Abri de la Providence

Association Abri de la Providence

Rapport d'activité

2019

SOMMAIRE

L'Association Abri de la Providence ____ 2

Présentation de l'Association ____ 2

Synthèse de l'activité ____ 8

Le personnel ____ 10

Le Pôle Hébergement ____ 12

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale ____ 12

Les Pensions de Famille ____ 21

Le Pôle Mineurs et Jeunes Majeurs Accompagnés ____ 32

Le Pôle Migrants ____ 53

Les dispositifs d'accueil des demandeurs d'asile ____ 53

Le CADA ____ 52

L'HUDA ____ 64

Le service Réfugiés ____ 75

Le Pôle Veille Sociale ____ 82

Le 115 ____ 82

Le Samu Social ____ 89

Le Dispositif PASSERELLE ____ 103

Le SAAS ____ 107

Le Service Voyageurs 49 ____ 114

ASSOCIATION ABRI DE LA PROVIDENCE

Présentation de l'Association

L'Abri de la Providence est une association Loi 1901 engagée dans la lutte contre l'exclusion des personnes en grande précarité.
L'Abri de la Providence vise depuis 1930 à répondre aux besoins de toute personne en situation de très grande précarité et vulnérabilité, notamment par rapport à l'accès au logement.
L'Association développe et adapte toute action ou service permettant de répondre aux situations des publics accueillis.

Les grandes étapes du développement de l'Abri de la Providence

En **1930,** l'Association nait de la création, par des religieux, d'un refuge pour les personnes en situation de grande précarité. L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement sont assurés jusqu'à la fin des années 1970 par des bénévoles.

Les **années 1980**, suite à l'obtention de l'agrément **C**entre d'**H**ébergement et de **R**éinsertion **S**ociale (C.H.R.S) en 1979, sont consacrées au développement et à la professionnalisation du C.H.R.S de l'Abri de la Providence.

Les **années 1990** voient la création des services de Veille Sociale (Samu Social et Centre d'Accueil et d'Orientation) pour les personnes à la rue. Le logement adapté intègre également l'offre de l'Abri de la Providence à la fin des années 1990 avec la création de la Pension de Famille du Brin d'Espoir.

Les **années 2000** sont marquées par la diversification de l'offre de l'Abri de la Providence et notamment le développement des services aux demandeurs d'asile. Depuis, l'Association s'inscrit dans une dynamique innovante, en lien avec les pouvoirs publics et partenaires locaux, adaptée à de nouveaux besoins et/ou publics : accompagnement spécifique des jeunes de moins de 26 ans, accueil « bas seuil d'exigence », coordination des accueils ruraux, …

Depuis 2015, l'Abri de la Providence a su diversifier les réponses aux publics migrants à travers la mise en œuvre de nouvelles actions en lien avec les pouvoirs publics : accompagnements des réfugiés, protection des mineurs et jeunes majeurs non accompagnés.

Les valeurs

- **La Solidarité**
  L'Association refuse l'assistanat par rapport aux personnes accueillies et développe la solidarité afin de favoriser le « vivre ensemble » et restaurer les liens sociaux : « Faire avec et non pas à la place de … ».
- **L'Egalité**
  Attachée au Pacte Républicain, chaque personne est accueillie avec ses spécificités. Les conditions d'accueil proposées sont respectueuses des libertés et des garanties accordées à

tous les citoyens, ainsi que le respect du principe d'égalité dans leur prise en charge au sein de l'Association.

❖ **L'Humanisme**

S'abstenant de tout jugement de valeur sur les causes de l'exclusion, le principe posé est que toute personne possède les capacités d'être acteur de son propre parcours et de trouver sa place dans la société.

❖ **La Laïcité**

Association non confessionnelle, l'Abri de la Providence garantit à chacun la même liberté de penser et de manifester ses convictions dans les limites du respect de l'ordre public. Dans un esprit d'ouverture et de tolérance, l'Association garantit l'égalité de traitement des personnes accueillies quelles que soient leurs convictions et croyances.

Les missions

L'accueil

L'Association propose un accueil inconditionnel de toute personne en situation de détresse sociale. Cet accueil diversifié et professionnel permet à tous les publics, sans discrimination aucune, d'être informés, accueillis et orientés.

La mission d'accueil se décline au sein de l'Association en allant également vers les personnes les plus vulnérables qui ne sollicitent plus les services afin de leur proposer des réponses à leurs besoins et demandes.

L'écoute

L'Association garantit aux personnes accueillies à travers ses différents services un accès continu à une écoute attentive et humaine et une information adaptée à leurs situations.

Cette écoute garantit la confidentialité des échanges et des informations, et permet de créer ou recréer de la confiance et du lien favorisant l'expression de la personne sans a priori, ni discrimination.

En prenant en compte la personne dans sa globalité (familiale, sociale, sanitaire, professionnelle, administrative…), il est proposé une réponse et une orientation vers une solution adaptée à sa situation.

L'accompagnement social

L'Abri de la Providence, assure aux personnes accueillies un accompagnement social qualifié afin de co-construire avec elles leur parcours vers l'autonomie en travaillant notamment l'accès à l'hébergement et au logement.

L'Abri de la Providence garantit quel que soit le support d'accueil, d'hébergement ou de logement adapté, le suivi et la cohérence du parcours de chaque personne dans sa globalité en :

- Repérant et valorisant ses potentialités
- Rendant ses droits effectifs
- La soutenant dans sa vie quotidienne
- Facilitant sa socialisation
- Favorisant son expression et sa participation

Les ressources humaines

La vie de l'Abri de la Providence repose sur :

Les ressources bénévoles de l'Association qui fonde son action

- **Les administrateurs de l'Association** sont élus lors de l'Assemblée Générale et siègent aux Instances de Gouvernance de l'Association. Ils ont un pouvoir décisionnaire et fixent les orientations stratégiques de l'Association. Ils assurent également une mission de représentation de l'Association.
- **Les bénévoles intervenants auprès du public accueilli** réalisent des missions complémentaires à celles des professionnels salariés de l'Abri de la Providence : cours de français, loisirs et activités culturelles.

Ces bénévoles peuvent être appuyés dans leurs interventions au sein des services de l'Abri de la Providence par des bénévoles extérieurs, adhérents à d'autres Associations partenaires.

Les ressources humaines salariées représentent 117.96 E.T.P. au 31 décembre 2019. Afin de mener à bien les missions de l'Abri de la Providence, différentes professions sont ainsi présentes au sein de l'Association. Les missions confiées aux différents professionnels sont précisées selon leur profession dans une fiche de poste :

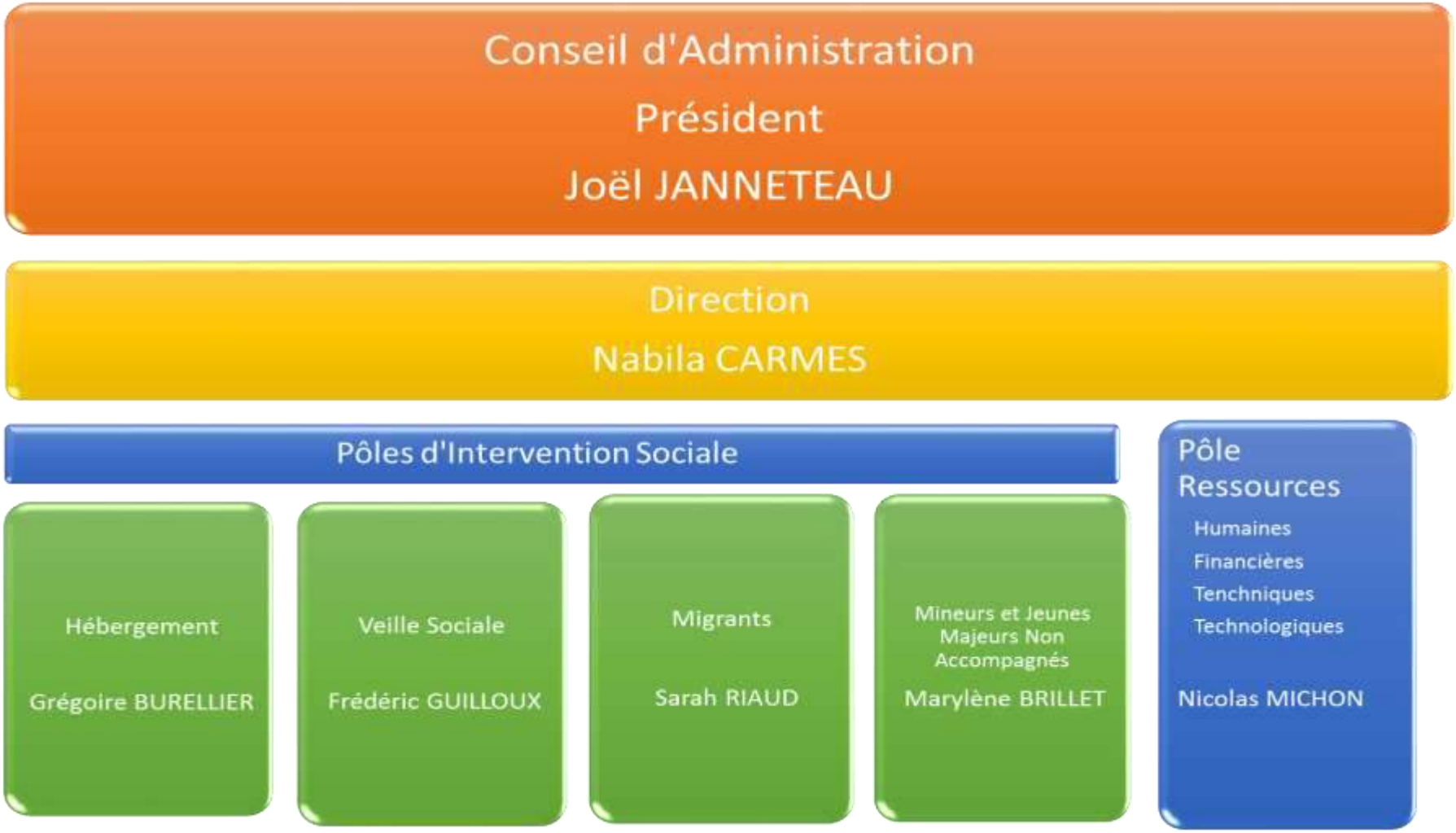
- Accompagnement social et socio-éducatif,
- Gestion d'équipe et coordination,
- Gestion administrative, financière et des ressources humaines,
- Services généraux : entretien, surveillance des biens et des personnes, logistique.

L'Abri de la Providence bénéficie également de l'intervention de personnels sanitaires extérieurs (Psychologue et Infirmier) au sein de ses services par l'intermédiaire du **D**ispositif d'**A**ppui en **S**anté **M**entale (DIASM).

L'organisation des services

L'Association est structurée en 4 Pôles d'activités dans le domaine de l'Hébergement, de l'Accompagnement et de la Veille Sociale auprès des publics en situation de grande précarité.

En appui des services intervenant auprès du Public, un Pôle Ressources assure la gestion administrative, financière, ressources humaines et logistique.


Conseil d'Administration
Président
Joël JANNETEAU
Direction
Nabila CARMES
Pôles d'Intervention Sociale
Hébergement
Grégoire BURELLIER
Veille Sociale
Frédéric GUILLOUX
Migrants
Sarah RIAUD
Mineurs et Jeunes Majeurs Non Accompagnés
Marylène BRILLET
Pôle Ressources
Humaines
Financières
Tenchniques
Technologiques
Nicolas MICHON

Dans la continuité des 3 dernière années, l'année 2019 aura été celle développement de l'Association Abri de la Providence avec :

- L'emménagement des professionnels du service Mineurs et Jeunes Majeurs Non accompagnés dans leurs nouveaux bureaux au 22 rue Béclard dans des locaux plus adaptés en avril 2019.
- La reprise de l'activité de l'association Voyageurs 49 et de son équipe de professionnels qui assure un accompagnement social global des gens du voyage du département, en juin 2019.
- L'emménagement du Centre d'Hébergement de Réinsertion Sociale dans les nouveaux locaux en octobre 2019.
- L'ouverture d'une nouvelle Pension de Famille de 22 places sur Angers, implantée sur le même site que le CHRS en octobre 2019.
- L'obtention d'un appel à projets pour l'ouverture en octobre d'un centre provisoire d'hébergement à destination des personnes réfugiées de 52 places réparties sur le département, en octobre 2019
- Le lancement du projet d'informatisation des dossiers usagers

L'ouverture du Centre Provisoire d'Hébergement et la reprise de Voyageurs 49 a pu permettre à l'Abri de la Providence d'accroitre son rayonnement départemental.

L'augmentation du nombre de personnes accompagnées a nécessité pour de nombreux dispositifs la captation de nouveaux logements. Pour ce faire, l'Association a eu recours principalement aux bailleurs privés compte-tenu des tensions sur le parc social, et a élargi son implantation sur de nouvelles communes du département. Un partenariat privilégié avec une agence immobilière a permis de louer de nouveaux logements sur des communes où nous n'étions pas implantés comme la commune de Segré ou Doué La Fontaine.

Le territoire d'intervention

L'Association l'Abri de la Providence intervient sur le département du Maine-et-Loire et plus particulièrement sur l'agglomération angevine.

Au 31 décembre 2019, l'Association dispose de :

- 245 logements du studio à la maison individuelle,
- 1 pension de famille de 22 places implantée sur 2 sites : LE LION D'ANGERS (12 places) et VERN D'ANJOU (10 places),
- 1 Pension de Famille sur ANGERS de 22 places,
- 1 collectif pour adultes de 19 places,
- 1 collectif pour 40 jeunes et un accueil regroupé pour 20 jeunes
- 6 bureaux dédiés à l'accueil du public et aux bureaux.

%	Communes d'implantation		Bailleurs Privés	Bailleurs sociaux	Collectivités Locales
72,24%	Angers	177	88	89	
0,82%	Beaucouzé	2		1	1
1,22%	Bouchemaine	3	3		
0,41%	Brissac	1	1		
2,45%	Chalonnes-sur-Loire	6		6	
0,41%	Corné	1			1
0,41%	Le-Puy- Saint Bonnet (choletais)	1	1		
2,86%	La Ménitré	7	7		
0,41%	La Possonière	1			1
1,22%	Le Lion d'Angers	3	2	1	
1,63%	Segré	4	4		
0,82%	Montreuil-Juigné	2		1	1
3,27%	Murs-Erigné	8	7	1	
1,22%	Les-Ponts-de Cé	3		3	
3,27%	Saumur	8	6	2	
0,41%	Ingrandes	1	1		
1,63%	Saint-Bathélémy	4	2	2	
0,41%	Saint-Sylvain d'Anjou	1	1		
2,45%	Trélazé	6	5	1	
1,63%	Saintes-Gemmes-sur-Loire	4		4	
0,82%	Doué la Fontaine	2	2		
100,00%	**Total**	**245**	**130**	**111**	**4**
	Répartition	100%	53%	45%	2%

Outre les hébergements diffus, l'association propose des hébergements en structures collectives :

- 1 structure collective sur ANGERS pour la Pension de Famille, et le CHRS,
- 1 foyer et un immeuble pour les Mineurs Non accompagnés,
- 2 sites à VERN D'ANJOU et LION D'ANGERS pour la Pension de Famille du Brin de l'espoir.

Synthèse de l'activité

Le public accueilli

Au cours de l'année 2019, 150 professionnels ont pu proposer soit une orientation, un suivi social, administratif et éducatif, un hébergement ou un logement :

- 35.541 demandes d'hébergement d'urgence formulées au 115
  - 24.345 réponses positives (68.50%)
- 6.142 contacts réalisés par l'équipe du SAMU Social sur l'agglomération angevine
- 8.966 passages au Service d'Accueil et d'Accompagnement Spécifique
  - 373 domiciliations actives au 31 décembre
  - 113 personnes sorties du dispositif ont accédé à un logement ou à un hébergement (139 en 2018)
  - 731 personnes suivies en accompagnement social global
    - ✓ 503 au titre de la Veille Sociale
    - ✓ 222 au titre d'un contrat RSA
- 819 ménages, soit 2 552 personnes dont 1 381 enfants, pris en charge en 2019 dans le cadre du transfert du Marché Public du Conseil Départemental relatif à l'accompagnement social global des Gens du Voyages.
- 81 personnes majoritairement des familles ont été accueillies au sein de notre dispositif Passerelle.
- 112 personnes isolées ont été accompagnées dans notre Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
  - 22.855 nuitées, soient 99 % de taux d'occupation (97 % en 2018).
- L'ouverture de la nouvelle Pension de Famille est une réponse adaptée à un besoin prégnant sur ANGERS avec
  - 18 places occupées au 31 décembre 2019,
  - 3 orientations avec des entrées prévues en janvier 2020,
  - 1 logement non disponible (en attente de travaux, suite aux réserves émises),

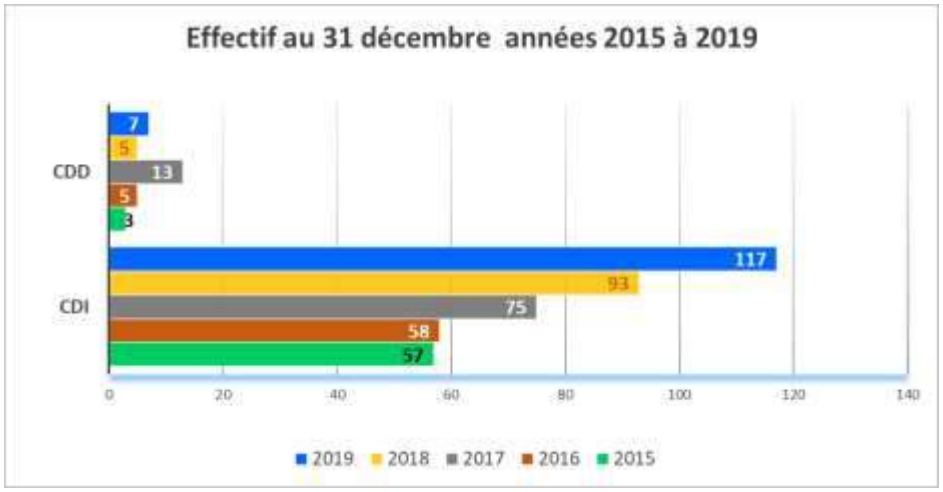
  26 personnes accueillies dans notre pension de Famille sur VERN D'ANJOU et au LION D'ANGERS.

- 413 personnes accompagnées et hébergées au sein du Pôle Migrants
- 218 personnes au Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile
  - 134 personnes présentes au 31 décembre avec 97.70 % de taux d'occupation
- 92 personnes à l'HUDA
  - 57 personnes présentes au 31 décembre, 5 places en attente d'une orientation OFII.
  - 37 personnes présentes au 31 décembre au Centre Provisoire d'Hébergement.

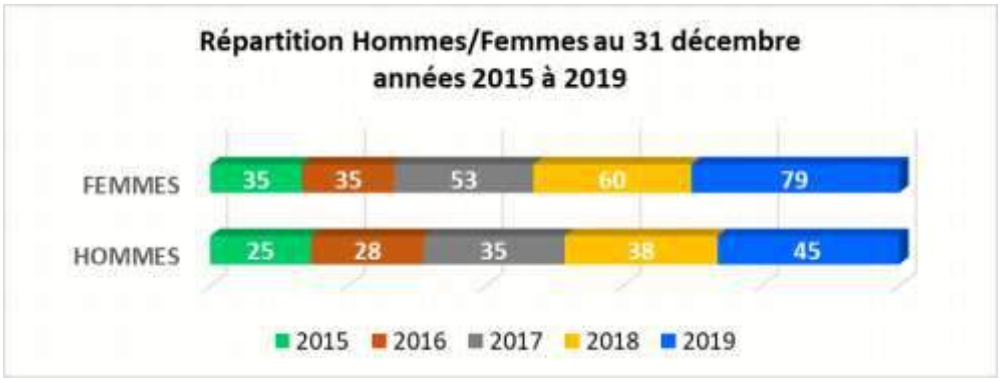
  66 personnes représentant 40 ménages dont 32 personnes isolées, ont été suivis sur le Pôle Réfugiés. 85 % des personnes pouvant occuper un emploi ont travaillé (59 % en 2018).
- 617 jeunes différents confiés par le Conseil Départemental, 85 % d'entre eux étaient scolarisés ou en formation professionnelle (78 % en 2018).
  - 447 jeunes accompagnés au 31 décembre :
    - ✓ 274 mineurs
    - ✓ 173 majeurs

Le Personnel

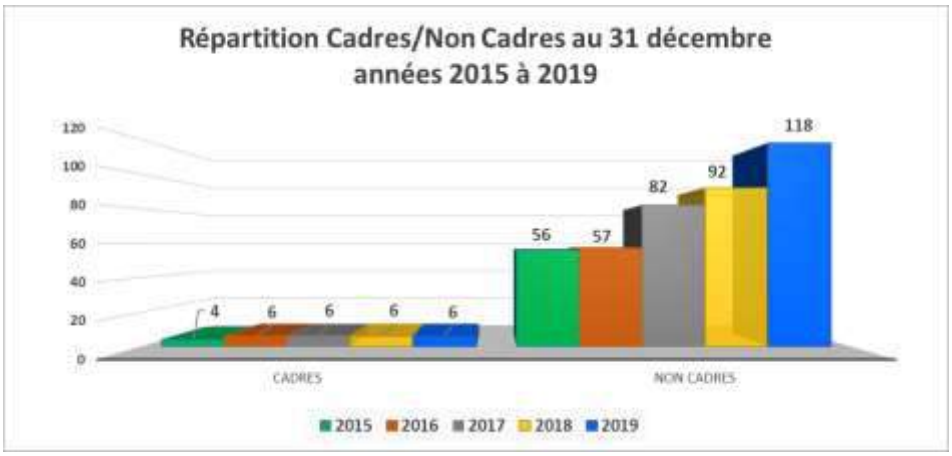
Au 31/12/2019, 124 personnes étaient salariées au sein de l'Abri de la Providence,



avec une **répartition de 63.71 % de femmes et de 36.29 % d'hommes**



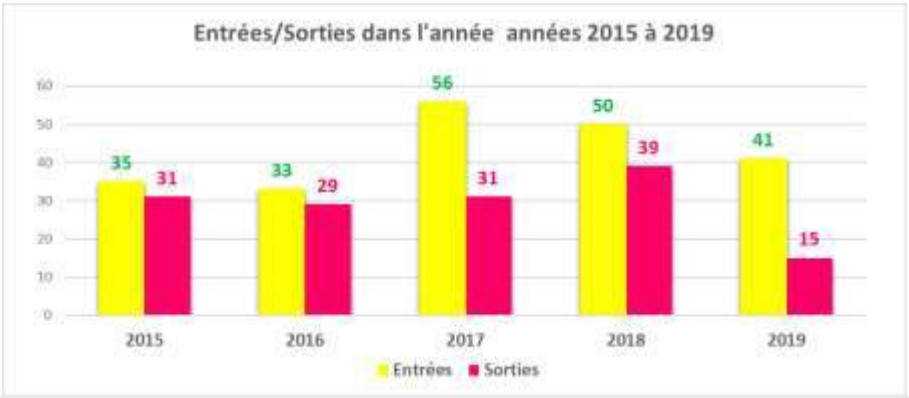
La moyenne d'âge du personnel de l'Association, au 31/12/2019, **est de 38 ans**, et diminue d'un an par rapport à l'année dernière (39 ans en 2018)



Les mouvements du personnel durant l'année 2019 représentent 146 CDD pour 41 salariés dont :

- 29 salariés ont terminé leur contrat à terme avant le 31 décembre 2019
- 5 salariés ont été engagés en CDI à l'issue de leur CDD avant le 31 décembre 2019
- 7 salariés dont le terme de leur CDD était au-delà du 31 décembre 2019

41 salariés ont été engagés en CDI et 15 salariés en CDI sont sortis des effectifs



Le Pôle Hébergement

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

Le CHRS accueille des personnes adultes (hommes, femmes isolées ou en couple sans enfant) sans abri en situation de rupture ancienne, chronicisée, accidentelle.

- ✓ Les personnes accueillies en urgence sont orientées par le 115.
- ✓ Les personnes accueillies en stabilisation et en insertion sont orientées par le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO).
- ✓ Toutes les admissions sont validées par le Responsable du Pôle Hébergement.
- ✓ Capacité d'accueil de 63 places, dont :
  - ↘ 17 places en urgence,
  - ↘ 34 places en stabilisation dont 14 places identifiées grande exclusion,
  - ↘ 12 places en insertion.

De janvier à début octobre 2019, les personnes ont été accueillies au sein du Collectif, disposant de 41 places, situé dans les locaux du 18 rue de Nazareth et dans les 22 appartements implantés sur ANGERS.

Le 15 octobre 2019, le CHRS a déménagé dans un nouveau bâtiment qui accueille 2 structures distinctes avec des objectifs partagés :

- une Pension de Famille de 22 logements,
- un CHRS Collectif de 19 places (13 logements) et une maison d'une capacité de 5 places dédiées à l'accueil des femmes.

Se rajoute à cela, 32 appartements implantés sur ANGERS et ses alentours.

L'équipe pluriprofessionnelle

est composée de :

- 4 Educateurs Spécialisés,
- 1 Moniteur Educateur,
- 3 Animateurs dont 1 professionnel spécialisé dans la Médiation animal,
- 1 Assistante Sociale,
- 1 Conseillère Economie Sociale et Familiale,
- 2 Veilleurs de Nuit (Moniteur Educateur),
- 1 Chef de Service.

Suite à l'ouverture de la Pension de Famille Elsa Triolet, 1 ETP de professionnels ont été mutualisés avec la Pension de Famille.

Le CHRS propose à un Public désocialisé, à la rue, dont l'état de santé est parfois dégradé, un accompagnement social permettant de se poser, de se ressourcer et de reconstruire un projet d'insertion en direction des dispositifs de Droit Commun de l'insertion et du logement.

La diversité d'hébergements : collectif (CHRS Foyer), en diffus (CHRS Appartements), inconditionnel (CHRS Urgence), en stabilisation mais aussi la diversité des publics accueillis (âge, mixité, conditions sociales et familiales, pays et cultures, …) entraînent différents accompagnements à l'autonomie.

L'accueil du Public doit être empreint de respect et de dignité. L'Association se doit d'être force de proposition en termes de formation auprès de l'ensemble des salariés, et elle est vigilante à ce que le personnel éducatif possède une souplesse du point de vue (respect des différences du public accueilli avec la prise en compte des vulnérabilités et des capacités de chacun à se projeter dans un avenir…) ainsi que de grandes capacités d'adaptation.

L'Association assure une présence continue (24 h sur 24) sur le CHRS. Ainsi, les référents éducatifs, les référents sociaux et surveillants de nuit sont en mesure de répondre à tout instant de la journée au Public accueilli à un besoin d'écoute, de prévention et de sécurité.

Public accueilli sur l'année 2019

Effectif	2019
Nombre de personnes présentes au 1er janvier 2019	63
Nombre d'entrées dans le dispositif	67
Nombre de sorties du dispositif	66
Nombre de personnes présentes au 31 décembre 2019	63

Précisons que le CHRS propose plusieurs modalités d'accueil (Urgence/Stabilisation/Insertion), une personne peut bénéficier au cours de l'année de plusieurs mesures d'accompagnement.

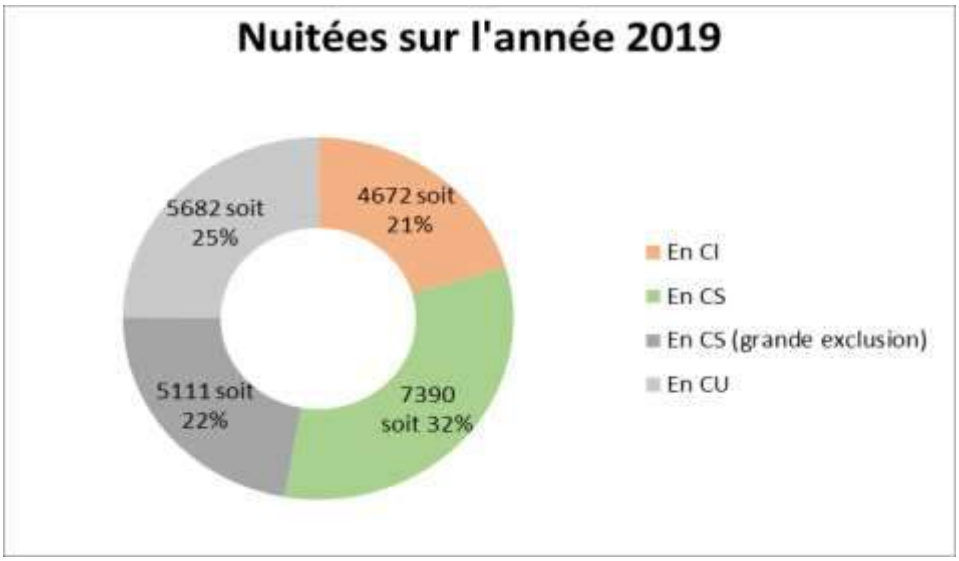
En 2019, 130 mesures d'accompagnement ont été mises en œuvre pour 112 personnes différentes.

Nombres de nuitées et taux d'occupation

En 2019, le CHRS comptabilise 22 855 nuitées, contre 22 340 nuitées en 2018 :

	Nuitées théoriques	Nuitées réalisées en 2019	Nuitées réalisées en 2018
	22 995	22 855	22 340
Taux d'occupation		99 %	97 %

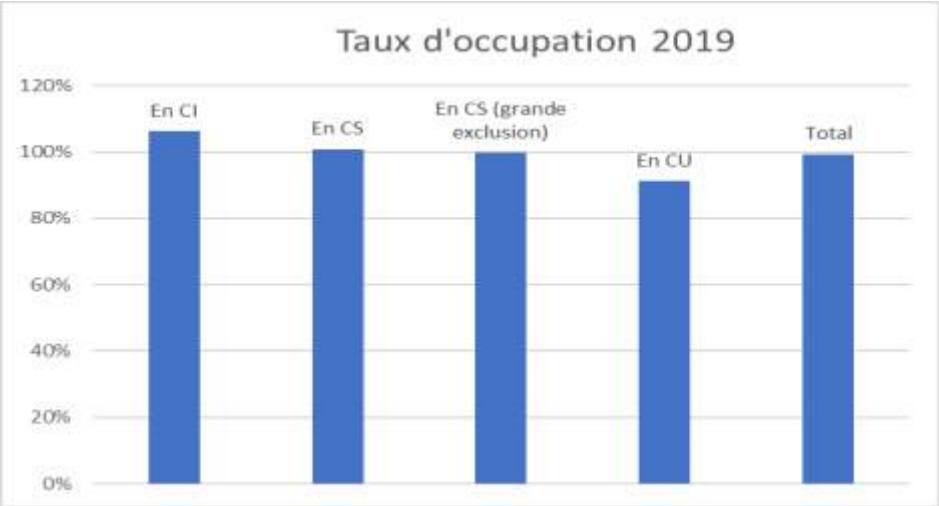
Le taux d'occupation est en légère progression par rapport à l'année précédente, cela s'explique par-là sur occupation de manière ponctuelle des places insertion et l'occupation de la totalité des places stabilisation « grande exclusion ».



On remarque que les nombres de nuitées pour les personnes hébergées en stabilisation représente plus de la moitié des personnes accueillies, soit 58 %.

Répartition du nombre de nuitées 2019 par nature de places

	Réalisées	Théoriques	Taux d'occupation
Insertion	4672	4380	106 %
Stabilisation	7390	7300	101 %
Stabilisation (grande exclusion)	5111	110	100 %
Urgence	5682	6205	91 %
Total	22 855	22 995	99 %



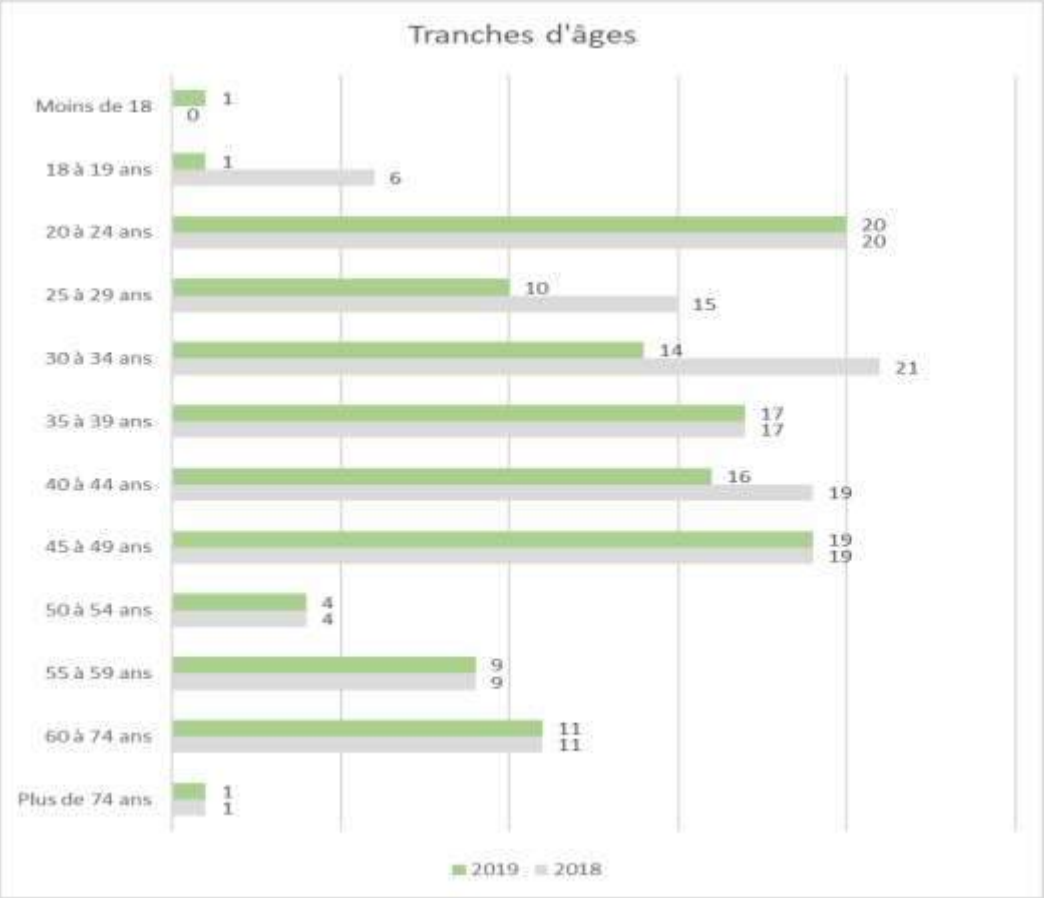
Proportion hommes/ femmes

En diffus, à proximité du CHRS, une maison est réservée exclusivement à l'accueil des femmes (capacité d'accueil de 5 places femmes). En plus de ces places dédiées, il est possible d'en accueillir sur les appartements diffus où sur le collectif.

En 2019, le CHRS a accueilli 130 personnes (dont 19 femmes), contre 142 (dont 15 femmes) en 2018.

Tranches d'âges

Répartition des 130 mesures d'accompagnement par tranche d'âges



Sur l'année 2019, 35 % des personnes hébergées au CHRS avaient moins de 35 ans.

Les moins de 25 ans représentent 17 % des personnes hébergées, contre 18% en 2018.

On remarque que la tranche d'âge de 35 à 49 ans représente 40 % en 2019 des personnes accueillies contre 39 % en 2018.

Les personnes de plus de 50 ans représentent 25 % des personnes hébergées (dont 8 % de plus de 60 ans), contre 18 % en 2018.

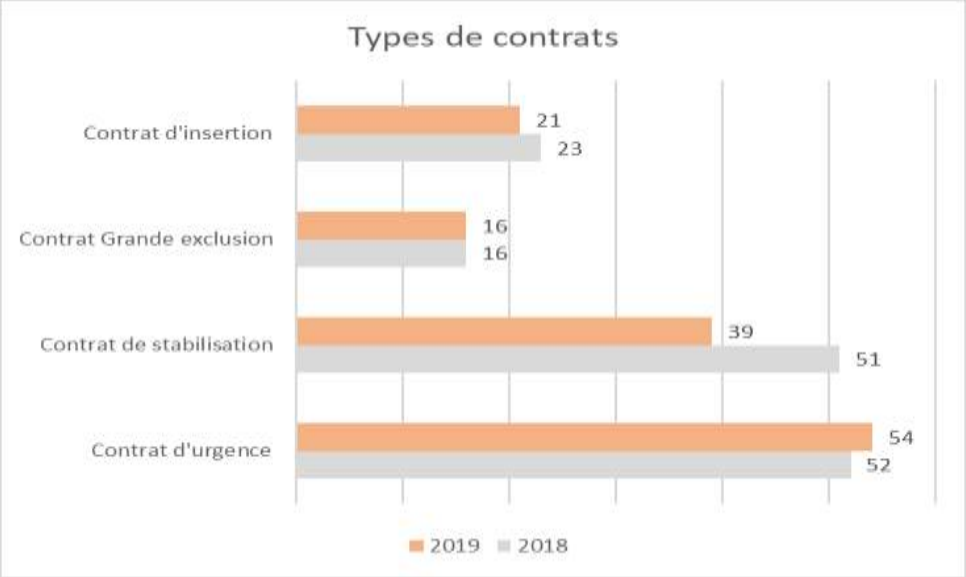
La moyenne d'âge des personnes hébergées cette année est de 40 ans.

Offre d'hébergement

Toutes les personnes accueillies au CHRS signent un contrat d'hébergement en fonction du type d'accueil et d'accompagnement.

Il existe donc 3 types de contrats :

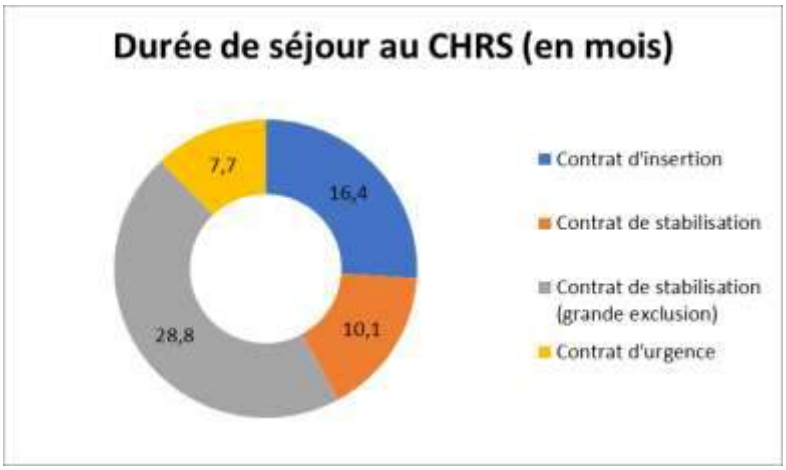
- ✓ Le Contrat d'Urgence (CU), renouvelable tous les 15 jours
- ✓ Le Contrat de Stabilisation (CS), renouvelable tous les 6 mois
- ✓ Le Contrat d'Insertion (CI), renouvelable tous les 6 mois



En 2019, 130 mesures d'accompagnement ont été mises en œuvre pour 112 personnes hébergées.

Durée du séjour et ressources

En 2019, la durée du séjour moyen, pour une personne hébergée au CHRS, était de 378 jours, soit 12,4 mois. A noter que le séjour le plus long au 31 Décembre 2019 est de 2 017 jours, soit plus de 5 ans (en Stabilisation « grande exclusion »).



En Insertion, la durée moyenne de séjour est de 499 jours, soit un peu plus de 16 mois.

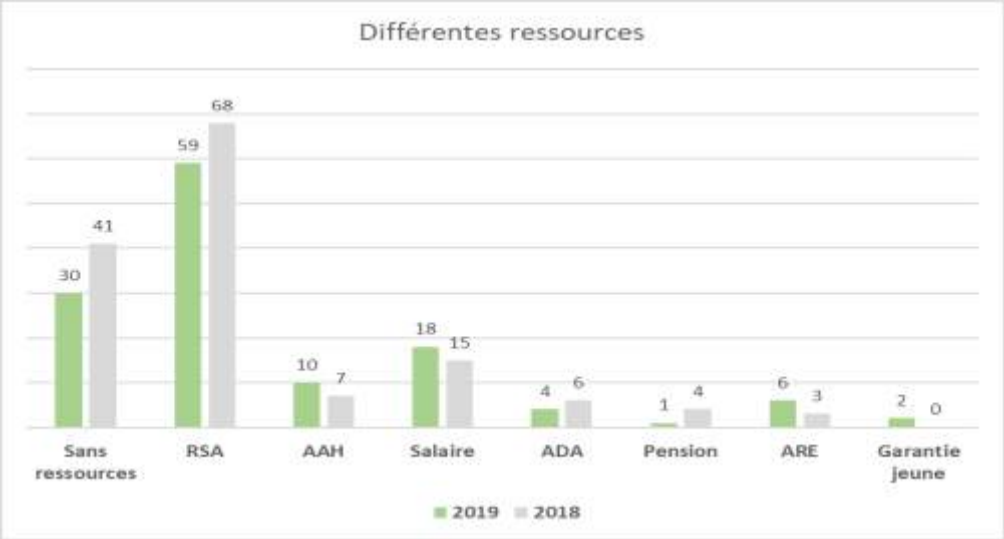
En Stabilisation, la durée moyenne de séjour est de 1 185 jours, soit 39 mois, répartis de la manière suivante :

- ↘ 307 jours, soit 10 mois.
- ↘ et 878 jours, soit 29 mois pour les personnes en stabilisation « grande exclusion ».

Au 31/12/2019, 2 personnes, entrées sur le Dispositif « grande exclusion » en 2014, sont dans l'attente d'une proposition de relogement en habitat social.

En Urgence, la durée moyenne de séjour est de 234 jours, soit 7,7 mois.
Il semble utile de préciser qu'au 31/12/2019, pour 2 personnes sur les 17 places d'urgence, entrées au CHRS en 2018, l'un est en attente de titre de séjour pour soin et l'autre est en attente d'une place en ALT Réfugiés.

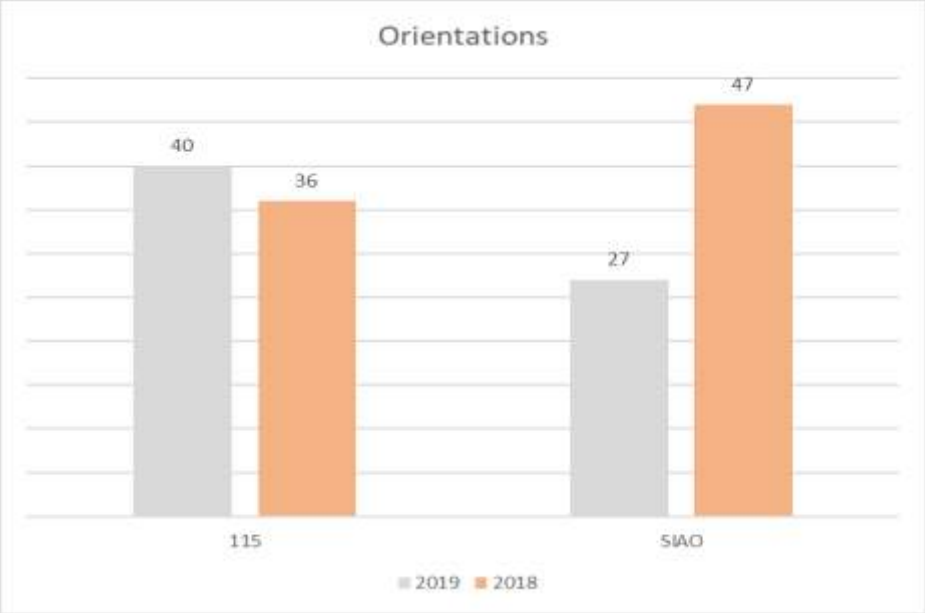
Les ressources des personnes hébergées



En 2019, sur les 130 personnes accompagnées au CHRS :

- 23 % ne disposent d'aucune ressource (43% ont moins de 25 ans),
- 45 % ont bénéficiaires du RSA,
- 5 % sont indemnisées par Pôle emploi,
- 3 % perçoivent l'allocation pour demandeur d'asile,
- 14 % perçoivent un salaire,
- 8 % sont reconnus comme adultes handicapés,
- 1 % perçoivent une pension,
- 2 % perçoivent la Garantie Jeune.

Les orientations vers le CHRS



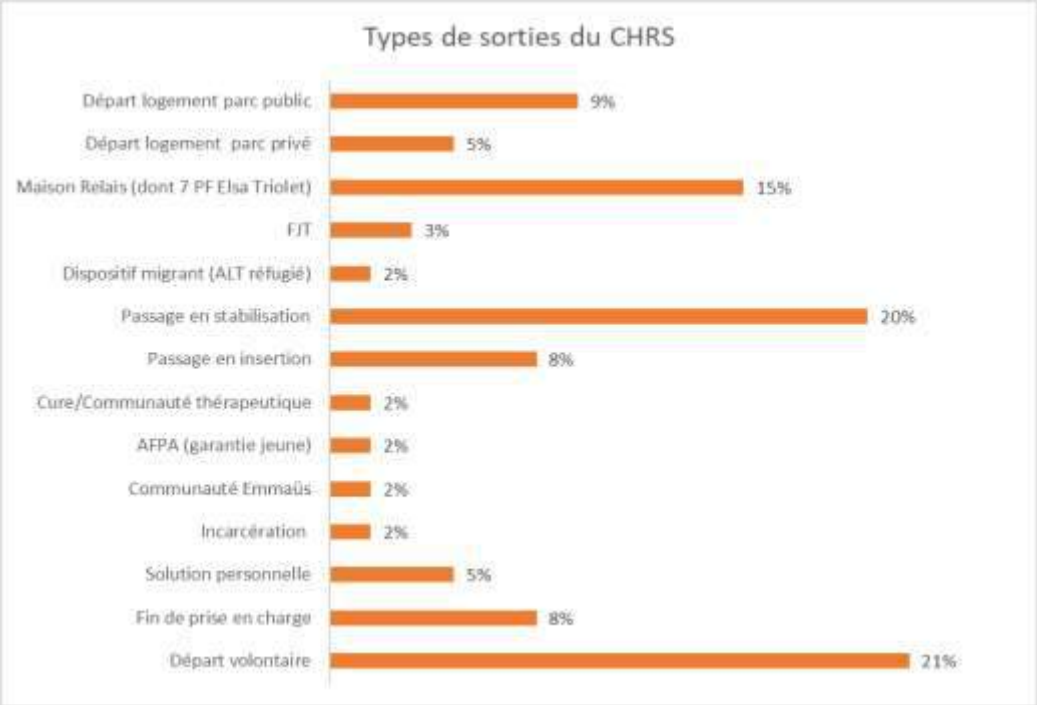
Les sorties des Dispositifs

Répartition des sorties 2019 en fonction des motifs

Départ volontaire	14	21 %
Fin de prise en charge	5	8 %
Solution personnelle	3	5 %
Incarcération	1	2 %
Communauté Emmaüs	1	2 %
AFPA (garantie jeune)	1	2 %
Cure/communauté thérapeutique	1	2 %
Passage en insertion	5	8 %
Passage en stabilisation	13	20 %
Dispositif migrant (ALT réfugié)	1	2 %
FJT	2	3 %
Maison Relais (dont 7 PF Elsa Triolet)	10	15 %
Départ logement parc privé	3	5 %
Départ logement parc public	6	9 %
	66	100 %

En 2019, on compte 66 sorties de dispositifs dont 17 relèvent de changement de mesures d'accompagnement en interne.

Répartition des motifs de sorties hors du CHRS



- **Les perspectives de sortie : l'aboutissement d'un travail sur la durée.**
  La difficulté à trouver des solutions adaptées à des publics fragiles rend complexe les départs. En effet, entre le désir de normalité des personnes hébergées et le manque de solutions innovantes, le niveau d'exigence concernant les compétences d'habitabilité est très élevé et nous amène également à prolonger le séjour des personnes afin de s'assurer un maximum de leur « fiabilité » pour habiter un lieu de vie autonome ou aidé.

Perspectives 2020

Les places d'hébergement agréées CHRS à l'Abri de la Providence représentent un total de 63 places.

En 2019, l'ouverture du nouveau site du CHRS, avec moins de place en collectif et plus en diffus, nous permet de mieux adapter l'offre selon le profil des personnes accueillies.

Afin de mieux répondre aux besoins du public accueilli, nous étudions la possibilité d'avoir sur site une infirmière pour répondre à des besoins de santé primaire, faire des actions de sensibilisation autour de l'hygiène…

Au vu de l'évolution des modalités de prise en charge au CHRS, nous travaillons sur l'élaboration du nouveau projet de service. C'est un outil qui garantit les droits des usagers en ce sens qu'il définit des objectifs en matière de qualité des prestations et qu'il rend lisibles les modes d'organisation et de fonctionnement de la structure.

La diminution du nombre de places en collectif et l'augmentation des places en appartements diffus va avoir une incidence financière.

Nous n'avons pas encore le recul nécessaire pour pouvoir en mesurer l'impact.

Les Pensions de Famille

« Une Pension de Famille est un lieu où peuvent s'installer sans limitation de durée des personnes souffrant d'isolement et rencontrant des difficultés pour vivre dans un logement traditionnel. Ces personnes y disposent d'un « chez soi », dans un environnement chaleureux. La Pension est un lieu convivial, à taille humaine, intégrée dans son environnement rural, offrant un logement privatif équipé et confortable, ainsi que des espaces communs conçus pour une vie agréable.
Le projet social de la Pension de famille est mis en œuvre et enrichi par les résidents et l'équipe de salariés, en partenariat avec les acteurs locaux. La vie quotidienne (tâches ménagères, activités, loisirs, etc.) invite à des échanges pour sortir de l'isolement et retrouver des repères. »[1]

« Une Pension de Famille a pour but de permettre aux personnes qui y résident de bâtir des repères, de se reconstruire des rythmes, parfois de réapprendre les gestes élémentaires de la vie sociale. Des repas sont souvent pris en commun, les résidents participent aux tâches collectives de la vie quotidienne, au fonctionnement et à la bonne marche de la structure et de ses installations. »[2]

Les Pensions de famille du « Brin d'Espoir » et « Elsa Triolet » visent à favoriser un cadre de vie sécurisant où chacun peut retrouver une stabilité, reprendre confiance en soi et rompre avec l'isolement. Elle offre la possibilité d'allier un logement autonome individuel et un espace collectif, sans condition préalable de durée, en recherchant la meilleure intégration dans l'environnement local : rupture de l'isolement, redynamisation individuelle, reconstruction de liens sociaux, exercice de la citoyenneté.

L'Abri de la Providence propose, en complémentarité de sa Pension de famille du Brin d'Espoir à VERN D'ANJOU et LION D'ANGERS (22 places au total), la création d'une nouvelle maison relais Elsa Triolet de 22 logements de T1 à ANGERS.

[1] Charte des Pensions de famille de la Fondation Abbé Pierre
[2] Manuel pour la création de Pensions de famille, FAP, février 2012

Le Site « Elsa Triolet » se situe à ANGERS dans un quartier pavillonnaire résidentiel (habitat non social). La structure est à proximité du CHU d'ANGERS qui est desservi directement par le bus en 5 minutes. La proximité de commerce de proximité dont le centre commercial, la poste, le tabac permet aux résidents d'avoir une certaine autonomie à moins de 10 minutes à pied.

« Le Brin d'Espoir » est une Pension de famille répartie sur 2 sites situés à 15 minutes de distance en voiture. Bien qu'en démarche d'harmonisation, le fonctionnement des sites est différent :

- Le Site de « la Frogerie » se situe en pleine campagne, à 2.5km de VERN D'ANJOU. L'éloignement de la ville permet difficilement un lien social vers l'extérieur. Il dépend de l'organisation et de la disponibilité des hôtes. Toutefois, il a un côté protecteur que recherchent certains résidents. Le site comprend 3 hectares de terrain, avec des espaces verts à entretenir, une ponette et une ânesse dont il faut prendre soin.

  Le fonctionnement est axé sur le collectif, comprenant notamment une pension complète.

- Le Site « des Sources » se trouve dans la ville du LION D'ANGERS, à proximité des services et autres commerces. Sa localisation permet donc de développer sans conteste l'autonomie des personnes et de s'inscrire dans la vie locale. Il y a un repas partagé hebdomadaire. Le reste du temps, les personnes cuisinent à leur domicile ou sur le collectif les aliments qu'elles ont achetés.

L'équipe

Sous la responsabilité du chef de service du pôle Hébergement l'équipe est composée de :

- 2,6 ETP Hôtes de Maison sur le Site « Elsa Triolet », dont 1 ETP mutualisé avec le CHRS
- 3 ETP Hôtes de Maison sur le Site « Brin d'Espoir » chargés du quotidien,

Caractéristiques du public accueilli en 2019

Parcours résidentiel antérieur et stabilisation sur la Pension de famille.
« Les maisons-relais ont vocation à accueillir les personnes dont les perspectives d'insertion et de retour à l'autonomie sont très faibles : personnes isolées, très désocialisées, qui ont connu la rue ou des passages multiples en CHRS » [3]

En effet, si l'on regarde le parcours résidentiel antérieur à l'arrivée sur la Pension de famille Le Brin d'Espoir, on observe que l'ensemble des résidents de « la Frogerie » et qu'une partie de ceux « des Sources » semblent avoir inscrit leur parcours de vie à travers diverses institutions et structures sociales (foyers de l'enfance, chantiers d'insertion, CHRS, foyers d'hébergement, long séjour à l'hôpital, prison, rue, etc.).

Ce processus d'exclusion inscrit sur la durée de vie parait moins généralisé sur le Site « des Sources ». En effet, celui-ci attire aussi des personnes qui ont rencontré un ou deux accidents de

[3] Lettre d'instructions aux services déconcentrés (DDASS et DDE) pour la mise en œuvre du programme 2004 « maison relais », 10 mars
2003

vie (divorce, maladie, perte du logement, etc.). *Une partie des résidents peut avoir été locataire et/ou propriétaire de son logement et l'avoir perdu à cause d'un problème de santé.*[4]

Avec une ouverture fin octobre 2019 de la Pension de Famille du site de la Rue Elsa Triolet d'une capacité de 22 places :

- ✓ 18 personnes étaient présentes au 31 décembre 2019,
- ✓ 3 orientations étaient prononcées pour des admissions en janvier 2020
- ✓ 1 logement n'étaient pas disponible (travaux à reprendre dans le cadre de la levée de réserve).

Sur l'année 2019, il y a eu 26 résidents sur la Pension de Famille du Brin d'Espoir avec :

- ✓ 5 nouveaux résidents,
- ✓ 3 personnes sur LE LION D'ANGERS,
- ✓ et 2 personnes sur VERN D'ANJOU.

Durée de séjour des résidents présents en 2019

Cette année 5 nouveaux résidents ont intégré la Pension de famille du Brin d'Espoir sur les 2 sites.

On constate aussi que vivent sur la Pension de famille :

- ✓ depuis plus de 3 ans, 5 résidents,
- ✓ depuis plus de 5 ans, 6 résidents,
- ✓ et depuis plus de 10 ans, 4 résidents.

La plupart d'entre eux expriment le souhait de finir leurs jours sur la structure.

[4] Les pensions de famille et résidences-accueil : du modèle aux réalités d'aujourd'hui, Etude-bilan du Cerema pour la Dihal, la DGCS et la DHUP, décembre 2014

Age et genre du public de la pension de famille

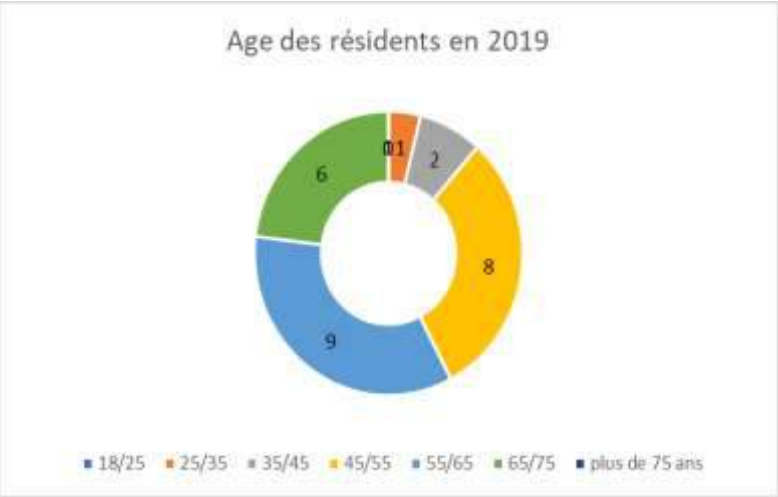
Les personnes accueillies en 2019 ont un âge moyen de 61 ans.

Alors que l'âge moyen est :

- de 54 ans aux « Sources »,
- de 60 ans sur « la Frogerie ».

Nous constatons que certaines personnes de la Pension de famille du Brin d'Espoir vieillissent, ce qui engendre des problématiques de santé et parfois de mobilité.

Âge des résidents



Un public majoritairement sous le seuil de pauvreté

Nature des ressources

Le graphique ci-dessous indique que les résidents ont de faibles ressources, ce qui permet d'observer que le public vit majoritairement sous le seuil de pauvreté.

Les visites, les demandes, les arrivées, les départs

Une visite préalable à toute demande SIAO

Elles sont principalement réalisées à la demande d'un Travailleur Social qui aide la personne à affiner son projet. Les visites permettent aux usagers d'appréhender le fonctionnement, les avantages et les contraintes du site. A la suite de quoi une demande SIAO peut être effectuée.

Une arrivée bien préparée pour favoriser au mieux l'accueil

L'accueil du Résident est fait après une étude et une attention particulière de sa demande envoyée par le SIAO. Il s'agit de tenir compte des besoins de la personne, tout en préservant l'équilibre du groupe.

Le respect de la procédure d'attribution entraîne un meilleur accueil (visite avec entretien et parfois un accueil sous forme d'essai en utilisant la place ALT).

Avec l'aide de son Travailleur Social Référent, le futur Résident doit prendre une responsabilité civile et solliciter une aide au logement auprès de la CAF ou de la MSA. Il peut également effectuer une demande de FSL auprès du Département de Maine-et-Loire, surtout concernant une aide financière pour la caution et le premier mois de loyer. Pour éviter que l'entrée en pension de famille ne se traduise par un échec, il semble essentiel pour la personne accueillie que son arrivée soit préparée conjointement par les différents professionnels qui entourent la situation.

Une place ALT pour une meilleure évaluation

Le Site de « La Frogerie « a également une place ALT. Celle-ci a été utilisée pendant 12 mois en 2019 pour une personne qui n'a pas souhaité intégrer le site. Ce temps d'observation permet à la personne comme à l'équipe de professionnels d'évaluer la pertinence d'un accueil sur du plus long terme. La particularité de « La Frogerie » fait qu'il est essentiel de conserver ce dispositif pour les prochaines personnes à accueillir.

Des départs, mais la conservation des liens

En 2019, il y a eu 4 départs de la Pension de famille dont :

- Une a repris un parcours d'errance et d'hébergement d'urgence,
- Deux autres sont retournées en logement chez un tiers,
- La dernière a intégré un logement social.

L'accompagnement social de proximité

« Dans la Pension de famille, les résidents bénéficient d'un accompagnement de proximité, favorisant notamment l'accès aux droits et à la santé, en lien avec les référents externes chargés de leur suivi social ou médical. L'équipe est attentive aux difficultés, aux envies, à la santé ; elle conseille les résidents, les encourage, les oriente vers les partenaires extérieurs à même de leur répondre. L'équipe rappelle les accords négociés, le statut de résident, les droits et devoirs réciproques. Son accompagnement s'appuie sur les rencontres au quotidien, les tête-à tête occasionnels, la parole donnée, la régulation de la vie de groupe. (…) Il n'est pas question, dans les textes officiels, d'un accompagnement ayant pour objectif l'insertion des résidents (comme ce peut être le cas dans les CHRS), mais d'un accompagnement modulé en fonction des caractéristiques des

résidents accueillis, leur permettant de bénéficier des dispositifs de droit commun, par un travail de liaison ou de médiation avec les services sociaux. (…) Le rôle de l'hôte dans cet accompagnement est de compenser le manque d'autonomie du résident [5] ».

La santé

La santé est une thématique récurrente pour les résidents. « Le Brin d'Espoir » n'est pas un centre de postcure, ni une maison de convalescence. Il est souhaitable que les personnes soient en démarche de soins ou stabilisées. L'état de santé des résidents s'est souvent dégradé suite aux parcours de vie (rue, addictions, traitements médicamenteux, etc.). L'arrivée sur la pension permet de se poser et de se reposer, ce qui entraine bien souvent un déclin de l'état de santé car le corps s'autorise à « se réveiller ».
A l'arrivée du résident, un premier travail sur l'accès au soin est proposé : ouverture ou renouvellement des droits CMU-B/CMU-C auprès de la CPAM ou de la MSA, orientation vers un médecin généraliste pour un premier bilan, puis une éventuelle déclaration de médecin traitant. Celui-ci peut orienter vers différents spécialistes (plusieurs résidents sont en Affection Longue Durée). C'est l'occasion de définir les priorités avec la personne. Les services d'ophtalmologie et de soins dentaires sont généralement les premiers sollicités.

Une Infirmière vient chaque semaine pour réactualiser les piluliers des résidents, voire quotidiennement pour donner un traitement médicamenteux. De même, le service d'addictologie de la ville de SEGRE, le secteur 5 du CESAME, ALIA, les centres de post-cure, les maisons de convalescence et la MDA sont des partenaires privilégiés du « Brin d'Espoir ».

Une Psychologue du DIASM intervient également une journée tous les quinze jours auprès des résidents pour les écouter, les conseiller, voire alerter les professionnels si nécessaires.

La gestion administrative et budgétaire

L'accompagnement sur la Pension de famille passe aussi par les conseils au quotidien dans la tenue d'un budget. Pour certains, anticiper les dépenses personnelles est difficile et les fins de mois peuvent vite devenir problématiques dans le collectif.

En cas de difficulté financière, il est possible d'orienter un résident « des Sources » vers la MDS ou le CCAS afin de solliciter une aide financière pour l'achat de produits de première nécessité (alimentation, hygiène), ou une orientation vers la Banque Alimentaire ou les Restos du cœur.

Sur 23 résidents présents en décembre 2019, la majorité soit 15 ont une mesure de protection, répartit de manière suivantes 7 personnes sur VERN D'ANJOU et 8 personnes sur LE LION D'ANGERS.

Mesures de protection en 2019

[5] La fonction et le rôle des hôtes des Pensions de famille, Fondation Abbé Pierre, novembre 2014

L'équipe du « Brin d'Espoir » travaille donc en étroite collaboration avec les mandataires de l'UDAF sur la gestion budgétaire, le tri et la compréhension des papiers, etc.

Sur les deux sites, un accompagnement physique peut ainsi s'avérer nécessaire (retirer des espèces à une borne, savoir ce que l'on peut acheter avec un montant donné, etc.).

La question budgétaire peut être un sujet difficile à évoquer avec les résidents. L'intervention d'un partenaire extérieur peut s'avérer pertinent pour désamorcer ce genre de situation. Un résident de la pension de famille peut donc être orienté vers la MDS pour solliciter un accompagnement budgétaire et administratif (mesure ASLL, etc.).

L'insertion par le logement

Un accompagnement dans le logement peut être proposé : ménage du logement, changement de literie, lessive, rangement du linge, règles de sécurité. Une aide à domicile peut également intervenir, si nécessaire, en partenariat avec l'ADMR du Lion d'Angers. Il y a aussi une visite technique annuelle d'entretien des parties privatives. Ils peuvent également être accompagnés dans un projet logement (principe de réalité, demande de logement HLM, droits et devoirs du locataire, achat de mobilier, etc.). C'est bien souvent l'occasion d'une réflexion collégiale entre le résident, les professionnels du service et les partenaires (mairies, UDAF, bailleurs sociaux, SIAO, etc.).

L'insertion professionnelle et/ou sociale

La plupart des personnes accueillies ne sont pas en démarche de recherche d'emploi et/ou pas toujours en capacité de travailler. Certaines sont très éloignées de l'emploi, d'autres souffrent de pathologies qui freinent leur insertion professionnelle. A ce niveau, les partenaires sont Pôle emploi et CAP Emploi, les instructeurs RSA de la MDS. On observe que la moitié des résidents est en rupture totale des liens familiaux. Outre cet isolement, les personnes en lien avec un entourage proche (famille, amis) expriment pour autant régulièrement un sentiment de solitude. Les professionnels favorisant l'insertion sociale dans la Pension de Famille à travers les relations sur le collectif.

Par les activités proposées sur la structure, chacun est amené à (re)découvrir ses capacités, ses savoir-faire.

Les professionnels favorisent également l'ancrage sur le territoire : relations avec les voisins de la structure, relations avec les autres pensions de famille, mais aussi se sentir chez soi dans un quartier, dans une ville (services culturels, associatifs, etc.).

« L'accompagnement au sein de la pension de famille est un équilibre entre l'accompagnement individuel et l'accompagnement collectif. (…) Au niveau individuel, l'équipe professionnelle écoute, conseille, rassure, oriente et coordonne les intervenants. Elle peut également ponctuellement accompagner à certains rendez-vous. Elle effectue une véritable veille sanitaire et sociale qui permet d'alerter quand cela est nécessaire. Au niveau collectif, elle organise la vie quotidienne et

dynamise l'esprit de groupe, permettant ainsi de développer l'entraide et la solidarité au sein de la pension de famille [6.] »

Le quotidien de la Pension de famille

Le lieu de vie collectif du « Brin d'Espoir » apporte son lot d'avantages : lutte contre l'isolement, l'émulation et la valorisation par la reconnaissance de l'activité effectuée, l'entraide, etc. Mais, la dimension collective entraîne par ailleurs quelques conflits qu'il faut gérer. Cette médiation permet à chacun de trouver sa place, d'affirmer sa personnalité tout en respectant la différence de l'autre.

L'organisation et l'animation de la vie quotidienne

« L'organisation de la semaine, des repas, des activités, des sorties, représente l'aspect le plus visible du travail des hôtes. C'est un rôle indispensable qui structure le temps, définit les attentes, et permet d'avoir des indications quant à la participation des résidents. Le rôle de l'hôte dans cet accompagnement est de compenser le manque d'autonomie du résident[7] ».

Les professionnels du « Brin d'Espoir » encadrent et animent les lieux de vie. Ce travail s'effectue la plupart du temps de manière informelle. Il parait donc difficilement visible et par là-même quantifiable.

La Fondation Abbé Pierre reprend les propos de l'Unafo : « pour organiser le lien social, la présence quotidienne de l'hôte est un élément déterminant dans l'animation et l'appui à la vie collective ». Elle ajoute que « pour qu'une résidence ait un espace de vie accueillant, convivial, animé, les capacités et savoir-être des résidents doivent être valorisés et développés par l'équipe en place ».

Ainsi, les actions collectives proposées sur le « Brin d'Espoir » permettent de développer l'autonomie des résidents, de valoriser l'image de soi, d'identifier ses compétences, de développer ses capacités d'expression et/ou de relation. On observe ainsi sur le Site de « La Frogerie » qu'en plus des tâches hebdomadaires à effectuer (vaisselle, cuisine, ménage des pièces communes, nourriture aux animaux), les résidents ont à cœur d'effectuer diverses activités, participant à la vie collective de la pension et au bien-être de chacun :

- *Hygiène* : emmener/ramener les poubelles à 1.5 km de distance pour le ramassage, trier les déchets, aller à la déchetterie, etc.
- *Alimentation : gérer les congélateurs et les réfrigérateurs le week-end, réapprovisionner quotidiennement l'économat (café, produits d'entretien, etc.), accompagner aux courses, mettre en bocaux stérilisés les légumes biologiques du jardin, faire des confitures, confectionner des pâtisseries, etc.*
- *Intérieurs de la pension :* nettoyer le linge utilisé pour le collectif, actualiser les plannings hebdomadaires, « lancer le sucre dans le verre de café », accueillir les visiteurs et les stagiaires, entretenir la maison, mettre/enlever les décorations de Noël, fabriquer des guirlandes avec les piments d'Espelette cultivés, aller chercher le journal, etc.
- *Extérieurs de la pension :* s'occuper du potager et des deux serres, ramasser les graines, gérer les semis, débroussailler les trois hectares de terrain, entretenir les 1.5 km de chemin et les clôtures, tondre la pelouse, tailler les arbres et les arbustes, prendre soin des animaux, etc.

[6] Extrait d'un rapport d'activité d'une PF, in Fonction et rôle des hôtes des Pensions de famille

[7] La fonction et le rôle des hôtes des Pensions de famille, Fondation Abbé Pierre, novembre 2014

- *Troc avec les partenaires locaux :* favorisant les bonnes relations avec le voisinage : troc de fumier, d'œufs, de paille, de foin, en échange de légumes, de plants, etc.

Le temps formalisé de la réunion de résidents

Cette instance de régulation hebdomadaire permet d'aborder tous les sujets dans un espace repéré, un temps formalisé (vie quotidienne, organisation, projets, etc.). Elle a pour but que chacun se sente partie prenante dans la vie de la maison et s'inscrive dans les projets collectifs et individuels.
Cette instance de régulation permet à chacun d'investir la vie de la maison (répartition des tâches, etc.). C'est également un espace de parole où les personnes accueillies abordent le fonctionnement et dysfonctionnement ; organisation et projection sur les activités à venir et/ou à faire, auxquelles ils pourront participer.

Le déjeuner, un temps collectif fort

L'alimentation joue un rôle essentiel dans l'inclusion sociale des personnes en situation de précarité car elle permet d'avoir des repères temporels. Le repas est aussi un temps de sociabilité. De plus, l'alimentation a un rôle d'identification culturelle et d'identité d'un groupe : elle permet la création et l'entretien des relations sociales ; Elle marque les statuts sociaux [8].

Sur « le Brin d'Espoir », des intervenants, des invités, ou des partenaires peuvent ainsi être conviés sur ce temps convivial. On compte une moyenne de 20 repas par jour sur le site de « La Frogerie ». Outre la réunion de résidents, le déjeuner correspond au seul moment de la journée où les professionnels côtoient le groupe de résidents dans son ensemble. La régulation y est très prégnante, mais c'est aussi un espace important pour déceler les difficultés, les besoins de chacun, ainsi que le positionnement de chaque résident dans le groupe. C'est cela qui va déterminer la manière de mener l'action auprès de chaque individu (motiver celui qui est en retrait, réguler celui qui prendrait une place conséquente dans le groupe, etc.)

L'activité des professionnels

« Le premier rôle est certainement d'accueillir, de recevoir, de faire la place à un inconnu. (…) La dimension relationnelle est centrale dans le travail des hôtes, que ce soit dans ses aspects formels et organisés et aussi dans ses aspects informels liés à l'expérience de la proximité tout au long des jours. Ce qui est essentiel dans cette dimension relationnelle, c'est que le résident soit reconnu, quel que soit son parcours, son caractère. La considération pour autrui est indispensable dans un processus de reconstruction identitaire[9] ».

Le travail des hôtes est défini dans la circulaire interministérielle du 10 décembre 2002 relative aux maisons relais : « ils jouent un rôle primordial d'animation et de régulation de la vie quotidienne de la maison (…). Ils doivent d'abord être à l'écoute des pensionnaires en assurant une présence quotidienne auprès d'eux. A ce titre, et en plus de l'organisation quotidienne de la vie de la maison relais, ils doivent :

- ✓ Définir conjointement avec les résidents les modalités de la vie collective ;

[8] Se nourrir lorsqu'on est pauvre, Editions Quart Monde, n°25, juin 2016

[9] La fonction et le rôle des hôtes des Pensions de famille, Fondation Abbé Pierre, novembre 2014

- ✓ Animer les espaces et les temps communs à tous les pensionnaires avec un principe de réunion périodique avec les pensionnaires (…) ; - faciliter les relations entre les résidents ;
- ✓ Savoir être à l'écoute pour pouvoir faire face aux difficultés d'ordre individuel ou collectif ;
- ✓ Maintenir les contacts avec les services qui ont orienté le pensionnaire vers cette structure ;
- ✓ Organiser les liens avec l'environnement local de la maison : mairie, services sanitaires et sociaux, équipements publics, structures d'animation et de loisirs ainsi que le voisinage de la maison, pour l'ouvrir au tissu local de proximité ».

Cela permet de maintenir un équilibre entre l'accompagnement individuel et l'accompagnement collectif, tous deux de proximité. Il ne faut pas voir le travail des hôtes comme un travail social couramment conçu. En effet, il s'agit là d'exercer des compétences de médiation, d'animation et d'aide à l'intégration dans l'environnement.

Les hôtes ont également une mission de gestion locative de proximité : rédaction des facturations et perception des loyers, mais aussi veille de l'entretien des logements et respect du titre d'occupation et du règlement intérieur.

Soutien aux professionnels

Les professionnels ont pu participer à « Paroles d'hôtes », proposée par la FAP et encadrée par un Psychologue. Il s'agit avant tout de favoriser le lien entre les Pensions de familles du Grand Ouest de la France et d'éviter la solitude. C'est aussi l'occasion d'échanger sur les situations difficiles et concrètes que peuvent vivre les hôtes.
Les hôtes des deux sites ont pu participer cette année à l'analyse de la pratique avec d'autres collègues du pôle hébergement et veille sociale afin d'aborder les situations complexes qu'ils peuvent rencontrer.

Perspectives 2020

En 2020, la Direction, en concertation avec les équipes du « Brin espoir » et « Elsa Triolet », souhaite retravailler sur le projet de service dans un souci d'amélioration du service rendu aux résidents et permettre ainsi l'harmonisation du fonctionnement des pensions tout en conservant la spécificité des trois sites.

Nous souhaitons encore développer notre travail de partenariat et continuer le lien avec les professionnels du sanitaire (CMP, Service d'Addictologie, Infirmière Libérale…) mis en place.

Compte tenu de l'évolution de certaines pathologies et/ou maladies, nous souhaiterions faire évoluer notre réflexion sur l'accueil et l'accompagnement de ces personnes en très grande difficulté, et faire face à un étayage déjà en place mais qui présente certaines limites.

Les activités proposées sont des formes de médiation très importantes, qui nous permettent un accompagnement de proximité, de façon individuelle, et/ou collective.
Ce pourquoi, l'intervention de bénévoles au sein des différents site sera mis en réflexion afin d'ouvrir davantage la pension vers l'extérieur.

Le Pôle Mineurs et Jeunes Majeurs Accompagnés

Introduction

Depuis 2015, l'Association « Abri de la Providence » a pour mission l'accompagnement et l'hébergement de mineurs et jeunes majeurs non accompagnés par Délégation du Conseil Départemental de Maine et Loire. Ce Pôle a dû s'adapter et évoluer en fonction de l'augmentation du nombre de jeunes à accompagner, que ce soit au niveau des ressources humaines, matériels et des hébergements.

En juillet 2018 et suite à un nouvel appel à projet, le nombre de jeunes à accompagner a été dans un premier temps de 400 jeunes, pour évoluer à 450 en 2019.

L'année 2019 fût, comme les autres années, dense en activité. Le service a continué à évoluer dans l'organisation de ces activités, avec la création par exemple de nouveaux postes, mise en place et gestion d'activités collectives plus importantes sur site...

L'objectif de ce rapport d'activité 2019 est de pouvoir faire un rappel du fonctionnement et missions du service tout en l'appuyant des quelques chiffres forts de l'activité.

1ère partie : Le fonctionnement du service

Le service est ouvert au public :

- le lundi, mercredi et jeudi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h45,
- le mardi de 9h à 12h30 et de 16h30 à 17h45,
- le vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 19h,
- le samedi matin de 9h30 à 12h30.

Ainsi en 2019, ces larges amplitudes horaires de l'accueil ont permis en moyenne d'accueillir 60 jeunes par jours, avec des temps forts sur les périodes de scolarisation sur les mercredis, vendredis après-midi et les samedis matin pour les internes.

Composition de l'équipe

Sous la Direction de Nabila CARMES, par délégation du Président du Conseil d'Administration, le fonctionnement du Pôle MNA/JMNA est confié à Marylène BRILLET, Cheffe de Service, qui a encadré, durant l'année 2019, 48 professionnels chargés de mener à bien les différentes missions :

Service	Poste	Nombre de professionnels
MNA/ JMNA	Coordinatrices	2
	Référent socio-éducatif Mineurs	15
	Référent socio-éducatif Majeurs	6
	Assistant de service social	3
	Accueil et administratif	3
	Chargé logement	5
	Educateur scolaire	1
	Conseillère en Insertion Professionnelle	1
	Chargé d'animation	2
Hébergement collectif	Intervenant social vie quotidienne	2
	Intervenant socio-éducatif	3
	Veilleur de nuit	3
Hébergement semi-collectif	Veilleur de nuit	2

Les aides matérielles

JEUNES SANS SCOLARITE OU SCOLARISE		JEUNES AYANT DES RESSOURCES (Apprentissage, Emploi, Bourses,….)				
VERSEMENTS MENSUELS	-	-100 €	100 € à 230 €	231 € à 300 €	301 € à 500 €	500 €
Vêture	50			50		
Argent de Poche	30	30		30		
Alimentation	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non
Hygiène	15	15	15	15		
BUDGET ANNUEL	-	-100 €	100 € à 230 €	231 € à 300 €	301 € à 500 €	500 €
Loisirs	350	350	350	350	350	
Activités extra-scolaires (licence de sport, équipement sportif)	330	330	330	330	330	330

Alimentation			
	Non scolarisé ou externe	Scolarisé	Interne
Matin	2	2	2 € (le lundi matin)
Midi	3	0	0
Soir	3	3	3 € (le vendredi
Montant journalier	8	5	5 € / semaine d'internat

Le service finance les frais de scolarité des jeunes, ainsi que les frais inhérents à leurs scolarités, que ce soit en établissement public ou privé :

- Frais de restauration scolaire,
- Frais d'internat,
- Frais de transport (Bus et train pour les jeunes scolarisés en dehors d'Angers)
- Fournitures scolaires,
- Equipement professionnel pour les apprentis et les jeunes en stage
- Les hébergements liés aux périodes de stage en dehors d'Angers….

Le service a également financé les frais médicaux non pris en charge par la Sécurité Sociale.

2ème partie : Le public

Le dispositif s'adresse à des Mineurs et des Jeunes Majeurs Non Accompagnés, filles et garçons.

Les spécificités de ce public sont :

- La minorité et l'isolement,
- La situation d'exil.

Pour ces différentes raisons, les MNA/JMNA sont donc soumis à un régime juridique distinct de celui des adultes et ils nécessitent une prise en charge adaptée.

Le premier accueil

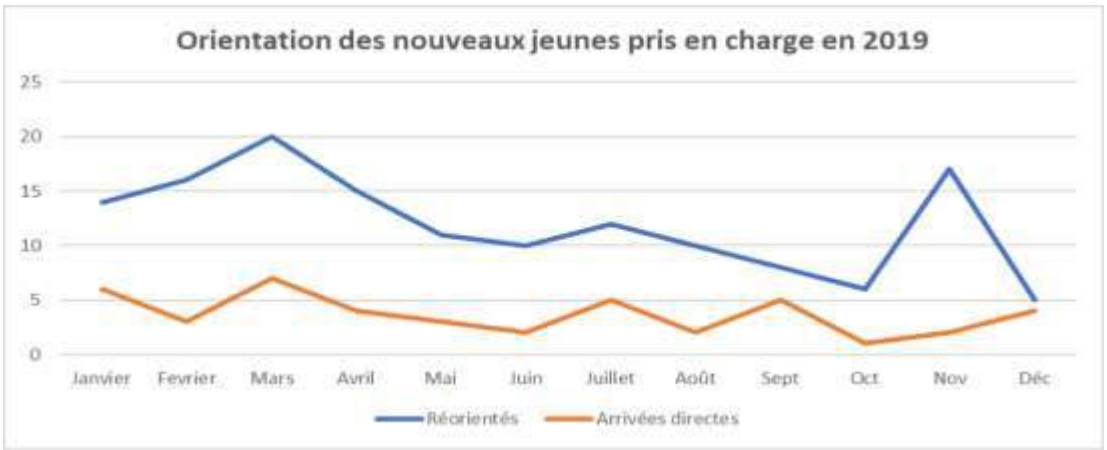
Une permanence d'accueil est assurée :

- du lundi au vendredi de 9 h à 21 h,
- et le week-end de 9h à 19h par des professionnels du service.

Un professionnel effectue la première évaluation qui est transmise au **S**ervice **E**nfance en **D**anger (SED) du Département. Par la suite, le jeune est accompagné au SED afin qu'un rendez-vous soit fixé pour l'évaluation de la minorité et de l'isolement.

L'accueil de tous les nouveaux jeunes impacte l'organisation du travail des professionnels dans le cadre de leurs suivis et des rendez-vous posés. Dans ce fait, et afin de pouvoir répondre aux urgences, un planning d'astreinte est mis en place sur le service avec des temps identifiés sur les agendas des professionnels pour assurer chaque jour une réponse plus rapide à l'accueil des nouveaux et des urgences souvent médicales.
Cette gestion du premier accueil demande à chaque professionnel du service, une grande capacité d'adaptation à la gestion de l'urgence.

Sur l'année 2019, le service a reçu **en entretien 349 nouveaux mineurs** (hors réorientations) contre 495 en 2018. Seuls 12 % ont été reconnus mineurs et pris en charge sur le service.



Nous constatons que la part des jeunes en arrivées directes diminues en 2019 au profit des jeunes réorientés d'autres départements avec pour conséquence une forte augmentation des jeunes en situation de réévaluation.

Le public pris en charge

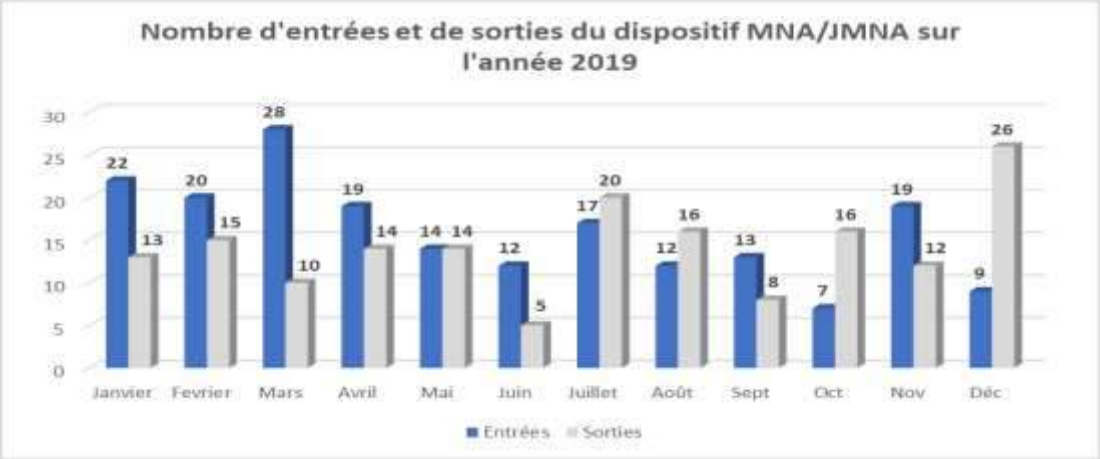
Dès qu'une **O**rdonnance de **P**lacement **P**rovisoire (OPP) a été prononcée par le Juge des enfants auprès des services de l'Aide Sociale à l'Enfance du Conseil Départemental de Maine et Loire, le **S**ervice **E**nfance en **D**anger (SED) oriente le jeune vers le service afin de mettre en place un accompagnement global.

Prises en charge et sorties du dispositif

Au 31 Décembre 2019, le service accompagnait 447 jeunes : 274 mineurs et 173 majeurs. Le service a suivi au total **617 jeunes différents sur l'année 2019**, contre 607 en 2018.

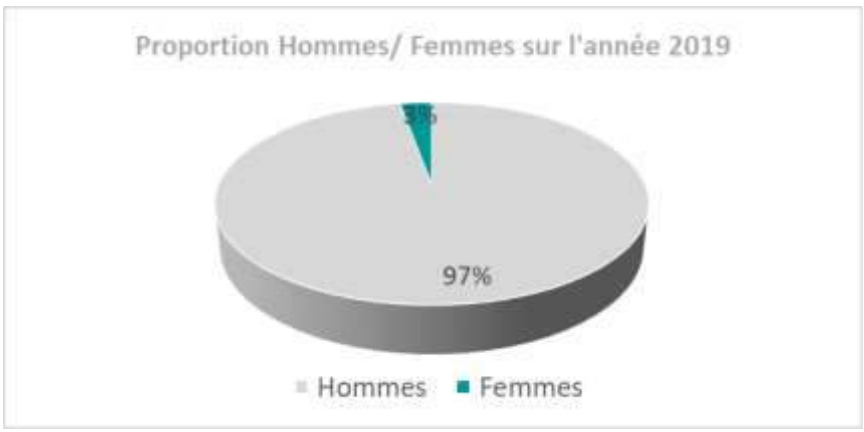
En moyenne, le service reçoit 16 nouveaux jeunes à accompagner par mois contre 14 jeunes sortant du dispositif, dont les motifs peuvent-être les suivants :

- Accès au droit commun
- Jeune en fugue
- Non renouvellement d'APJM
- Pas d'APJM à la majorité
- Réorientation vers « La Gautrèche »
- Levée de recueil suite à réévaluation



Proportion hommes/femmes

Sur l'année 2019, 97 % des jeunes suivis étaient des garçons et 3 % des filles tout comme en 2018.



Nationalité

L'origine géographique des 617 jeunes suivis par le service sur l'année 2019
33 nationalités sont représentées :

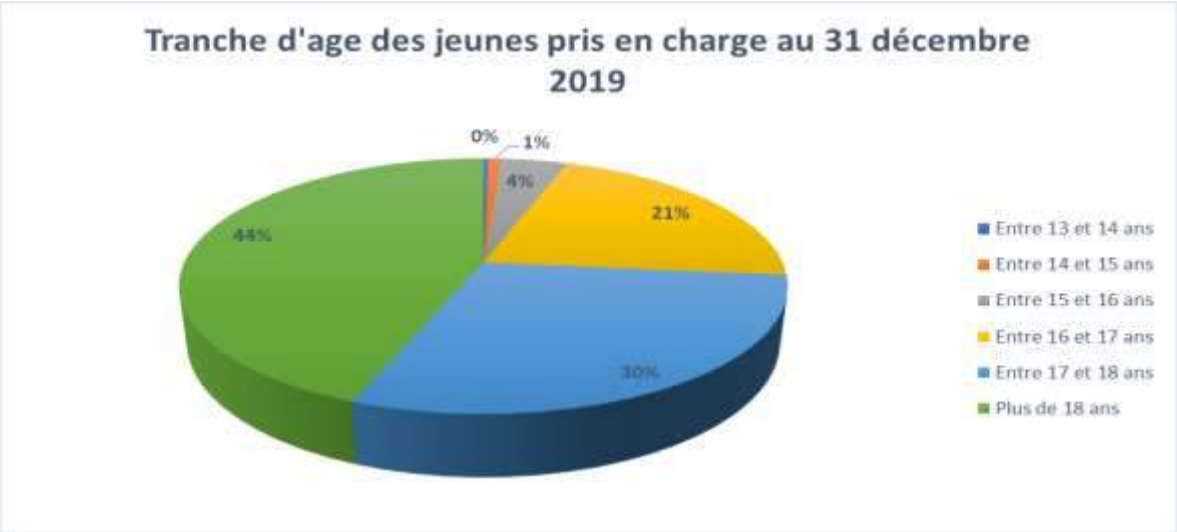
- le Continent le plus représenté est l'Afrique avec 547 jeunes (soit 88.65%),
- 66 viennent d'Asie (soit 10.69%),
- et 4 viennent de pays d'Europe de l'Est (soit 0,66%).

	2019	2018		2019	2018
Guinée	31,9%	30,8%	Inde	0,6%	1,2%
Mali	19,4%	22,1%	Albanie	0,5%	0,5%
Côte d'Ivoire	17,2%	15,5%	Burkina Faso	0,5%	0,7%
Pakistan	3,7%	5,4%	Mauritanie	0,5%	0,5%
Bangladesh	3,2%	1,2%	Afrique du Sud	0,3%	0,0%
Cameroun	2,8%	3,3%	Angola	0,3%	0,7%
Afghanistan	2,6%	2,3%	Bénin	0,3%	0,2%
Tunisie	2,4%	3,5%	Egypte	0,3%	0,5%
Sénégal	2,3%	1,0%	Tibet	0,3%	0,2%
Sierra Leone	1,6%	1,0%	Bosnie	0,2%	0,0%
Algérie	1,5%	1,2%	Centrafrique	0,2%	0,5%
Tchad	1,5%	1,6%	Erythrée	0,2%	0,7%
Congo	1,1%	1,5%	Liberia	0,2%	0,0%
Maroc	1,1%	0,8%	Lybie	0,2%	0,0%
Soudan	1,1%	1,6%	Niger	0,2%	0,5%
Somalie	1,0%	0,8%	Russie	0,2%	0,0%
Gambie	0,6%	0,0%			

Les pays les plus représentés sont les mêmes que pour l'année 2018. En 2019, nous avons accueillies de nouvelles nationalités (Gambie, Afrique du Sud, Bosnie, Lybie, Liberia et Russie).

Âge des jeunes

La moyenne d'âge est de **17,84 ans sur l'année 2019**, et **le plus jeune ayant été pris en charge avait 13,23 ans.**



3ème partie : L'activité en chiffres

Le Dispositif d'hébergement

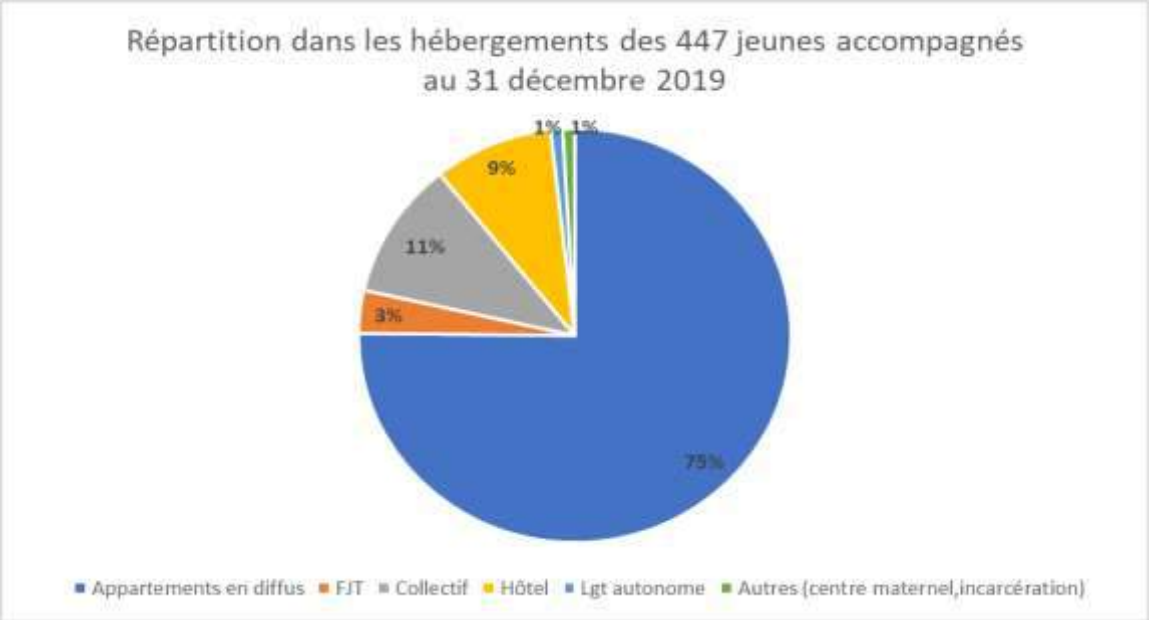
Le service MNA/JMNA dispose **au 31 décembre 2019** de 107 appartements pour 355 places sur ANGERS et ses environs.

Il dispose également de 2 hébergements en collectif pour une capacité de 59 places.

La capacité totale d'hébergement pour le service est donc de 414 places.

A cela, s'ajoutent 18 places conventionnées en Foyer Jeunes Travailleurs (7 places sur le FJT Harmattan et 11 places sur le FJT David d'ANGERS).

		DIFFUS		COLLECTIFS	
		Nombre de logements	Nombre de places	Nombre de logements	Nombre de places
ANGERS	Belle Beille	9	31		
	Capucins/Verneau	8	21		
	Centre-Ville	15	47		38 + 2 URG
	Deux Croix	4	14		
	Justice	4	14		
	La Fayette	2	4		
	Lac de Maine	1	6		
	Madeleine	1	4	9	21
	Monplaisir	17	68		
	Roseraie	13	47		
	St Jacques	10	19		
HORS ANGERS	Ingrandes sur Loire	1	1		
	Montreuil Juigné	1	4		
	Mûrs Erigné	6	24		
	St Barthélémy d'Anjou	1	6		
	St Gemmes sur Loire	1	3		
	St Sylvain d'Anjou	1	4		
	Les Ponts de Cé	2	10		
	Saumur	8	20		
	Trélazé	2	8		
TOTAL		107	355	59 places +2 (Urgence)	



Calcul du taux d'occupation 2019

Periodes	Nbre jours	Capacité	Nuitées théoriques	Nuitées réalisées			Ecart nuitées	Taux d'occupation / selon facturation	Nuitées jeunes accompagnés en hôtel	Nbre de journées d'accompagnement au-delà de la capacité autorisée	Taux occupation recalculé
				Collectif	Diffus	Total					
janv-19	31	450	13 950	1 914	10 856	12 770	-1 180	91,54%	489	-691	95,05%
févr-19	28	450	12 600	1 787	9 788	11 575	-1 025	91,87%	634	-391	96,90%
mars-19	31	450	13 950	1 870	10 942	12 812	-1 138	91,84%	963	-175	98,75%
avr-19	30	450	13 500	1 726	10 826	12 552	-948	92,98%	1111	163	101,21%
mai-19	31	450	13 950	1 700	11 589	13 289	-661	95,26%	954	293	102,10%
juin-19	30	450	13 500	1 668	11 347	13 015	-485	96,41%	955	470	103,48%
juil-19	31	450	13 950	1 710	11 611	13 321	-629	95,49%	1087	458	103,28%
août-19	31	450	13 950	1 733	11 440	13 173	-777	94,43%	1294	517	103,71%
sept-19	30	450	13 500	1 739	10 943	12 682	-818	93,94%	1302	484	103,59%
oct-19	31	450	13 950	1 854	11 318	13 172	-778	94,42%	1265	487	103,49%
nov-19	30	450	13 500	1 713	10 896	12 609	-891	93,40%	1332	441	103,27%
déc-19	31	450	13 950	1 576	11 370	12 946	-1 004	92,80%	1187	183	101,31%
Total année	**365**	**450**	**164 250**	**20 990**	**132 926**	**153 916**	**-10 334**	**93,71%**	**12 453**	**2 119**	**101,29%**

Pour permettre d'évaluer les capacités des jeunes à vivre en appartement et de soutenir les jeunes les plus en difficultés, l'Abri de la Providence a ouvert depuis Décembre 2017 un nouveau type d'hébergement en Collectif où il y a une présence éducative 24h/24 et 7 jours/7, accueillant jusqu'à 27 jeunes (dont 2 en urgence).

A proximité de ce même site, 8 appartements de Type 2 peuvent accueillir 15 jeunes. Cette proximité permet une présence permanente, de jour comme de nuit, auprès de ces jeunes hébergés.

Ce collectif de 40 places est un premier sas avant l'orientation vers un hébergement en semi-collectif (création en octobre 2018) et diffus sur la ville d'ANGERS et sa première couronne.

Un des objectifs de l'Association est d'organiser l'hébergement des jeunes pris en charge, dans la mesure des places disponibles, par palier :

- Dans un premier temps, les jeunes intègrent le collectif rue Béclard où il y a une présence éducative 24h/24 et 7 jours/7. Ce lieu permet d'évaluer les capacités du jeune à habiter (gestion des courses, préparation des repas, entretien du lieu de vie, respect des règles) et de mener un travail d'accompagnement lui permettant d'accéder à une certaine autonomie afin d'être orienter en appartement diffus. Ce lieu permet d'accueillir 25 jeunes sur le collectif et 15 jeunes sur des T2 à proximité. Ce second lieu est un sas pour des jeunes ayant encore besoin d'une présence éducative de proximité.

  Le Collectif accueil également des jeunes qui ont été en appartements diffus, mais pour qui nous avons rencontrés des difficultés d'autonomie, de respect des règles ou de santé (physique ou psychique).
- Pour les jeunes plus en difficultés et/ou une surveillance la nuit semble encore une nécessité pour s'assurer du respect des règles et du cadre lié à la vie en cohabitation, l'Association Abri de la Providence oriente le jeune sur un semi collectif situé rue de la Madeleine à ANGERS, permettant d'accueillir 21 jeunes. Un professionnel y est présent chaque nuit afin d'assurer la sécurité des jeunes, de veiller au respect des règles, et de répondre aux situations d'urgence, si nécessaire.
- Pour les jeunes dont les capacités à habiter sont acquises, une orientation vers un appartement est proposée. Depuis mai 2019, une équipe de 4 référents logements s'est constituée. Ces professionnels ont une mission éducative au sein des appartements. Ils veillent à la bonne dynamique des cohabitations en régulant les éventuels conflits et tensions, recensent les besoins matériels et les problèmes techniques, apportent des conseils éducatifs aux hébergés dans la gestion de leur lieu de vie, l'intégration dans le quartier.

La création de ses nouveaux postes a permis d'augmenter le nombre de passages dans les hébergements et ainsi le temps passé près des jeunes dans la gestion de leur vie quotidienne.
A titre indicatif, nous sommes passés de 139 passages en janvier à 327 en décembre 2019.
Ces nouveaux postes ont permis d'avoir une réactivité plus importante dans la gestion des conflits au sein des cohabitations, d'organiser plus facilement les transferts d'un hébergement à un autre, et de permettre ainsi aux jeunes de bien identifier les professionnels à interpeller en fonction de la problématique rencontrée.
Cette dissociation des fonctions et missions a permis aux entretiens individuels centrés sur le projet collectif du jeune d'évoluer, car avant la création de ces nouveaux postes, les problèmes de cohabitations ou matériels prenaient souvent trop de place dans les entretiens éducatifs avec le référent.

Ce fonctionnement, cette organisation se rapproche davantage de ce que les jeunes pourront connaître à la sortie du dispositif. En effet, dans les dispositifs de droit commun, chaque institution a sa spécificité, son champ d'intervention, et les jeunes devront apprendre à se repérer en fonction de la démarche qu'ils souhaiteront effectuer.

L'accompagnement social et éducatif

Le travail des Référents Socio-Educatifs consiste à aider le jeune à comprendre sa situation, à entendre ses attentes et construire avec lui le cadre d'un accueil et d'un accompagnement adapté et personnalisé.

Dans cette optique, le référent du jeune l'assiste dans ses démarches éducatives et d'insertion. Il prépare le jeune à être autonome dans la gestion de sa vie quotidienne, veille à sa situation sociale, administrative et à son bien-être physique et psychique.

Cet accompagnement peut se faire de manière individuelle ou collective en fonction de l'âge et de la situation du jeune.

Des thématiques sont travaillées tout au long de la prise en charge (scolarité, formation professionnelle, budget, autonomie dans les capacités à habiter, connaissance des institutions françaises, intégration, santé, régularisation). Cependant certains axes seront plus étayés en fonction de l'âge du jeune.

Le Référent mineur travaillera davantage sur le projet scolaire, les codes et repères de la vie en France, la gestion du budget, la mise en place du parcours de soin. Le principe de l'accompagnent est de « faire avec ».

Cet accompagnement individuel est complété par des ateliers collectifs où sont présentées les principales thématiques liées à leur prise en charge :

- 7 ateliers PPMNA, animés sur le service par les RSE mineurs,
- Ateliers Psycho traumatismes, animés par les étudiants en psychologie de l'Université Catholique sur le foyer,
- Ateliers Insertion professionnelle, animés par la conseillère en insertion professionnelle.

Le référent majeur axera plus l'accompagnement sur la prise d'indépendance dans les démarches administratives par une identification plus approfondie des institutions de droits communs. Les thématiques travaillées sont principalement : l'accès à une formation professionnelle ou un emploi, l'accès à un logement (définition des besoins et réalités, équilibre budgétaire, sollicitation des aides de droits communs…) et la préparation à la sortie du dispositif et relais avec les partenaires sociaux.

Cet accompagnement individuel est complété par des ateliers collectifs obligatoires où sont présentées les principales thématiques liées à l'insertion sociale et professionnelle :

- « Être majeur »
- La gestion budgétaire
- La protection sociale
- Découverte des administrations
- Permis de conduire
- Logement
- Les impôts
- Insertion professionnelle, animé par la conseillère en insertion professionnelle

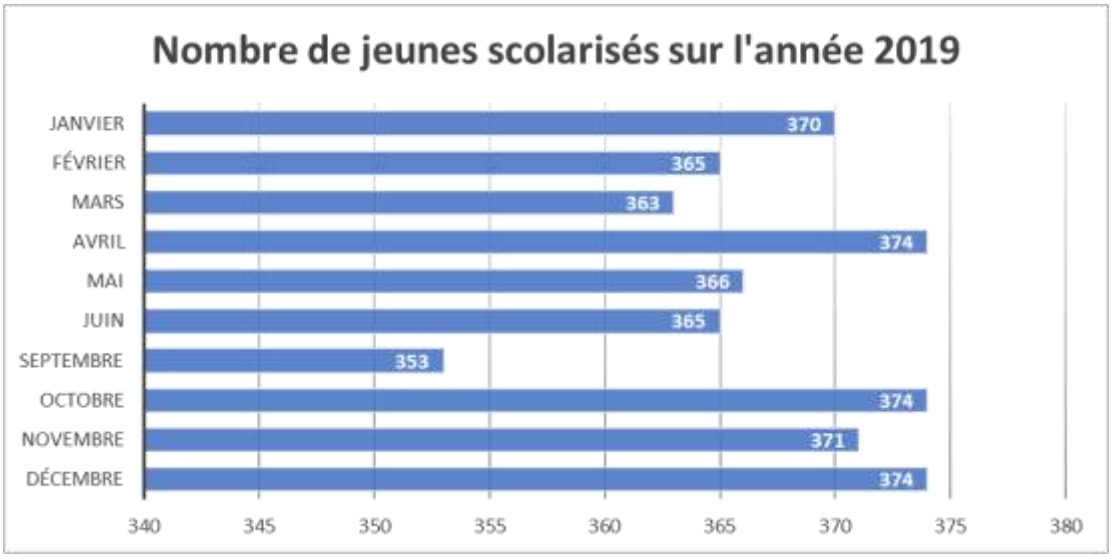
La scolarité

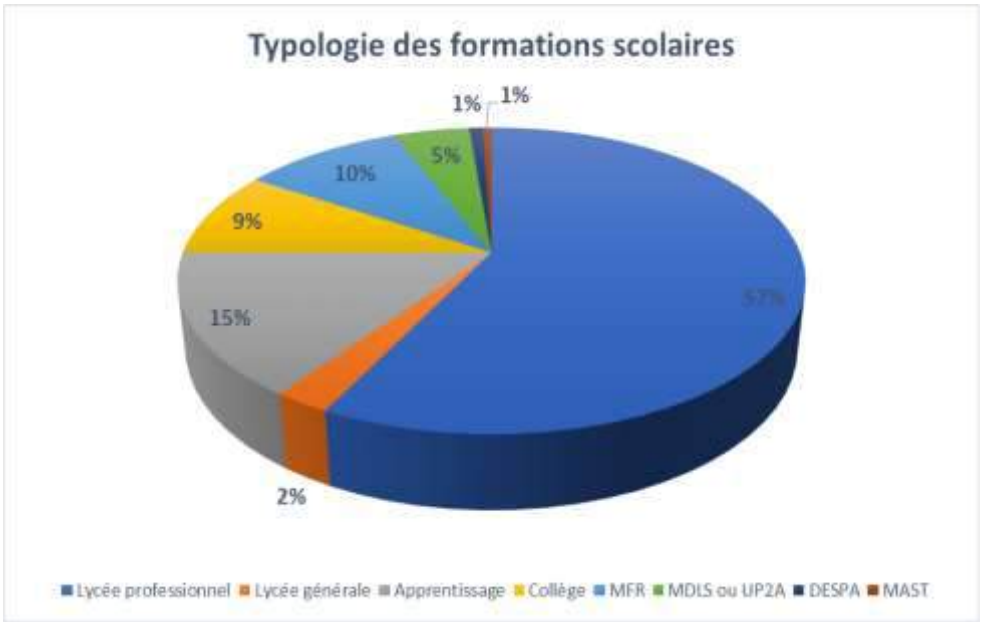
Au 31 décembre 2019, 85 % des jeunes accompagnés étaient scolarisés ou en formation professionnelle (contre 78 % en 2018).

Cette augmentation s'explique principalement par le développement de la formation en apprentissage.

Par ailleurs, les différents établissements scolaires ont une meilleure connaissance du public et adaptent leurs offres de formation à l'accueil des jeunes MNA/JMNA :

- Soutien scolaire et cours de FLE
- CAP en 3 ans au lieu de 2 ans
- Création de classes dédiées au MNA (MFR)





L'accompagnement administratif

Démarches de régularisation

Depuis septembre 2018, 3 Assistantes de Service Social s'occupent des démarches de régularisation pour les 450 jeunes qui doivent être suivis par l'Abri de la Providence, mais également pour les 50 jeunes accompagnés par les Cités du Secours Catholique de CHOLET.

Si le nombre de protections internationales (statut de réfugié et protection subsidiaire) reste stable sur l'année 2019, il est constaté une augmentation sensible du nombre de cartes de séjour accordées par la Préfecture de Maine-et-Loire (106 contre 41 en 2018).

Par ailleurs, plus de jeunes arrivent en France sans document d'état civil et se disent en difficulté financière pour en obtenir dans leur pays. Également, les Consulats appliquent des contraintes plus strictes quant aux documents permettant la délivrance de cartes consulaires et passeports. Ceci a généré une augmentation du nombre de déplacements dans les Consulats à PARIS, mais également une hausse des paiements Western Union, principalement vers les pays d'Afrique subsaharienne.

Trajets sur Paris (ambassades, consulats)	41
RDV préfecture	115 (dont 11 guichets ASE)
Cartes consulaires obtenues	76
Passeports obtenus	44
Passeports en cours	20
Trajets OFPRA + CNDA	21
Jeunes ayant le statut de réfugié	12
Jeunes ayant une protection subsidiaire	13
Rejets (OFPRA)	4
Cartes de séjours obtenues	106
Nombre de Western Union	85
Demandes de titre de séjour en cours au 31 décembre	38
Dont récépissé au 31 décembre	30
Accompagnements renouvellement Titre de séjour	30
Nationalités en cours	7
Recours CNDA	5
Nationalités françaises accordées	3
Nationalités françaises rejetées	0

Les activités de loisirs

L'année 2019 fut marquée à la fois par différents temps forts mais également par des évolutions. En effet, depuis le mois de mai, 2 salariés travaillent en binôme à la fois sur les astreintes du matin mais également sur l'accueil des jeunes l'après-midi avec la mise en place d'ateliers et de sorties. Cela permet de toucher davantage de jeunes, de diversifier les propositions et d'être au plus près d'eux, disponibles et à l'écoute.

Ces temps d'accueil ont pour objectifs :

- Accueillir les jeunes nouvellement arrivés pour qu'ils aient un rythme la journée en attendant d'être scolarisés.
- Créer du lien entre jeunes.
- Lutter contre l'isolement des jeunes.
- Proposer une ouverture culturelle et artistique.
- Apprendre des techniques à travers des activités créatives.
- Permettre des temps d'échanges informels.
- Faire de la prévention sur différents thèmes

Le Pôle Animation est ouvert tous les lundi, mercredi, jeudi et vendredi après-midi de 14h à 17h. La présence des jeunes est variable. De 5 à 20 jeunes passent quotidiennement sur ces temps d'accueil.

Les activités qui reviennent le plus couramment en 2019 sont la peinture, le dessin, l'écriture et les jeux de société. Nous organisons également des sorties à la bibliothèque pour la visite et l'inscription des jeunes nouvellement arrivés. Des sorties telles que la visite du château d'ANGERS, la patinoire, le cinéma et du sport sont proposées. Lors des vacances scolaires, le planning est également adapté aux demandes et envies des jeunes.

Sur la période estivale, **38 sorties** ont été proposées :

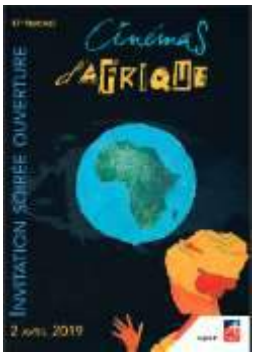
- 2 Sorties « Visite du château de BRISSAC + Parc Domaine de l'étang »,
- 4 Sorties « Puy du fou »,
- 4 Ateliers « Cirque »,
- 4 Sorties « Equitation »,
- 7 Sorties « Mer », dont 1 annulée par manque d'encadrants,
- 3 Vélo, dont 1 annulée par manque d'encadrants,
- 5 Sorties « Zoo »,
- 2 Sorties « Accrobranche », dont 1 annulée (absence d'un éducateur réquisitionné pour une urgence),
- 1 Sortie « Montgolfière en soirée »
- 6 Sorties à « la cage ».

Pour l'ensemble de ces activités, **543** inscriptions ont été comptabilisées.

Les retours des jeunes, comme des encadrants sont très positifs. Ces temps conviviaux sont indispensables et complémentaires à l'accompagnement social et éducatif.
Toutefois, l'absence de certains jeunes, malgré leur inscription, reste un point à travailler sur les notions de responsabilisation et d'engagement.
Sur l'année 2019, les majeurs ont quant à eux la possibilité d'utiliser leur budget loisirs pour faire un séjour en autonomie selon un cadre défini en lien avec le Département.

Retour sur ce qui a marqué l'année 2019

Projet « Cinéma d'Afrique »



Pendant plusieurs mois, 15 jeunes du service se sont retrouvés avec d'autres jeunes des différents quartiers d'ANGERS, afin de préparer la programmation du Festival d'Afrique. Ils ont dans un premier temps visionné des films et sélectionné ceux qui seraient diffusés lors du festival. Lors de chaque rencontre, des débats avaient lieux. Le cinéma est utilisé comme support moteur pour créer de l'échange sur des questions rarement abordées : être migrant, la diversité culturelle, les questions d'identité, relations aux pays d'origine, valorisation de la langue maternelle.

Lors du festival, une dizaine de jeunes du service était présent à la fois pour accueillir le public et prendre la parole, mais aussi pour témoigner de tout ce travail en amont et expliquer les raisons de leur choix de films.
Ce projet fut extrêmement riche et valorisant pour les jeunes ayant participés.

La soirée festive pour marquer la fin de l'année scolaire

Le 4 juillet, nous nous sommes tous retrouvés pour fêter la fin de l'année scolaire et le début des vacances d'été. Nous tenons à organiser chaque année un moment convivial et festif où tous les jeunes du service ainsi que les salariés sont conviés et peuvent se retrouver. Ce temps convivial permet de s'évader le temps d'une soirée.
Cet évènement permet également de proposer à des jeunes de se retrouver, en amont, pour organiser la soirée. Cette proposition les amène à s'engager sur un projet, à être acteurs, à se responsabiliser et enfin à trouver une place valorisante lors de la soirée en faisant partie de l'équipe « STAFF ». Quant à la préparation, elle a consisté à établir le programme de la soirée : préparer une playlist, proposer des sketchs et répéter, écrire des slams, louer une photobox, échanger avec le bowling du colisée, où se déroulait la soirée pour tout anticiper etc…
Lors de la soirée, environ 200 jeunes ainsi qu'une cinquantaine de professionnels du service et du département étaient présents. Les retours étaient très positifs et certains attendent déjà la prochaine.

Le déménagement puis l'aménagement du 33

Au mois de mai, a eu lieu le déménagement de la majorité des collègues sur le 22 rue Béclard.
Avec ce changement, un site, entre autres, dédié aux activités scolaires et d'animation.
Les premiers mois ont donc été consacrés au tri, rangement et à la réflexion autour de l'aménagement.
Suite à cette réflexion autour de l'aménagement, nous avons mis en place des ateliers « rafraichissement des locaux ». Environ une vingtaine de jeunes se sont relayés, sur plusieurs mois, pour nous aider dans ce projet.
Le site dispose désormais d'une bibliothèque, une salle d'ateliers pour différentes activités (mosaïque, peinture, bois…), un coin salon, une cuisine, un espace de jeux de société.

Le journal

En novembre 2019, le premier volet du « P'tit journal des jeunes » a vu le jour. Ce journal permet de donner des informations sur le service mais aussi de donner la parole aux jeunes, de découvrir des talents, de témoigner d'expériences vécues que ce soit personnelles ou lors des activités partagées avec le service…
Ce p'tit journal est distribué dans chacun des logements des jeunes. Il est ouvert à tous et paraitra tous les trimestres.
Nous espérons que ce sera le premier d'une grande série.

L'atelier Scolaire

L'Atelier Scolaire de l'Association Abri de la Providence propose des services de formation à tout jeune qui souhaite un apprentissage en français d'alphabétisation ou de perfectionnement, ainsi qu'une mise à niveau dans les savoirs fondamentaux.

Rappel des objectifs

L'atelier s'est donné pour objectifs de :

- Proposer un dispositif dédié à l'apprentissage du français.
- Favoriser l'insertion sociale et professionnelle des jeunes par l'aptitude à communiquer en français.
- Acquérir des compétences scolaires et usuelles de base : lecture, écriture, calcul, rédaction, initiation à la culture française.
- Stimuler la volonté et la démarche d'apprentissage.

Organisation fonctionnelle

L'année 2019 est marquée par la fusion de l'atelier sur le même plateau technique que celui des activités d'animation et d'insertion.

Cela a permis de travailler en équipe élargie les compétences transversales que sont des savoirs de base, écriture, arithmétique, bureautique… Quelques activités fédératrices sont en cours tels que la mise en place d'une bibliothèque.

Les locaux au 33 de la rue Béclard ont permis le redéploiement des activités dans un espace plus adapté aux séances de groupe, aux séances individuelles et à l'accueil des jeunes venant pour un travail plus personnalisé dans le cadre d'un soutien à sa scolarité.

L'Atelier Scolaire est ouvert du lundi au vendredi et un samedi sur trois à destination des internes.

Au cours de cette année d'exercice, 5 bénévoles ont accompli des missions de soutien scolaire en individuels. Ces bénévoles se sont relayés sur le service, tout au long de l'année, sur des ateliers individuels ou collectifs.

Pédagogie

La pédagogie dispensée propose des situations d'apprentissage diversifiées : sous forme d'ateliers thématiques en petit groupe, sous forme d'autoformation accompagnée en petit nombre, sous forme de séances totalement individualisées avec l'éducatrice ou un formateur bénévole.

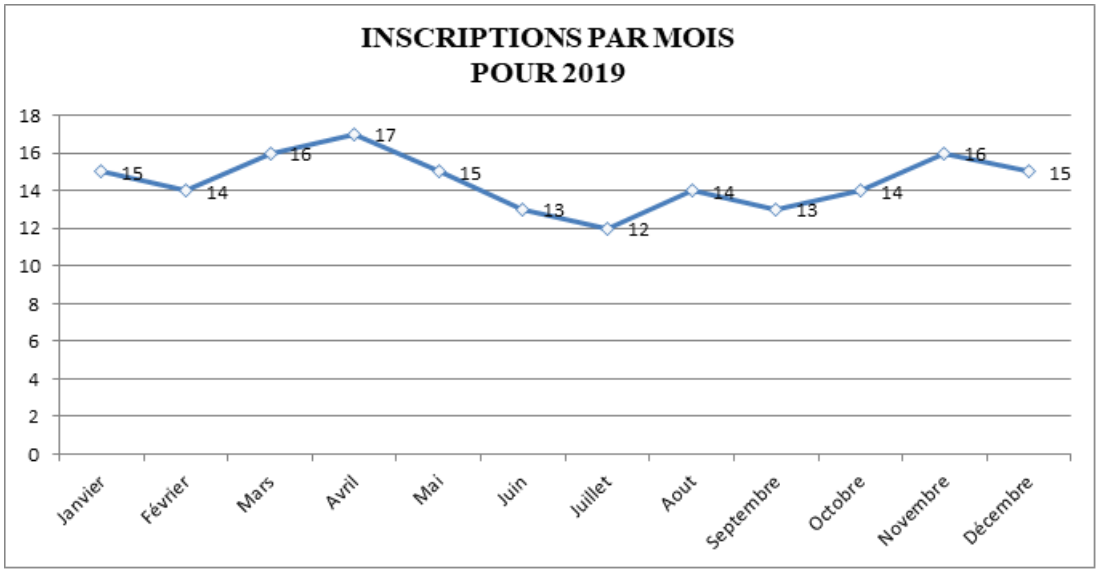
Profil des Jeunes

La situation des jeunes en réévaluation (outre leur nombre, parfois majoritaire qui s'explique du fait de leur arrivée récente) rend la prise en charge plus complexe. En effet, on note chez eux moins d'assiduité aux ateliers et un investissement fluctuant, la motivation reste là, mais leur situation administrative n'est pas sans incidence sur leur capacité de projection alors qu'ils sont les plus âgés. Il faut souvent leur téléphoner pour leur rappeler de venir.

Le groupe 1 est dédié aux jeunes peu alphabétisés ou les personnes allophones débutantes. Alphabétisation et Savoirs Fondamentaux (essentiellement en mathématiques).

Le groupe 2 s'adresse aux jeunes désireux d'améliorer leurs connaissances en français écrit et/ou en lecture et Savoirs Fondamentaux (essentiellement en mathématiques), groupe dit de perfectionnement.

L'Année en Chiffre



180 jeunes se sont inscrits à l'atelier en 2019. Le nombre des inscriptions a baissé par rapport à 2018.

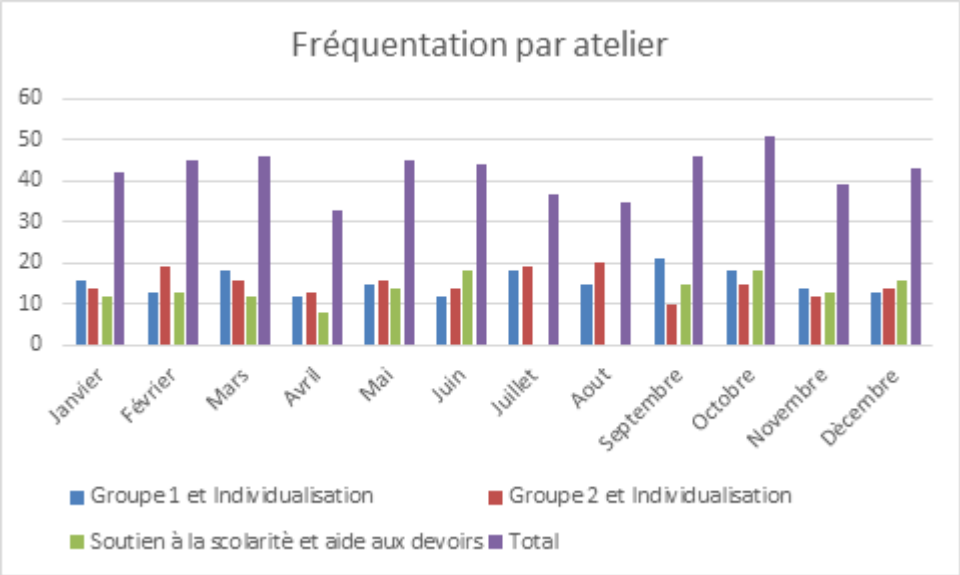
Les inscriptions mensuelles sont régulières et fluctuent en fonction des arrivées et selon les besoins des jeunes notamment sur l'atelier « Aide aux devoirs ».

La Fréquentation par Atelier en 2019

Une feuille d'émargement à signer pour chaque participation permet de comptabiliser les présences aux ateliers.

Le tableau suivant décline le nombre de jeunes ayant participé à au moins une activité de l'atelier au cours du mois concerné.

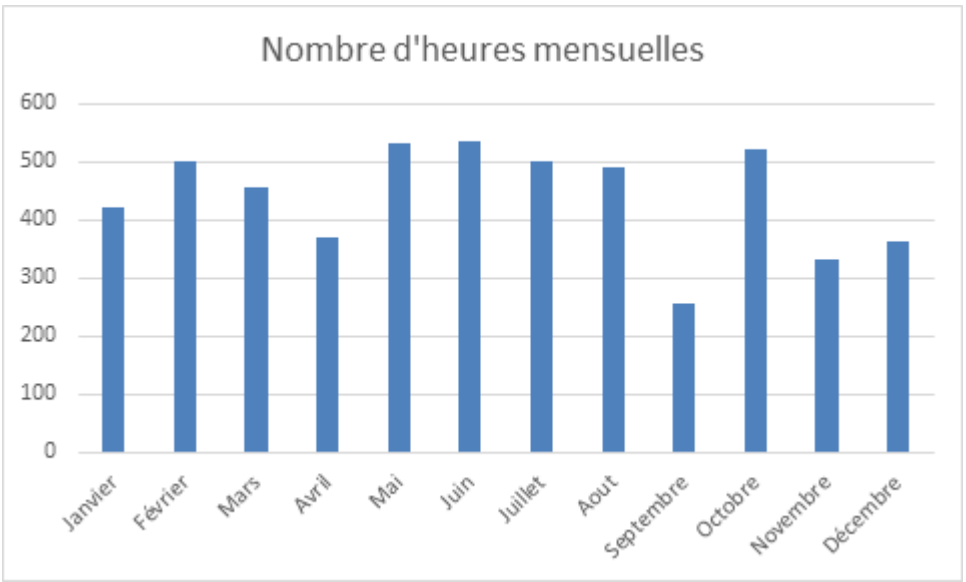
	Groupe 1 et Individualisation	Groupe 2 et Individualisation	Soutien à la scolarité et aide aux devoirs	Total
Janvier	16	14	12	42
Février	13	19	13	45
Mars	18	16	12	46
Avril	12	13	8	33
Mai	15	16	14	45
Juin	12	14	18	44
Juillet	18	19	0	37
Aout	15	20	0	35
Septembre	21	10	15	46
Octobre	18	15	18	51
Novembre	14	12	13	39
Décembre	13	14	16	43



La fréquentation de l'atelier aide aux devoirs a augmenté du fait des ateliers proposés le samedi, en soirée et de l'intervention des bénévoles.

Heures mensuelles de Formation

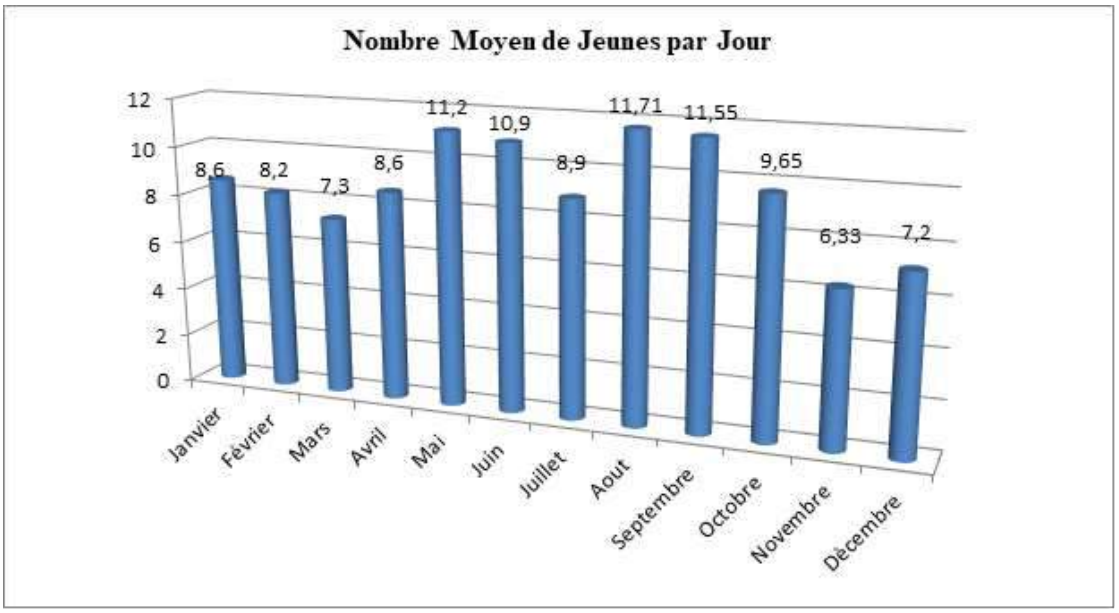
Le calcul des heures se fait par l'addition des heures effectuées par chaque jeune.



Pour l'année 2019 l'atelier scolaire a dispensé 5293 heures selon le mode de calcul des centres de formation. Le nombre d'heures d'activité de formations dispensées est à mettre en relation avec le nombre de jours d'ouverture.

Moyenne de Fréquentation Quotidienne

Cette moyenne est en deçà de la fréquentation réelle. En effet, le calcul serait à pondérer en tenant compte de l'arythmie des lundis et des vendredis ainsi que des ouvertures le samedi.



Le Conseil en Insertion Professionnelle

En novembre 2018, le Pôle MNA/JMNA a mis en place un nouveau service, avec la création d'un poste d'un poste de Conseiller en Insertion Professionnelle. Ce poste répond à un besoin prégnant des jeunes d'être aidés et suivis dans la définition de leur projet professionnel, leurs recherches de stage, d'apprentissage, trouver un emploi et pour se préparer à être autonome dans leurs démarches.

Objectifs et missions

Le Pôle Insertion Professionnelle a pour missions et objectifs :

- De soutenir les jeunes dans leurs démarches et leur orientation en lien direct avec les référents socio-éducatif (compte rendu à chaque fin de RDV transmis aux référents),
- De proposer un appui individuel dans la définition du projet et la recherche de stage, d'apprentissage ou d'emploi notamment dans la rédaction des outils de communication et le ciblage des entreprises,
- D'organiser des ateliers collectifs sur les thématiques de l'emploi,
- De se tourner vers l'extérieur en allant à la rencontre des acteurs de l'emploi et de la formation sur le territoire lors des portes ouvertes, forums, …
- D'autonomiser les jeunes majeurs dans leurs démarches dans l'optique d'une fin de prise en charge par le service.

Organisation

L'emménagement au 33 rue Béclard en début d'année 2019, a permis au Pôle Insertion d'être identifié par les jeunes inscrits sur les activités d'animation et de soutien solaire.

Les locaux ont également permis de centraliser toute l'activité du pôle notamment pour l'organisation des temps collectifs et les rendez-vous individuels avec les jeunes.

Depuis novembre 2019, il est proposé aux jeunes des permanences au sein des locaux qui se déroulent tous les mercredis après-midi entre 14h et 16h.

Pédagogie

Il est proposé aux jeunes différentes approches, adaptées à leurs demandes et besoins ; des rendez-vous individuels sur rendez-vous, des permanences sans rendez-vous pour des demandes ponctuelles, des ateliers collectifs thématiques, des sorties extérieures, et des interventions au sein des locaux de partenaires de l'emploi ou de la formation.

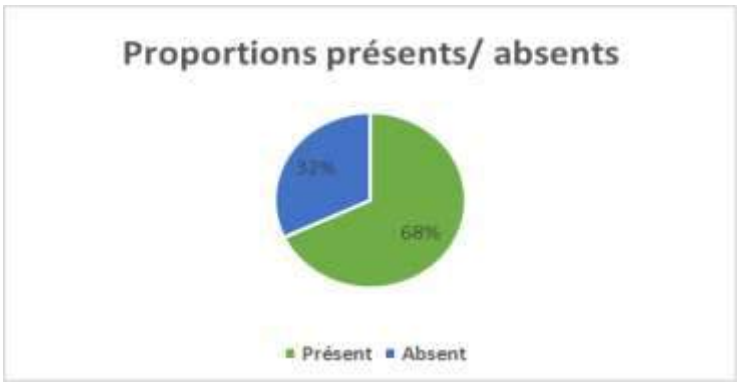
Profil des jeunes

Le profil des jeunes est relativement varié en termes d'âge, de projet, de besoin et de degré d'autonomie. En effet, pour la majorité des jeunes rencontrés, la plus grande difficulté reste la maitrise de l'outil informatique.

A ce jour, son utilisation dans les démarches d'insertion professionnelle est essentielle et représente pour beaucoup un frein dans l'envoi de mail, la rédaction de CV et lettres de motivation, la recherche d'offre sur internet, …

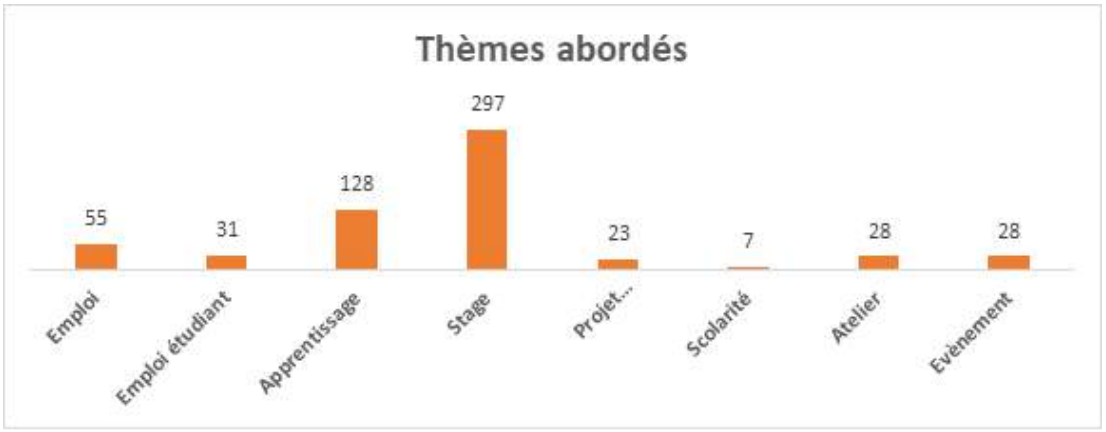
Les rendez-vous individuels

Sur l'année 2019, 150 demandes de 1er rendez-vous ont été comptabilisées avec une régularité entre le 1er et 2ème semestre (74 demandes pour le 1eret 76 pour le 2ème).
Depuis novembre 2018, 826 rendez-vous individuels ont été fixés pour 577 réalisés.



Sur l'année 2019, 1/3 des rendez-vous n'ont pas été honorés par les jeunes.
Plusieurs raisons peuvent expliquer cet absentéisme : retour en stage ou oubli du rendez-vous. Au-delà de 3 rendez-vous consécutifs manqués, le jeune est informé qu'il ne sera pas repositionné de rendez-vous dans les semaines à venir. Les délais de rendez-vous pouvant aller, en fonction des périodes, jusqu'à plus d'un mois.

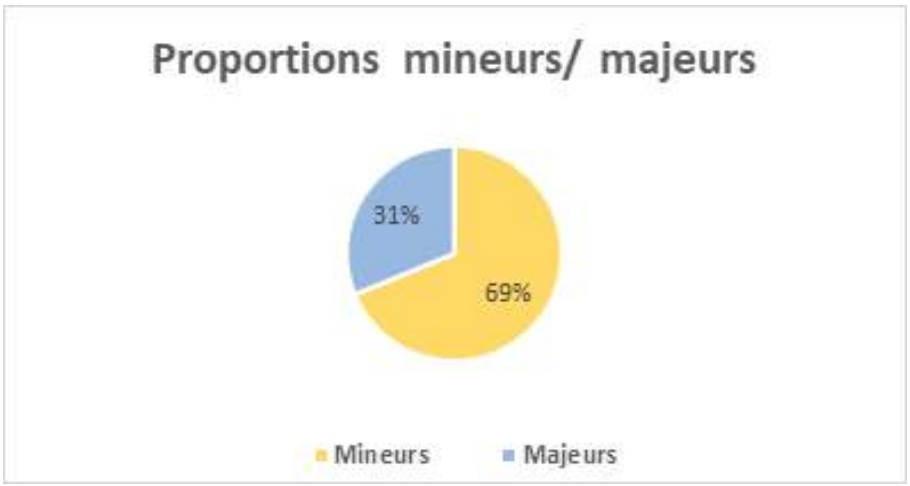
Sollicitations de rendez-vous individuels pour les thèmes suivants



Les thèmes abordés sur l'année 2019 sont variés. En priorité, les jeunes sollicitent l'aide du Pôle Insertion pour la recherche de stages et d'apprentissages.

En moyenne, un jeune est vu 3 à 4 fois en rendez-vous individuel (minimum un rendez-vous pour une aide ponctuelle et maximum 12 rendez-vous pour un suivi notamment dans les techniques de recherche d'emploi), avec une fréquence toutes les 3 semaines / 1 mois.

Les mineurs comme les majeurs se saisissent de l'accompagnement qui est proposé par le Pôle Insertion.



La part de fréquentation des mineurs a été deux fois plus importante, mais cela s'explique par leur nombre plus important sur le service.

Les ateliers collectifs

Mise en place d'ateliers collectifs depuis juin 2019 : 12 ateliers ont eu lieu.

Thèmes :

- « Se présenter aux entreprises »,
- « Méthodologie dans les recherches de stage/emploi »,
- « Décrypter une offre d'emploi »
- « Le cadre du travail en France »

Intervenants extérieurs : 4 intervenants

- CCI Cholet pour présenter et faire passer des entretiens aux jeunes pour le CAP Maçon,
- CFA INHNI pour présenter les métiers de l'hygiène et de la propreté,
- Le Chef de Service du Service Maintenance et Exploitation du Département de Maine et Loire pour présenter le métier de Maintenance des Bâtiments de Collectivités,

Permanences sans rendez-vous tous les mercredis de 14h à 16h

Ce sont en moyenne entre 4 et 7 jeunes qui sollicitent la permanence chaque semaine pour une aide ponctuelle (réajustement du CV, impression d'un document, envoi d'une candidature par mail), une question, une demande de rendez-vous, …

Les sorties extérieures

Nous avons participé à 26 évènements extérieurs sur l'année 2019 : PASS Métiers (1 par mois : présentation des métiers et présence d'entreprises) organisés par l'ALDEV, MADE IN ANGERS (visite d'entreprises : DHL notamment), Forum, Portes ouvertes d'établissements scolaires, …

Ces participations permettent aux jeunes de se tourner vers l'extérieur en aller à la rencontre des acteurs de l'emploi et de la formation en se confrontant aux exigences, aux attentes des entreprises…. Elles facilitent également la prise de contact avec les entreprises pour la remise en main propre de candidatures par exemple.

Ces évènements ont aussi permis à l'association de se faire connaitre et de sensibiliser les différents organismes au public que nous accueillons : ALDEV, CNPH, Mission Locale Angevine, INHNI, CFA, …

Rencontre des partenaires au cours de l'année 2019

Centres de formation : Le CNPH, l'INHNI, Retravailler dans l'Ouest, l'URMA, la CCI de Cholet, CFA de Montreuil Bellay.

Entreprises ou autres organismes :

Service Maintenance et Exploitation du Département de Maine et Loire – FACE CLUB EMPLOI - SAUMUR HABITAT –la Mission Locale Angevine.

Perspectives 2020

Pour l'année 2020, le service souhaite continuer à faire évoluer ses outils et modalités d'interventions.

Afin de favoriser l'autonomie des jeunes, certains ateliers dédiés à l'insertion sociale et professionnelle vont être élargis au public mineur (découverte des administrations, logement). De même, un outil budgétaire commun à l'ensemble des RSE va être travaillé et mis en place sur le premier trimestre 2020.

Dans la continuité du dernier trimestre 2019, le service continuera de s'approprier et de développer le logiciel AGILES comme base de données commune à l'ensemble des services de l'association.

De plus, suite à l'augmentation du nombre de jeunes hébergés et scolarisés sur la ville de Saumur, la volonté du service et de l'association est de continuer sur l'année 2020 à développer les partenariats avec les acteurs locaux : Maisons de quartier, Mission locale, bailleurs sociaux, entreprises….

L'objectif est de favoriser l'intégration des jeunes sur le territoire saumurois par une connaissance mutuelle.

Le Pôle Migrants

Dès 2001, l'Association, dont une des valeurs fondatrices est l'accueil inconditionnel, proposera de nouvelles formes de prise en charge pour une nouvelle population sur le territoire, celle sollicitant le droit d'Asile. Compte tenu de la spécificité et des besoins, l'Association en partenariat avec l'Etat, la Ville et le Conseil Général, créera dès 2002, la première Plateforme d'Accueil des Demandeurs d'Asiles du territoire dans de nouveaux locaux (acquisition des locaux de la rue Béclard en 2006).

Acteur de la première heure aux côtés des pouvoirs publics, l'Association gèrera en fonction de la demande de nombreux dispositifs (PADA du 72, domiciliation, Pôle Régul, Pôle réfugiés, familles réinstallées, CAO.) dont un Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile depuis 2006 et un CADA depuis le 1er novembre 2015.
Initialement le CADA avait une capacité d'accueil de 90 places.
Suite à une extension de capacité en juin 2017, la capacité d'accueil a atteint 135 places.

Les dispositifs d'accueil des demandeurs d'asile

Le CADA

Le public accueilli

Le CADA héberge et accompagne des ménages (personnes seules ou famille) pendant la durée d'instruction de leur demande d'asile.

En 2019

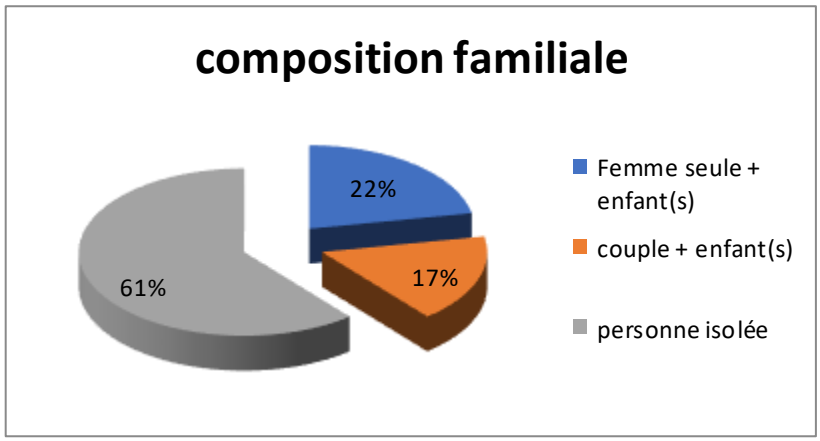
- 218 personnes ont été accueillies dont 32% de personnes isolées. Ce qui représente 114 ménages accueillis dont 70 ménages composés de personnes isolées (61 % des ménages) et 41 ménages en famille.

- 84 nouvelles personnes (39 ménages) ont intégré le dispositif dont 20 personnes isolées (soit 51 % des ménages entrés) et 19 familles.

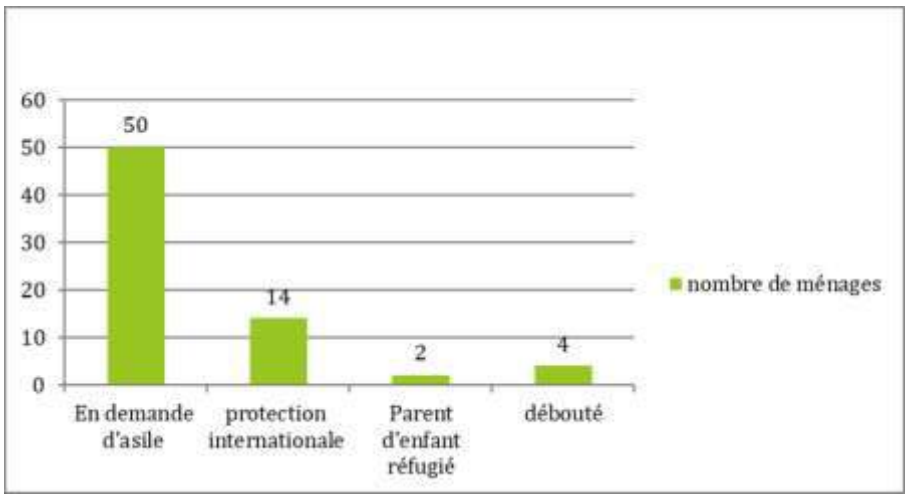
- Le nombre de nuitées réalisées est de 48153 nuitées pour le CADA portant le taux d'occupation à 97.7%.

Au 31/12/2019, 134 personnes étaient présentes (70 ménages) :

- dont 46 personnes isolées soit 34% des personnes accueillies
- dont 24 familles soit 88 personnes soit 66 % des personnes accueillies



Situation administrative des ménages accueillis au 31/12/2019



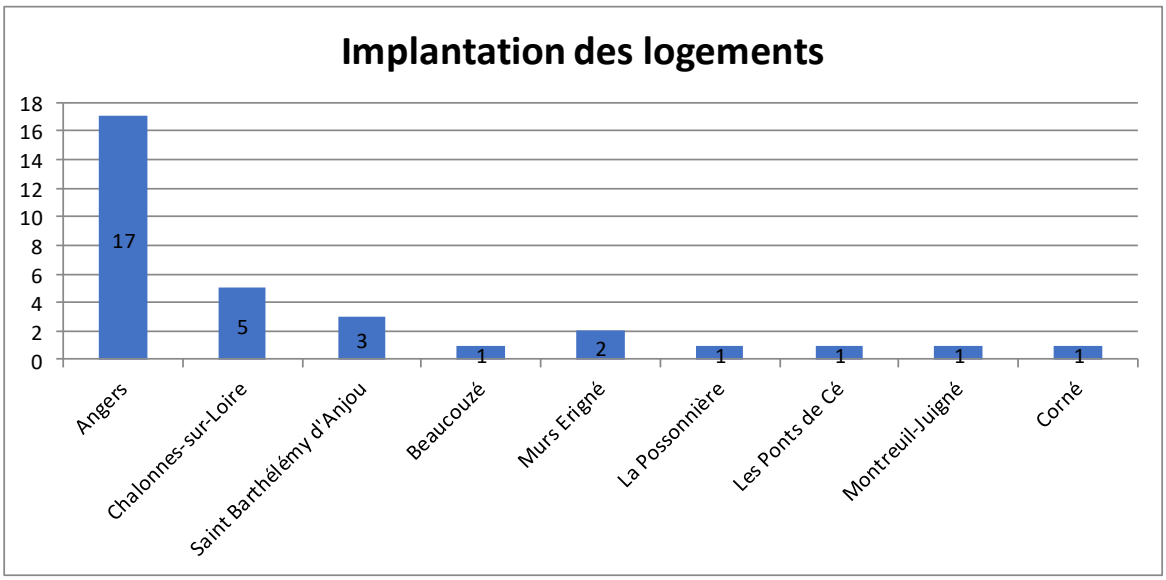
Sur les 134 personnes accueillies au 31/12/2019, 26 personnes (11 ménages) étaient en présence indue sur le dispositif, soit :

- 4 ménages sont déboutés de la demande d'asile (représentant 18 personnes)
- 7 ménages bénéficiaires de la Protection internationale depuis plus de 6 mois (représentant 8 personnes)

Le parc locatif du CADA

L'association propose des hébergements en logements diffus. Des cohabitations sont effectuées tout en respectant un cadre de vie fonctionnel et adapté aux besoins des familles et/ou personnes seules. L'accueil des isolés se fait exclusivement en cohabitation, chaque personne bénéficie d'un espace privatif (chambre individuelle fermée à clé).

A ce jour, le parc se compose de la manière suivante **32 logements dont 5 dans le parc privé ou des logements communaux soit 15% du parc.**



L'offre de logement est majoritairement située dans l'agglomération angevine et en milieu rural, ce qui favorise un meilleur équilibre socio-territorial permettant ainsi de :

- ✓ ***Faciliter l'intégration des personnes accueillies.***
- ✓ ***Répondre aux orientations du plan local d'urbanisme d'Angers Loire Métropole***

Dans les communes, s'est développée une solidarité autour de l'accueil des personnes migrantes et particulièrement dans le secteur rural. Le travail avec les bénévoles et les élus des communes est aujourd'hui essentiel et permet un pont pour les personnes accueillies vers la société civile. Ainsi l'Association travaille en partenariat avec plusieurs collectifs dont le collectif COAM implanté à Beaucouzé, le collectif LARS à Corné et l'Association « Pour Toit » à Chalonnes-sur-Loire.

Cette volonté de travail en partenariat se concrétise, notamment sur le territoire de Chalonnes-sur-Loire, par la mise en place de conventions :

- ➢ ***Avec la mairie pour la mise à disposition d'un bureau de permanence au sein du CCAS, permettant aux travailleurs sociaux du CADA d'êtres au plus proche des personnes accueillies.***
- ➢ ***Avec l'Association « Pour Toit », pour formaliser les champs de compétences de chacun.***

L'accompagnement socio-éducatif

❖ *L'accompagnement au sein de l'hébergement*

Suite à une orientation de l'OFII via le Dispositif National d'Accueil (DNA), les référents sociaux prennent contact avec la structure où est accueillie le ménage afin d'organiser son arrivée. En cas d'admission venant du national, les ménages sont accueillis en gare d'Angers, de Chalonnes-sur-Loire et de La Possonnière.

En 2019, 84 personnes sont entrées sur le dispositif représentant 39 ménages. L'accueil des personnes est effectué par les intervenants sociaux et la responsable du service.

Ainsi, l'intervenant social prépare l'hébergement, en amont de l'arrivée des personnes afin d'adapter le mobilier à la configuration familiale et de mettre à disposition le matériel nécessaire (kit vaisselle, ménage, hygiène, linge de maison…). Les appartements sont équipés de façon à ce que chaque famille ou personne isolée soit autonome dans la vie quotidienne au sein du logement.

Le responsable de service coordonne l'arrivée des personnes en lien avec l'OFII et la structure les hébergeant. A l'arrivée l'intervenant remet un livret d'accueil, fait un point sur la situation administrative, sociale et remet une attestation de domiciliation aux personnes accueillies. Ces dernières sont accompagnées au logement et bénéficient d'une information sur les services de proximité (gardien d'immeuble, commerce, association, CHU, école…).

Dans les jours qui suivent l'arrivée, les personnes sont reçues par le responsable de service pour la signature du contrat de séjour.

Ce temps permet d'expliquer le cadre de l'hébergement et de contractualiser les engagements de chacun. En cas de besoin, le professionnel demande la présence d'un interprète afin de s'assurer que l'information ait bien été comprise par le résident.

❖ *L'accompagnement juridique*

L'année 2019 a été marquée par **le recrutement d'une intervenante sociale et juridique à compter du 01/03/2019**.

Dans les semaines qui suivent leur arrivée les personnes sont orientées vers l'intervenant sociale et juridique de la structure et un accompagnement juridique est organisé tout au long de la prise en charge des personnes pour :

- ✓ ***Informer les résidents des droits liés à la demande d'asile en individuel et en collectif (mise en place d'ateliers)***
- ✓ ***Accompagner les résidents dans le dépôt de leur demande d'asile (entretien individuel permettant une aide à la rédaction du récit et du dossier OFPRA ou le cas échéant une aide pour rédiger un complément de récit, préparation à l'entretien OFPRA…***
- ✓ ***Soutenir les personnes dans la formulation de leur recours auprès de la CNDA (dossier d'aide juridictionnelle, préparation du recours et de l'entretien en lien avec l'avocat …)***
- ✓ ***Informer les personnes en procédure Dublin des droits et des obligations en lien avec cette procédure***
- ✓ ***Aider à la constitution de demande de régularisation à d'autres titres que l'asile…***

Au sein du CADA, le bilan de l'activité de la professionnelle est résumé dans le tableau ci-dessous :

Nombre de personnes accompagnées	103
Nb d'accompagnement dans le cadre de la constitution du dossier OFPRA	5
Nb d'accompagnement dans le cadre de la préparation OFPRA	46
Nb d'accompagnement dans le cadre de la procédure CNDA	57
Nb de demande de titre de séjour	10
dont titre pour raison de santé	7
dont titre en qualité de " parent d'enfant réfugié"	1
dont titre pour VP-VF	2
Nb d'accompagnement dans le cadre d'un rapprochement familial	5
Nb d'accompagnement dans d'autres démarches	8
TOTAL accompagnement	141

Il est a noté que l'Intervenante Sociale et Juridique a rencontré 103 résidents du CADA de mars à décembre 2019 et, parfois, pour plusieurs démarches juridiques différentes représentant un total de 141 dossiers différents.

L'Association participe régulièrement à des commissions de travail avec ces différents acteurs notamment à la commission réfugiés / migrants de la FNARS qui réunit l'ensemble des adhérents FNARS de la région des Pays de la Loire sur la thématique de la prise en charge des migrants.

L'accompagnement administratif et social

1) *L'ouverture des droits*

L'équipe accompagne les personnes accueillies dans l'ouverture de leurs droits notamment à l'Allocation Demandeur d'Asile en lien avec l'OFII, la sécurité sociale, et autres droits en fonction des situations individuelles.

2) *L'aide à la scolarisation*

Les travailleurs sociaux accompagnent les parents dans les démarches liées à la scolarisation de leurs enfants et favorisent leur implication dans le suivi de la scolarité.

Pour mener à bien cette mission nous proposons **un atelier collectif sur l'organisation du système scolaire** et l'enjeu de la scolarisation des enfants. **Cet atelier est co-animé avec un intervenant du Programme de Réussite Educative.**

Les travailleurs sociaux accompagnent également les familles sur les questions liées :

- à l'assurance scolaire et la cantine pour les enfants scolarisés
- à la vaccination en lien avec le médecin traitant, le centre de vaccination ou la PMI
- aux demandes d'aides financières notamment pour les collégiens et lycéens en lien avec l'assistant de service social de l'établissement.

Outre la scolarisation des enfants, nous travaillons avec les familles dont l'un des enfants a moins de 3 ans, a une possibilité d'accueil en halte-garderie. Cette solution de garde permet notamment aux familles de se rendre au cours de français et d'être disponibles pour leurs démarches.
L'accompagnement global et de proximité, nous permet de soutenir les parents dans l'appropriation des fonctions parentales en situation d'exil.

3) *L'accès au soin*

La complexité des démarches administratives, l'accès aux professionnels de santé, la non connaissance du système de santé rajoutée à la barrière de la langue peuvent retarder certaines prises en charge médicales. Dans ce cadre, un accompagnement soutenu est mis en place pour permettre à chacun d'accéder aux soins dans les meilleures conditions.

Pour l'orientation vers les professionnels de santé, nous nous appuyons sur le réseau de proximité construit au fils du temps par les différents services d'hébergement de l'Abri de la Providence (médecin traitant, infirmier, etc.…). **Chaque ménage est systématiquement orienté vers un médecin traitant dans les mois qui suivent leur arrivée**.

Néanmoins, nous constatons que le public migrant connaît des difficultés pour accéder à ces dispositifs de droit commun (barrière de la langue, méconnaissance de ce type de soin).

A partir de ce constat, l'Abri de la providence a signé une convention avec le **Dispositif d'Appui en Santé Mentale (DIASM)**. Une équipe mobile spécialisée dans le domaine de la santé mentale (médecin psychiatre, psychologue et infirmiers) et de la précarité est mise à disposition de plusieurs services notamment du Pôle Migrants. Ces professionnels interviennent directement auprès des résidents, sur demande des travailleurs sociaux, afin d'évaluer toute personne en souffrance psychique et le cas échéant de l'orienter et de faciliter son accès au soin. Le DIASM a également pour mission de soutenir l'équipe éducative dans la mise en place d'un accompagnement social adapté aux personnes souffrant de troubles psychiatriques.

Afin de maintenir une veille concernant cette problématique, l'Abri de la Providence participe au groupe de travail « Exil et Santé » qui réunit différents professionnels des champs sociaux et sanitaires qui se retrouvent traversés dans leur pratique par l'accueil des personnes en situation de migration. Une présentation des missions de l'IRSA a été effectuée auprès de l'équipe de professionnels afin de faciliter les orientations vers ce dispositif.

Différents ateliers ont été mis en place au cours de l'année 2019 sur le thème de la santé :

- ***Une intervention de l'IRSA auprès des résidents***
- ***Une intervention du CLAT auprès des résidents***
- ***4 ateliers vie sexuelle et affective co-animé avec le SIS***
- ***2 ateliers santé animés par 2 intervenantes sociales (ont été abordés les thèmes suivants : droits à la CSS, déclaration médecin traitant, information sur les missions des CMP…)***

4) ***Faciliter l'appropriation de la langue française et le lien social***

L'apprentissage de la langue française est un facteur primordial pour :

- ✓ ***Comprendre la société où l'on vit (place du travail, des enfants, de la femme, de la religion, …)***
- ✓ ***Permettre l'autonomie des personnes dans les démarches liées à la vie quotidienne***
- ✓ ***Être intégré socialement***

En 2019, l'intervention de bénévoles (dont une majorité d'enseignant) au sein du Pôle Migrants pour dispenser des cours de français a été maintenue. L'idée étant d'élargir l'offre déjà existante en complémentarité des cours proposés sur le territoire.

Nous proposons 4 après-midis de cours par semaine en fonction du niveau de français permettant aux personnes de s'inscrire à 2 cours par semaine. 2 bénévoles ont pu bénéficier d'une formation des bénévoles qui dispensent des cours de français par l'université d'Angers. L'objectif de cette formation était de concevoir des méthodes adaptées au FLE et des outils d'apprentissages.

Nous avons également un réseau d'association sur différents territoires afin de faciliter l'intégration sur la commune et dispenser des cours de français aux résidents :

- ➢ ***Association Pour Toit sur le territoire de Chalonnes sur Loire et la Possonnière***
- ➢ ***Association LARS sur le territoire de Corné***
- ➢ ***Association COAM sur la commune de Beaucouzé***

De plus, sur les communes en dehors d'Angers, un lien est systématiquement effectué avec **les CCAS** notamment **pour les communes de** :

- ➢ ***Montreuil Juigné***
- ➢ ***Beaucouzé***
- ➢ ***Saint Barthélémy d'Anjou***
- ➢ ***Murs Erigné***
- ➢ ***Loire Authion***
- ➢ ***Chalonnes sur Loire***
- ➢ ***La Possonnière***
- ➢ ***Les Ponts de Cé***

Ce travail de partenariat permet aux élus d'être informé des nouveaux arrivants, mais aussi de nous informer des différentes festivités ou activités culturelles du territoire et ainsi pouvoir les proposer aux personnes accueillies.

Le Pôle Migrants a également organisé des activités de lien social et des activités culturelles. Ces activités sont proposées à l'ensemble des résidents sur inscription.
Pour l'année 2019 :

Les activités culturelles et de lien social proposées par le Pôle Migrants	**nb de personnes ayant participées à la sortie**
Pique-Nique au parc du Hutreau	19
Pique-nique Parc au parc de La Garenne	17
Pique-nique à la Ménitré	24
Pique-Nique avec l'Association SAMVA	15
Fête de l'été (repas partagé et organisation d'activités ludiques)	90
Fête de Noël (gouter partagé / spectacle d'animation pour les enfants / pièces de théâtre des résidents animées par les bénévoles des cours de français)	60
visite du château d'Angers	15
sortie bibliothèque la roseraie	0
Pique-Nique Chalonnes sur Loire	12

Chaque été, le Pôle Migrants transmet un flyer à l'ensemble des résidents sur les différentes activités culturelles et les espaces de loisir. L'idée étant de recenser les activités gratuites ou accessibles financièrement aux personnes accueillies.

L'accompagnement à la sortie du centre

Le départ du centre fait partie de la prise en charge globale proposée. **Les modalités de sorties sont dans ce sens abordées tout au long de l'accompagnement en fonction de l'évolution des statuts des demandeurs d'asile.**

Des ateliers « sortie du dispositif » ont été mis en place au cours de l'année 2019 au sein du Pôle Migrants avec 50 participants au total. Cet atelier est proposé à l'ensemble des résidents à la suite de la réponse OFPRA. L'objectif étant de rappelé le cadre de la prise en charge et permettre aux personnes d'anticiper la sortie. Il est animé par deux professionnels du Pôle et organisé en deux temps :

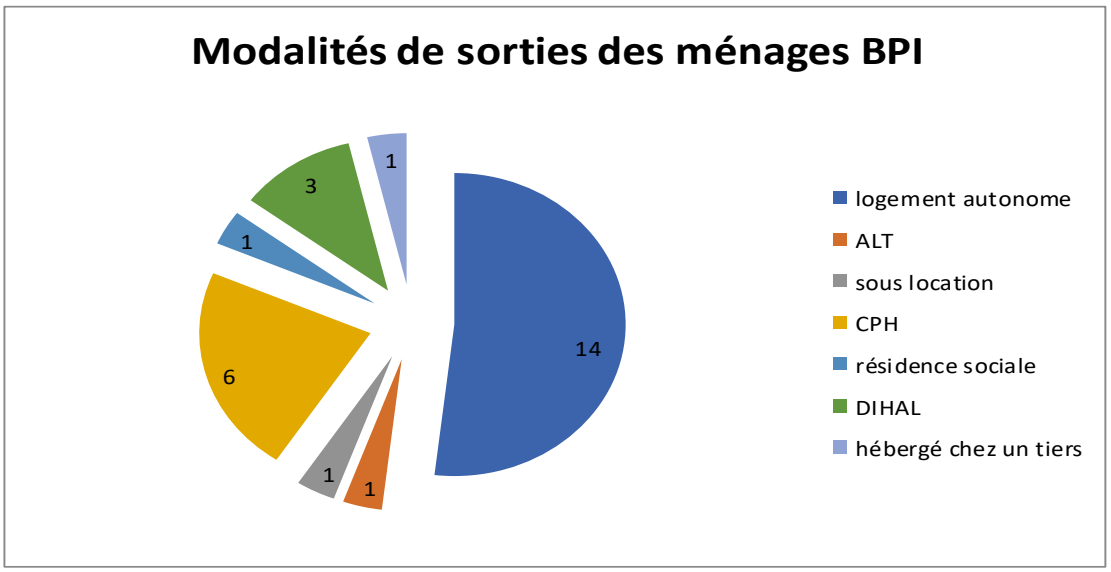
- ***Un temps où est évoqué les solutions de sorties dans le cadre de l'obtention d'une protection internationale***
- ***Un temps où est évoqué le cas où la protection est rejetée par la CNDA et l'Aide au Retour Volontaire***

A cela s'ajoutent l'**atelier « accès au logement »** avec 15 participants au cours de l'année 2019. Cet atelier est destiné aux bénéficiaires d'une protection internationale. Il a été travaillé avec l'intervenante sociale de PODELIHA pour permettre aux personnes accueillies d'appréhender les droits et devoirs d'un locataire et l'ensemble des démarches et aides liées à l'accès au logement.

En 2019, 84 personnes sont sorties du dispositif soit 44 ménages.

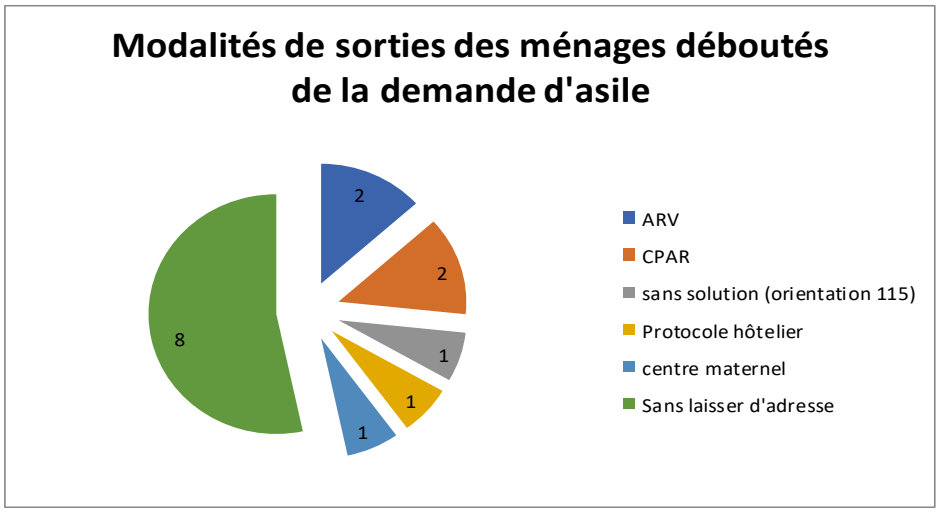
❖ *Les sorties des bénéficiaires d'une protection internationale*

	Nombre de personnes	Nombre de ménages
Protection subsidiaire	**20**	**13**
Statut de réfugiés	**28**	**14**
Total	**48**	**27**



❖ ***Les sorties des personnes déboutées de la demande d'asile***

31 personnes déboutées de la demande d'asile sont sorties du dispositif en 2019, soit 15 ménages.



2 ménages sont également sortis en cours de procédure de demande d'asile (5 personnes) dans le cadre d'un transfert.

Le fonctionnement du service

L'organisation du service

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 14h à 17h excepté le mardi et le vendredi matin, temps réservé aux réunions d'équipe et aux rencontres partenariales.

En effet, des réunions d'équipes sont organisées au minimum une fois tous les 15 jours afin de faire le point en équipe sur les situations individuelles des personnes accueillies, sur l'organisation du service et de travailler des projets collectifs.

L'équipe éducative

Afin de répondre aux missions du CADA, l'Association a mobilisé une équipe de professionnels à hauteur **de 8.92 ETP** (soit un ratio de 1 ETP pour 15.13 personnes accueillies) répartie de la manière suivante :

	ETP
Encadrement	**1,29**
dont direction	0,19
dont CDS	0,7
dont cadre logistique	0,2
dont cadre administratif et financier	0,2
Administration - gestion	**1,29**
dont Agent d'accueil	0,75
Services généraux	**0,64**
dont Agent technique	0,5
dont agent de service	0,14
Intervenants sociaux	**5,7**
dont intervenant sociaux	4.8
dont intervenante sociale et juridique (mutualisé sur le CADA et l'HUDA)	0.90

Plusieurs formations ont été dispensées aux professionnels du CADA et de l'HUDA au cours de l'année 2019 :

Intitulé de la Formation	**nb de professionnels ayant participé à la formation**	**nombre de jours**
Approche de la diversité	1	2 jours
Colloque "Liberté, égalité, sexualités"	2	1 jour
SI-SIAO 49	1	1/2 Journée
Prévention suicide-DIASM	toute l'équipe	1/2 Journée
Intervention à l'approche systémique (premier cycle)	1	2 X 3 jours

L'HUDA

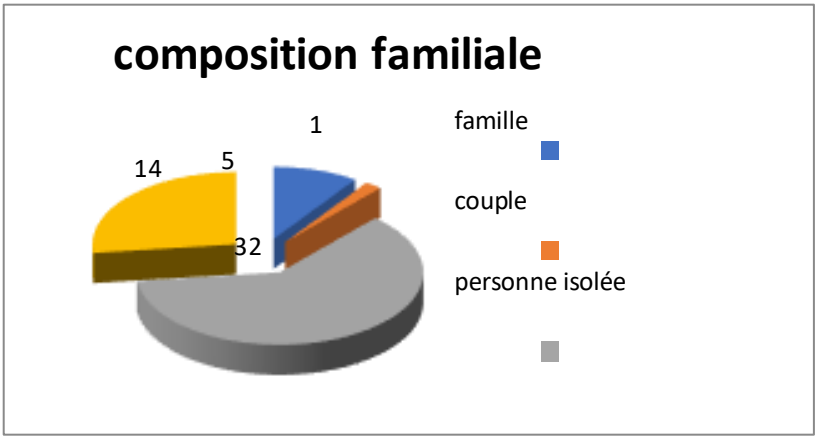
Suite à l'extension de capacité de 2018, L'HUDA dispose de 62 places.

Le public accueilli

L'HUDA héberge et accompagne des ménages (personnes seules ou famille) pendant la durée d'instruction de leur demande d'asile. Cet accueil concerne les personnes en procédure normale, accélérée mais également en procédure DUBLIN.

En 2019 :

- *92 personnes ont été accueillies dont 37% de personnes isolées (personnes seules + couple). Ce qui représente 52 ménages accueillis dont 33 ménages composés de personnes isolées (63% des ménages) dont un couple et 19 ménages en famille (58 personnes).*
- *27 nouvelles personnes ont intégré le dispositif dont 13 personnes isolées.*
- *Le taux d'occupation est à 103 % pour un taux cible de 97%.*



Au 31/12/2019, 57 personnes soit 34 ménages étaient présentes (plusieurs sorties en fin d'année avec des place en attente d'orientation de l'OFII) :

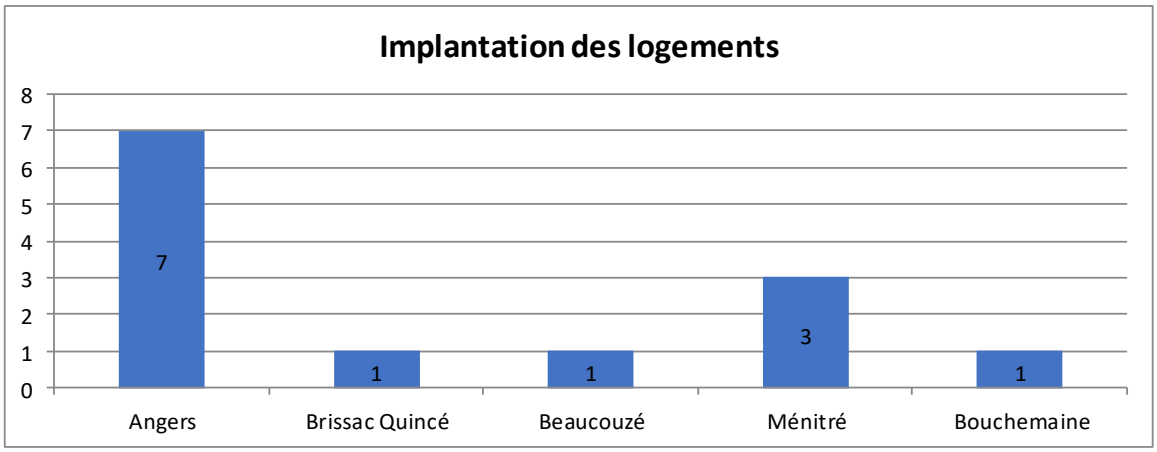
- dont 22 personnes isolées (65 % des ménages)
- dont 12 ménages en famille soit 35 personnes (35 % des ménages)

Sur les 57 personnes accueillies au 31/12/2019, 2 personnes déboutées étaient en présence indues, soit 3% des personnes présentes.

Le parc locatif de l'HUDA

L'Association propose des hébergements en logements diffus. Des cohabitations sont effectuées tout en respectant un cadre de vie fonctionnel et adapté aux besoins des familles et/ou personnes seules. L'accueil des isolés se fait exclusivement en cohabitation, chaque personne bénéficie d'un espace privatif (chambre individuelle fermée à clé).

A ce jour, le parc se compose de la manière suivante **13 logements dont 7 dans le parc privé ou communal soit 54 % du parc.**



L'offre de logement est majoritairement située dans l'agglomération angevine et en milieu rural, ce qui favorise un meilleur équilibre socio-territorial permettant ainsi de :

- ✓ ***Faciliter l'intégration des personnes accueillies.***
- ✓ ***Répondre aux orientations du plan local d'urbanisme d'Angers Loire Métropole***

Dans les communes, s'est développée une solidarité autour de l'accueil des personnes migrantes et particulièrement dans le secteur rural. Le travail avec les bénévoles et les élus des communes est aujourd'hui essentiel et permet un pont pour les personnes accueillies vers la société civile. Ainsi l'Association travaille en partenariat avec plusieurs collectifs dont le collectif COAM implanté à Beaucouzé.

L'accompagnement socio-éducatif

❖ *L'accompagnement au sein de l'hébergement*

Suite à une orientation de l'OFII via le Dispositif National d'Accueil (DNA), les référents sociaux prennent contact avec la structure où est accueillie le ménage afin d'organiser son arrivée. En cas d'admission venant du national, les ménages sont accueillis en gare d'Angers, de Chalonnes-sur-Loire et de La Possonnière.

En 2019, 14 personnes sont entrées sur le dispositif. L'accueil des personnes est effectué par les intervenants sociaux et la responsable du service.

Ainsi, l'intervenant social prépare l'hébergement, en amont de l'arrivée des personnes afin d'adapter le mobilier à la configuration familiale et de mettre à disposition le matériel nécessaire (kit vaisselle, ménage, hygiène, linge de maison…). Les appartements sont équipés de façon à ce que chaque famille ou personne isolée soit autonome dans la vie quotidienne au sein du logement.

Le responsable de service coordonne l'arrivée des personnes en lien avec l'OFII et la structure les hébergeant. A l'arrivée l'intervenant remet un livret d'accueil, fait un point sur la situation administrative, sociale et remet une attestation de domiciliation aux personnes accueillies. Ces dernières sont accompagnées au logement et bénéficient d'une information sur les services de proximité (gardien d'immeuble, commerce, association, CHU, école…).

Dans les jours qui suivent l'arrivée, les personnes sont reçues par le responsable de service pour la signature du contrat de séjour.

Ce temps permet d'expliquer le cadre de l'hébergement et de contractualiser les engagements de chacun. En cas de besoin, le professionnel demande la présence d'un interprète afin de s'assurer que l'information ait bien été comprise par le résident.

❖ ***L'accompagnement juridique***

L'année 2019 a été marquée par **le recrutement d'une intervenante sociale et juridique à compter du 01/03/2019** (poste mutualisé sur le CADA et l'HUDA).

Dans les semaines qui suivent leur arrivée les personnes sont orientées vers l'intervenant sociale et juridique de la structure et un accompagnement juridique est organisé tout au long de la prise en charge des personnes pour :

- ✓ Informer les résidents des droits liés à la demande d'asile en individuel et en collectif (mise en place d'ateliers)
- ✓ Accompagner les résidents dans le dépôt de leur demande d'asile (entretien individuel permettant une aide à la rédaction du récit et du dossier OFPRA ou le cas échéant une aide pour rédiger un complément de récit, préparation à l'entretien OFPRA…
- ✓ Soutenir les personnes dans la formulation de leur recours auprès de la CNDA (dossier d'aide juridictionnelle, préparation du recours et de l'entretien en lien avec l'avocat …)
- ✓ Informer les personnes en procédure Dublin des droits et des obligations en lien avec cette procédure
- ✓ Aider à la constitution de demande de régularisation à d'autres titres que l'asile**.**

Au sein de l'HUDA, le bilan de l'activité de la professionnelle est résumé dans le tableau ci-dessous :

	HUDA
Nb de dossier traités	29
Nb d'accompagnement dans le cadre de la constitution du dossier OFPRA	5
Nb d'accompagnement dans le cadre de la préparation OFPRA	14
Nb d'accompagnement dans le cadre de la procédure CNDA	20
Nb de demande de titre de séjour	3
dont titre pour raison de santé	1
dont titre en qualité de " parent d'enfant réfugié"	2
dont titre pour VP-VF	
Nb d'accompagnement dans le cadre de la procédure DUBLIN	3
Nb d'accompagnement dans le cadre d'un rapprochement familial	4
Nb d'accompagnement dans d'autres démarches	2
TOTAL accompagnement	54

Il est a noté que l'intervenante sociale et juridique à rencontrer 29 résidents de l'HUDA de mars à décembre 2019, et parfois pour plusieurs démarches juridiques différentes, représentant un total de 54 dossiers différents.

L'Association participe régulièrement à des commissions de travail avec ces différents acteurs notamment à la commission réfugiés / migrants de la FNARS qui réunit l'ensemble des adhérents FAS de la région des Pays de la Loire sur la thématique de la prise en charge des migrants.

L'accompagnement administratif et social

1) *L'ouverture des droits*

L'équipe accompagne les personnes accueillies dans l'ouverture de leurs droits notamment à l'Allocation Demandeur d'Asile en lien avec l'OFII, la sécurité sociale, et autres droits en fonction des situations individuelles.

2) *L'aide à la scolarisation*

Les travailleurs sociaux accompagnent les parents dans les démarches liées à la scolarisation de leurs enfants et favorisent leur implication dans le suivi de la scolarité.

Pour mener à bien cette mission nous proposons **un atelier collectif sur l'organisation du système scolaire** et l'enjeu de la scolarisation des enfants. **Cet atelier est co-animé avec un intervenant du Programme de Réussite Educative.**

Les travailleurs sociaux accompagnent également les familles sur les questions liées :

- À l'assurance scolaire et la cantine pour les enfants scolarisés
- À la vaccination en lien avec le médecin traitant, le centre de vaccination ou la PMI
- Aux demandes d'aides financières notamment pour les collégiens et lycéens en lien avec l'assistant de service social de l'établissement

Outre la scolarisation des enfants, nous travaillons avec les familles dont l'un des enfants a moins de 3 ans, a une possibilité d'accueil en halte-garderie. Cette solution de garde permet notamment aux familles de se rendre au cours de français et d'être disponibles pour leurs démarches.
L'accompagnement global et de proximité, nous permet de soutenir les parents dans l'appropriation des fonctions parentales en situation d'exil.

3) *L'accès au soin*

La complexité des démarches administratives, l'accès aux professionnels de santé, la non connaissance du système de santé rajoutée à la barrière de la langue peuvent retarder certaines prises en charge médicales. Dans ce cadre, un accompagnement soutenu est mis en place pour permettre à chacun d'accéder aux soins dans les meilleures conditions.

Pour l'orientation vers les professionnels de santé, nous nous appuyons sur le réseau de proximité construit au fils du temps par les différents services d'hébergement de l'Abri de la Providence (médecin traitant, infirmier, etc.…). **Chaque ménage est systématiquement orienté vers un médecin traitant dans les mois qui suivent leur arrivée**.

Néanmoins, nous constatons que le public migrant connaît des difficultés pour accéder à ces dispositifs de droit commun (barrière de la langue, méconnaissance de ce type de soin). A partir de ce constat, l'Abri de la providence a signé une convention avec le **Dispositif d'Appui en Santé Mentale (DIASM)**. Une équipe mobile spécialisée dans le domaine de la santé mentale (médecin psychiatre, psychologue et infirmiers) et de la précarité est mise à disposition de plusieurs services notamment du Pôle Migrants. Ces professionnels interviennent directement auprès des résidents, sur demande des travailleurs sociaux, afin d'évaluer toute personne en souffrance psychique et le cas échéant de l'orienter et de faciliter son accès au soin. Le DIASM a également pour mission de soutenir l'équipe éducative dans la mise en place d'un accompagnement social adapté aux personnes souffrant de troubles psychiatriques.

Afin de maintenir une veille concernant cette problématique, l'Abri de la Providence participe au groupe de travail « Exil et Santé » qui réunit différents professionnels des champs sociaux et sanitaires qui se retrouvent traversés dans leur pratique par l'accueil des personnes en situation de migration. Une présentation des missions de l'IRSA a été effectuée auprès de l'équipe de professionnels afin de faciliter les orientations vers ce dispositif.

Différents ateliers ont été mis en place au sein du Pôle Migrants au cours de l'année 2019 sur le thème de la santé :

- Une intervention de l'IRSA auprès des résidents
- Une intervention du CLAT auprès des résidents
- 4 ateliers vie sexuelle et affective co-animé avec le SIS
- 2 ateliers santé animés par 2 intervenantes sociales (ont été abordés les thèmes suivants : droits à la CSS, déclaration médecin traitant, information sur les missions des CMP…)

4) ***Faciliter l'appropriation de la langue française et le lien social***

L'apprentissage de la langue française est un facteur primordial pour :

- ✓ ***Comprendre la société où l'on vit (place du travail, des enfants, de la femme, de la religion, …)***
- ✓ ***Permettre l'autonomie des personnes dans les démarches liées à la vie quotidienne***
- ✓ ***Être intégré socialement***

En 2019, l'intervention de bénévoles (dont une majorité d'enseignant) au sein du Pôle Migrants pour dispenser des cours de français a été maintenue. L'idée étant d'élargir l'offre déjà existante en complémentarité des cours proposés sur le territoire.
Nous proposons 4 après-midis de cours par semaine en fonction du niveau de français permettant aux personnes de s'inscrire à 2 cours par semaine. 2 bénévoles ont pu bénéficier d'une formation des bénévoles qui dispensent des cours de français par l'université d'Angers. L'objectif de cette formation était de concevoir des méthodes adaptées au FLE et des outils d'apprentissages.

Nous avons également un réseau d'association sur différents territoires afin de faciliter l'intégration sur la commune et dispenser des cours de français aux résidents :

- ➢ ***Association SAMVA sur la commune de la Ménitré***
- ➢ ***Association COAM sur la commune de Beaucouzé***

De plus, sur les communes en dehors d'Angers, un lien est systématiquement effectué avec **les CAS**, notamment **pour les communes de** :

- ➢ ***Beaucouzé***
- ➢ ***Bouchemaine***
- ➢ ***Brissac Quincé***
- ➢ ***La Ménitré***

Ce travail de partenariat permet aux élus d'être informé des nouveaux arrivants, mais aussi de nous informer des différentes festivités ou activités culturelles du territoire, et ainsi pouvoir les proposer aux personnes accueillies.

Le Pôle Migrants a également organisé des activités de lien social et des activités culturelles. Ces activités sont proposées à l'ensemble des résidents sur inscription.

Pour l'année 2019 :

Les activités culturelles et de lien social proposées par le Pôle Migrants	**nb de personnes ayant participées à la sortie**
Pique-Nique au parc du Hutreau	19
Pique-nique Parc au parc de La Garenne	17
Pique-nique à la Ménitré	24
Pique-Nique avec l'Association SAMVA	15
Fête de l'été (repas partagé et organisation d'activités ludiques)	90
Fête de Noël (gouter partagé / spectacle d'animation pour les enfants / pièces de théâtre des résidents animées par les bénévoles des cours de français)	60
visite du château d'Angers	15
sortie bibliothèque la roseraie	0
Pique-Nique Chalonnes sur Loire	12

Chaque été, le Pôle Migrants transmet un flyer à l'ensemble des résidents sur les différentes activités culturelles et les espaces de loisirs. L'idée étant de recenser les activités gratuites ou accessibles financièrement aux personnes accueillies.

L'accompagnement à la sortie du centre

Le départ du centre fait partie de la prise en charge globale proposée**. Les modalités de sorties sont dans ce sens abordées tout au long de l'accompagnement en fonction de l'évolution des statuts des demandeurs d'asile.**

Des ateliers « Sortie du dispositif » ont été mis en place au cours de l'année 2019 au sein du Pôle Migrants avec 50 participants au total. Cet atelier est proposé à l'ensemble des résidents à la suite de la réponse OFPRA. L'objectif étant de rappelé le cadre de la prise en charge et permettre aux personnes d'anticiper la sortie. Il est animé par deux professionnels du Pôle et organisé en deux temps :

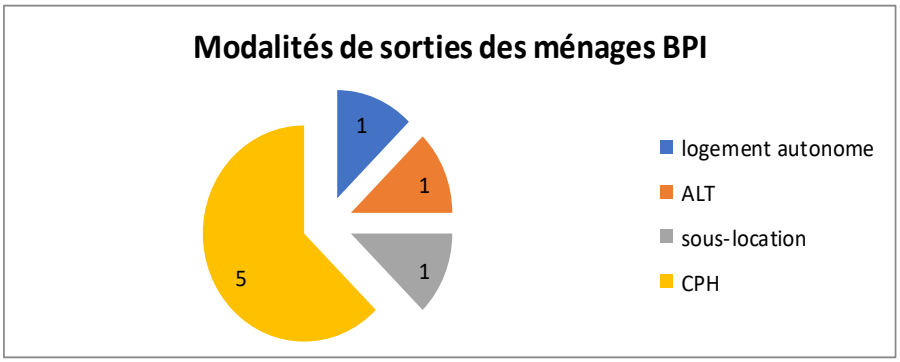
- ***Un temps où est évoqué les solutions de sorties dans le cadre de l'obtention d'une protection internationale***
- ***Un temps où est évoqué le cas où la protection est rejetée par la CNDA et l'Aide au Retour Volontaire***

A cela s'ajoute l'**atelier « accès au logement »** avec 15 participants au cours de l'année 2019. Cet atelier est destiné aux bénéficiaires d'une protection internationale. Il a été travaillé avec l'intervenante sociale de PODELIHA pour permettre aux personnes accueillies d'appréhender les droits et devoirs d'un locataire et l'ensemble des démarches et aides liées à l'accès au logement.

En 2019, 35 personnes sont sorties du dispositif soit 18 ménages.

❖ *Les sorties des bénéficiaires d'une protection internationale*

	Nombre de personnes	Nombre de ménages
Protection subsidiaire	**4**	**2**
Statut de réfugiés	**14**	**6**
Total	**18**	**8**



❖ ***Les sorties des personnes déboutées de la demande d'asile***

13 personnes déboutées de la demande d'asile sont sorties du dispositif en 2019, soit 7 ménages.

❖ ***Les sorties des personnes en demande d'asile***

4 personnes en demande d'asile sont sorties du dispositif (3 ménages) :

- 1 homme isolé exclu (violence)
- 1 femme seule avec enfant qui a fait l'objet d'un transfert de lieu d'hébergement en lien avec l'OFII suite à des violences conjugales
- 1 personne partie sans laisser d'adresse

Le fonctionnement du service

L'organisation du service

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 14h à 17h excepté le mardi et le vendredi matin, temps réservé aux réunions d'équipe et aux rencontres partenariales.

En effet, des réunions d'équipes sont organisées au minimum une fois tous les 15 jours afin de faire le point en équipe sur les situations individuelles des personnes accueillies, sur l'organisation du service et de travailler des projets collectifs.

L'équipe éducative

Afin de répondre aux missions du CADA, l'Association a mobilisé une équipe de professionnels à hauteur **de 3.388 ETP** (soit un ratio de 1 ETP pour 18.30 personnes accueillies) répartie de la manière suivante :

	ETP
Encadrement	**0,298**
dont Direction	0,045
dont CDS	0,16
dont cadre logistique	0,0425
dont cadre administratif et financier	0,05
Administration - gestion	**0,15**
Agent d'accueil	**0,3**
dont titulaire	0,25
dont remplacement	0,05
Service généraux	**0,64**
dont Agent technique	0,6
dont Service généraux	0,04
Intervenants sociaux	**2**
Total	**3,388**

Plusieurs formations ont été dispensées aux professionnels du CADA et de l'HUDA au cours de l'année 2019 :

Intitulé de la Formation	nb de professionnels ayant participé à la formation	nombre de jours
Approche de la diversité	1	2 jours
Colloque "Liberté, égalité, sexualités"	2	1 jour
SI-SIAO 49	1	1/2 Journée
Prévention suicide-DIASM	toute l'équipe	1/2 Journée
Intervention à l'approche systémique (premier cycle)	1	2 X 3 jours

Conclusion

L'année 2019 a été marquée par la consolidation de l'équipe de professionnelle avec l'intégration d'une intervenante sociale et juridique.

Perspectives 2020

- ✓ L'informatisation du dossier usager
- ✓ L'actualisation du projet de service
- ✓ L'actualisation des procédures d'accompagnement
- ✓ La réorganisation des références éducatives par territoire pour renforcer les partenariats (1 référent par territoire) et ainsi faciliter l'intégration des personnes accueillies.
- ✓ Le recrutement en 2020 d'une Conseillère en Insertion Professionnelle intervenant sur le CPH va permettre de développer les partenariats du Pôle Migrant et soutenir les intervenants sociaux dans l'accompagnement des bénéficiaires d'une protection.

Le Service Réfugiés

Les missions du service

Le long parcours de la demande d'asile permet à la personne d'être « légalement » en France sans pour autant pouvoir s'y projeter. L'obtention du statut ouvre la possibilité au bénéficiaire de pouvoir envisager sa future vie sur le territoire avec tout ce que cela comporte en termes de démarches administratives, intégration à l'environnement de vie et compréhension des normes et coutumes françaises.

Néanmoins, tous les statutaires d'une protection internationale ne sont pas égaux. Leur capacité à comprendre notre système et à s'intégrer dépend d'un grand nombre de facteurs et de compétences que les personnes auront acquises avant leur demande d'asile dans leur pays d'origine et au cours de celle-ci. Certaines personnes éprouvant plus de difficultés auront besoin d'un temps d'accompagnement entre l'obtention de la protection et la vie en autonomie en France. **La mission du « service réfugiés » est d'incarner cette passerelle en accompagnant ces nouveaux citoyens vers une meilleure compréhension de la vie en France**.

Les orientations sont effectuées par le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) et sont ensuite validées par le « Service Réfugiés ». Les différents bénéficiaires du service seront donc accompagnés plus ou moins longtemps, toujours avec différents objectifs de travail en fonction des situations individuelles.

Le principal objectif de l'accompagnement social proposé aux ménages accueillis est donc de favoriser leur intégration et leur autonomisation en s'appuyant sur trois supports principaux qui sont **les visites à l'hébergement, les rendez-vous au bureau et les accompagnements physiques dans les démarches.**

Les missions principales du service peuvent se décliner en quatre axes d'accompagnement :

- **L'intégration par l'accès aux droits**

  L'accès au « Service Réfugiés » permet, lorsque cela n'a pas été fait avant l'entrée dans le dispositif, d'effectuer avec les familles l'ouverture et le renouvellement de leurs droits (RSA, prestations familiales, couverture médicale, délivrance de la carte de séjour, etc.).

  Cependant, il serait réducteur de ne considérer cette mission qu'au regard de l'ouverture même de ces droits. Dans la recherche d'une préparation à l'autonomie, le travailleur social accompagne progressivement les familles dans la compréhension de ces dispositifs, des modalités de renouvellement et d'actualisation.

- **L'intégration par l'apprentissage du français**

  Comprendre et parler le français est un vecteur important d'intégration des publics réfugiés. L'inscription des familles dans le parcours de scolarité de leurs enfants, dans des démarches de formations et d'insertions professionnelles, dans l'accès au logement autonome se concrétisent plus difficilement pour les familles ne parlant pas le français.

  Nous intervenons ainsi de plusieurs manières :

  - Soutien à l'accès aux modes de garde pour les jeunes enfants afin de permettre la réalisation des cours de français à l'APTIRA prévus dans le cadre du Contrat d'Intégration Républicaine (CIR).
  - Sensibilisation et information sur l'intérêt de s'inscrire parallèlement sur d'autres dispositifs d'apprentissage du français dans les maisons de quartier ou association.
  - Utilisation du Français le plus possible lors des entretiens au bureau.

  En 2019, le Pôle Migrants a continué à faire intervenir des bénévoles pour dispenser des cours de français. L'idée étant d'élargir l'offre déjà existante en complémentarité des cours proposés dans le cadre du CIR.

  A ce jour, nous proposons 4 demi-journées de cours par semaine en fonction du niveau de français.

- **L'insertion vers l'accès au logement autonome**

  L'organisation et le fonctionnement locatif en France n'est que très rarement existant dans le pays d'origine des familles (caution, loyer, charges locatives, assurances…). L'hébergement est utilisé comme outil d'apprentissage :

  - Réalisation d'un état des lieux et explication des engagements qui y sont liés,
  - Présentation des coûts réels d'un appartement mis en lien avec les ressources des familles (nous leur demandons une participation financière incluant les charges « locatives » à hauteur de 15% de leurs ressources),
  - Mise en place d'une participation financière et d'une caution,
  - Présentation des règlements de fonctionnement internes à chaque immeuble,
  - Un travail sur les économies d'énergie est également amorcé,
  - Un travail sur le budget,
  - Un travail important est aussi effectué sur l'entretien de l'hébergement mis à disposition. Les visites à domicile régulières (minimum une par mois) permettent de vérifier la tenue des lieux et plus généralement la « capacité à habiter » des ménages.

Les familles réfugiées ont, pour beaucoup d'entre elles, vécues une vie autonome préalablement, et c'est le contexte de changement de pays qui altère temporairement l'autonomie. Le fonctionnement de notre pays est, pour beaucoup de réfugiés, très complexe. Le modèle français diverge de celui de beaucoup de pays d'origine.

Nous utilisons les dispositifs en place pour favoriser l'octroi et l'accès au logement autonome :

- Demande de logement social en ligne,
- Demande FSL,
- Saisine contingent préfectoral et de la commission inter-bailleurs, ces démarches reposent sur un travail en partenariat avec La DDCS du Maine-et-Loire.

Un atelier collectif sur l'accès au logement autonome a été mis en place en 2018 et s'est depuis pérennisé. L'objectif de cet atelier est de transmettre de l'information mais surtout de déconstruire les idées reçues des personnes.

En 2019, nous constatons que les délais d'attente pour entre la demande HLM et la proposition de logement HLM sont de plus en plus longs. Ce qui rallonge la durée moyenne de prise en charge car certaines personnes sont autonomes et restent uniquement sur le dispositif dans l'attente de l'accès au HLM.

L'intégration par l'accès à l'emploi ou à la formation

Sans se substituer aux dispositifs déjà existants, le Travailleur Social mène des actions individuelles auprès des bénéficiaires pour le soutenir dans les démarches d'accès à l'emploi (rédaction de CV, liens avec Pôle Emploi, le référent RSA et les entreprises).

Il développe les partenariats avec les institutions œuvrant dans le domaine de l'insertion et de la formation et en facilite l'accès pour les personnes accueillies.

Il coordonne les actions de chacun des intervenants. Ainsi, il développe un partenariat avec les associations du territoire œuvrant dans le domaine de l'insertion par l'activité économique.

Il organise des rencontres tripartites régulières avec les acteurs institutionnels du domaine de l'insertion et de l'intégration (Pôle Emploi, Missions Locales, service insertion du département…) afin de définir le rôle de chacun dans le parcours d'insertion des personnes bénéficiant d'une protection internationale.

L'Atelier « Insertion professionnelle » au sein du Pôle Migrants a été maintenu en 2019. Cet atelier prend désormais la forme de différents temps d'information « théoriques », de temps de pratique sur l'outil informatique ainsi que des temps de mise en situation (entretien d'embauche, etc.).

Les « rendez-vous bureau » mis en place permettent quant à eux de soutenir les personnes dans la rédaction de CV et de lettre de motivation.

Les moyens du service

Le parc de logements

Le service dispose de **13 appartements repartis sur les quartiers de la Ville d'Angers et sur la commune de Sainte Gemmes sur Loire** dont :

- 6 de type 3
- 6 de type 4
- 1 de type 1 bis

Les moyens Humains

Le « Service Réfugiés » fonctionne sous la responsabilité du Directeur de l'Association. La Cheffe de service du Pôle Migrants de l'Association coordonne l'activité de l'équipe au quotidien.

Plusieurs professionnels interviennent au sein du service :

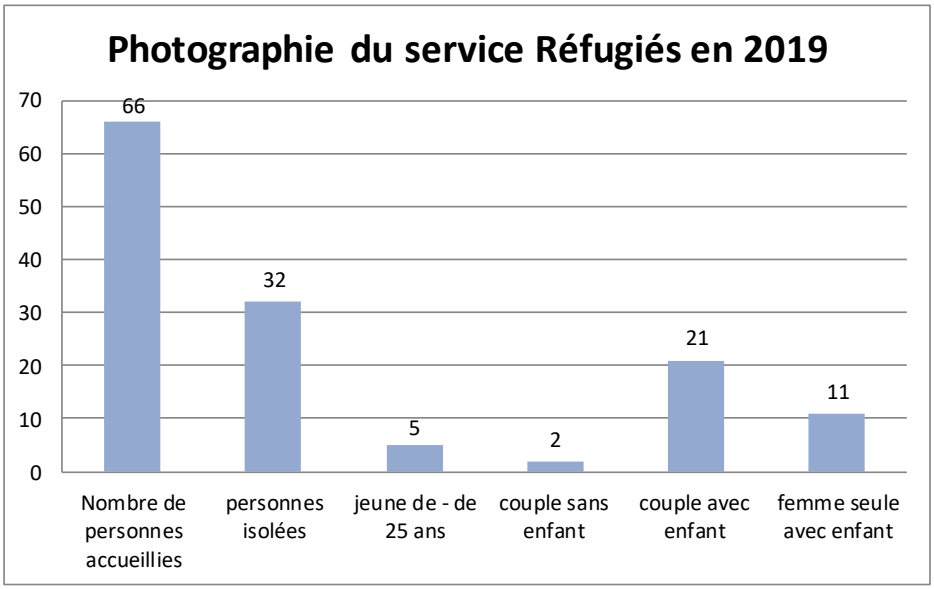
- 1 ETP de Travailleur Social chargé de l'accompagnement global des familles.
- 0.105 ETP d'équipe de Direction dont 0.5 ETP de Responsable de Service
- 0.38 ETP d'Agent d'Accueil, Secrétariat et Comptabilité
- 0.25 ETP de Chargé Logement pour les problèmes techniques dans les appartements

Il est important de noter que le « Service Réfugiés » fait partie du Pôle Migrants de l'Association avec un Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (incluant un service juridique), un Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile ainsi qu'un Centre d'Hébergement Provisoire depuis octobre 2019. La connaissance commune du public ayant connu un parcours migratoire permet de mutualiser les actions proposées au public et de développer un partenariat commun.

L'activité 2019 en chiffres

Le public accueilli

Entre le 1er janvier 2019 et le 31 décembre 2019, **le « Service Réfugiés » a accompagné 66 personnes (représentant 40 ménages) au total, dont 32 personnes isolées.**

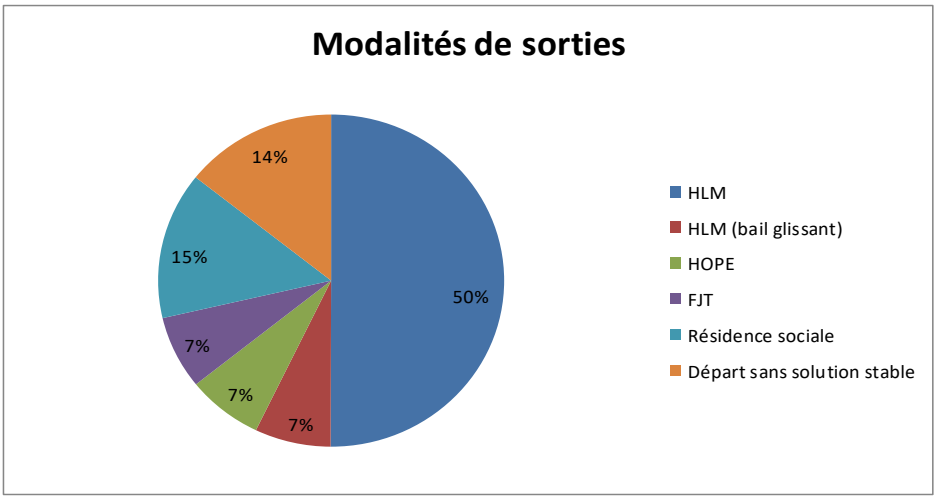


La durée moyenne d'hébergement des personnes en 2019 s'élève à 19 mois.
Nous pouvons noter une grande disparité dans les durées d'hébergement en fonction des problématiques rencontrées.

L'accès à l'emploi et au logement des personnes accueillies

L'accès au logement

14 ménages sont sortis du dispositif au cours de l'année 2019, soit 25 personnes dont 10 personnes isolées.

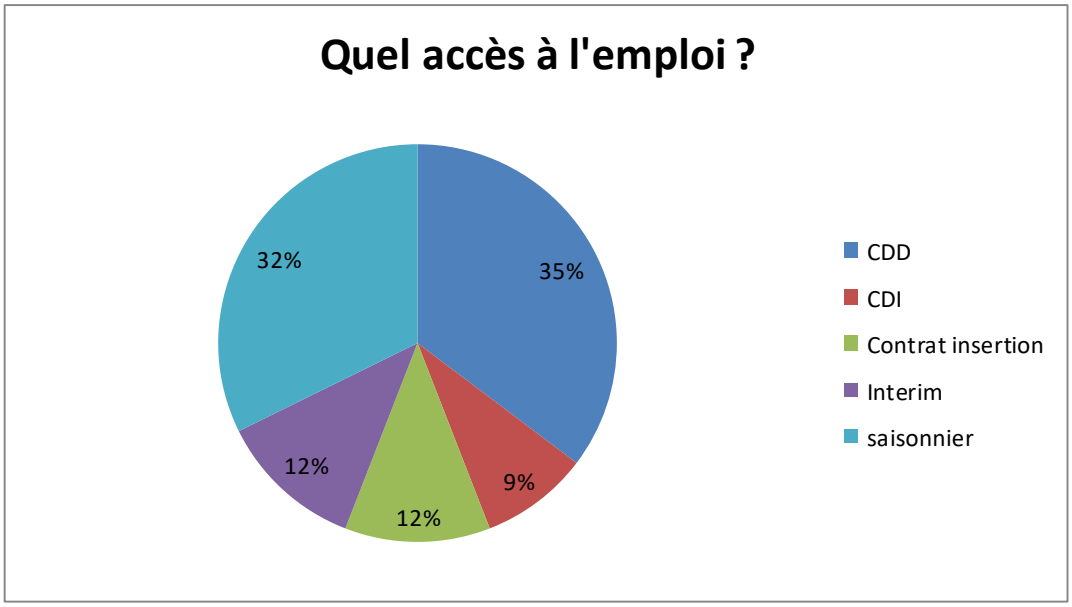


	Durée moyenne d'hébergement des personnes sorties en 2019	
	Nb de ménages	**Nb de personnes**
De 3 à 6 mois inclus	4	7
De 6 à 12 mois inclus	3	3
De 12 à 18 mois inclus	5	5
De 18 à 24 mois inclus	1	1
Plus de 24 mois	2	9
Total	**15**	**25**

La différence du nombre de ménages s'explique par le fait qu'un couple n'est pas sorti au même moment.

L'accès à l'emploi

85% des personnes pouvant travailler ont trouvé un emploi en 2019.
Il s'agit principalement de contrats courts en milieu ordinaire.



Ce qui a marqué l'année 2019

Le développement de nouveaux partenariats, particulièrement dans le domaine de l'insertion professionnelle, notamment avec :

L'entreprise de travail temporaire d'insertion SITI Interim, notamment dans la cadre de la formation en fibre optique qui a débouché sur des emplois pour les 5 personnes qui en ont bénéficiées. Les sélections ont été menées conjointement. Un travail étroit entre les professionnels de SITI et du service Réfugiés, a été mené, durant la formation et durant la première période d'emploi pour lever les freins à l'insertion.
Avec le CNPH de la Piverdière, notamment avec la formation « Ouvrier de Production Horticole ». Il s'agit d'une formation rémunérée avec 12 semaines de stages qui est valorisée par un titre professionnel.
Avec l'Entreprise Yvonnette Propreté, qui a proposé un CDI a une personne accompagnée.
Si les freins à l'insertion professionnelle ont pu être levés avec 85 % des personnes du service réfugiés, ont pu avoir un accès à l'emploi dont 9 en cdi, Celle de l'accès au logement est une difficulté majeure.

En effet, même pour les personnes autonomes en contingent préfectoral, les délais ne cessent de s'allonger entre la demande de logement social et la proposition de logement par les bailleurs sociaux. Dans le même temps, nous sommes de plus en plus confrontés aux refus des logements sociaux proposés, la typologie, le quartier, etc. ne correspondant pas aux attentes du public accompagné. Dans ces circonstances, l'augmentation de durée de prise en charge limite la fluidité du service ; le refus d'un logement adapté, nous amène à signifier des fins de prises en charge qui sont susceptibles d'aboutir à des mesures d'expulsions.

Perspectives 2020

L'ouverture d'un Centre Provisoire d'Hébergement de 52 places fin 2019, a permis l'embauche en 2020 d'une Conseillère d'Insertion Professionnelle. Si elle n'intervient pas directement auprès des personnes accueillies sur le « Service Réfugiés », sa présence sur le Pôle va permettre de développer les partenariats avec les entreprises qui sans nulle doute pourront bénéficier aux personnes du service, notamment par le partage d'informations des postes à pourvoir, et des contacts qui pourront être partagés avec l'équipe du Dispositif Réfugiés.
Le maintien et le développement des partenariats dans le cadre de l'insertion professionnelle.
L'informatisation des dossiers sociaux.
Le maintien des cours de français.
L'embauche d'un Travailleur Social supplémentaire sur le service pour augmenter la qualité de la prise en charge.

Le Pôle Veille Sociale

Le Pôle Veille Sociale est représenté par 4 services distincts : le 115 (dont les AR/AP et la Halte de nuit), le SAMU SOCIAL, le SAAS, Le Dispositif d'Hébergement Passerelle.
Ces services existent pour être en lien quotidiennement, dans l'intérêt d'un public fragilisé et en rupture de suivi. Ces services assurent une veille sociale du public à la rue, entrent en contact avec les personnes, évaluent leurs situations, et, les accompagnent, physiquement, socialement, administrativement, mais aussi humainement. Ainsi, pour permettre une sortie de rue, un hébergement (d'urgence), un suivi possible, en vue d'une orientation vers un hébergement plus durable et un accompagnement au long terme.

La Veille Sociale, en 2019, a reçu plus de 35 000 demandes, est entré en contact avec les personnes plus de 6 000 fois pendant ses maraudes, domicilie 730 personnes, a hébergé 81 personnes sur le Dispositif Passerelle, et permis 52 000 nuitées pour les personnes les plus en besoin (halte de nuit-hôtels- AR/AP).

Le 115

Le 115 est un numéro vert, destiné à toute personne à la rue, ou souhaitant signaler une situation de personne à la rue, et/ou en grande détresse.
Les usagers, les partenaires, les citoyens peuvent appeler le 115. La situation de chaque personne est, écoutée, évaluée, et peut déboucher sur : un hébergement plus ou moins long, une orientation vers les services et personnes ressources et compétents.
Le 115, reste le seul moyen de contacter le Samu Social.

Le 115 fonctionne tous les jours de l'année, 24h/24h.

En 2019, le 115 a traité **35 541 demandes d'hébergement d'urgence** formulées au 115, pour **1 896 ménages demandeurs** dont **77 % de ménages seuls** (soit 1 451 ménages), représentant **2 902** personnes dont **27 % de moins de 18 ans**.

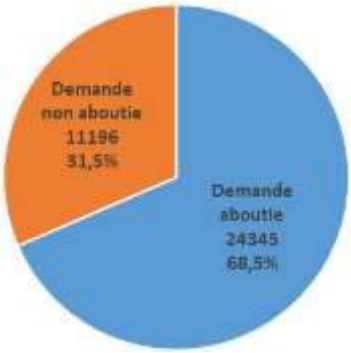
- **24 345** réponses ayant abouti à un hébergement d'urgence, soit 68,5 % des demandes.
- **137 790 nuitées** sur l'ensemble des dispositifs d'hébergement d'urgence sur 2019.

Les réponses apportées par le 115 aux demandes d'hébergement d'urgence en 2019

Les **35 541 demandes d'hébergement d'urgence** ont été formulées en 2019 (35 071 en 2018) par 1 896 ménages comprenant 2 902 personnes.

Le 115 a apporté **24 345 réponses ayant abouti à un hébergement** (soit 68,5% des réponses contre 68,5 % en 2018, 75,1 % en 2017 et 81,4% en 2016) et **11 196 réponses n'ayant pas abouti** (31,5%).

La part des demandes abouties reste stable par rapport à 2018. Le nombre de places d'hébergement ayant faiblement augmenté, cette dynamique semble logique au regard de la stabilité du nombre de demandes reçues entre 2018 et 2019.



En 2019, le 115 reçoit en moyenne 2 962 demandes par mois (2 923 en 2018).
Le nombre de demandes par mois se situe entre 2 552 en juin et 3 743 en octobre. En termes de dynamique annuelle, on observe une relative stabilité de la demande en dessous de la moyenne annuelle entre janvier et juin, hormis pour le mois de mars ou la demande est plus importante. La demande augmente de manière très importante en juillet (+777 demandes par rapport à juin) pour retomber tout aussi brutalement à un niveau proche de celui constaté au premier semestre. La demande remonte très fortement au mois de septembre et s'établit au-dessus des 3 000 durant trois mois consécutif (avec un pic important en octobre : 3 743). Elle redescend finalement en décembre à son niveau le plus bas de l'année.

Répartition des motifs de réponses aux demandes n'ayant pas abouti en 2019

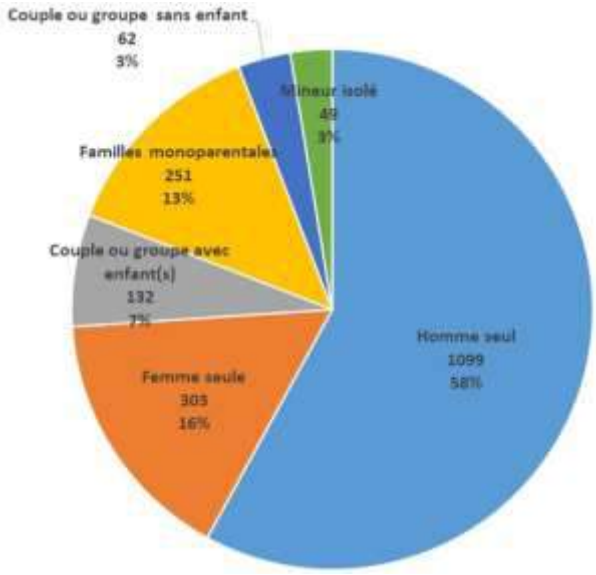
	Nombre	En %
Absence de places disponibles ou compatibles avec la composition du ménage	8 014	71,6%
La personne ne s'est pas présentée	1 107	9,9%
Personne a trouvé une autre solution / s'est maintenue dans l'hébergement où elle était / Renvoi vers son réseau	580	5,2%
Refus de la structure d'accueillir la personne orientée	195	1,7%
L'usager n'a pas rappelé le 115 ou a raccroché	79	0,7%
Refus de la proposition par l'usager	79	0,7%
Personne ayant encore besoin de soins médicaux ou hospitalisation	42	0,4%
Refus du 115 lié au comportement de l'usager (agressivité...)	35	0,3%
Personne ne relevant pas du 115	34	0,3%
Départ volontaire de la personne à son arrivée / Conditions d'accueil et de prise en charge inadaptées	33	0,3%
Eloignement géographique / manque de transports en commun	18	0,2%
Fin de prise en charge	14	0,1%
Refus du 115 lié à la problématique du demandeur	10	0,1%
Refus de se séparer des personnes qui l'accompagnent	6	0,1%
Information non renseignée	741	6,6%
Autres motifs	209	1,9%
Total	11 196	100%

Le motif principal des demandes n'ayant pas abouties *est « l'absence de place disponibles ou compatibles avec la composition du ménage »* (71%). Ce qui s'explique de plusieurs façons, d'une part le nombre de place des dispositifs d'urgence est limité, autant la halte de nuit, les Accueils ruraux, les places urgence en CHRS, les mises à l'abri hôtels. Ces places étant rapidement prises le matin (entre 8h et 10h), les personnes appelant pour un hébergement d'urgence se voit signifié un refus.

A noter, que les personnes, non statutaires et ayant une situation administrative bloquée (et ils sont nombreux à appeler), ne peuvent appeler qu'à partir de 18h pour la halte de nuit pour les autres dispositifs l'accès est quasi impossible. Certains usagers, ne souhaite (par exemple) une place uniquement en CHRS et à saumur, s'il n'y a pas de place disponible, c'est un refus.

Dans le même motif *« non compatible avec la composition du ménage »,* par exemple *:* une famille peut se voir signifier un refus car il n'y a plus de place famille sur la halte de nuit, et que les CHRS urgence ne prennent pas de famille.

Typologie des ménages selon la composition familiale

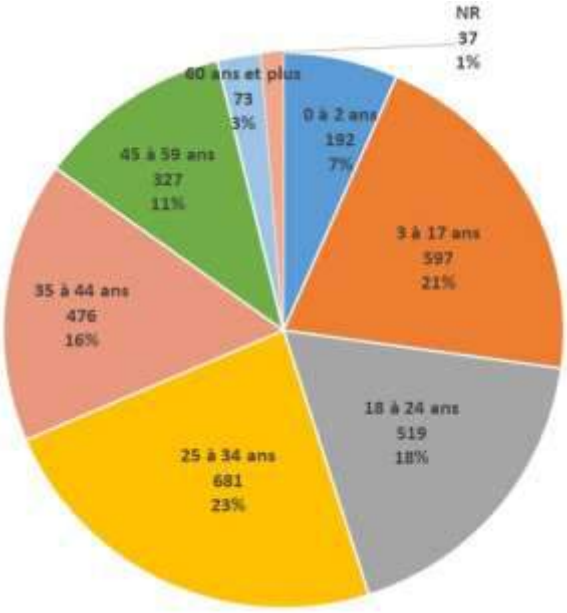


Nous remarquons, toujours cette même constante, **sur les 1 896 ménages (soit 2 902 personnes** contre 2622 en 2018).**) ayant appelé le 115 en 2017, 77 % sont des personnes seules** (58 % d'hommes seuls, 16 % de femmes seules et 3 % de mineurs isolés).
Si les « femmes seules » sont un « relatif » faible pourcentage, il s'explique surtout par le peu de place « femme seule isolée » sur les dispositifs.

En revanche, la part d'enfant (dans les familles) et de jeunes (mineurs) représente une partie non négligeable des personnes accueillies, dans la mesure où les dispositifs d'accueils d'urgence ne sont pas pensés pour l'accueil d'enfants et nourrisson.

Il en va de même pour les mineurs isolés.

La tendance à venir étant à l'augmentation.

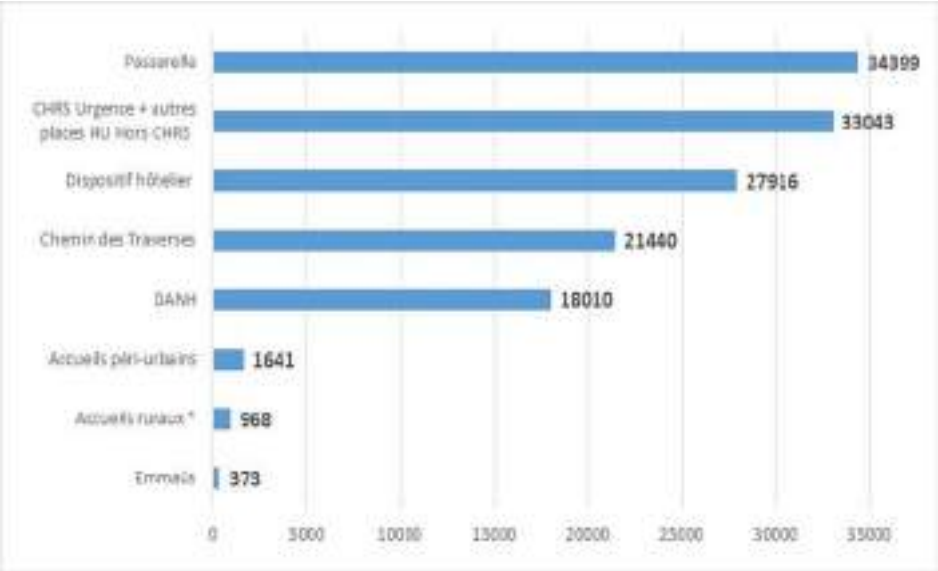


<u>Les personnes mineures représentent 789 personnes</u> issues de ménages ayant formulé une demande au 115 en 2019, soit 27 % des personnes (sur ces 789 personnes, 49 sont des personnes isolées se déclarant mineures et 740 des mineurs en famille).

La part des mineurs en famille est en augmentation par rapport à 2017 et 2018 (25 % en 2019 contre 21 % en 2017 et en 2018).

On peut également noter l'augmentation du nombre d'enfant de moins de 3 ans : 192 (contre 153 en 2018 soit 39 de plus).

Nombre de nuitées par Dispositif



137 790 nuitées en hébergement d'Urgence en 2019 (soit une moyenne de 378 personnes hébergées par nuit sur l'année) dont :

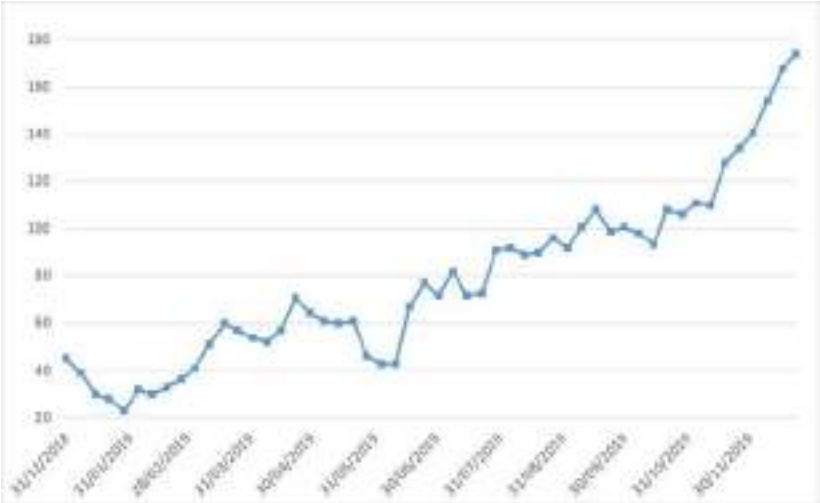
- **25%** dans le dispositif Passerelle
- **24%** en CHRS Urgence et autres places HU Hors CHRS
- **20 %** pour le dispositif hôtelier
- **16 %** pour les Chemins de Traverses
- **13 %** au DANH

Par rapport aux années précédentes, on peut noter :

- ✓ L'augmentation importante du nombre total de nuitées sur l'année (+17 320 nuitées soit en moyenne 47 nuitées de plus par jour).
- ✓ Cette augmentation s'explique en grande partie par l'augmentation significative du nombre de nuitées sur le dispositif Hôtelier pour la deuxième année consécutive (16 478 nuitées en 2018 et 8 909 en 2017) : 11 438 nuitées de plus par rapport à 2018. Le nombre moyen nuitées/jour s'établit à 76 pour ce dispositif.
- ✓ Le nombre de nuitées sur la Halte de Nuit continue à augmenter en 2019 (+ 757 nuits).
- ✓ L'augmentation du nombre de nuitées sur le DANH pour la deuxième année consécutive (+703 nuitées en 2019 et +1 331 nuitées en 2018).
- ✓ Le dispositif Passerelle connait lui aussi une augmentation du nombre de nuitées par rapport à 2018 : +1 311 nuitées.
- ✓ Le CHRS Urgence et les autres places HU Hors CHRS (Habitat Solidarité, places de coopération SOS Femmes / Bon Pasteur) augmentent également : +3 614 nuitées. Cette augmentation est en grande partie la conséquence de création de places dédiées aux femmes victimes de violences sur Angers et Cholet (15 places créées) : 3 180 nuitées sur les 15 places de coopération SOS Femmes / Bon Pasteur.

Il est important de souligner que 16 743 nuitées correspondent à des **places spécifiquement dédiées aux femmes victimes de violences** (cumul des nuitées de SOS Femmes, Habitat Solidarité, Foyer Béthanie et places de coopération SOS Femmes/Bon Pasteur, plus l'unité familiale du foyer Pelletier dédiée spécifiquement aux femmes victimes de violence conjugales), soit une augmentation de 4 700 nuitées par rapport à 2018 pour ces places dédiées.

Nombre hebdomadaire de personnes dans le dispositif hôtelier en moyenne journalière en 2019



Le 115 prononce, après évaluation, ou sur consigne de l'Etat, une prise en charge hôtelière, pour un certain nombre de situation fragiles et vulnérables. Le 115 a dans ses prérogatives, la nécessité de chercher et trouver des hôtels acceptant de travailler avec le 115, pour la mise à l'abri d'un public précaire.

<u>En 2019, 76 personnes ont été hébergées sur le dispositif hôtelier chaque nuit en moyenne, soit 27 916 nuitées</u>.

La répartition par action est la suivante :

- ***14 086*** *nuitées pour l'action femmes victimes de violences conjugales*
- ***9300*** *nuitées pour l'action classique*
- ***4305*** *nuitées pour l'action évacuation de squat*
- ***155*** *nuitées pour le Protocole Hôtel*
- ***70*** *nuitées pour l'action Habitat indigne*

Par rapport à 2019, les 3 actions principales entrainant une mise à l'abri sur le dispositif Hôtelier ont fortement augmenté en 2019 : + 6 100 nuitées pour l'action femmes victimes de violences, + 2 800 nuitées pour l'action classique et + 2 800 nuitées pour l'action évacuation de squat.

Du début d'année 2019 jusqu'à la fin de la deuxième semaine de juin 2019, le nombre de nuitées sur le dispositif Hôtel s'inscrit dans la continuité de ce qu'on pouvait constater en 2018 (avec une moyenne de 47 nuitées par jour sur la période). Des variations sont observées, mais elles sont les conséquences d'arrivées plus ou moins importantes dans le cadre de la mise à l'abri des femmes victimes de violences (nombre important de demandes de mise à l'abri en mars et avril 2019) ou de personnes mises à l'abri dans l'attente d'une entrée rapide sur un CADA.

Le nombre de nuitées augmente de manière significative dans la deuxième moitié du mois de juin (au-dessus des 70 nuitées par jour) avec une trentaine de personnes mise à l'abri dans le cadre d'évacuation de squat à partir du 19 juin 2019.

Malgré les sorties progressives durant le mois de juillet de l'Hôtel des personnes mises à l'abri dans le cadre des évacuations de squat (plus que 9 personnes à la fin du mois de juillet), le nombre de nuitées se maintient en juillet 2019 au-dessus des 70 par jour en raison du nombre de mises à l'abri dans le cadre du protocole femmes victimes de violences (jusqu'à 52 personnes hébergées sur une nuit en juillet).

Le 31 juillet 2019, un nouveau squat est évacué, entrainant la mise à l'abri sur l'Hôtel d'environ 40 personnes, ce qui entraine une augmentation importante du nombre de personnes hébergées sur l'Hôtel (environ 90 personnes chaque nuit).

Le nombre de personnes hébergées chaque nuit restent autour des 100 nuits jusqu'à mi-novembre en raison du maintien de la mise à l'abri de nombreuses personnes évacuées de squat (19 personnes encore présente à mi-novembre), de l'augmentation des mises à l'abri sur le dispositif classique et de la forte demande de mises à l'abri pour les femmes victimes de violences.

L'année 2019 indique quelques tendances significatives, l'augmentation des demandes, la part de famille, des enfants et jeunes qui augmentent aussi. Le dispositif hôtelier qui, d'une variable d'ajustement, devient un dispositif à part entière.

Ces tendances et augmentations se vérifient et progresse de manière importante (pour certain), au début de l'année 2020.

Le Samu Social

Présentation du service

Le Samu Social est le premier maillon du dispositif de la Veille Sociale.

Il va à la rencontre des personnes à la rue pour leur apporter une écoute, une aide de premier secours et pouvoir amorcer un parcours d'insertion. La persistance et la diversification des phénomènes de pauvreté ont rendu indispensable « l'aller vers » qui constitue l'essence des maraudes notamment pour les plus désocialisés ne sollicitant plus le droit commun.

Les maraudes permettent d'aller vers les personnes les plus démunies, qui, pour une grande part, resteraient « invisibles » sans ce travail « d'aller vers », avec les objectifs suivants :

- ✓ Entrer en contact,
- ✓ Cerner les demandes exprimées,
- ✓ Procéder à une première évaluation des difficultés sur le plan matériel, psychologique et dans le domaine de la santé,
- ✓ Proposer une orientation vers le service ou l'établissement le mieux adapté,
- ✓ Favoriser la mise en place de relais auprès de personnes en situation de rupture,
- ✓ Contribuer à la coordination des actions menées auprès du public en situation d'exclusion et établir une concertation régulière avec les différents partenaires,
- ✓ Accorder des aides de dépannage en urgence (hôtel, chambre…).

L'évolution du public nécessite que l'équipe du Samu Social s'adapte afin de répondre au mieux aux besoins des personnes. Notre volonté est donc de proposer une régularité et une cohérence dans le travail médico-social effectué sur l'année.

C'est une équipe pluridisciplinaire qui joint ses formations et compétences en faveur d'un public varié.

Sous la responsabilité de la Directrice de l'Association, l'équipe est composée de :

- Chef de Service (0,2 ETP) du Pôle Veille Sociale,
- 4 personnels éducatifs (3.90 ETP),
- 1 Assistant de Service Social (1 ETP),
- 1 Infirmier PSY (0.50 ETP) mis à disposition par CESAME (DIASM),
- 1 Infirmière (0,5 ETP).

Les conditions de fonctionnement

Le Samu Social fonctionne les 365 jours de l'année. Principalement, les maraudes sont effectuées entre 14 h 00 et 23 h 00. Toutefois, sur certaines journées, une amplitude plus large est organisée, afin de permettre, un travail de réseau et partenariat plus efficient, des accompagnements physiques d'usagers, et surtout de toucher un public non visible le soir.

L'équipe n'est joignable que par le biais du 115 qui effectue une première évaluation du besoin, de la demande et transmet à l'équipe du Samu Social.

Au travers de nos interventions, la pluridisciplinarité de l'équipe favorise :

- La capacité d'évaluation en fonction de nos champs de compétences.
- Un regard professionnel croisé par rapport à une même situation,
- Une capacité d'adaptation du service,
- Des stratégies de prise en charge plurielles.

Les compétences spécifiques des professionnels du Samu Social permettent un travail en partenariat privilégié avec certains professionnels. L'Infirmière DE avec le CHU, l'Infirmier en santé mentale avec l'UPAP et le CESAME, les Travailleurs Sociaux avec les services sociaux du territoire.

La philosophie et la méthode consiste :

- ✓ d'aller vers les personnes, qui ne sont pas dans une demande directe, qui méconnaissent les lieux et personnes ressources, et dont la situation à la rue constitue une grande vulnérabilité.
- ✓ de Créer un lien pour certains ou le maintenir pour d'autres, être dans une écoute active pour pouvoir entendre la demande, évaluer le besoin et apporter la réponse la plus juste et adaptée.

En revanche, nous respectons toujours le choix de chacun et laissons toutefois les personnes libres de leurs décisions.

Le contact se fait de différentes façons, tout d'abord de manière spontanée, par le biais de maraudes non dirigées.

Nous avons identifié sur l'agglomération angevine, un certain nombre de secteurs fréquentés par notre public.

Ensuite, sur demande directement des usagers eux-mêmes, qui contactent le 115, qui nous retransmet la demande dans l'instant.

Enfin, nous avons des maraudes dirigées, sur lesquelles nous nous fixons l'objectif d'entrer en contact avec un usager repéré ou connu, du SAMU, mais aussi des autres partenaires, ayant pu formuler une demande et/ou montrant des signes inquiétants.

Nombre et répartition des contacts

Nous avons effectué **6 142 contacts en 2019**, soit 410 de plus que l'année précédente.

	GENRE		MINEURS		
	HOMMES	FEMMES	FAMILLE	ISOLES	
JANVIER	409	71	7	2	489
FEVRIER	325	77	8	0	410
MARS	330	110	53	0	493
AVRIL	347	100	17	16	480
MAI	386	81	42	3	512
JUIN	346	80	12	0	438
JUILLET	446	52	17	32	547
AOUT	503	136	13	14	666
SEPTEMBRE	413	77	4	2	496
OCTOBRE	422	132	53	101	708
NOVEMBRE	319	94	17	41	471
DECEMBRE	300	78	15	39	432
TOTAL	**4546**	**1088**	**258**	**250**	6142
	5634		**508**		
	6142				

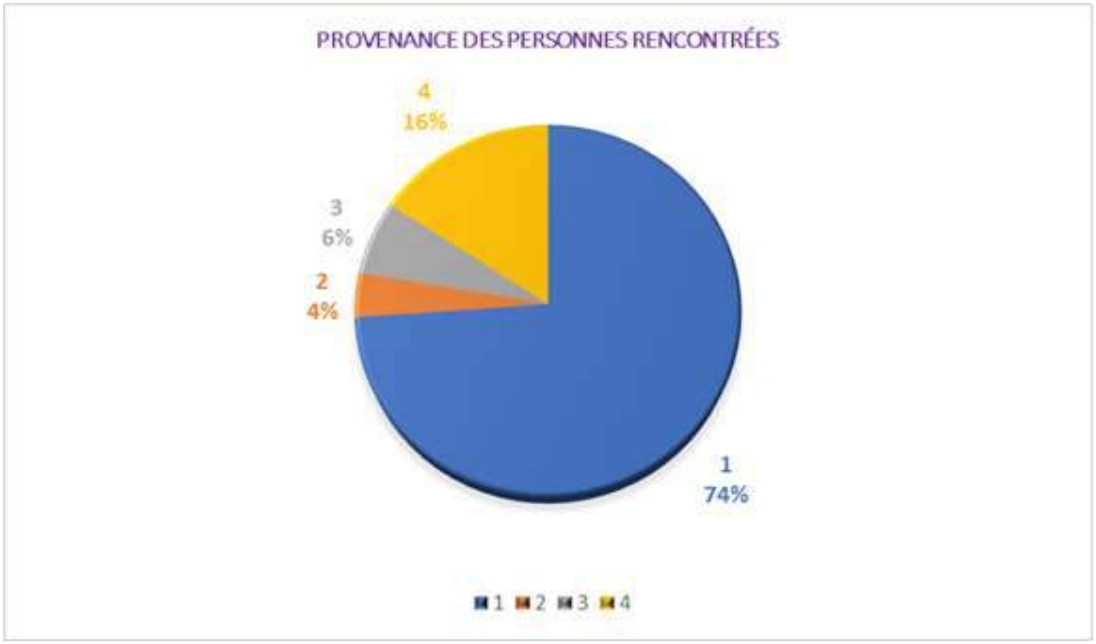
été 2019 : canicule

automne 2019 : arrivée de migrants

Nous remarquons, cette année encore, une constante ; la grande majorité des contacts s'effectue auprès d'hommes isolés.

Toutefois, nous remarquons, la présence de familles, de manière importante sur certains mois, notamment en Mars, en Mai et en octobre. Tendance qui se vérifiera aussi en 2020.

Ces familles sont très majoritairement issues des pays de l'est et hors Union Européenne (DA).



1	locaux(49)
2	autres départements
3	Europe
4	demandeurs d'asile

Nous remarquons aussi une tendance au rajeunissement du public rencontré, avec une augmentation des moins de 25 ans, mais aussi du public mineur (250 cette année, 58 l'année précédente).

La tendance des années précédentes se confirme encore, avec une augmentation des personnes souffrant de troubles psychiques (suivis ou non par les services de psychiatrie)

Les lieux d'intervention

La maraude intervient là où se trouvent les personnes, notamment à la rue, en fonction de son périmètre d'intervention et du contexte local. Pour rappel, certains espaces peuvent être soumis à autorisation (gares, espaces privés…).

Actuellement, le SAMU Social maraude sur ANGERS, et première couronne, et de manière régulière, sur la Halte de Nuit.

Les maraudes de jour, comme de soir, ont pour objectif d'élargir notre territoire d'intervention. Toutefois, certains lieux de rencontres (spontanées et sur demande du 115) bien identifiés restent privilégiés à nos passages, notamment, la Gare, les parkings souterrains à proximité, le centre-ville et le plateau piétonnier, certains immeubles désaffectés et lieux de squat.

Une convention est passée avec la SNCF pour des passages réguliers à la gare d'ANGERS.

Si la baisse de contact est constatée dans l'enceinte de la gare, en revanche, elle est en hausse dans ses proches environs, entre autres ; parking Marengo et parking du Haras, place Sémard et place de la Visitation.

Concernant les Squats, nous intervenons sur les squats, de différentes manières.

Pour certains ils sont connus et notre intervention est souhaitée et attendue. Le squat, pouvant être considéré comme un lieu « privé », l'approche nécessite un minimum de prudence et de conditions.

Pour d'autres, l'action est plus ciblée, notamment sur les campements de Roms, où l'intervention du Samu Social est souhaitée. Ces 2 dernières années, le Samu Social, a participé à des interventions sur une dizaine de campements Roms. Et enfin, certains sur lesquels notre présence n'est clairement pas souhaitée.

Pour autant sur ces différents squats, les publics sont différents (grands exclus, Roms, ...), et les problématiques y sont communes et parfois spécifiques, mais toutes en lien avec une grande précarité sociale et financière, des conditions matérielles d'hébergements insalubres (avec ses conséquences sur l'hygiène, la santé, la scolarité des enfants, etc.).

A chaque fois, le SAMU est intervenu en amont et en amorce des situations, et a orienté vers les personnes et services ressources.

La Halte de Nuit peut être aussi considérée comme un territoire d'intervention. Des familles et personnes isolées y ont été mises à l'abri par le 115, et pour certains, n'ont pas connaissances des personnes et lieux ressources. Il s'agit, ici aussi, « d'aller vers ».

L'Evaluation

Il s'agit de mesurer l'écart entre la demande verbalisée et la demande réelle.

Les demandes exprimées de prime abord ne rendent pas compte globalement des besoins de la personne au moment de la rencontre. Aussi, une attention particulière est portée aux signes non verbaux (attitudes, hygiène, tenue vestimentaire, capacité à entrer en contact, nervosité, regard…), aux manifestations implicites. Ce sont autant d'éléments qui viennent infirmer ou confirmer la première demande. Loin d'annuler la première demande exprimée, ils permettent de la restituer dans un contexte.

L'intervention en binôme permet à l'un d'être dans l'animation de l'entretien, et l'autre dans l'observation et alternativement.

La pluridisciplinarité de l'équipe permet une évaluation la plus globale possible.

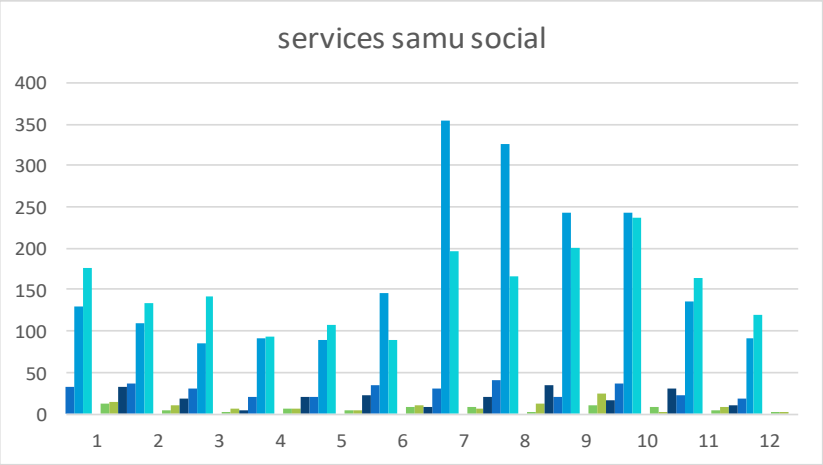
Les services proposés et le travail effectué au cours des contacts

Au travers de nos maraudes, nos interventions auprès des publics précités vont prendre différentes formes. Si nous sommes dans le cadre d'une première rencontre avec la personne, nous allons tenter d'amorcer le dialogue, de favoriser la connaissance mutuelle. Le premier contact va présager de la suite de l'entretien ainsi que des rencontres à venir.
Lors de ces rencontres, **l'objectif est de créer un lien, qui sera nécessaire pour évaluer la demande, les besoins, les capacités, l'envie d'adhérer à des perspectives.**

En fonction de l'évaluation faite, des moyens à notre disposition, nous proposerons ou non un entretien au cours duquel va émerger une demande, ou sera parlé une difficulté particulière, un phénomène de répétition, un évènement significatif, etc. Il s'agit alors d'un échange qui amorce une dynamique.

Le Samu Social doit être en mesure de faire des propositions concrètes, de service, d'orientation, de soutien, d'accompagnement (physique).

La proximité du Samu avec le SAAS notamment, et les autres dispositifs de la Veille Sociale de l'Abri de la Providence favorise cette concrétisation des réponses apportées. De plus, la capacité d'adaptation et de mouvement du Samu lié aux partenaires, services et dispositifs ressources sur l'agglomération Angevines sont prévus pour la même finalité.



1	transports
2	boissons (chaudes et froides + soupes)
3	couvertures
4	soins
5	carnet/plan
6	autres (nourriture animaux, brumisateurs, kits hygiène)

Le travail infirmier

La population des grands exclus

Les personnes en grande précarité ont perdu le souci de prendre soin de leur corps et globalement de leur santé. Ces personnes n'ont généralement pas conscience de cette négligence. En effet, on peut percevoir une diminution de la perception des douleurs somatiques en cas de lésions et de maladies. Il y a peu de demande d'aide à ce niveau et la proposition d'aide et souvent récusée. Vu cette difficulté à se faire soigner, ces personnes peuvent parfois présenter des maladies graves avec des risques élevés d'invalidité permanente ou de décès prématuré.
Nous pouvons remarquer que le désinvestissement de soi, le découragement, la déstructuration, le manque de confiance et d'informations ont souvent un rôle dans ce rapport au soin.

Les problèmes de santé que nous rencontrons couramment sont :

- *Les pathologies en lien avec une utilisation régulière d'alcool (complications hépatiques, neurologiques, cardiovasculaires, cancers…)*
- *Les pathologies en lien avec une utilisation régulière de produits stupéfiants (VIH, complications hépatiques, neurologiques, cardiovasculaires, reproducteurs, infections cutanées…)*
- *L'altération de l'état général dû aux conditions de vie, d'hygiène et du manque de soin.*
- *Bucco-dentaire*
- *Dermatologiques (Psoriasis, eczéma, abcès…)*
- *Orthopédiques*
- *ORL*
- *Traumatologiques (Altercation, chutes…)*
- *Infectieux (VIH, hépatites, traumatismes physiques…)*
- *Parasitaires*
- *Cardio-vasculaire*
- *Souffrance psychique*

La population réfugiés/migrants

Nous faisons également face à une population de migrants et de réfugiés dont nous observons que la demande de soins est souvent moins implicite. Ils expriment d'avantage leurs besoins.

Nous rencontrons les mêmes problématiques de santé cités au préalable avec une prévalence concernant les maladies d'origine infectieuses. Des problématiques concernant la maternité, la grossesse et pédiatrique.

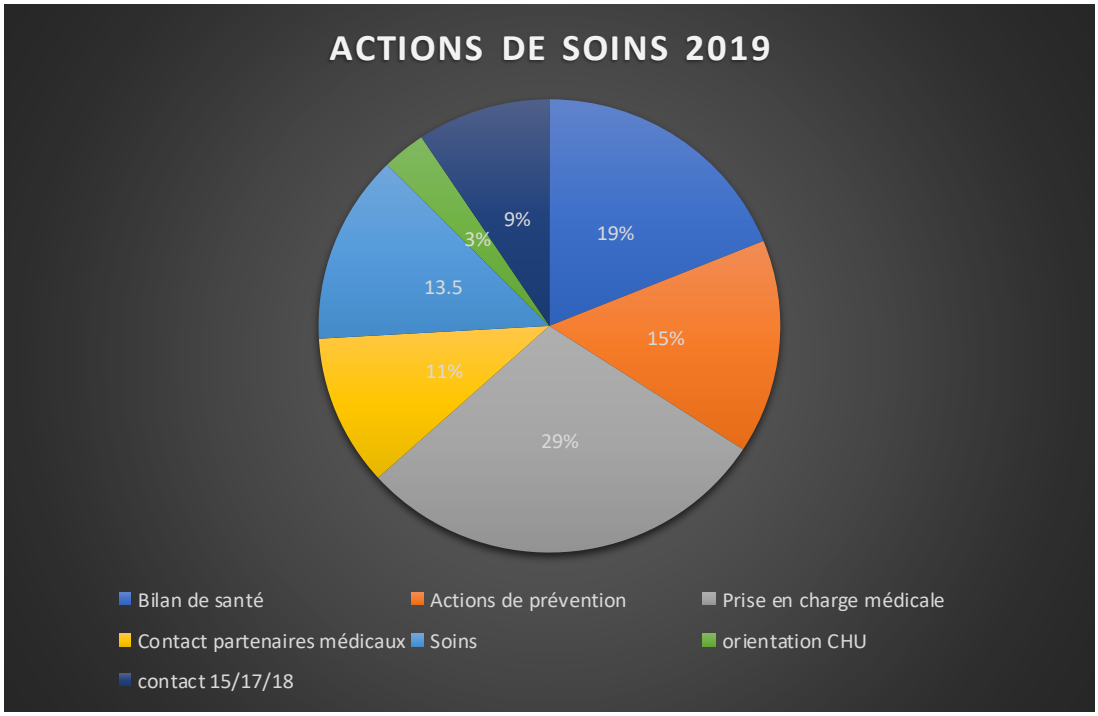
La difficulté réside souvent dans l'accès au soin, la barrière culturelle et linguistique.

Voilà pourquoi le rôle infirmier prend son sens dans l'accompagnement de ces populations.

Il se définit au travers des actions suivantes :

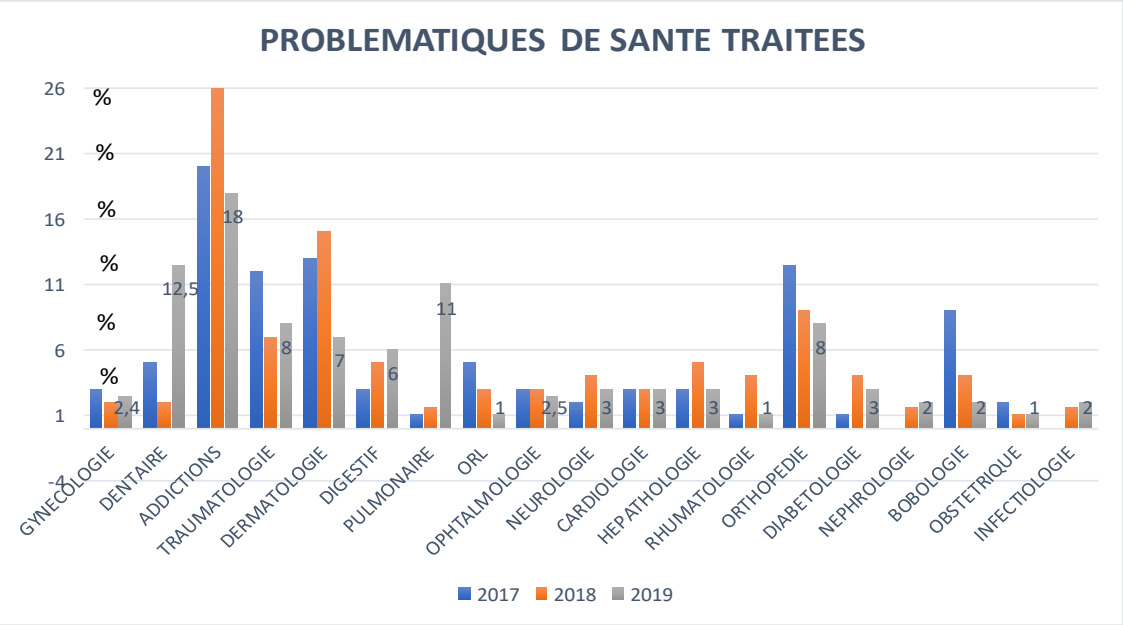
- ✓ ***La mise en place d'une relation de confiance.***
- ✓ ***L'écoute active.***
- ✓ ***L'évaluation des besoins et des difficultés.***
- ✓ ***La prévention primaire, secondaire et tertiaire.***
- ✓ ***L'orientation vers les structures adaptées.***
- ✓ ***Le travail avec les partenaires médicaux pour favoriser l'observance thérapeutique et une régularité dans le suivi.***
- ✓ ***Le travail avec les partenaires sociaux pour appuyer les demandes d'hébergement en urgence face aux situations de santé précaire.***
- ✓ ***L'éducation thérapeutique.***
- ✓ ***L'information sur les droits à la santé et les structures adaptées au statut juridique.***
- ✓ ***L'accompagnement et le soutien physique dans les démarches de santé.***

Ces différentes actions sont rassemblées en plusieurs catégories que nous retrouvons sur le graphique ci-après.



Comme le traduit le graphique ci-après, on peut observer que la majorité des problèmes identifiés et traités concernent les addictions. Certaines problématiques (dentaire, hépatique, digestive…) bien que fréquentes, font rarement l'objet d'une demande de soin.

Cependant, le public nous sollicite directement pour des problèmes d'ordre dermatologique, traumatique ou orthopédique.



Concernant le reste des pathologies, un travail sur le long terme et une relation de confiance est nécessaire pour aborder la personne et l'orienter vers le soin le plus adapté.

Les orientations

Les orientations dans l'immédiat

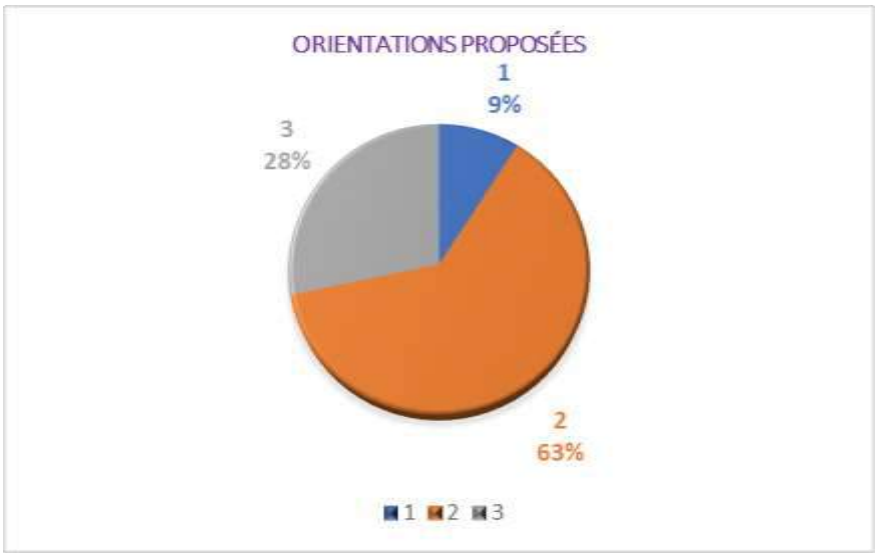
L'échange avec la personne rencontrée, peut faire apparaître une demande d'orientation vers une structure d'hébergement ou de soin. La connaissance du public, et le lien tissé avec certains d'entre eux, peut favoriser une sortie de rue. Le professionnel du Samu social, est en lien avec les autres travailleurs sociaux du Pôle Veille Sociale de l'Abri de la Providence, mais aussi, en lien et connu des partenaires. A ce titre, il peut contacter, adresser, orienter la demande de l'usager.

Les demandes d'hébergement sont gérées via le 115 qui nous communique les places disponibles.

Il parait indispensable aujourd'hui, de pouvoir proposer des solutions de sorties, et des orientations plus pérennes. Le Samu social doit être identifié par les usagers comme un acteur au cœur d'un réseau, permettant la possibilité pour l'usager de bénéficier d'une solution concrète.

En fonction de la capacité de la personne à assumer ses démarches, notre intervention peut aller de la simple information sur les dispositifs existants (remise du « livret sans abri » édité par le CCAS par exemple), à un accompagnement physique et à un travail de mise en lien de la personne avec les professionnelles et bénévoles ressources.

Cet accompagnement éducatif restera ponctuel le temps de remobiliser le réseau et la personne.



1	Possible
2	Impossible (hbgt, chiens…)
3	Ne souhaite pas être orienté

Les impossibilités d'orientation

Nous sommes régulièrement confrontés à des situations qui ne permettent de concrétiser une mise à l'abri. Plusieurs cas de figure se présentent :

- Une orientation inopportune, lorsque nous proposons un hébergement à une personne et qu'elle refuse sans motiver son refus.
- Nous ne proposons pas d'orientation aux vues de notre évaluation ou d'explications préalablement données par la personne.
- Nous ne disposons plus de places d'hébergement et nous ne pouvons par conséquent pas proposer de place ou répondre favorablement à une demande exprimée.

Les refus exprimés par les personnes le sont généralement pour les raisons suivantes :

- La question du règlement intérieur des structures et la notion de vie collective sont souvent évoquées comme difficiles par des personnes vivants presque exclusivement à la rue.
- Les refus de certaines structures pour des personnes, compte tenu de leur profil, des difficultés réelles de la personne, ou encore parce qu'elles ont été exclues de leurs dispositifs quelques temps auparavant.
- L'impossibilité pour la personne, de se déplacer tardivement vers un hébergement éloigné (Saumur, Cholet, AR AP par exemple).
- Impossibilité d'orienter le soir vers des hébergements d'urgence ne faisant pas d'accueil le soir.
- Difficulté de trouver une place pour plusieurs personnes (couple ou amis) qui effectuent leur demande conjointement, ces derniers refusent alors parfois de se séparer.
- Pour certaines, les solutions proposées ne correspondent pas à leurs attentes (durée d'hébergement trop courte, les rumeurs …) et espèrent pouvoir trouver une autre solution grâce à leur propre réseau, quitte à prendre le risque de dormir dehors. De plus, pour les personnes possédant un animal, il est souvent difficile d'accepter de s'en séparer afin de bénéficier d'une place en hébergement.

Le partenariat

Depuis sa création en 1994, les rencontres et les échanges se sont multipliés avec les institutions médico-sociales, les associations, les bénévoles et les personnes, qui dans le cadre de leur activité professionnelle, sont en relation avec le public, créant ainsi un réseau de plus en plus riche des spécificités de chacun et ce, dans une logique d'interactivité et de mutualisation.

Les rencontres

Les situations rencontrées par le Samu Social nécessitent constamment la mise en relation avec un ou plusieurs partenaires. Aussi, des rencontres sont très régulièrement programmées soit autour de situations communes et complexes, soit autour de problématiques (santé, hébergement, orientation, d'alimentation, recours administratifs, fournitures, ...).
Notons principalement, le SIAO, le Pass, les hébergements d'urgence, les associations caritatives, les Restos du Cœur, Aide Accueil, le Secours Catholique, le Secours Populaire, Apivet, Emmaüs, etc…).

Le 115, le SAAS, les accueils ruraux et périurbains, le CHRS, Passerelle…

Les services du Pôle de la Veille Sociale et de l'Association étant réunis sur le même site (115, le SAAS, les accueils ruraux et péri-urbain…), permettent une évaluation plus rapide de la situation et de la mise en perspective de celle-ci.

Le lien avec **le 115**, est quotidien. Il est source d'information pour le Samu, soit sur une situation rencontrée, soit au sujet d'une demande d'intervention auprès d'une personne ou d'un groupe. Ce partage d'information se fait toujours dans le respect de la personne, et l'objectif est d'intervenir de manière la plus juste et adaptée, et la plus sécure possible.

Les réunions entre ces 2 services sont régulières, elles ont pour objectif d'échanger autour des personnes rencontrées, des liens à faire, et de coordonner nos pratiques et les actions en fonction de chacun.

La mission d'accompagnement social du squat de la rue du Maine

Cette année, comme l'année précédente, le Pôle Veille Sociale a été sollicité, dans le cadre de l'éviction d'un campement de Roms, situé au 22 rue du Maine, et regroupant une centaine de personnes.

Le Samu social a été mobilisé pour faire l'évaluation sociale, administrative et sanitaire de la population vivant sur ce campement, et déterminer ainsi les possibilités d'orientations ou non, le 115, dans le cadre des évaluations et dans les orientations actives vers les structures d'hébergements, et hôtels et enfin Passerelle, dans l'organisation de l'hébergement et leur suivi, vers des appartements Passerelle.

- **Sur les 121 personnes recensées, 116 personnes ont été évaluées.**

- **Les propositions d'orientations ont concerné les 83 personnes en début de mission.**

Synthèse totale	**Nombre**	% sur les personnes évaluées en début de mission
Personnes évaluées en début de mission	83	
Présences sur le squat non recensés	5	
Arrivées en cours de missions	33	
Total personnes recensées	**121**	
dont nombre d'enfants	47	
dont nombre de ménages	31	
Sorties vers le logement lors de la mission	15	18%
Orientations vers un dispositif d'hébergement	18	22%
Prise en charge hôtelière encore effective dans l'attente d'un titre de séjour et d'une orientation adaptée	9	11%
Total sorties positives	**42**	**51%**
Départs durant la mission	26	31%
Proposition d'une Mise à l'abri courte à l'hôtel	50	

Conclusion

Compte tenu des évolutions repérées en 2019, et constatant certaines tendances s'affirmer début 2020, les services du pôle doivent veiller à maintenir leur cohérence d'action, de communication, de lien entre eux, mais aussi renforcer leur partenariat vers l'extérieur. L'objectif étant d'adapter son fonctionnement, son organisation, sa réactivité, et trouver les ressources auprès des partenaires extérieur pour répondre aux nouveaux besoins repérés de notre public, mais aussi pour faire face aux tendances qui se dessinent.

Par conséquent, en perspective :

- ✓ Actualiser le projet de service du pôle, en développant certaines actions : étendre le territoire d'action du Samu Social géographiquement et renforcer leur rôle de suivi des situations, faire évoluer le rôle du référent AR / AP, proposer une action spécifique pour le public Hôtel (action conjointe 115-samu), recentrer le dispositif Passerelle vers son public d'origine.
- ✓ Développer le partenariat avec les acteurs de terrains et associations ressources, afin de :
  - Développer des moyens ressources pour les usagers,
  - De gagner en réactivité dans les démarches administratives des personnes (Particulièrement SOS femmes pour le public Hôtel, et MDS pour le public Passerelle),
  - Comprendre les publics actuels et nouveaux (traducteur, troubles psychiques, très jeune majeur à la rue (non étranger) et proposer des formations courtes sur la prise en charge de ces publics.
- ✓ Travail en lien étroit avec le Pôle Hébergement de l'Abri de la Providence, en vue de renforcer meilleure fluidité des parcours de sortie de rue (formaliser des temps de rencontre et process).
- ✓ Renforcer les outils internes (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, notamment pour Passerelle), afin de redéfinir nos marges d'action et maitriser notre activité.
- ✓ Remise en place de l'ADP, et renforcer les rencontres entre les différents services (formaliser des temps, des process et outils). L'objectif étant d'améliorer la communication entre services pour favoriser la fluidité des parcours, et permettre une ambiance de travail efficace).

Le Dispositif PASSERELLE

Depuis le début d'année 2018, le dispositif Hébergement d'Urgence de Droit Commun (HUDC) disposant de 58 places à l'Abri de la Providence s'est transformé pour devenir le dispositif Passerelle. Les publics accueillis, l'articulation entre les partenaires et l'objectif même du dispositif sont différents de l'ancien dispositif HUDC.

Présentation du dispositif Passerelle

Ce dispositif, qui répond à L'Article L.345-2-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles, permet d'offrir une solution temporaire d'accueil (2 fois 3 mois) à des ménages en situation de grande précarité sociale qui sont en attente d'entrer soit dans un dispositif d'insertion adapté à leur situation et leurs besoins (sur une liste d'attente SIAO), soit en logement autonome. Il vise ainsi à limiter les risques d'errance et les risques de précarisation faute d'un accès rapide à un hébergement.

Chaque acteur de la Veille Sociale, et chaque référent social, a donc la possibilité d'interpeller le SIAO 49 (volet urgence et insertion) afin de signaler un ménage en situation de grande précarité.

Pour s'inscrire dans le dispositif, la présence d'un référent social accompagnant la personne dans ses démarches est nécessaire. Celui-ci doit continuer à être mobilisé autant que de besoin, en lien avec le professionnel de chaque association intervenant sur ce dispositif afin de favoriser la sortie des ménages vers les dispositifs adaptés ou vers le logement autonome.

Pour rappel, **le public concerné** est le suivant :

- **Personnes seules, couples avec ou sans enfant(s), familles monoparentales.**
- **Les personnes sans domicile ou en hébergement très précaire, en situation de précarité sociale et dans une situation administrative qui leur permet de rester en France (droit au séjour établi pour un an ou plus).**
- **Les femmes victimes de violences.**

L'absence de ressources financières ne constituant pas un critère d'exclusion du dispositif.

Le parc de logement est composé de 9 logements, 3 T4 et 6 T5.

L'ensemble des hébergements se font en cohabitation.

Caractéristiques du public accueilli

Au cours de l'année 2019 :

- **31 ménages** différents ont séjourné sur le dispositif passerelle, représentant **102 personnes**.
- **13 nouveaux ménages** différents ont été accueillis sur l'année 2019 représentant **41 personnes.**
- **53 personnes représentants 17 ménages sont sorties du dispositifs, dont 33 personnes vers logement ordinaire et 10 personnes vers un logement adapté**
- **Soit 17 511 nuitées en 2019** contre **19 657** nuitées réalisées en 2018**.**
- **82,72** de taux d'occupation.
- **49 personnes étaient encore présentes au 31/12/2019.**

A partir de fin février 2019, le taux d'occupation chute de manière importante et quasi-continue jusqu'à mi-juin. Cette baisse continue de mars à mi-juin correspond à la demande de l'Etat de bloquer des places sur le dispositif Passerelle dans le cadre de futures évacuations de squat. L'objectif étant de permettre une entrée rapide sur Passerelle pour des personnes sortantes de squat. Ainsi de février à juin, une sortie du dispositif Passerelle n'entrainait pas nécessairement une entrée pour un nouveau ménage.

Des travaux de réfection et de réparation ont été exécutés au cours de l'année sur plusieurs appartements, immobilisant notamment 2 appartements (de 8 pl). Les « grandes » cohabitations sont sujettes plus fréquemment à des dégradations.

Répartition des ménages entrés en 2019 selon la composition familiale

Couple sans enfant	1	8 %
Couple avec enfant-s	3	23 %
Femme seule avec enfant-s	7	54 %
Femme seule	2	15 %
Homme seul	-	-

Nous observons, cette année, une augmentation des femmes isolées avec enfants, et par conséquent le nombre d'enfants sur le dispositif, soit 21, ce qui représente la moitié du public accueilli en 2019. Le public adulte, lui, est toujours oscille toujours majoritairement entre 25 et 45 ans. Les moins de 25 isolés et les plus de 60 ans restant à la marge.

Répartition des personnes entrées l'âge des personnes

	Abri de la Providence	
Moins de 18 ans	21	51 %
18 à 24 ans	4	10 %
25 à 34 ans	5	12 %
35 à 44 ans	5	12 %
45 à 59 ans	4	10 %
60 ans et plus	2	5 %
TOTAL	**41**	**100 %**

Répartition des ménages selon le référent social et la structure

	Abri de la Providence	
SAAS	2	15 %
MDS	6	46 %
SOS Femmes	4	31 %
CAF	1	8 %
TOTAL	**13**	**100 %**

Les MDS et SOS Femmes sont les 2 principales structures référents des situations passerelles. On peut souligner ces 4 entrées vers l'Abri de la Providence de ménages suivies par SOS femmes ; Le Dispositif Passerelle peut être une alternative constructive et sécurisante pour les femmes victimes de violences. Le SAAS, domiciliant les personnes isolées, orientent principalement vers Passerelle Aide Accueil, configuré majoritairement pour les personnes seules.

Les types de sorties

	Abri de la Providence	
Sortie vers un dispositif SIAO Insertion	4	*44 %*
Sortie vers une Résidence sociale	1	*11 %*
Sortie vers un IML/Sous Location	3	*33 %*
Sortie vers un logement parc public	2	22 %
Chez des tiers	1	*11 %*
Sortie vers un autre dispositif (CPH)	1	*11 %*
Départ sans nouvelle	1	*11 %*
TOTAL	**9**	**100 %**

Durée de séjour des ménages présents au 31/12/2019

	Abri de la Providence	
0 à 6 mois	7	*44 %*
7 mois à 1 an	3	*19 %*
1 à 2 ans	1	*6 %*
Plus de 2 an*	5	*31 %*
TOTAL	**16**	**100 %**

Les apports et la plus-value du dispositif

Les hébergements à la nuitée (type halte de nuit/hôtel) permettent difficilement de capter les personnes avant que la situation ne se dégrade. Le dispositif Passerelle répond donc pleinement au besoin des ménages de se stabiliser, de se sécuriser parfois (femmes VVC), et de faire évoluer leur situation.

L'observation et l'accompagnement sur le logement par les travailleurs sociaux, la cohabitation, permettent un éventail possible de sorties, beaucoup plus large.

Repérage des situations

L'articulation urgence/insertion permet d'étendre le repérage des personnes en urgence inconnues des dispositifs de la veille sociale et ayant besoin d'un hébergement.

Cela permet d'apporter des nouvelles réponses à un public plus large.

Réévaluation des situations au sein du dispositif

Ainsi, 7 ménages (contre 11 en 2018) ont vu la première orientation insertion du SIAO requalifiée après quelques mois de prise en charge vers des dispositifs plus souples en matière d'accompagnement de type sous-location / IML pour 4 d'entre eux, 2 ménages réorientés vers du CHRS insertion, et 1 ménage orienté initialement vers de la pension de famille réorienté vers l'ALT pension de famille.

Ce temps de prise en charge a donc permis d'affiner et de compléter les évaluations mais aussi de mettre en avant les capacités des ménages, et ainsi d'engager une dynamique de parcours plus positive.

Le SAAS

752 personnes ont été reçue par le SAAS sur l'année 2019.

Pour 21 d'entre elles, une réorientation a été actée au premier entretien car ne relevant du dispositif.

Ainsi, l'analyse porte sur 731 personnes, correspondant au nombre de personnes domiciliées au SAAS en 2019.

On retrouve dans le bilan 2019 les caractéristiques générales du public accueilli.

En résumé, le public est majoritairement masculin (85 %) et composé de personnes seules à 93 %.

- **22 % du public est composé de jeune de -25 ans pour lesquels l'accès aux ressources et au logement est complexe.**
- **L'exil et perte/expulsion du logement sont les principaux motifs de rupture pour 23 % respectivement. 56 % des personnes sont en errance depuis -6 mois et pour 15 %, elle est supérieure à 2 ans.**
- **39 % des personnes ont déclaré être sans ressources, 24 % bénéficier du RSA et 11 % percevoir l'ADA lors du premier entretien.**
- **47 % des personne a indiqué être à la rue/squat et 44 % être hébergés chez des tiers.**

Ainsi, sur les 731 personnes suivies par le SAAS en 2019, **509** ont été suivis **au titre de la Veille Sociale** et **222 au titre d'un contrat RSA.**

On constate **une augmentation de 25%** du nombre des personnes accompagnées par le SAAS entre 2018 et 2019.

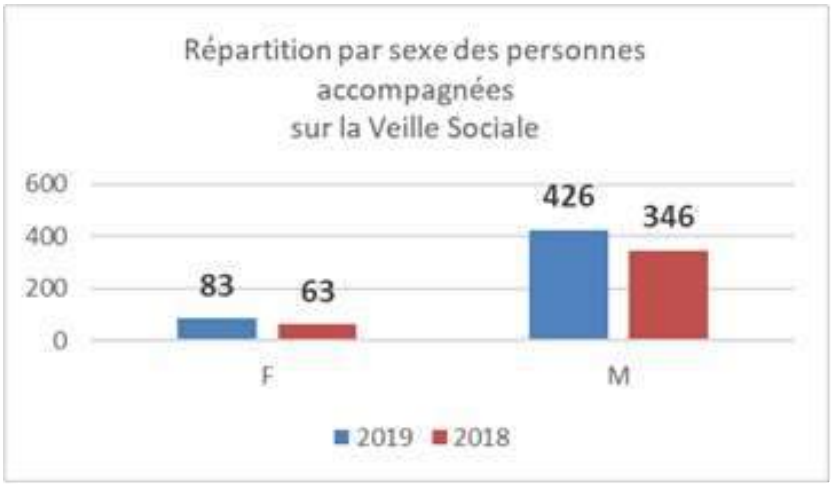
Pour rappel, 222 personnes ont été concernées par un accompagnement spécifique au titre d'un contrat RSA par le SAAS en 2019 : les éléments d'analyse ont fait l'objet d'un bilan spécifique.
Sur les 222, 139 personnes étaient accompagnées au titre de la veille sociale à leur entrée sur le service et ont intégré le dispositif RSA au cours de l'année 2019, d'autres (83) étaient déjà bénéficiaires du RSA.
En effet, 178 personnes ont déclaré être bénéficiaires du RSA lors du premier entretien :

- **83 d'entre elles seront réorientées par le département et bénéficieront d'un accompagnement RSA par le SAAS**
- **95 d'entre elles ont une orientation autre que la SAAS pour leur RSA et seront accompagnées par le service au titre de la Veille Sociale.**

En 2019, **509 personnes ont été accompagnées par le SAAS dans le cadre d'un accompagnement social global sur la Veille Sociale.** La durée médiane de l'accompagnement de l'ensemble des personnes est de 10 mois.

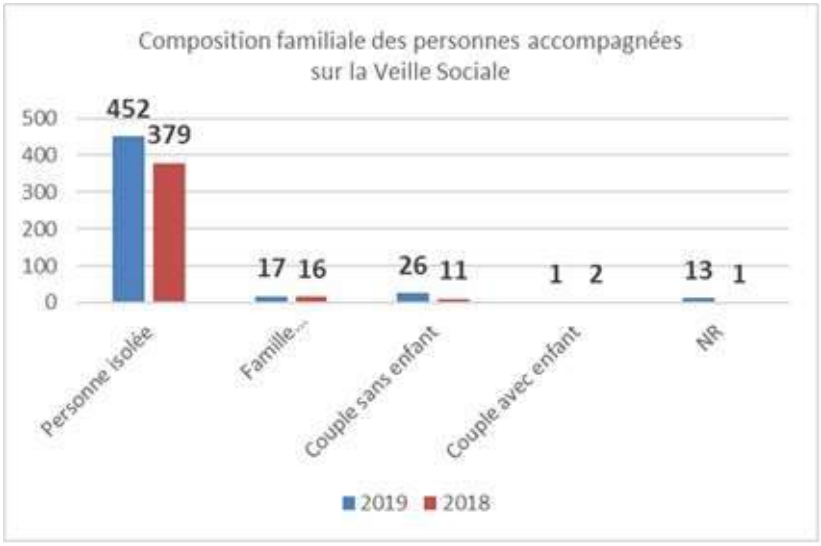
Au 31/12/2019, 274 personnes sont toujours accompagnées par le service. La durée médiane de l'accompagnement est de 5 mois.

59 % des personnes sont suivis depuis moins d'un an, 11 % depuis 3 ans et plus.



Un public majoritairement masculin (84 %), seulement 16 % de femmes.

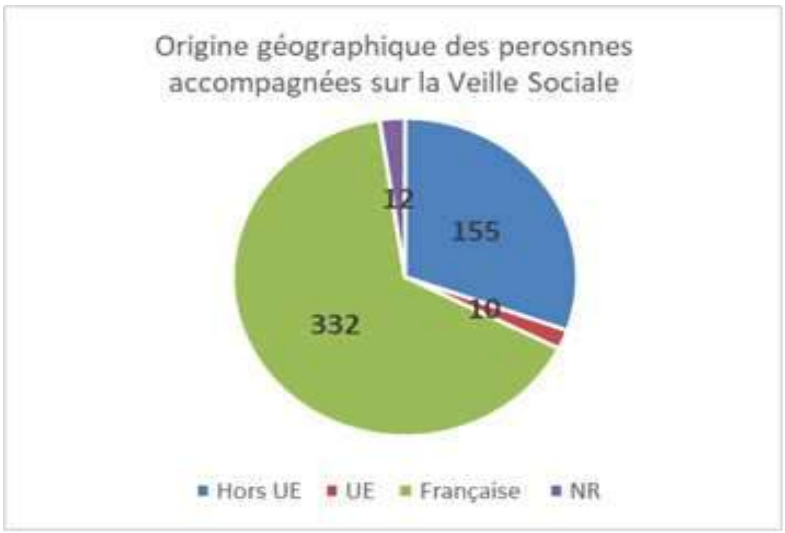
On constate une part plus importante des femmes accompagnées sur la Veille Sociale entre 2018 et 2019 soit 34 %.



Un public composé principalement de personnes seules (89 %) conformément aux missions du SAAS.

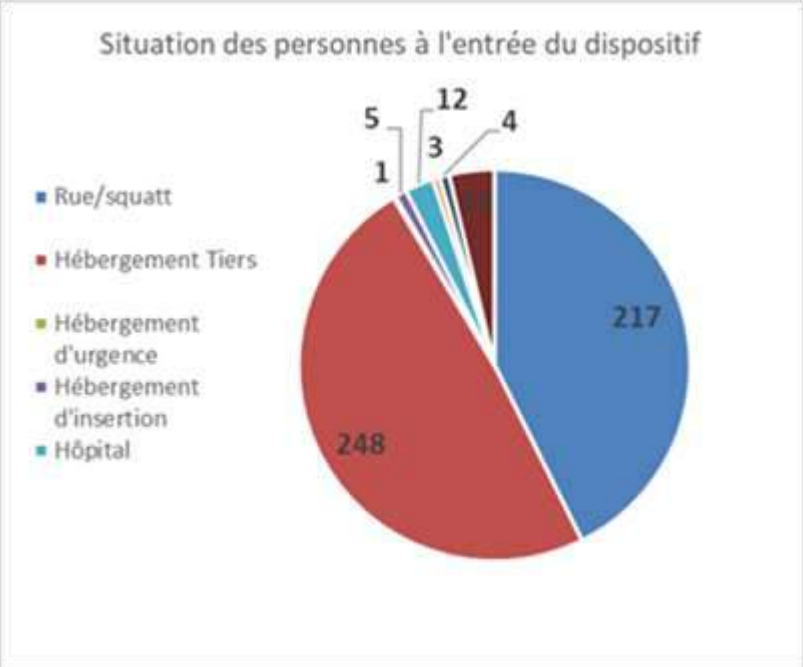
On note une augmentation de 19 % des personnes isolées entre 2018 et 2019.

La part des couples sans enfant est également en forte augmentation



50 % des personnes sont de nationalité française, 30 % sont de nationalité hors de l'Union Européenne.

Une population jeune, 53 % des personnes ont moins de 30 ans.



49 % des personnes, sont hébergés chez des tiers (soit 248 personnes) et 43 % déclarent vivre à la rue/squat (soit 217 personnes).

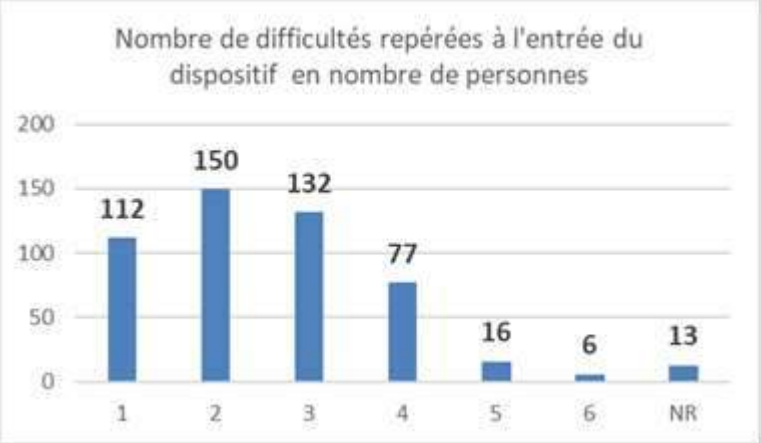
Pour 34 % des personnes la rupture familiale/séparation est à l'origine de la rupture de parcours, pour 23 % l'absence de logement et 22 % l'exil.

Ces motifs de ruptures restent les motifs principaux à l'origine de la rupture des parcours.

58 % des personnes sont en situation d'errance depuis 1 à 6 mois, 24 % depuis plus de 6 mois, 13 % depuis plus de 2 ans.

Type de ressources des personnes à l'entrée	En Nb	En %
Sans ressources	204	40%
RSA	95	19%
ARE/ASS	43	8%
Salaire	64	13%
ADA	38	7%
AAH	33	6%
Retraite	6	1%
Autre	2	0%
Garantie Jeune	1	0%
Pension Invalidité	1	0%
NR	22	4%
Total	**509**	**100%**

40 % des personnes ont déclaré être sans ressources, 19 % sont bénéficiaires du RSA et 13 % perçoivent un salaire.



55 % des personnes nomment rencontrent entre 2 et 3 difficultés à l'entrée, 19 % entre 4 et 6.

Le cumul des difficultés est à l'origine de freins à l'insertion pour une partie du public.

Les difficultés nommées par les personnes à l'entrée du dispositif sont regroupées en 7 thématiques : santé, hébergement/logement, ressources, emploi/formation, administratif, isolement, endettement et peuvent être cumulées.

L'accès à un hébergement ou un logement est repéré comme la difficulté majeure à l'entrée (recensé pour 458 personnes), puis la réalisation de démarches administratives et l'accès au droit (pour 299 personnes) et l'accès à des ressources (pour 202 personnes)

Des objectifs de travail ont été proposés en réponse des besoins exprimés par les personnes mais aussi, au fur et à mesure de l'accompagnement, en tenant compte de besoins émergents.

Pour illustrer, 458 personnes ont nommé un besoin d'accompagnement pour accéder à un hébergement/logement : accompagnement qui a été apporté pour 425 personnes. L'accompagnement au logement se traduit par la formalisation d'une domiciliation, d'une demande de logement social ou d'une demande d'hébergement d'insertion/logement adapté.

De manière élargie, l'accompagnement au logement s'étend aux thématiques de la gestion budgétaire et des ressources, de l'administratif.

L'ouverture de droits comptabilise tous les actes formes.

En 2019, le SAAS a fait 166 demandes d'hébergement d'insertion via SIAO.

- **48 demandes n'ont pas été pourvues. Les motifs principaux des demandes non pourvues sont : 37 « sans suite sans nouvelles », 11 refus du SIAO (relève du logement autonome ou CPH).**
- **50 demandes ont été pourvues et permis l'accès à un hébergement d'insertion/logement adapté soit : 19 CHRS, 7 ALT réfugiés, 5 FJT, 6 IML/Sous location, 11 résidence sociale, 2 Pension de famille.**
- **46 demandes sont toujours sur la liste d'attente soit : CHRS Bas seuil, CHRS insertion, FJT, ALT Pension de famille et ALT réfugiés.**
- **5 demandes sont à actualiser.**
- **2 en cours d'admission.**

Focus sur le public à la sortie du dispositif d'accompagnement

234 personnes sont sorties du dispositif en 2019 avec une durée médiane d'accompagnement de 10 mois.

Le nombre trop important de « non renseignés » ne permet pas une analyse fine des situations en sorties de dispositif.

On observe tout de même, que 28 personnes ont accédé à un hébergement ou un logement, soit 12 %.

8 personnes sont entrées en logement du parc social et/ou privé.

Tranche d'âge des personnes accompagnées à la sortie du dispositif	En nb	En %
moins de 25 ans	82	35%
26/30 ans	47	20%
31/40 ans	40	17%
41/50 ans	34	15%
51 et +	30	13%
NR	1	0%
Total	**234**	**100%**

35 % de jeunes de -25 ans sont sortis du dispositif en 2019.

9 % bénéficient du RSA, 6% sont salariés, 3 % des personnes sorties du dispositif sont sans ressources.

Le Service Voyageurs 49

Préambule

Suite à la liquidation judiciaire de l'Association « Voyageurs 49 », titulaire du marché depuis janvier 2018, le Département de Maine-et-Loire a autorisé le transfert de l'activité d'accompagnement social global des Gens du Voyage, depuis le 19 Juin 2019 à l'Association « Abri de la Providence ».

Cette reprise du marché et de ses engagements pour l'association visait principalement à éviter une rupture de prise en charge pour le public accompagné, et à préserver l'emploi des professionnels qui exercent pour la plupart auprès des gens du voyage depuis plusieurs années.

Comme stipulé dans le cahier technique des clauses particulières, la mission d'accompagnement des Gens du Voyage s'adresse aux personnes domiciliées en CCAS ou CIAS du Maine-et-Loire et résidant en habitat caravane.

Exceptionnellement, elle s'adresse à la marge, dans le cadre de la mission de 1er accueil :

- Aux personnes Gens du Voyage domiciliées hors du Département du Maine-et-Loire et stationnés en Maine-et-Loire.
- Aux personnes bénéficiant d'une adresse personnelle et résidant en caravane.

L'objectif à atteindre est l'accès aux services dits de droit commun qui nécessite l'établissement de passerelles, de médiations, ainsi que des modes d'accompagnement adaptés dans un souci d'autonomisation.

Pour soutenir et favoriser l'autonomie, l'intervention auprès du public Gens du Voyage se réalise à plusieurs niveaux d'accompagnements et dans le cadre des missions de l'accueil de 1er niveau et de l'accompagnement social global.

L'Accueil de 1er niveau – l'Accueil, l'Information et l'Orientation (AIO)

Objectif

Favoriser l'autonomie des individus et des familles ainsi que l'accès et le maintien aux droits sociaux.

Modalités

Le service Voyageurs 49 assure un accueil de 1er niveau tous les jours de la semaine, soit du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h, excepté le vendredi après-midi temps dévolu aux réunions d'équipe.

L'accueil de 1er niveau est confié à du personnel dédié qui assure des permanences téléphoniques et un accueil du public sans rendez-vous.

L'accueil de 1er niveau peut également, à la marge, s'exercer :

- Lors des permanences tenues par les travailleurs sociaux sur les territoires dans le cadre de leurs missions d'accompagnement social global (détaillées ci-après). Toutefois, afin de libérer les travailleurs sociaux, il est envisagé, selon les besoins repérés, de pouvoir détacher un professionnel pour assurer quelques permanences AIO mensuelles.
- Lors des veilles sociales réalisées sur les lieux de stationnement (aire d'accueil et/ou stationnement diffus).

Même si les missions sont distinctes, il existe des passerelles entre l'AIO et L'ASG qui permettent une continuité de l'accompagnement.

L'Accompagnement Social Global – ASG

Objectif

L'accompagnement social global a pour objectif d'aider l'usager à améliorer ou à acquérir durablement une autonomie dans la résolution de ses difficultés. Il renvoie à une notion de projet, de parcours partagé (et contractualisé) entre le professionnel et l'usager, et implique un rôle actif de l'intervenant dans la mobilisation des ressources de la personne, des territoires et des aides publiques existantes.

L'accompagnement social global des Gens du Voyage s'articule autour de 5 axes prioritaires :

- L'insertion socio-professionnelle :
  - ✓ Lutte contre l'illettrisme, l'accompagnement à l'accès aux démarches favorisant l'insertion dans la vie sociale et notamment aux démarches numériques
  - ✓ Spécificités concernant les modalités d'accompagnement des bénéficiaires du RSA
- La gestion budgétaire
- L'accès au stationnement, au logement, à l'habitat
- Le soutien à l'enfance et aux familles à travers :
  - ✓ Scolarisation
  - ✓ Parentalité – Prévention et protection de l'enfance
- La prévention et l'éducation à la santé

L'activité en chiffres

Il semble utile de préciser que bien que la mission confiée à Voyageurs 49 s'est déroulée sur toute l'année 2019. Ce présent bilan ne reprend les données quantitatives de l'activité que des 4 derniers mois de l'année, suite à la reprise de Voyageurs 49 par l'Abri de la Providence (faute de données recensées exploitables par le précédent titulaire du marché).

Néanmoins, l'analyse qualitative opérée par les professionnels experts de leur territoire s'étend sur l'année 2019.

Le nombre total de ménages différents touchés par la prestation toutes modalités confondues (AIO et/ou ASG) sur la période du 1er septembre au 31 décembre 2019 est de **648 ménages.**

Activités de l'Accueil de 1er niveau - l'Accueil, l'Information et l'Orientation (AIO)

- Nombre de ménages différents ayant bénéficié de l'AIO sur une année est de 471 Ménages.
- Nombre de contacts sur une année dans le cadre de l'AIO et modalités **:**

Nombres d'appels téléphoniques d'AIO	1 590
Nombres de contacts physiques d'AIO au siège	142
Nombre de contacts physiques d'AIO sur les territoires (permanences…)	28
Nombres de contacts physiques AIO sur Aire d'accueil	12
Nombre de contacts physiques AIO autres (à préciser)	0

Activités de l'Accompagnement Social Global (ASG)

- 819 ménages ont été accompagnés au cours de l'année 2019 représentant 2 552 personnes dont 1 381 enfants.
- Au 31 décembre 2019, la file active est de 813 ménages, soit 2 530 personnes dont 1 369 enfants.

Sur la période du 1er septembre au 31 décembre 2019, le service Voyageurs 49 a accompagné :

- 447 ménages dans le cadre de l'ASG, soit 1 449 personnes dont 788 enfants.

Modalités d'accompagnement dans le cadre de l'ASG

Modalité d'accompagnement ASG	Nb de contacts dans le cadre de l'ASG	
Nombre d'entretiens téléphoniques	617	
Nombre de rendez-vous « à domicile »	174	**791** rencontres d'accompagnement individuel en ASG
Nombre de rendez-vous sur lieux de permanence	466	
Nombre de rendez-vous au siège de l'association	120	
Nombre de contacts dans le cadre d'actions individuelles dont accompagnement individuel	31	
Nombre de contacts dans le cadre d'actions collectives	6	**6** rencontres d'accompagnement collectif en ASG
Nombre de contacts total dans le cadre de l'ASG	1414	

Nature de l'accompagnement	Nb de ménages
Accompagnement social global ponctuel (2 RDV et moins sur 4 mois)	287
Accompagnement social régulier (3 RDV et plus sur 4 mois)	94
Accompagnement renforcé (au moins une rencontre par mois pendant 4 mois)	21
Total	402

Composition familiale (nombre de ménages concernés)

Composition des ménages	Nb de ménages	Nb de ménages en %
Femme seule	48	10,7%
Homme seul	58	13,0%
Couple sans enfant	33	7,4%
Femme avec enfants	121	27,1%
Homme avec enfants	6	1,3%
Couple avec enfants	181	40,5%
Total	447	100%

Les ménages accompagnés sont majoritairement des familles :

- ***40.5% sont des couples avec des enfants,***
- ***28% sont des familles monoparentales.***

Typologie des ressources principales des ménages

Typologie des ressources principales	Nb de ménages	Nb de ménages en %
Minimum social	366	81,9%
Indemnités chômage	5	1,1%
Revenus d'activité salariée	10	2,2%
Revenus d'activité indépendante	6	1,3%
Retraite	19	4,3%
AAH, invalidité…	13	2,9%
Autres	11	2,5%
NR	17	3,8%
Total	447	100%

81.9% des ménages perçoivent le RSA comme ressource principale.

Seuls 2.2% des ménages ont pour ressource principale un salaire.

Perspectives 2020

Le transfert du marché de la prestation d'accompagnement social global des Gens du Voyage a eu lieu le 18 juin 2019 à la suite de la reprise de Voyageurs 49 par l'Association « Abri de la Providence ».

Bien entendu, cette prestation a été conduite dans le respect des conditions initiales du marché.

Après un premier temps d'adaptation et de réorganisation, nous avons pu mener à bien la mission confiée dans l'intérêt du public accueilli et sans rupture d'accompagnement.

Toutefois, il est utile de préciser que les conditions financières ne couvrent pas les dépenses engagées et sont insuffisantes au regard des prestations attendues. Et qu'il nous semble nécessaire que les modalités de cet accompagnement soient revues.

C'est pourquoi, au regard du nouveau cahier des charges, l'Association étudiera la pertinence de répondre à cet appel d'offres, ou cet appel à projets.