne de MAD = 46 jours

79% du parc « Voiture » loué (contre 75% en 2017)

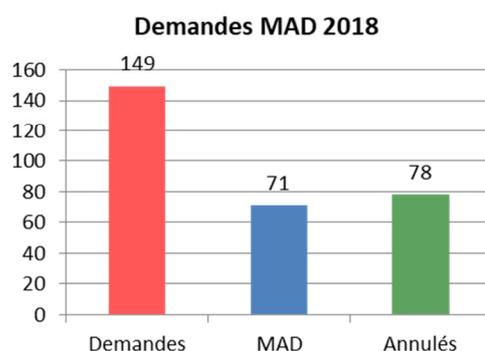
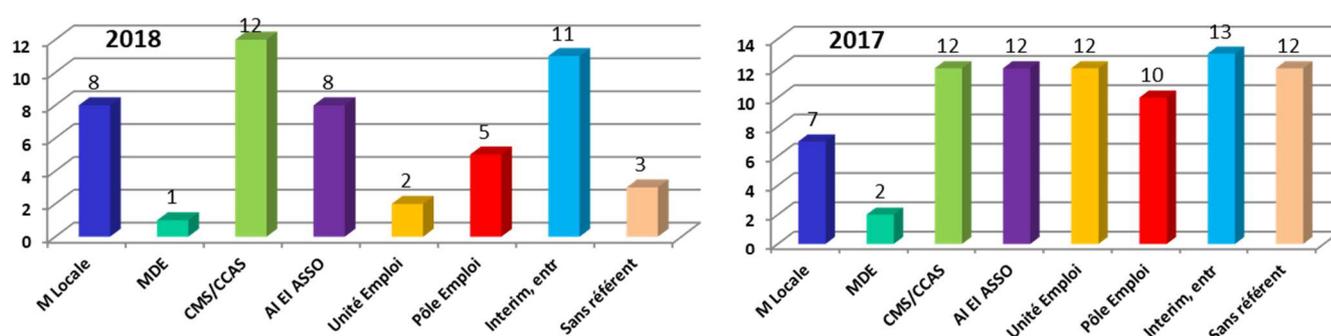
39% du parc « Scooters » loué (contre 85% en 2017)

Typologie des bénéficiaires

	2018	2017
Age	34 % moins de 25 ans	29 % jeunes
Qualification	28% sans diplôme, 32% CAP	77 % niveau VI et V
Revenus	96 % inférieur à 1 000€ / mois	90 % inférieur à 1 000€
Logement	62 % locataire	66 % locataire
Permis	50 % sans permis	47 % sans permis
Famille	72 % vivant seul	68 % vivant seul
Raison de la demande	82 % pour emploi, stage	91 % pour emploi, stage



Les prescripteurs et demandes de MAD 2018



Points de difficulté

- Une baisse d'activité et un déficit structurel de 15 – 20 K€ porté par l'Association les Eaux Vives

	2016	2017	2018
Taux activité scooters	86 %	85 %	39 %
Taux activité voiture	74 %	75 %	79 %
Résultat	- 12 722	-18 512	-17 892

Précisions : le résultat 2018 est celui de l'anticipé prévu en septembre 2018 : le déficit devrait être moins important compte tenu de l'absence pour congé maladie du directeur de Mobil'Actif jusqu'au 31/12/2018

- Absence du directeur de Mobil'Actif le deuxième semestre 2018 : Rencontres avec les partenaires financiers et prescripteurs qui n'ont pu se tenir

- 4 projets déposés :
 - 3 non retenus : Projet « Renault – Mobiliz » pour développer des véhicules électriques, Projet « EMMAUS Solidarité » pour développer des véhicules électriques, projet de demande de financement spécifique auprès de la CCR BLAIN
 - 1 retenu : Financement par le « Conseil Départemental » d'un vélo électrique
- Déficit d'orientations de la part des prescripteurs
- Une activité qui ne cible pas suffisamment les bénéficiaires du RSA

Points de vigilance

- Changement de responsable de Mobil'Actif suite au départ à la retraite de son directeur le 31/12/2018,
- Fin des aides CUI CAE le 02/04/2019 liées au contrat du technicien,
- Coût de la location des véhicules considéré comme trop élevé par les usagers et difficulté à trouver un moyen de dépôt de caution,
- Le maintien des outils de réparation des véhicules et notamment du pont élévateur, la location du local de Châteaubriant (qui fait aussi office de lieu de stockage des véhicules) prenant fin le 28/02/2019,
- Fin de la prestation comptable assurée auprès du GEM de Châteaubriant à compter du 31/12/2018 = impact sur le budget (produits en moins).

Points d'appui

- Volonté de l'Association Les Eaux Vives de soutenir cette activité au regard des difficultés de mobilité rencontrées par la population du Nord-Loire du département qui s'ajoutent à d'autres difficultés particulièrement présentes sur ce secteur (fermetures des antennes CAF, pôle emploi....pas de structures d'accueil d'urgence, ni CHR, ni ELPP, peu de médecins, pas de psy, des problématiques de santé plus importantes, etc),
- Souhait du Pôle Hébergement-Logement de l'Association Les Eaux Vives de développer et/ou de créer des actions sur le territoire géographique d'intervention de Mobil'Actif, en réponse aux besoins des plus fragiles,
- Une prestation assurée par Mobil'Actif de qualité.

B) Perspectives 2019

- ✚ Maintenir l'activité et ses emplois ce qui induit :
 - le maintien des subventions de fonctionnement
 - la diminution de la masse salariale (remplacement de 0,5ETP de directeur par 0,3ETP de Chef de service) pour rétablir l'équilibre financier
 - Le maintien des outils de fonctionnement (Locaux, pont élévateur, etc.)
- ✚ Rétablir les liens de confiance et de partenariat avec les partenaires financeurs
- ✚ Atteindre en 2019 une activité pleine avec le parc actuel de véhicules ce qui nécessite de redynamiser l'activité, en créant davantage de liens avec les organismes prescripteurs
- ✚ Rattacher Mobil'Actif au Pôle Hébergement-Logement. Le PHL serait ainsi à travers ces deux nouvelles antennes (Nozay et Châteaubriant) en mesure de proposer une offre plus globale aux personnes les plus en difficultés de ce secteur géographique....Via la porte d'entrée « mobilité », il pourrait accompagner les usagers vers d'autres services en réponse à leurs difficultés. En s'implantant sur ce secteur, il pourra également proposer de nouveaux services à la population qui n'existent pas à ce jour, notamment auprès des personnes en souffrance psychique (PsyHabitat en collaboration avec le CHS de Blain et les bailleurs sociaux, la résidence accueil, etc)
- ✚ Réaliser avec les acteurs du territoire (Nord-Loire du département) une étude de besoins et de faisabilité sur la mise en œuvre du dispositif A VELO SANS AGE : « Redonner du sens à la vie des personnes devenues dépendantes » via la création d'un lien entre les bénévoles et les transportés.

C) Perspectives 2020

- ✚ Recherche de nouveaux financeurs pour étendre le territoire géographique d'intervention (auprès des CC et de la région). A travers sa présence dans le Nord-Loire, Mobil'actif via le PHL pourrait ainsi diversifier les points de livraison des véhicules si l'activité venait à se développer sur un secteur géographique plus étendu, ce qui rendrait l'accès au service plus facile, et augmenterait la proximité avec les différents prescripteurs (points de livraison possibles en plus : Savenay, Blain, Redon)
- ✚ Développer l'activité, envisager une baisse du coût de la prestation fonction du niveau de revenus des bénéficiaires
- ✚ Mutualisation des moyens avec le PHL dans le cadre de la mise en œuvre du projet de résidence accueil sur châteaubriant (poste de CS et directeur, comptabilité, véhicules)