



# ***ASSEMBLÉE GÉNÉRALE***

***Jeudi 13 juin 2024***



**Fête du printemps à la Résidence  
du Cherpa**



**Manifestation contre la loi  
immigration**



**Repas solidaire pour les 75 ans  
d'Entraide et Solidarités**

## Table des matières

<b>I - RAPPORT MORAL ET D'ORIENTATION.....</b>	<b>4</b>
<b>II - LES COMMISSIONS.....</b>	<b>7</b>
1. COMMISSION VIE ASSOCIATIVE .....	7
2. COMMISSION BÉNÉVOLAT .....	7
3. COMMISSION COMMUNICATION .....	8
4. COMMISSION FINANCES .....	9
5. COMMISSION PRISON JUSTICE.....	10
6. COMMISSION TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOCIALE.....	10
<b>III - LES PÔLES RESSOURCES ET D'ACTIVITÉS.....</b>	<b>12</b>
1. LE PÔLE RESSOURCES .....	14
1-1 Les Ressources Humaines.....	14
1-2 La paie.....	18
1-3 Les finances .....	19
1-4 Les services généraux .....	20
1-5 L'informatique et la téléphonie.....	22
2. LE PÔLE SOCIAL ET MÉDICAL.....	23
2-1 Le SIAO et le SAO.....	23
2-2 « La Maison » : un dispositif expérimental d'hébergement en habitat mobile.....	29
2-3 La Maraude.....	32
2-4 Le Secteur socio-éducatif .....	34
2-5 Le Secteur santé .....	37
2-6 Centre de prise en charge des auteurs de violences conjugales (CPCA Centre-Val de Loire) .....	48
3. LE PÔLE HÉBERGEMENT sur la métropole de Tours et l'hébergement sur le territoire de Chinon ..	53
3-1 Les effectifs.....	53
3-2 L'hébergement d'urgence .....	53
3-3 L'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile .....	58
3-4 L'hébergement en insertion (CHRS et Logement d'Abord).....	60
3-5 Le Service Prison Justice et Accompagnement Vers et Dans le Logement Post Pénal .....	66
3-6 Le Dispositif d'Accompagnement Social lié au Logement.....	67
3-7 Pension de famille Germaine DOLBEAU.....	67
3-8 La plateforme Hébergement / Logement des réfugiés (Solid'R / RAR).....	67
3-9 Le Service Ukraine .....	71
3-10 Plan Grand Froid.....	73
3-11 Les faits marquants en 2023 du Pôle Hébergement .....	75
3-12 Perspectives 2024.....	80
3-13. Zoom sur la participation des personnes concernées .....	82
3-14. Bilan de la démarche d'amélioration continue de la qualité 2023 .....	84
4 LE PÔLE DE L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE.....	86
4-1 Les Secteurs de Production .....	86

4-2	Accompagnement / Médiation .....	88
5	LE PÔLE INSERTION DES RÉFUGIÉS / FORMATION .....	93
5-1	Le projet Route 37 .....	93
5-2	Le Centre de Formation.....	99
5-3	Accueil à la Maison Madeleine Perret.....	105
6.	L'ANTENNE DE CHINON .....	107
6-1	L'accueil et l'orientation .....	107
6-2	L'hébergement / Logement.....	107
6-3	Centre de Formation – Synthèse Annuelle et Faits marquants .....	109
6-4	Atelier Chantier d'Insertion .....	110
6-5	Epicerie Solidaire « l'Embarcadère ».....	111
6-6	Commentaires et perspectives 2024 pour l'Antenne .....	113
<b>IV -</b>	<b>RAPPORT DE GESTION 2023.....</b>	<b>114</b>
<b>V -</b>	<b>GLOSSAIRE .....</b>	<b>119</b>

## I - RAPPORT MORAL ET D'ORIENTATION

---

Les actions et les activités que nous avons menées ou engagées en 2023, l'ont été dans le respect de nos valeurs, de notre projet associatif et des orientations votées l'an passé, tel que décrit dans le rapport d'activité des services, malgré un contexte international, politique et social qui s'est encore compliqué.

### Nos valeurs

Les valeurs inscrites dans notre projet associatif depuis maintenant 77 ans, et que nous avons réaffirmées à chaque occasion, nous servent de guide et de boussole dans nos actions et nos décisions, alors que nous évoluons dans cet environnement changeant, incertain, parfois plus hostile.

### Un toit pour tous, lutte contre le sans abris

2023 a vu l'augmentation importante du nombre de personnes et de familles à la rue. Dès le mois de mai 2023 nous avons alerté, avec une dizaine d'associations, les pouvoirs publics. Nous avons fait connaître notre désaccord pour augmenter le turn over dans les hébergements d'urgence, en réaffirmant l'importance primordiale de l'accompagnement pour sortir du cercle vicieux de la pauvreté et de l'exclusion.

Les causes de cette augmentation du nombre de personnes à la rue sont multiples :

- le manque de construction de logements neufs, les taux d'intérêt qui augmentent, entraînant une embolisation des logements sociaux, et par répercussion de nos hébergements
- la raréfaction de l'offre (passoires thermiques), l'inflation et la hausse des loyers et surtout des charges (énergie), augmentant le nombre d'expulsions
- L'augmentation conjoncturelle de la demande d'hébergement (Jeux Olympiques)
- L'augmentation du nombre de migrants (conflits dans le monde)
- le nombre trop restreint de régularisations, les OQTF données à des personnes qui pourraient travailler, et qui ne partiront pas (famille, risques, etc...)
- A la fin, ce sont les plus précaires qui se retrouvent sans solution

En conséquence :

- Nous avons créé en interne un groupe de réflexion/prospective sur ce sujet du sans abris
- Nous souhaitons que le dispositif expérimental « La Maison » (Tiny House) que nous avons adapté et consolidé après le déménagement soit reconduit
- Nous avons répondu présent à l'Etat et à la Ville pour la gestion de gymnases, sans remise à la rue et avec accompagnement social
- Nous avons également créé un groupe de travail foncier/immobilier pour la recherche de locaux.

### Précarité alimentaire

Nous avons pu obtenir le financement pour continuer le restaurant solidaire en 2024. Mais le projet reste précaire en termes de financements, de locaux, et ne répond que partiellement aux besoins :

- Un groupe de réflexion professionnels/administrateur est mis en place
- Nous avons organisé un repas solidaire pour 250 personnes en octobre 2023 ; opération à renouveler.

### Loi immigration

Nous sommes intervenus auprès des parlementaires : courriers, rencontres, journées d'action avec la FAS et l'URIOPSS, journées d'actions avec les autres associations ...

Nous avons fait des propositions :

- Elargir de façon importante le droit de travailler pour les candidats à l'immigration en attente
- Limiter les OQTF et ne laisser personne dans des zones de « non droit »

- Reconnaître aux associations la possibilité de proposer des régularisations des situations dans une commission ad hoc.

Rappelons que plus de 80 nationalités se côtoient à l'Entraide.

### **Partenariats**

C'est une politique que nous avons mise en place avec les orientations votées dans les années passées. Elle continue activement.

### **Relations externes**

Nous avons menée plusieurs rencontres avec les élus et avec les institutions au fil de l'eau, et participer aux événements et invitations des pouvoirs publics.

### **Transition écologique**

Notre commission fonctionne bien et c'est un axe que nous devons toujours avoir à l'esprit dans nos décisions.

### **Les personnes concernées accueillies**

Elles sont bien évidemment au cœur de toutes nos actions, puisque c'est notre raison d'être. Les orientations passées visaient à une meilleure participation, et l'on peut dire aujourd'hui que nous avons des réunions efficaces permettant l'expression et la réalisation de projets et d'amélioration continue.

### **Les salariés**

En 2023, nous avons continué à agir pour les oubliés du Ségur et pour une revalorisation des rémunérations (convention collective unique), soit avec le syndicat des employeurs, soit avec nos fédérations FAS, et URIOPSS, soit à l'occasion de chaque rencontre avec des parlementaires.

Malheureusement nos objectifs en la matière ne sont toujours pas atteints et nous restons toujours mobilisés.

Au niveau du CSE, les représentants du personnel cette année ont approuvé et émis des propositions dans l'intérêt des salariés. C'est un indicateur de cohésion associative. On peut se féliciter d'être une association, où le débat dans les différentes instances existe, est très constructif, les rapports sociaux sont francs et respectueux. Merci aux élus et aux membres du CSE pour ces travaux.

Et beaucoup d'autres actions qui seront détaillées dans le rapport d'activité. Merci de m'excuser de ne pas toutes les citer... Mais ce sont toutes ces actions au quotidien qui donnent du sens et qui font vivre notre association. Merci aux professionnels et aux bénévoles !

## **Orientations 2024**

Le contexte politique et institutionnel se durcit encore : la loi immigration a été votée, et bien que le Conseil Constitutionnel en ait retoqué une partie, cela constitue un net recul et aussi une menace pour une partie des personnes que nous accueillons et accompagnons.

Le climat politique tend également à être plus violent, moins tolérant, à la recherche de boucs émissaires... Des menaces pèsent sur les budgets. Dans ce cadre, nous ne devons rien lâcher sur nos valeurs.

### **Agir pour un toit pour tous**

Nous continuerons à nous battre et à agir pour l'accueil inconditionnel, pour un droit au travail pour tous. Nous continuerons à rechercher activement :

- Des nouveaux locaux : construction, achat, location,

- Des partenaires financiers, avec notre groupe de travail, et en partenariat (Ville, promoteurs, financeurs sociaux.)

### **Précarité alimentaire**

Nous continuerons à rechercher des financements et d'autres solutions pour la restauration solidaire, tout en explorant d'autres pistes.

Nous tenterons de consolider les financements de notre épicerie solidaire l'Embarcadère à Chinon.

### **La Gouvernance de notre association**

Les réflexions sur la gouvernance sont permanentes : nous avons revu il y a 2 ans le fonctionnement du bureau : présidence, vice-présidence...

Je rappelle notre phrase fétiche : « conjuguer militantisme et professionnalisme ».

Pour la partie professionnalisme, je salue ici la Directrice Générale, les directrices/directeurs de pôles, les cadres, les professionnels, qui assurent un travail magnifique, leur réactivité sur les situations nouvelles, la réponse aux appels à projet (délais très courts) ...

Pour la partie militantisme, je salue le travail et l'implication des bénévoles, dans quelque domaine que ce soit sans que l'entraide ne serait plus l'entraide.

Nous avons fait plusieurs réunions, cadres, administrateurs entre décembre et mars, et il ressort de ces réflexions collectives qu'il fallait redonner du sens, organiser mieux, développer les actions des bénévoles, réaffirmer le rôle des administrateurs et des commissions, rechercher des financements, qui nous permettent d'enrichir les actions associatives. Il faudrait que l'on multiplie ce type d'actions.

Pour cela nous proposons :

- Que les besoins non pourvus soient inventoriés, analysés, si possible des solutions construites
- Que chaque administratrice/administrateur ait une délégation
- Que les missions et objectifs des commissions soient réaffirmés
- Que des financements (hors politiques publiques) soient trouvés (mécénat, dons, legs, etc) pour financer des activités associatives : mise en place d'un groupe de travail début 2024
- Que le bénévolat soit mieux valorisé et organisé

### **Notre positionnement politique**

Nous continuerons à mener des combats tels que celui que nous avons mené contre la loi immigration, et resterons vigilants sur les évolutions futures en renforçant notre veille politique et sociale, et sur l'application des textes.

Nous conserverons notre liberté de parole et d'action, dans le cadre de notre projet associatif, et en même temps nous répondrons présents et travaillerons avec les pouvoirs publics pour répondre aux besoins des populations les plus précaires, ce que nous avons toujours fait et que nous ferons encore.

### **Notre stratégie territoriale**

Selon nos domaines d'activité, en fonction des politiques publiques, de l'évolution des besoins, nous continuerons à mettre en œuvre nos groupes prospectives mixtes administrateurs/professionnels, pour réfléchir à nos implantations, nos évolutions, nos nouvelles activités.

### **En conclusion**

Ne rien lâcher sur nos valeurs d'accueil inconditionnel, sur l'accompagnement impératif adapté aux personnes que l'on reçoit, tout en étant présents lorsque les pouvoirs publics nous sollicitent !

Continuer à réfléchir et émettre des idées, trouver des partenaires pour les mettre en œuvre, se faire connaître des décideurs, élus, institutions, s'adapter aux évolutions de la société et des politiques publiques.

## II - LES COMMISSIONS

### 1. COMMISSION VIE ASSOCIATIVE

La commission vie associative a eu une activité réduite cette année, pour autant ses membres se sont investis dans son champ de vigilance : Affirmer et faire valoir les valeurs associatives tant en interne qu'en externe afin de renforcer les moyens de militance, l'indépendance et la capacité d'innovation de l'association.

Les actions remarquables ont été :

- Organisation d'un repas solidaire le 19 octobre pour les personnes à la rue et les divers publics accueillis par l'association. La Mairie a autorisé sa tenue Boulevard Heurteloup et prêté des barnums, tables et bancs permettant d'accueillir 250 personnes. Notre cuisine s'est bien sûr chargée de faire une paëlla et des animations ont égayé la soirée. Le succès de cette manifestation incite à la refaire régulièrement
- Évaluation de l'avancement du plan stratégique 2022-2025, déclinaison opérationnelle des ambitions du projet associatif. Ce bilan d'étape a montré que les 57 actions ciblées dans l'ensemble des secteurs et des activités de l'association ont très majoritairement été traitées. Pour les 12 actions qui n'ont pas été traitées, plusieurs sont devenues non pertinentes du fait de l'évolution de la conjoncture ou de l'organisation. Une vigilance est nécessaire pour traiter les actions restantes.

#### Membres du Conseil d'Administration :

- Brigitte BECARD
- Francis BERTHON
- Bernard BONNIN
- Monique CARRIAT
- Philippe CHARRON
- François CURIS
- Gaetan DEHENNE
- Philippe DELAUNAY
- François FERRISSE
- Frédéric FLEURY
- Martine GAUDEAU SEDILLEAU
- Marie-Paul LEGRAS FROMENT
- Jean-Paul MERCIER
- Clive MIEVILLE
- Patrick MINIER
- Patrick RICHARD
- Marie-Françoise SACRE
- Bernard SCHMITT

#### Adhérents :

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'adhérents	314	348	390	327	302	298
Dont nouveaux adhérents	49	69	82	30	47	26

### 2. COMMISSION BÉNÉVOLAT

La commission est composée de 6 membres administrateurs ou bénévoles qui se réunissent avec deux salariées environ tous les 2 mois.

Elle anime les premiers contacts des candidats au bénévolat au sein de l'Entraide, reçoit l'expression des besoins des différents pôles et assure un suivi des bénévoles tant dans l'expression des besoins que le retour d'expérience.

### **Les permanences mensuelles**

Depuis janvier 2024 elles se tiennent un jeudi par mois, l'après-midi ou en fin de journée pour permettre aux actifs et salariés d'y participer. Ce premier échange permet de comprendre les motivations du candidat et de présenter l'association. La charte du bénévolat avec l'engagement républicain y est présentée. L'adhésion à l'association est rappelée comme un acte de cohérence à la démarche. Nous sommes aussi appelés à demander un extrait de casier judiciaire N°2 pour les bénévoles en contact avec des mineurs.

Notre partenariat avec France Bénévolat se poursuit, même si tous les contacts sont invités à prendre RdV pour le premier entretien sur le site de l'Entraide : <https://entraide-et-solidarites.fr/devenir-benevole>

Alexandra CAILBEAUX, salariée, reste en appui pour toute information téléphonique commet pour ceux - elles qui ne sont pas familiers avec les outils numériques.

### **Actions spécifiques**

Nous avons lancé des appels à volontaires bénévoles pour des actions particulières comme la COLLECTE de la BANQUE ALIMENTAIRE (Novembre et Mai) ou l'hébergement du plan Hiver, Plan Grand Froid, Gymnase RACAULT. Ces appels sur des délais très courts ont permis à des nouveaux bénévoles de venir même si ce n'est que pour des actions ponctuelles.

### **Enjeux et développements**

Dans les engagements du plan stratégique associatif, figurent les synergies des acteurs, bénévoles et services pour permettre une meilleure qualité de vie et de bien-être et ainsi mobiliser tout le potentiel de l'association. Ainsi selon notre feuille de route 2024 ont été lancées :

Mise à jour du fichier des bénévoles. Cette action de concert avec le fichier adhérent et contacts touche plus de 1500 occurrences et doit permettre une base apurée pour le nouveau logiciel de gestion, dans le strict respect du RGPD.

Choix du logiciel Asso Connect pour la gestion des candidats, bénévoles, contacts et adhérents. La phase d'essai est prévue pour septembre 2024.

Désignation d'un « référent » de la commission pour chaque pôle devant assurer une meilleure articulation des pôles et les bénévoles pour les besoins, le suivi. Une connaissance en temps réel de qui est bénévole sera possible à terme.

## **3. COMMISSION COMMUNICATION**

### **Une Communication à haut-débit...**

...avec aussi des bas ! Depuis l'assemblée générale 2023, la commission s'est réunie cinq fois. Elle a présenté au conseil d'administration du 14 septembre une nouvelle « feuille de route » dont les grandes lignes ont été respectées. En interne, il reste toutefois à améliorer l'information destinée à renforcer la participation des personnes accueillies. À chercher le moyen d'associer davantage les adhérents aux actions associatives. Et à accélérer le chargement des documents sur l'intranet.

Cette année encore a été riche en actualités politiques et sociales, et la communication sur les positions de l'association a été dans l'ensemble assurée, en amont comme à l'aval des événements, sur nos supports et dans la presse. Il s'est agi en particulier de la journée d'action nationale de la FAS le 12 octobre « contre la braderie du social », des manifestations de janvier contre la loi Immigration, et des actions contre l'accroissement du nombre des sans-abri. La forte implication d'E&S dans la gestion des plans « grand froid » suivis du « plan hiver » a donné lieu également à de nombreuses publications.

La commission a pris sa part dans l'organisation de notre « diner solidaire » du 19 octobre, qui fut un succès incontesté mais qui n'a pas eu tout à fait l'écho attendu dans la presse. D'autres événements ont permis, ne serait-ce qu'en interne, de rendre compte de la diversité de nos activités : visite de préfet au Cherpa, conférence de presse à *La Maison*, marché de Noël, jeux sportifs à la préfecture... Les quatre numéros de la revue *Perspectives* ont eux aussi rendu compte de nos positions et de ces activités, auprès des adhérents et des divers partenaires, avec notamment des « dossiers » sur la transition écologique et sociale et sur la précarité alimentaire. Avec le concours du responsable informatique et de la commission Bénévolat, le site internet s'est enrichi d'un nouvel accès pour les candidats bénévoles. La page Facebook reflète elle aussi l'actualité de l'association, et a bénéficié de quelques initiatives des services, encore trop timides, tandis que le compte Linkedin a continué de monter en puissance...

Enfin, la documentation écrite et le matériel de communication ont été renouvelés et augmentés et, avec d'autres intervenants, un document pour le respect du droit à l'image a été établi. L'usage de tous ces outils reste à améliorer, tout comme il conviendrait d'anticiper la participation, ou non, de l'association aux manifestations publiques telles que la Journée de lutte contre la misère, le Festival des solidarités, le Pot-au-feu géant...

*Composée de Francis Berthon, Marie-Paul Legras-Froment, Philippe Delaunay, Nathanaël Lemaire, Marie-Françoise Sacré, Catherine Scaviner, Christine Lévy, Christelle Dehghani (avec Sabine Rebeix en suppléante), et animée par Jean-Paul Mercier, la commission est ouverte à tout adhérent, pour nous aider à faire connaître et intensifier l'influence de l'association.*

## 4. COMMISSION FINANCES

La Commission Finances, composée de membres du bureau et d'administrateurs, s'est réunie plusieurs fois.

L'amélioration des processus comptables et financiers s'est poursuivie, facilitant une construction collaborative et rapide du budget prévisionnel 2024 par les services et directions concernées.

L'amélioration de la maîtrise comptable et financières a permis de prendre en compte l'évolution des taux d'intérêts intervenue en 2023 pour protéger autant que faire se peut notre trésorerie, nécessaire à la sécurité de fonctionnement de l'association, des effets négatifs de l'inflation.

Une analyse du compte Vie Associative (Ressources propres à l'association, non affectées à un dispositif particulier et non soumises au regard des financeurs) a été présentée au CA.

Ces améliorations des processus doivent se poursuivre pour l'année 2024-25 avec les objectifs

- Mise en place d'un Indicateur mensuel de la trésorerie de l'association
- Amélioration des situations trimestrielles (délai et précision)
- Analyse des fonds propres de l'association

L'amélioration de ces outils permettra d'améliorer encore la connaissance et l'analyse de la situation financière de l'association pour mettre en œuvre des projets au service des différents publics concernés.

Un groupe spécifique de recherche de financements « non publics » a été créé pour pouvoir soutenir ces projets.

La lente consolidation au niveau de l'association des principaux indicateurs non financiers, qui existent dans chaque service, doit être poursuivie.

L'objectif de la Commission Finances reste que chacun reçoive facilement les informations dont il a besoin, à la fréquence nécessaire, pour rendre compte (aux financeurs, à l'association) tout en réduisant l'ensemble des tâches purement administratives : compilation de données, calculs de synthèses, etc., afin que les services puissent se focaliser sur l'analyse des informations sociales, individuelles ou collectives, et financières, pour améliorer le service apporté par l'Entraide aux personnes concernées (nouvelle dénomination des personnes accompagnées).

## 5. COMMISSION PRISON JUSTICE

La seule activité de la commission prison justice a été d'organiser les 30<sup>èmes</sup> Journées Nationales Prison

Cette année le thème était :

- Sortir de prison
- Comment réussir l'APRÉS ?

Il y eu deux événements à Tours :

- Le 15 novembre à 20 h au Bateau Ivre, une pièce de théâtre « le SAS » de Michel Adama. Une dernière nuit pour repenser à ces 16 ans dans une cellule pour se préparer à la sortie.
- Le 22 novembre à 18h à la faculté des Tanneurs, conférence débat « La psychiatrie à la sortie de prison et politiques à Tours » avec Mme Laborderie psychiatre CPU/UC3P et M. Charles Fournier, député.

Ces journées ont été organisées avec l'ANVP et le Secours Catholique.

## 6. COMMISSION TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOCIALE

La Commission Transition Ecologique et Sociale est composée d'un administrateur, un membre de l'IAE, un membre du Pôle Ressources.

### Mobilités

La Commission Transition Ecologique et Sociale a proposé de participer à la démarche expérimentale sur 3 ans Mobil'Pro initiée par l'ADEME, visant à connaître et réduire l'impact environnemental des trajets professionnels. Cette adhésion a été validée par le bureau.

La première étape a lieu le 30 mai 24 : identification (en très grande partie déjà réalisée par le pôle ressources) des différentes mobilités et analyse.

### Immobilier & Energies

Le recensement des contrats gaz et électricité (208) est fait. La récupération numérique des données mensuelles de consommation est devenue très difficile suite à un changement de logiciel Enedis, qui ne permet plus qu'une interrogation un par un des 210 points de consommation !

### Logements diffus

L'analyse réalisée sur la saison 2022-23 a été diffusée, puis expliquée à tous les services. La mise en place d'actions reste complexe dans une situation de pénurie de logements.

### Gros Bâtiments

L'analyse des consommations électriques permettra un ajustement des abonnements avec une légère économie possible, celle-ci a été retardée par le changement de fournisseur d'Electricité (avec une économie significative)

**Impact Carbone**

Un premier calcul de l'impact CO2 d'E&S a été fait, qui ne prend en compte pour l'instant que :

- La consommation électrique (KWh transformés en kg CO2 d'après les données saisonnières et horaires Enedis)
- La consommation Gaz (sauf Cherpa et Camus, dont la chaufferie est gérée par ... et le SIPAE, chaufferie Ecobois)

Ce calcul doit être complété avec :

- Les consommations des sites ci-dessus
- La consommation de carburants
- Ainsi que, sujet plus complexe, les autres impacts carbone (Achats, services, etc..)
- Et la description des logements et bâtiments (calcul de ratio KWh/m2)

### III - LES PÔLES RESSOURCES ET D'ACTIVITÉS

---

En introduction de la présentation de l'ensemble de nos missions que sont **Accueillir, Accompagner, Héberger-Loger, Soigner, Insérer par le travail et Former**, je souhaite saluer l'implication et l'adaptabilité des équipes qui se sont montrées, cette année encore, particulièrement investies. En effet, dans un contexte social et politique trouble, l'engagement de l'ensemble des acteurs prend tout son sens et reste ancré dans nos valeurs d'accompagnement des publics les plus démunis.

Dans un contexte de crise sociale où la question est malheureusement bien trop souvent « comment survivre à la pauvreté », nous affirmons notre nécessaire **adaptation aux évolutions** afin de ne pas simplement subir mais bien au contraire agir et combattre. Nous sommes en effet convaincus que toute organisation humaine doit sans cesse progresser et se remettre en question afin de défendre au mieux les droits des personnes concernées, personnes que nous souhaitons accompagner dans des conditions dignes et adaptées.

Cette adaptation passe aujourd'hui par une **réflexion importante sur la question du foncier**, au sens large. François Ferrisse l'indique dans son rapport moral et d'orientation, nous peinons aujourd'hui à mettre à l'abri l'ensemble des personnes sans domicile, faute de moyen certes, mais phénomène largement accentué par ce que nous pouvons appeler « la crise du logement ». Ces dernières années, nous avons travaillé à la réhabilitation de certains de nos biens, mais nous devons aujourd'hui aller plus loin et proposer des montages innovants pour l'occupation et/ou l'acquisition de structures collectives, permettant d'accroître et d'améliorer les conditions d'accueil des publics en urgence. 2023 a vu plusieurs travaux et études menés au sein de l'Association dans cette direction, avec notamment un projet de Centre d'Hébergement d'Urgence dans un ancien hôtel dont l'activité avait dû cesser.

C'est dans cette même logique que nous restons constamment en veille quant à l'acquisition de locaux pour une création de Pension de Famille, et que nous sommes régulièrement amenés à visiter des lieux, de manière vaine jusqu'à présent.

Mais nous ne souhaitons pas mener seuls cette réflexion foncière, et voulons à l'inverse travailler avec des partenaires spécialisés dans la maîtrise d'œuvre et avec lesquels nous partageons des valeurs communes. Nous avons déjà engagé des démarches dans ce sens.

L'adaptation dont notre Association sait faire preuve repose également sur la **recherche constante d'amélioration de l'existant et de déploiement** lorsque des besoins sont identifiés.

Revenons sur les faits saillants de l'année 2023 et sur l'amélioration de notre structuration, grâce à laquelle les pouvoirs publics nous ont témoigné de leur confiance en nous sollicitant face à l'augmentation des besoins.

En effet, l'accompagnement de proximité et de qualité que nous menons auprès des publics vulnérables nous a permis de prendre en charge cette année les dispositifs hivernaux d'urgence dans de bonnes conditions pour les personnes accueillies. Sur la question de l'urgence toujours, nous avons poursuivi tout au long de l'année nos actions à l'attention du public ukrainien avec le maintien d'un accueil en semi-collectif. Nous avons également pu déployer de nouvelles places d'hébergement pour différents publics en situation d'urgence, tels que les jeunes accueillis de manière temporaire dans le cadre d'IMPALA (CEJ-JR, nous y reviendrons) ou encore les personnes en situation de violence conjugale.

Nos actions se sont également déployées dans le cadre de la politique du Logement d'Abord avec la mise en place d'un accompagnement dédié pour les hommes en post-détention. De la même manière, des réflexions entamées en 2023 ont abouti en 2024 à la création de places dites « CHRS Hors les Murs », à savoir un accompagnement social des ménages vers le logement. Notre projet « La Maison », créé à l'occasion de la parution de l'AMI Grands Marginaux, a poursuivi son déploiement avec certes quelques aléas, mais avec une volonté affichée de tous de voir perdurer ce dispositif innovant et adapté à un public invisible et oublié. Les dispositifs innovants que nous ciblons ici sont bien évidemment complémentaires à l'ensemble des services : nous défendons constamment le fait de ne jamais opposer les dispositifs et encore moins les publics, mais à l'inverse d'être dans une amélioration constante et une adaptation des

services mis en œuvre. Je souhaite citer ici nos différents CHRS, qu'ils soient en diffus ou en collectif, dont nous défendons les modalités d'accompagnement et les moyens alloués, gages d'une insertion durable. Par ailleurs, le Pacte des solidarités met en avant le nécessaire « Aller-Vers ». Nous partageons ce constat et c'est dans cette dynamique que nous avons pris part au Consortium Impala pour le repérage et l'accompagnement des jeunes en rupture, là où ils se trouvent. C'est dans ce cadre également, couplé à la vaste problématique de la précarité alimentaire, que nous avons cette année pu servir des repas de qualité au sein du FJT pour les publics les plus démunis.

Notre Association a également dû faire preuve d'adaptation face à la fin de la plateforme Route 37 qui a dû fermer ses portes à la fin de l'été. Nous avons alors proposé le maintien d'un accompagnement de quelques personnes BPI dans l'attente de la mise en œuvre d'AGIR.

Par ailleurs, la santé a toujours, depuis la création de l'Entraide, été au cœur des préoccupations. Nous avons pu pérenniser ce secteur grâce à la mise en œuvre des dispositifs LAM couplés aux LHSS, et nous avons pu aller encore plus loin cette année en déployant des « LHSS Mobiles », dispositifs d'aller vers la santé pour les publics sans solution d'hébergement.

Enfin, l'emploi et la formation demeurent des leviers indispensables d'insertion durable. Les actions de ces pôles sont détaillées dans le présent rapport d'activité. Mais précisons que dans ces deux domaines également, l'aggravation de la précarité entraîne la nécessité de défendre des projets à destination des plus démunis. C'est pour cette raison que nous mettons tout en œuvre pour voir aboutir le projet « Premières Heures en Chantier d'Insertion ».

Nous le voyons donc, face à une pauvreté grandissante, notre action est plus que jamais indispensable. Nous sommes convaincus que **c'est avec nos partenaires que nous pourrons répondre au mieux aux besoins** repérés, dans un contexte où les appels à projets nationaux viennent fragiliser notre secteur. Nous faisons effectivement le choix du collectif et de la solidarité, dans un Département où les Associations ont fait la preuve de leur remarquable capacité à travailler ensemble, voir à s'unir au profit du public.

Lorsque nous évoquons le partenariat, nous évoquons aussi nos valeurs associatives. En effet, même si Entraide et Solidarités est certes une Association gestionnaire, elle est avant tout une association militante qui ne cessera de défendre les droits des plus démunis. Et c'est précisément pour cette raison que **notre Gouvernance doit être constamment renforcée et questionnée**, en « conjuguant militantisme et professionnalisme ». Les équipes de direction seront présentes pour accompagner ces travaux, grâce, entre autre, à un comité de direction stabilisé et soudé qui est dans l'impulsion d'une démarche d'amélioration continue de la qualité.

Notre rapport d'activité fait donc le bilan, Pôle par Pôle, de nos diverses missions menées auprès des plus démunis et de l'engagement de nos équipes à leur côté. Nous vous en souhaitons une bonne lecture, et vous précisons que des rapports détaillés par service peuvent vous être communiqués.

Christelle Dehghani  
Directrice Générale

## 1. LE PÔLE RESSOURCES

Le Pôle Ressources regroupe les services suivants : Ressources Humaines, Paie, Finances, Services Généraux et Informatique. Il est composé en 2023 de 18 salariés dont trois apprenties pour les ressources humaines, la comptabilité et les services généraux.

Ce Pôle, créé courant 2021, reste récent. Il continue de se structurer avec une équipe toujours mobilisée.

### 1-1 Les Ressources Humaines

#### a. Le service des ressources humaines

Le service des ressources humaines est composé d'une responsable, d'une assistante RH à temps partiel et d'une apprentie.

Il convient de préciser que la réussite des actions menées par Entraide et Solidarités repose en grande partie sur les moyens humains déployés. Les charges de personnel représentent d'ailleurs 10 M€ en 2023 soit environ la moitié du budget de l'association.

En conséquence, les missions du service ressources humaines sont essentielles tant au niveau du recrutement que de la gestion du personnel.

Au quotidien, la fonction ressources humaines regroupe différents aspects :

#### ➤ Le recrutement et l'administration du personnel

Le service ressources humaines est en charge du recrutement du personnel permanent ce qui représente 73 ouvertures de postes soit environ 131 entretiens en 2023.

Ces recrutements répondent à des besoins liés à la restructuration de services, mais également au turnover important (26%) qui s'explique notamment par l'ouverture et de l'arrêt de certains dispositifs et un contexte en tension dans le secteur social.

Le service ressources humaines se charge de suivre l'ensemble des dossiers des salariés, de leur prise de poste jusqu'à leur départ. Un des rôles essentiels de ce service porte également sur l'accompagnement des responsables et des salariés au sujet des différentes problématiques et décisions RH.

En 2023, le travail d'optimisation des processus et des outils continue avec une actualisation de formulaires, des mémos RH sur différents sujets à destination des managers et la création de modèles. Ces outils permettent de fluidifier les échanges et de diffuser l'information de façon uniforme.

Cette structuration du service ressources humaines se poursuivra en 2024 avec notamment une modification de la répartition des missions entre la paie et les ressources humaines, ces deux services étant complémentaires.

#### ➤ La formation : le plan de développement des compétences

Bilan 2023	Nombre salariés	Réalisé hors salaires
Salariés permanents Hors CPF et CPF transition	193	86 144 €
Salariés transition	87	13 881 €
<b>Total</b>	<b>280</b>	<b>100 025 €</b>

Le budget de la formation est en augmentation en lien avec l'évolution de la masse salariale. En 2023, un plus grand nombre de salariés a été formé.

Deux nouvelles sessions de formation ont été organisées durant l'année : les écrits professionnels et l'anglais.

Les formations « 1ers secours en santé mentale » et l'analyse des pratiques se poursuivent. Les sessions de sensibilisation au sexisme et les formations autour des addictions sont également maintenues.

L'objectif de 2024 est de conserver la bonne dynamique impulsée à la fois pour les salariés permanents et les salariés en transition pour être toujours au plus près des besoins des salariés et répondre à l'évolution des publics.

➤ Les relations avec les instances représentatives du personnel

Le travail mené depuis plusieurs années avec les instances représentatives du personnel et les délégués syndicaux reste cette année encore très constructif.

Plusieurs accords ont été signés en 2023 concernant :

- L'attribution d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat
- La révision de la grille indiciaire des encadrants techniques et Chefs d'atelier de l'IAE
- La mise en place du forfait jour et d'un Compte Epargne temps / Plan Epargne Retraite pour des salariés relevant du statut cadre (7, 8 et 9)
- Le maintien de rémunération lors du congé paternité, sous certaines conditions
- La mise en place d'un congé pour déménagement

Les élections professionnelles se sont déroulées en 2023. Le premier tour a eu lieu le 21 novembre (273 inscrits, dont 102 votants) et le second tour a eu lieu le 4 décembre (273 inscrits dont 121 votants). L'union nationale des syndicats autonomes (UNSA) a été élue pour représenter les salariés avec 10 titulaires et 5 suppléants.

Faute de liste présentée, il n'y a, en revanche, pas d'élus cadre.

Il ne fait aucun doute que les échanges avec les nouveaux élus représentants du personnel continueront d'être aussi positifs.

➤ La communication interne et la prise en compte du bon climat social

Afin de favoriser la transmission d'informations et les échanges entre les salariés, des tables rondes, des demi-journées d'accueil et des réunions d'encadrement ont été organisées tout au long de l'année.

Pour permettre la bonne intégration des salariés nouvellement arrivés, les repas partagés et les visites des différentes structures se sont poursuivis avec beaucoup d'enthousiasme.

En 2023, plusieurs moments conviviaux ont été organisés.

Des salariés se sont notamment retrouvés le samedi 3 juin 2023 pour une randonnée familiale et amicale autour de Rochecorbon. Tout au long de cette randonnée, les haltes ont été particulièrement appréciées : l'apéritif offert par l'association, le pique-nique, puis le goûter offert par le Comité social et économique. L'équipe organisatrice a été chaleureusement remerciée par les participants, ravis de cette parenthèse entre collègues. L'expérience sera renouvelée en juin 2024.

Un concours de la plus belle photo d'équipe sur le thème de Noël a été organisé : « Le challenge de Noël ». La quasi-totalité des services ont joué le jeu avec beaucoup d'humour et d'imagination. Ce moment a été la plupart du temps suivi par un repas de service bien apprécié.

Pour 2024, des ateliers à destination des salariés (jeux de plein air, bien être...) sur les heures de déjeuner pourraient être organisés toujours dans l'objectif de favoriser les moments conviviaux.

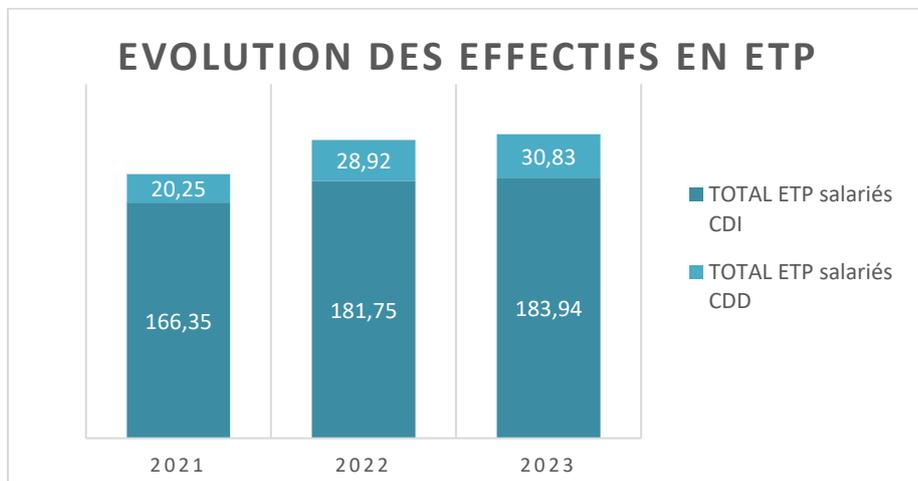
## b. Les salariés permanents

### ➤ Le nombre de salariés

Le nombre de salariés dits permanents (c'est-à-dire hors salariés en transition) a connu en 2023 une évolution significative, tant en ETP sur l'année complète (graphique ci-dessous) qu'en nombre de « personnes physiques » au 31 décembre 2023 (216 personnes).

Cet accroissement est lié à la mise en œuvre de certains dispositifs, au développement et à la réorganisation de certains services.

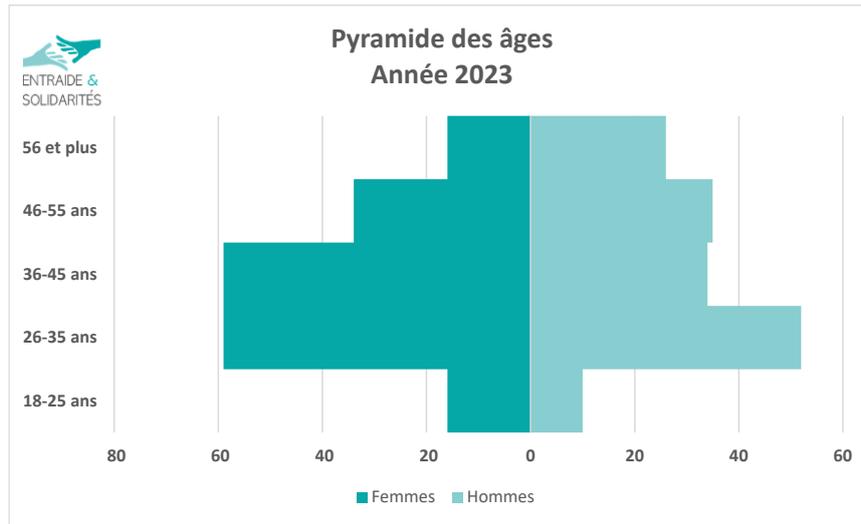
Le recours au CDD est en évolution. Il est inhérent au fonctionnement des différents services (remplacements ou renforts nécessaires) mais permet également à l'Association de s'adapter dans l'attente de la pérennisation de certains dispositifs par exemple.



### ➤ La pyramide des âges

La pyramide des âges a une forme de « ballon de rugby », ce qui signifie que la répartition des classes d'âge est bien équilibrée et que tous les âges sont combinés de façon harmonieuse.

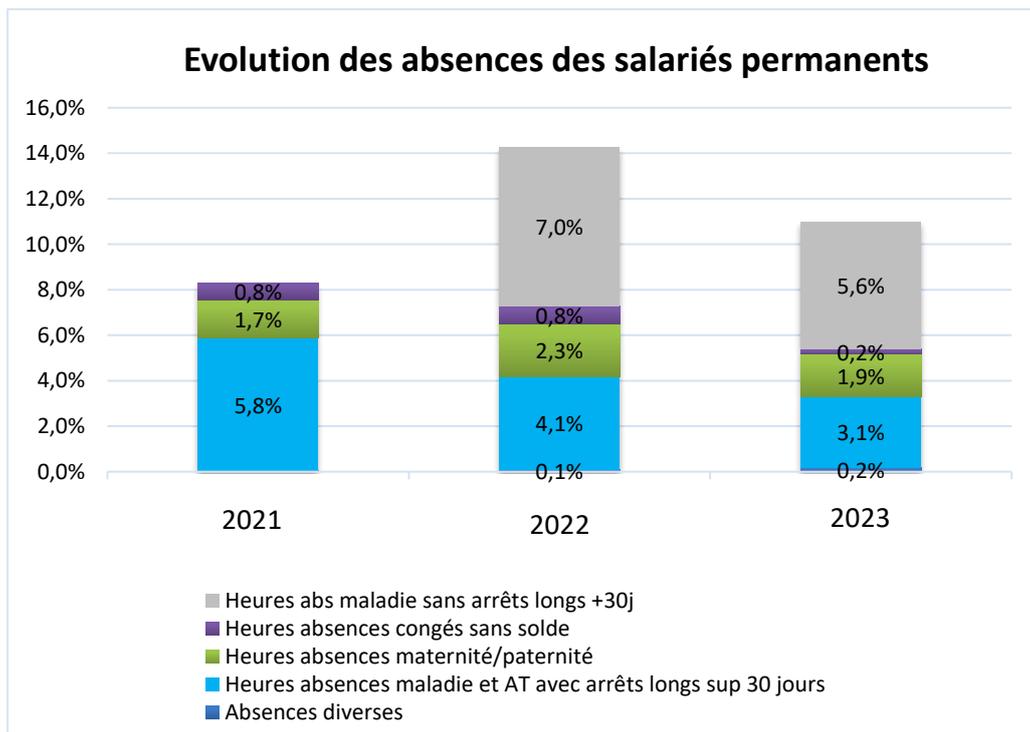
Pour un fonctionnement efficient, l'équilibre des générations doit être recherché pour assurer le bon niveau de savoir-faire tout en permettant une transmission et une stabilité pour la suite.



➤ L'absentéisme

Il existe plusieurs indicateurs permettant d'apprécier l'absentéisme. Celui retenu dans le graphique ci-dessous est le pourcentage d'heures d'absence par rapport au pourcentage d'heures contractuelles, afin que les données d'absentéisme ne soient pas biaisées par l'évolution de l'effectif.

On peut constater que le niveau d'absentéisme est en nette baisse en 2023 par rapport à 2022.



**c. Les bénévoles**

	2021	2022	2023
Services	Nbre	Nbre	Nbre
Cabinet médical	7	0	0
Maraude	18	4	20
MNA	3	3	9
Formation	19	21	13
IAE CHINON	0	0	3
Hébergement CHINON	3	2	4
Embarcadère	14	19	19
CHERPA	0	1	1
Chambrière	1	0	3
Camus	2	0	1
Dolbeau	0	0	0
Pôle IAE	3	7	1
Petite maison	20	24	22
Plan Grand froid		2	38
Pôle ressources		1	1
Plateforme logement réfugiés		4	2
La Maison		2	1
Ukraine		25	0
Association	21	19	19
<b>TOTAL bénévoles</b>	111	134	157
<b>TOTAL EN ETP</b>	5.88	6.93	6.65

Le nombre de bénévoles est à nouveau en augmentation. Il revient sensiblement au même niveau qu'en 2019 avant la période Covid.

Pour autant, dans une Association très professionnalisée telle que l'Entraide, il demeure primordial, mais parfois complexe, d'intégrer des bénévoles dans chacun des services et pas uniquement dans les services historiques. C'est là l'un des enjeux communs de la Commission Bénévolat et de l'Encadrement.

**d. Les volontaires en service civique**

L'accueil des jeunes volontaires en service civique est tout à fait adapté à certaines missions gérées par Entraide et Solidarités et à l'organisation de certains services.

Sur l'année 2023, on peut compter 6 volontaires en poste :

- 2 volontaires ont débuté et 2 volontaires ont continué au pôle social et médical pour des missions spécifiques à la Maraude
- 2 volontaires ont terminé leur mission au sein de la plateforme Route 37 – Emploi des réfugiés

**1-2 La paie**

Composé d'une responsable et d'une assistante, ce service gère en 2023 :

- la rédaction des contrats et avenants en collaboration avec la responsable et l'assistante ressources humaines

- la préparation de la paie des salariés permanents et des salariés en transition (avec la prise en compte des différentes variables d'absences et autres) jusqu'à son paiement ce qui représente en moyenne 350 bulletins de salaire par mois
- les déclarations auprès des différents organismes (Urssaf, pôle emploi, asp pour l'insertion...)
- le suivi de la médecine du travail
- le suivi de la subrogation des arrêts maladie et accidents de travail auprès de la CPAM et la Caisse de Prévoyance
- les déclarations et paiements des charges sociales mensuelles (DSN)

En cours d'année, un audit externe a été lancé permettant de faire un état des lieux du fonctionnement de ce service pour lequel il apparaissait nécessaire d'adapter ses pratiques face à l'augmentation constante de la masse salariale et aux évolutions des dispositions légales.

Ce travail, conduit par le Cabinet Socia3, a permis d'envisager des pistes d'amélioration des process et de revoir la répartition des missions entre les ressources humaines et la paie.

La responsable a souhaité quitter ses fonctions en fin d'année. Elle a été remplacée en début 2024. Un travail collaboratif rh/paie est en cours afin de déployer des outils communs et de travailler à une répartition des missions plus en adéquation avec les besoins de l'association.

Des formations seront organisées en 2024 sur les logiciels paie et de gestion du temps afin d'optimiser leur utilisation.

### 1-3 Les finances

#### ➤ Les financements

L'Association est essentiellement financée par :

- Les dotations distribuées par l'ARS pour le secteur médical, la DDETS pour le CHRS via le CPOM et, le Conseil Départemental pour les Mineurs Non Accompagnés
- La Région pour le Plan Régional de Formation
- Environ 90 subventions distribuées par une vingtaine de financeurs publics
- Des financeurs privés et des fondations via les appels à projet notamment
- Des prestations réalisées par le service d'Insertion par l'Activité Economique et la Formation, représentant plus de 1000 factures au cours de l'année

#### ➤ Les dépenses

L'équipe a traité environ 9 600 factures fournisseurs sur l'année.

#### ➤ Le budget 2023

Les charges du budget 2023 réalisé s'élèvent à plus de 20,8 millions d'euros. Le résultat 2023 est excédentaire pour un montant de 407 635 € soit un taux de consommation des produits de 98,08%.

#### ➤ Le budget 2024

Le budget prévisionnel 2024 a été établi par la Responsable des finances en collaboration avec les directions de pôle et la Direction Générale. Il s'élève à plus de 20 millions d'euros. Les outils de travail pour élaborer le budget se sont encore perfectionnés.

Des états trimestriels précis permettront également aux responsables de service de suivre l'exécution de leur budget tout au long de l'année, d'adapter leurs dépenses en fonction des produits perçus et de préparer le BP 2025.

➤ **Une organisation qui s'adapte en continue**

Pour répondre aux mieux aux attentes des financeurs et assurer une bonne gestion du budget de l'Association en constante évolution, le travail d'optimisation de l'organisation du service est toujours d'actualité en 2023.

Les tableaux de bord, créés pour le suivi de l'activité de la comptabilité et le suivi des financements, se perfectionnent.

Des outils nécessaires au suivi de la trésorerie vont être mis en place en 2024 sous l'impulsion de la Commission des Finances et du Trésorier. Un travail de rationalisation des comptes bancaires a également été entrepris.

## **1-4 Les services généraux**

Après un gros travail de diagnostic, de nombreuses actions ont été mises en œuvre :

➤ **La préparation du nouveau contrat d'assurance**

L'assureur de l'Association a souhaité mettre un terme à notre contrat en fin d'année 2023 pour des raisons de réorganisation de son activité. L'Association a donc fait appel à un courtier afin qu'il négocie les nouveaux contrats pour la flotte véhicule, la responsabilité civile et les bâtiments.

La préparation de ces nouveaux contrats et le recensement de toutes les informations ont demandé un gros travail de la part du responsable des services généraux et de la secrétaire du pôle ressources en charge des assurances.

Ce changement d'assureur a eu pour effet de revoir l'organisation autour des déclarations et du suivi des sinistres.

➤ **La gestion de la flotte automobile**

L'Association est propriétaire de 76 véhicules dont 5% en électrique et de 10 engins. Des vélos classiques et des vélos à assistance électrique sont également mis à disposition sur certains sites.

Le partenariat avec Solidarauto mis en place fin 2022 pour la gestion du parc automobile est effectif avec la prise en charge de l'entretien et la réparation de la plupart des véhicules de l'association. Solidarauto assure également le suivi des contrôles techniques et des visites d'entretien annuelles.

Le responsable des services généraux est le référent de ce contrat. Il valide l'ensemble des devis et est l'interlocuteur privilégié de Solidarauto. Il est également le référent pour l'achat de véhicules.

Depuis fin 2023, les véhicules du Sipae bénéficient également de ce partenariat.

En 2024, l'Association engagera une démarche en partenariat avec l'ADEME et un cabinet spécialisé sur la mobilité et la gestion de la flotte automobile permettant de mettre en place des actions ayant des impacts environnementaux positifs.

➤ **La gestion du parc immobilier**

- *La sécurité et la maintenance des sites*

Des travaux de mise aux normes ont été effectués sur les sites. Un grand nombre de contrats liés à la détection et la protection incendie, aux vérifications réglementaires et aux alarmes anti-intrusion ont été revus et renégociés.

Le responsable des services généraux est en charge du suivi de l'exécution de ces contrats en lien avec les Responsables de service. Des procédures ont été mises en place pour déterminer la répartition des tâches sur le suivi de la sécurité dans les centres d'hébergement.

Des contrats de maintenance divers ont été conclus afin de mettre en place des actions préventives. Certains contrats doivent encore être revus.

- *La gestion des appartements diffus et des sites d'Entraide et Solidarités.*

Un gros travail de recensement des documents et de dématérialisation de ces derniers a été entrepris par les services généraux et est quasiment finalisé.

Cette centralisation des informations sur le réseau informatique par les services généraux a pour objectif de mettre à disposition des autres services tous les documents concernant les 14 sites et environ 230 logements (contrat de bail, assurance, ouverture/fermeture des compteurs, suivi des consommations, des loyers, des charges, suivi des travaux...).

Un tableau de bord transversal a, par ailleurs, été créé permettant le suivi des bâtiments tant sur les aspects administratifs, comptables que techniques.

Des procédures ont été mises en place avec la création de formulaires permettant de clarifier la répartition des actions entre les services gestionnaires de sites et logements et les services généraux (assurance des sites/logements et ouvertures des compteurs). La reprise de l'ensemble de ces tâches par les services généraux sera effective au 1<sup>er</sup> trimestre 2024 ce qui permettra d'uniformiser et de fluidifier les échanges.

En 2024, cette organisation sera complétée par un travail collaboratif avec le pôle hébergement permettant de trouver des solutions d'ameublement plus rapides et efficaces. Un partenariat avec certaines enseignes d'ameublement est d'ailleurs en cours d'expérimentation.

L'idée d'un lieu de stockage centralisé reste à l'étude.

- *L'entretien des logements du Service des logements extérieurs (SLEX)*

Un agent technique a pris ses fonctions en mars 2023 pour effectuer les travaux dans les appartements du Slex (environ 100 appartements) et assurer le suivi régulier de l'entretien des logements.

Il a pu prendre en charge 350 interventions depuis son arrivée qui portent notamment sur des travaux de plomberie, d'électricité, de serrurerie, de peinture et des petites réparations diverses.

Il travaille également en partenariat avec les chantiers d'insertion et coordonne les interventions des entreprises extérieures. Pour sa mission, il est assisté de la secrétaire des services généraux qui se charge du suivi du tableau de bord des interventions.

Son action au sein des appartements du Slex permet une plus grande réactivité pour les travaux et donc pour le relogement des personnes. L'objectif à terme sera de mettre en place une programmation annuelle et pluriannuelle des travaux pour les appartements.

Une réflexion sera engagée en 2024, en lien avec le Sipae, concernant l'entretien de l'ensemble des appartements de l'Association.

- *L'énergie*

En 2023, le responsable des services généraux a effectué de nombreuses démarches pour pouvoir bénéficier d'aides permettant de faire des économies d'énergie. Cela a permis de limiter l'augmentation annoncée pour 2023.

Un gros travail de négociation a été entrepris en fin d'année pour souscrire notre nouveau contrat de fourniture d'électricité, aidé par un courtier spécialisé, ce qui a permis de baisser les prix qui sont maintenant fermes.

Malgré cela, l'Association a encore d'importantes inquiétudes pour 2024 car les dispositifs d'aide ne sont pas connus et le prix du gaz peut être volatile. Pour faire face aux augmentations des coûts des fluides, la recherche d'économie d'énergie et d'aides diverses reste donc d'actualité.

Pour sensibiliser les salariés et les bénéficiaires et ainsi faire des économies d'énergie sur les différents sites, des actions ont par ailleurs été menées en partenariat avec la commission transition écologique. Des travaux concernant notamment les huisseries, les chaudières ... sont également à l'étude sur certains sites.

Le contrat de fourniture de gaz devra être négocié pour la fin d'année 2024.

Pour ce qui est des services généraux dans leur ensemble, la structuration se poursuivra en 2024 avec la rédaction de procédures et d'outils de suivi et de reporting nécessaires à un bon pilotage de l'ensemble des actions tant sur la flotte automobile que sur le parc immobilier.

## 1-5 L'informatique et la téléphonie

Un nouveau responsable informatique est arrivé début 2023. Il est en charge de la gestion de l'architecture réseau et du parc informatique, de l'accompagnement des utilisateurs et de la gestion des outils de communication. Il s'occupe également des commandes de matériels et logiciels ainsi que de la mise en place et du suivi des contrats de maintenance. Pour ce qui est de la téléphonie mobile, il est le référent technique en binôme avec l'assistante du pôle ressources qui gère la partie administrative.

Un important travail a été entrepris en 2023 au niveau de l'informatique et de la téléphonie :

- Au vu du nombre de salariés de l'association et du nombre important d'ordinateurs (environ 250 ordinateurs utilisés), il paraissait indispensable d'avoir un outil permettant un suivi efficace des interventions et de l'évolution du parc informatique. La nouvelle version du logiciel GLPI a donc été déployée au cours du 1er trimestre 2023. L'objectif, grâce à ce suivi précis du parc, est de pouvoir mettre en place un plan de renouvellement pluriannuel d'ici 2024.  
En 2023, d'ailleurs, pour répondre aux besoins de mobilité liés au déploiement du logiciel Adileos, le parc a évolué avec des redéploiements de postes et des achats d'ordinateurs portables pour les services hébergement. Le parc devra en partie être renouvelé en 2024. Des solutions de revalorisation ou réemploi des ordinateurs obsolètes seront étudiées.
- Les Wifi résidents ont été sécurisés et remis à niveau avec l'installation de nouvelles bornes permettant aux bénéficiaires hébergés sur les différents sites d'avoir un meilleur accès internet.
- Un travail de mise en concurrence a été mené concernant le renouvellement du contrat téléphonie portable pour proposer une solution adaptée aux besoins et usages des salariés de l'association. Après une négociation efficace, de nouveaux mobiles avec de nouveaux abonnements ont été mis en place en fin d'année 2023. Le retour des salariés sur le choix effectué a été positif. Cette flotte de téléphone fera l'objet d'un suivi sur le logiciel GLPI au même titre que les ordinateurs.
- La démarche RGPD a été relancée en 2023 avec l'appui de « l'Agence RGPD Val de Loire » et sera finalisée en 2024. Dans ce cadre, il conviendra de réorganiser et renforcer la sécurité des accès aux données et du site internet. Des changements ont, d'ores et déjà, été anticipés au niveau des sauvegardes. Pour 2024, une charte informatique sera mise à disposition des salariés de l'association avec la diffusion de fiches de bonne pratique. En accord avec les préconisations RGPD, le travail sur l'arborescence réseau a été relancé pour le pôle ressources dans un premier temps. Les autres pôles suivront en 2024.
- Un travail sur le suivi des solutions de téléphonie fixe a également été réalisé avec la mise en place d'un suivi renforcé des prestations et de la facturation. Ce travail continuera en 2024 avec une réflexion sur l'optimisation des différentes solutions de téléphonie et d'interconnexion des sites.
- Une étude a été menée pour la gestion centralisée des photocopieurs afin de réduire les coûts, sensibiliser les salariés à la consommation de papier et surtout sécuriser l'impression de données sensibles avec un code unique par salarié (système simplifié). Ce système doit pouvoir s'adapter à nos logiciels métiers.

## 2. LE PÔLE SOCIAL ET MÉDICAL

L'année 2023 a été une année de consolidation et d'efforts soutenus pour maintenir la qualité des prises en charge dans les 5 services du PSM regroupant eux-mêmes 9 dispositifs différents.

### 2-1 Le SIAO et le SAO

Au fil des années, le SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) et le SAO (Service d'Accueil et d'Orientation) se sont articulés de manière incrémentielle et leurs activités respectives peinent à être totalement dissociées. Le SAO réalise en effet une activité d'accompagnement social très marquée, qui ne relève stricto sensu ni d'un SIAO ni d'un SAO mais qui répond à un besoin impérieux d'accompagnement des publics sans domicile.

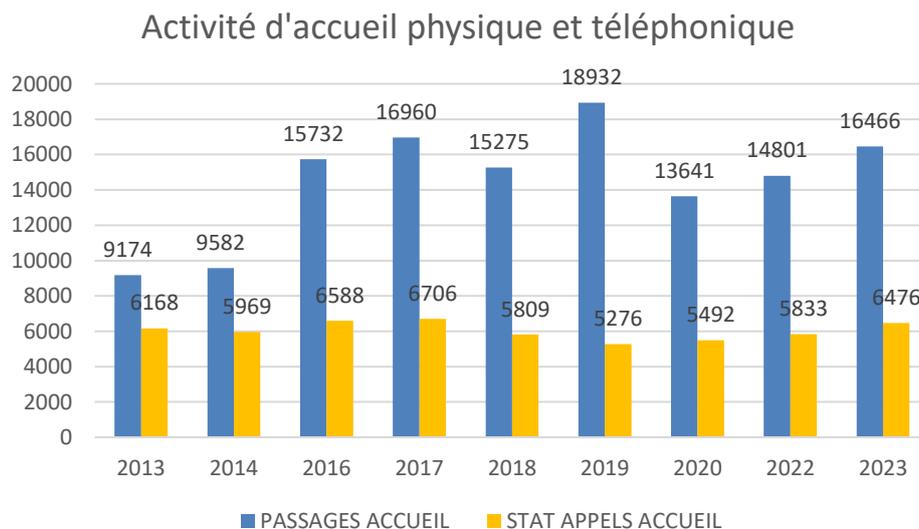
L'instruction gouvernementale du 30 mars 2022 est venue préciser le cadre d'action du SIAO et donc celle du SAO par extension. C'est pourquoi un travail mené courant 2023 a permis de délimiter les contours de ses services. Nous différencierons donc le SIAO, de la domiciliation et du service d'accompagnement social.

#### 2-1.1 L'accueil et la domiciliation

##### ➤ L'accueil

Quatre agents (2ETP) accueillent de manière inconditionnelle les personnes sans domicile (orientés par le 115 lors d'un 1<sup>er</sup> appel ou se présentant spontanément). Ils réalisent un premier niveau d'évaluation et orientent vers les partenaires de l'urgence sociale (accueils de jour, maraude, restauration sociale, 115, etc.). Lorsque les personnes correspondent à l'agrément de la structure, une domiciliation est proposée ainsi qu'un entretien avec un travailleur social.

En 2023, les agents d'accueil ont répondu à **6476 appels** (chiffres en hausse depuis 2019, on retrouve des chiffres comparables à ceux atteints en 2016/2017) et on comptabilise **16 466 passages**.



➤ **Domiciliation :**

- **1 288 domiciliations en 2023** (1 727 avec les ayants droits) soit une **hausse de 6%**
- 720 faisaient l'objet d'une première demande, contre 770 en 2022, et 163 d'un renouvellement
- 11 652 courriers reçus
- **9 797 relevés de courriers, 1 139 appels téléphoniques** pour savoir si du courrier est arrivé, qui témoignent d'une activité dense d'accueil en lien avec la domiciliation

Bien que le nombre de domiciliation ait augmenté de 6%, le nombre de nouvelles demandes est légèrement en baisse (-6.5%) ainsi que le volume de courrier. En revanche, le nombre de relevé augmente. Cette activité témoigne d'un allongement des durées de domiciliation (beaucoup de courriers en début de domiciliation liés à l'ouverture des droits).

Le profil des personnes domiciliées : une majorité d'hommes seuls est domiciliée (852) ainsi qu'une proportion importante de familles monoparentales : 164 femmes seules avec enfants.

### 2-1.2 Le Service d'Accueil et d'Orientation (SAO)

L'instruction SIAO du 31/03/2022 a généré un travail de différenciation entre le service intégré d'accueil et d'orientation et le service d'accompagnement social encore appelé SAO (service d'accueil et d'orientation) en 2023. L'acronyme SAO n'illustre pas le réel travail effectué par ce service et induit des confusions avec le très proche SIAO. Un changement d'appellation sera décidé en 2024.

Les missions du service sont les suivantes :

- écouter, informer
- accompagner : évaluation sociale, accompagnement social centré sur l'accès à l'hébergement et au logement

➤ **Accompagnement social**

Une équipe de 2,5 ETP assistantes de service sociale accueille, écoute, informe, et accompagne les personnes sans domicile après orientation par le SIAO 37 :

---

*691 personnes ont bénéficié d'un accompagnement social en 2023 contre 628 en 2022, soit une augmentation de 10%*

---

Pour ce qui concerne les personnes reçues par les travailleurs sociaux, nous notons que :

- 1 067 personnes ont bénéficié d'un entretien ou d'un acte les concernant en 2023.
- 691 personnes ont été accompagnées par le service (plus de 3 actes) dont 255 pour plus de 8 actes.
- Les personnes seules représentent la très grande majorité des personnes accompagnées par le service : 82%. On notera 180 personnes en situation de famille monoparentale.
- Les travailleurs sociaux évaluent la fréquence des rencontres de l'accompagnement social. On note la persistance de pratiques ayant vu le jour avec le COVID puisque 77 entretiens se sont déroulés par téléphone et 12 visites sur le lieu de vie (dans ces cas précis en hébergement d'urgence ou à l'hôtel).

**A l'entrée dans le service, le profil des personnes accueillies est le suivant :**

- 10% n'ont pas de couverture médicale

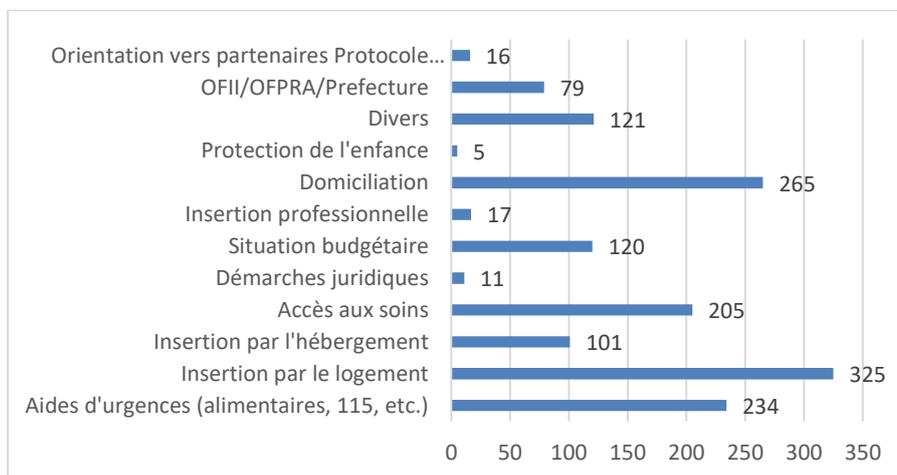
- 36% sont sans ressources et 26.5% sont bénéficiaires du RSA ; 119 démarches relatives aux ressources sont réalisées auprès de la CAF en 2023 ; 17 démarches Pôle emploi en 2023 réalisées et 13 dossiers de surendettement
- 46% sont hébergés chez des tiers, 24% en hébergement d'urgence 115 et 23% en abris de fortune
- 40% ont une CNI française ; 17% une carte de résident, 10% sont BPI ; 5% sont ressortissant UE
- 78% sont sans activité professionnelle, 16% sont salariés
- 11 personnes sont sous protection juridique des majeurs
- 110 personnes sont reçues dans le cadre du protocole contre les violences faites aux femmes et 3 dans le cadre de la convention pour les auteurs.

L'activité d'accompagnement social est principalement dirigée vers la levée des freins à l'accès à l'hébergement et au logement comme en témoignent les demandes réalisées :

- On note une augmentation très importante du nombre de demande SIAO vers de l'hébergement d'insertion : 102 contre 59 en 2022, soit près du double
- De même 83 demandes de priorisation dans le cadre du DRE ont été réalisées alors que seules 42 demandes avaient été envoyées en 2022
- Le nombre de demandes de logement social a également fortement augmenté en passant de 56 à 93.

**Dans le cadre des accompagnements, les travailleurs sociaux ont réalisé :**

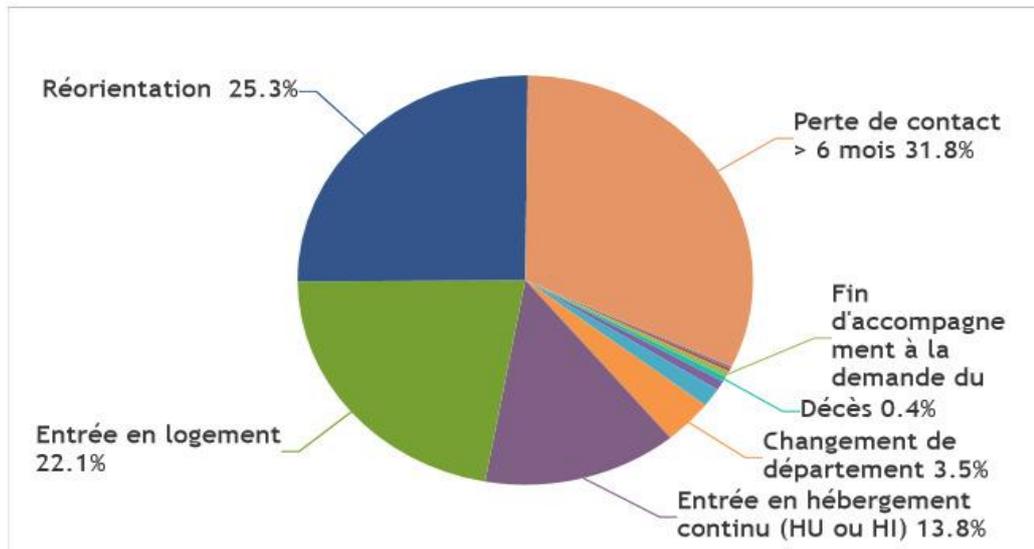
- 265 domiciliations, chiffre en baisse du fait de l'embolisation très importante des RDV qui ont contraint le service à réaliser les domiciliations dès l'accueil y compris lors des renouvellements pour ne pas empêcher les personnes dans leurs démarches.
- 49 demandes d'aides alimentaires (38 en 2022) et 26 demandes de vestiaires
- 114 demandes d'aides financières (103 en 2022)
- 96 démarches CAF et 46 auprès de la CPAM



Les travailleurs sociaux ont été amenés à informer voire signaler des situations préoccupantes : 4 informations préoccupantes (7 en 2022), 1 signalement enfance en danger et 2 signalements majeurs vulnérables ont été réalisés.

**Fins d'accompagnement :**

680 fins d'accompagnement ont été prononcées courant 2023, dont les motifs se répartissent comme suit :

**- Orientation sortie -**

Ces chiffres sont tout à fait comparables à ceux de 2022 et on retrouve toujours près d'un tiers des fins d'accompagnement lié à une perte de contact de plus de six mois.

**2-1.3 Le Secteur Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO)**

Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation, créé par la circulaire du 8 avril 2010 a été consolidé dans ses principes et ses missions par la loi du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR).

Selon le Code de l'action sociale et des familles (CASF, article L345-2-4), les missions du SIAO sont les suivantes :

- Recenser toutes les places d'hébergement, les logements en résidence sociale ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative ;
- Gérer le service d'appel téléphonique (115) ;
- Veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles, traiter équitablement leurs demandes et leur faire des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire ;
- Suivre le parcours des personnes ou familles prises en charge, jusqu'à la stabilisation de leur situation ;
- Contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social ;
- Assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale ;
- Produire les données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement ;
- Participer à l'observation sociale

L'instruction du 31/03/2022 identifie les évolutions nécessaires pour renforcer les rôles et les leviers d'action du SIAO dans le pilotage des parcours des personnes sans domicile et l'accès au logement.

3 objectifs structurants sont assignés au service public de la rue au logement :

- Accélérer l'accès au logement des personnes en situation administrative régulière et assurer l'accès prioritaire immédiat et inconditionnel à un hébergement d'urgence pour toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale,

- Assurer que 100% des personnes sans domicile repérées bénéficient, dans des délais maîtrisés, d'une évaluation immédiate dite « flash » puis d'une évaluation approfondie qui permettent de mobiliser les ressources adaptées pour répondre à leurs besoins et leurs souhaits,
- Assurer des parcours d'accompagnement adaptés aux besoins et choix des personnes, de leur premier repérage à la rue jusqu'à la sécurisation de l'accès au logement.

#### ➤ **Evaluation sociale**

Les travailleurs sociaux du SIAO reçoivent les primo-appelants du 115 hors demandeur d'asile qui sont orientés directement sur la SPADA. Cet entretien permet d'informer les personnes du fonctionnement du 115, de les orienter vers les partenaires de l'urgence : accueil de jour, associations caritatives, etc. Une évaluation est réalisée par les travailleurs qui orientent ensuite vers un accompagnement social adapté aux besoins et à la situation des personnes. Lorsque les personnes sans logement sont en situation régulière, elles sont alors prises en charge au sein du SAO. En 2023, 618 nouvelles personnes ont été accueillies par un travailleur social en entretien. 225 n'ont été reçues qu'une unique fois (public décrit dans le service SAO).

#### ➤ **Gestion de l'offre et la demande, orientation vers l'hébergement d'urgence : le 115**

Les missions du 115 sont les suivantes :

- évaluer l'urgence de la situation
- écouter, informer
- centraliser l'offre et la demande d'hébergement du territoire
- orienter vers les dispositifs d'accueil et les places d'hébergement disponibles du territoire.

Les écoutants 115 :

- vérifient quotidiennement les disponibilités des places
- réceptionnent les demandes par téléphone : **36 556 décrochés sur 452 313 appels reçus** (soit +16.4% de décrochés et +286.28% d'appels reçus) et évaluent la vulnérabilité des personnes
- orientent de façon inconditionnelle les personnes sur les places d'hébergement vacantes selon les moyens mis à leur disposition et sont confrontés à l'inadéquation entre l'offre et la demande : alors que le 115 prononçait 4 409 refus en 2021 et 13 678 en 2022, la progression se poursuit et le nombre de refus (tout refus confondus) atteint en 2023 les 28 078 alors même que l'offre n'a jamais été aussi importante (+105.3%)
- fiabilisent les données en contrôlant à toutes les étapes de l'orientation la vacance des places, l'effectivité de la présence des personnes et l'adéquation de la réponse. Le 115 mobilise l'équipe des Lits Halte Soins Santé Mobiles dès qu'une problématique "santé" se fait connaître afin d'une part de s'assurer qu'une coordination des soins soit effective et d'autre part de faire remonter au SIAO les conséquences sur les besoins d'hébergement des ménages (accès réfrigérateur, stabilité en journée, chambre PMR, etc.). L'équipe du 115 met tout en œuvre pour qu'aucune place ne reste vacante aux vues des nombreuses demandes restant non pourvues
- assurent le suivi des factures d'hôtel, bien que cette activité soit très chronophage et nécessiterait un temps dédié complémentaire
- préparent les soirées d'orientation : lundi pour les hommes seuls et mardi pour les femmes et familles (CHU et hôtels) de façon à anticiper des places pour les ménages repérés comme particulièrement vulnérables
- orientent chaque nouvel appelant vers un RDV avec un travailleur social du SIAO (de 24h à une semaine de délais ; 846 créneaux réservés par an au 115) ou directement vers la SPADA lorsque les personnes relèvent d'une demande d'asile

Le SIAO-115 oriente les personnes vers des solutions d'hébergement relevant de l'aide sociale ou de dispositifs apparentés, financés par l'État. De ce fait, comme pour toute forme d'aide sociale, il y a subsidiarité des aides pouvant être ouvertes par le SIAO, par rapport aux solutions personnelles, familiales ou relevant d'autres dispositifs de droit commun.

Le 115 comme l'ensemble du SIAO, est mobilisé et engagé contre **les violences faites aux femmes** et à ce titre :

- le 115 s'engage à proposer une solution de mise à l'abri des victimes
  - organise un rendez-vous en urgence avec un travailleur social du SAO
  - coordonne le transport par le biais d'un partenariat avec le GIE des Taxis de Tours des personnes victimes de violence jusqu'au lieu d'hébergement
  - héberge dans le cadre d'une convention avec le Parquet et en collaboration avec l'ACJET, les auteurs de violences conjugales pour 5 nuits renouvelables à l'hôtel lors d'une éviction de domicile
- **Gestion de l'offre et de la demande, orientation vers l'hébergement d'insertion et le logement accompagné**

19 formations individuelles et collectives ont été animées en 2023 par les deux chargées d'orientation du SIAO, au bénéfice de 134 professionnels. Ces formations permettent à tous les professionnels en travail social (prescripteurs et opérateurs) d'appréhender l'outil SISIAO et de connaître l'ensemble de l'offre d'hébergement et de logement accompagné du territoire accessible via le SIAO.

Une assistance téléphonique aux prescripteurs sur le logiciel et sur les choix d'orientation est également assurée tous les jours de la semaine par les deux chargées d'orientation de l'équipe.

Le SIAO a participé en 2023 à l'animation de 3 ateliers autonomie pour les jeunes.

Le SIAO insertion/logement :

- s'assure de la complétude des dossiers réceptionnés et le cas échéant prend attache avec le prescripteur (**896 dossiers transmis en 2023 soit +25%**)
- organise la tenue de commissions d'orientation (25 en 2023). Depuis septembre 2023, les commissions uniques d'orientation ont laissé la place aux commissions uniques internes qui se réunissent toutes les semaines pour statuer sur les demandes.
- gère les listes d'attente des différents dispositifs et oriente lorsqu'une place est vacante (**427 dossiers orientés vers une place d'hébergement ou une solution de logement en 2023**)
- fait l'interface entre prescripteur et opérateur d'hébergement / logement.

Le coordinateur logement permet de conforter la place du SIAO au sein de différentes instances, d'y apporter le concours et l'expertise du SIAO : Commission DRE, DALO, Autonomise Toit, Un Chez Soit D'Abord, CCAPEX.

Le coordinateur jeunes CEJ jeunes en rupture est ressource auprès des acteurs sociaux intervenant auprès du public jeune. Présent aux réunions hebdomadaires du consortium IMPALA, il recherche des solutions concrètes de logement pour les jeunes. Il assure un rôle d'interface entre les opérateurs de l'urgence, de l'insertion et les référents de parcours IMPALA. Le coordinateur gère les orientations sur les 6 places de logement temporaires (E&S, CIAS de Loches, ASHAJ et CLACC). EN 2023, 10 jeunes ont été accueillis sur ces logements temporaires, ils avaient 20 ans en moyenne et sont restés 4 mois.

## **Conclusion / Perspectives SIAO/SAO 2024**

L'année 2023 a permis de clarifier et rendre lisible :

- Le service d'accompagnement social par rapport au SIAO.
- La gouvernance du SIAO : la mise en place d'un comité stratégique partenarial, qui s'est réuni pour la première fois à la rentrée 2023, permet de rendre visible l'autonomie du SIAO au sein d'E&S.

## 2-2 « La Maison » : un dispositif expérimental d'hébergement en habitat mobile

### ➤ Présentation



Le dispositif fait suite à la réponse à l'appel à manifestation d'intérêt pour l'accompagnement de personnes en situation de grande marginalité dans un lieu de vie innovant à dimension collective, lancé dans le cadre de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté et du plan Logement d'Abord en 2020. Pour répondre aux besoins des personnes durablement sans domicile et avec des besoins d'accompagnement au quotidien, nous avons proposé un lieu de vie adapté aux personnes n'ayant pas recours aux dispositifs de droit commun comme le 115 et pouvant être accompagnées d'animaux. Ce lieu de vie, « La Maison », propose aux personnes majeures, seules ou en couple, un hébergement privatif pour se sentir « comme chez soi ». Il a pour objectif de stabiliser la situation et d'ouvrir des perspectives durables de sortie de rue.

### Habitat mobile et capacité d'accueil

Le lieu est organisé autour de trois possibilités d'habitat mobile :



« La Maison » propose un hébergement qui respecte l'intimité de la personne et son mode de vie. Tous les hébergements ont vocation à accueillir les animaux. Le dispositif est financé pour accueillir 20 personnes. En 2023, la capacité maximale d'accueil du dispositif était de **13 places, compte-tenu des difficultés techniques.**

### ➤ Implantation du dispositif et évolutions

Avec le soutien des services de l'Etat et de la Ville de Tours, le dispositif s'est d'abord installé sur un ancien terrain de camping, quai Marmoutier, en novembre 2021. Cette autorisation d'installation arrivant à échéance, le lieu de vie a ensuite **déménagé en janvier 2023** rue Edouard Vaillant, après d'importants travaux (réseaux, raccordements...) sur un terrain loué à Gares et Connexions.

Le projet initial avait identifié le besoin d'être près du centre-ville, les deux sites remplissent cette attente des résidents. L'association centre-ville et habitat léger amène un meilleur équilibre entre « le dedans » et le « dehors », les habitudes de rue, la vie en collectif et les besoins de sécurité et d'intimité.

➤ **Valeurs et principes d'action**

« La Maison » repose sur le droit à disposer d'un lieu de vie sécuritaire, à développer sa capacité d'agir tout en favorisant la réduction des risques (consommation de produits psychoactifs).

Les règles de vie collective sont volontairement plus souples et adaptables, avec les résidents eux-mêmes, selon le contexte et les événements rencontrés. La dynamique collective est systématiquement recherchée à travers les activités quotidiennes tout en laissant le libre choix à la personne.

La participation des résidents est recherchée dans les réunions mensuelles avec les résidents. Un tableau d'expression libre est également à disposition dans la salle commune afin de permettre aux hébergés de déterminer les sujets qu'ils souhaitent mettre à l'ordre du jour.

➤ **Les axes d'intervention**

L'équipe pluridisciplinaire définit avec chaque résident les besoins prioritaires à l'aide d'une auto-évaluation. Des liens sont tissés avec l'ensemble des partenaires administratifs, sociaux ou médicaux qui assuraient le suivi des personnes avant leur arrivée sur le dispositif ou qui correspondent aux besoins exprimés lors des différents entretiens et échanges avec les professionnels. Ainsi, une étroite collaboration s'est développée entre les acteurs du social et de la santé tels que la Croix-Rouge, le dispositif pour les jeunes en rupture IMPALA, l'EMPPE, le CSAPA, l'UDAF ou l'ATIL 37.

En cours d'année 2023, l'accompagnement social a été dissocié de l'activité d'hébergement, comme initialement prévu par l'AMI. L'objectif était double :

- créer davantage de lien entre le résident et les structures de droit commun ;
- éviter les ruptures d'accompagnement en cas de sortie du dispositif.

*Vie quotidienne* : Elle comprend un ensemble de gestes, d'échanges et activités qui permettent aux personnes d'apprendre, ré-apprendre ou conserver certaines habitudes de vie qui rythment leur quotidien, les rassurent et participent à la restructuration. L'équipe aide, par exemple, les personnes accueillies à l'entretien des espaces privés et collectifs, la gestion du linge, l'organisation des courses, aux déplacements en transports en commun ou en véhicule individuel, ...

La mise en place d'un règlement de fonctionnement en janvier 2023 initié à la demande des résidents a favorisé une stabilité relationnelle entre chacun. Ce règlement mentionne les règles de respect de la vie en collectif. Il reste souple à l'égard des consommations des résidents mais incite à la réduction des risques. Une contribution à la vie du lieu permet à chacun de s'impliquer dans le collectif et d'être attentif à prendre soin des espaces partagés. Les résidents se chargent de sortir les poubelles, d'entretenir les espaces verts et de participer au nettoyage des parties communes.

*Accès aux droits* : L'accueil à « La Maison » doit permettre aux personnes de recouvrer des droits et de les aider à s'approprier les documents écrits et les démarches.

*Inclusion sociale et culturelle* : La structure n'est pas adaptée à l'accueil des mineurs mais les personnes accueillies peuvent être parents d'enfants et vouloir exercer leur droit de visite et d'hébergement. C'est pourquoi, les personnes hébergées peuvent accueillir leurs enfants pour une visite des lieux afin qu'ils connaissent le lieu d'habitation de leurs parents.

Dans le cadre de l'accessibilité à la culture et aux loisirs, le dispositif de « La Maison » propose des temps collectifs ludiques, culturels... La nature des activités proposées varie en fonction des demandes et des partenariats locaux.

Des sorties ont pu être organisées en 2023 grâce à Culture du cœur, notamment au cinéma les Studios et au théâtre Olympia. Les résidents y ont souvent participé en autonomie. 2 résidents se sont également inscrits à un atelier photographique.

L'association La Cloche est également venue 2 mercredis soir par mois animer des temps d'échange ou partager une pétanque ou un repas collectif avec les résidents.

Des sorties ont aussi pu être organisées pour visiter des expositions, notamment au Jeu de Paume et à la Clinique de Street Art.

Un financement « coup de pouce » de 2 000 € a été attribué par la fondation SNCF. Il permettra de mettre en place des interventions artistiques au sein de la structure en 2024. Plusieurs projets ont été évoqués par les résidents, autour de la photographie, l'écriture et le dessin.

Un partenariat avec la Banque alimentaire permet également aux résidents de préparer des repas plus variés.

Enfin, la vie collective de la structure est régulièrement ponctuée de repas collectifs initiés par les résidents, de soirées films ou de soirées jeux.

*Insertion professionnelle* : Les personnes peuvent être aidées dans leurs démarches vers les dispositifs de l'insertion professionnelle tels que les structures de l'insertion par l'activité économique (IAE) par exemple. Que les personnes soient bénéficiaires du RSA ou non, l'équipe accompagne le résident dans ses démarches de recherches d'emploi (création de CV, lien avec Pôle Emploi, Intérim).

**En 2023, 2 personnes ont ainsi pu trouver des missions en intérim. 1 personne est également en lien avec la mission locale pour une entrée en chantier d'insertion.**

*Santé* : Les personnes orientées vers « La Maison » peuvent présenter des problématiques psychiques et/ou d'addiction. Afin de mener à bien la mission d'accès à la santé et au bien-être, l'équipe est en contact régulier avec les établissements de prévention et de soins, des professionnels de santé et des associations de promotion de la santé. Une étroite collaboration s'est développée avec les services hospitaliers (EMPPE) ou encore le CSAPA.

*L'accompagnement lié à l'habitat* : L'équipe accompagne les personnes dans leur projet d'amélioration de leurs conditions d'habitation quel que soit leur mode d'habitat et elle aide à la constitution de demandes de logements sociaux en lien avec le référent social du résident. **3 personnes se sont vues offrir la possibilité d'entrer en logement en 2023.**

### ➤ Les résidents

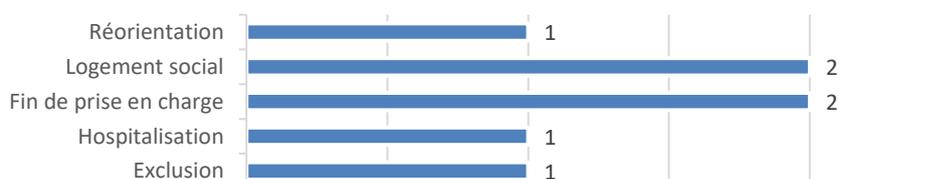
« La Maison » accueille des hommes et des femmes majeur(e)s. L'accueil au sein de La Maison est inconditionnel. Les personnes sont hébergées pour une durée indéterminée.

Pour chaque candidature d'entrée sur le dispositif, une demande d'hébergement d'insertion est réalisée via SISIAO. Les orientations sur le lieu de vie sont réalisées par le SIAO. En 2023, les prescripteurs ont principalement été - la maraude Entraide et Solidarités, le Service d'Accueil et d'Orientation, l'EMPPE, l'UDAF, le dispositif pour les jeunes en rupture IMPALA.

Une visite de préadmission sur site est organisée, elle permet à l'équipe de présenter le fonctionnement du service et de faire visiter les lieux.

8 personnes sont entrées sur le dispositif au cours de l'année 2023 avec des situations très diverses mais la moitié vivait à la rue ou en squat.

7 personnes sont sorties du dispositif entre janvier et décembre 2023 :



Au 31 décembre 2023, 9 personnes sont hébergées. Le plus jeune résident a 22 ans et le plus âgé 68 ans. Le lieu de vie accueille 2 femmes dont 1 en couple. La majorité des résidents est accompagné d'animaux.

➤ **Projection 2024**

- Une nouvelle réorganisation de la structure va être conduite en 2024. Les veilleurs de nuit passeront en veille couchée de 1h à 7h. L'acceptation du voisinage est aujourd'hui acquise, le fonctionnement bien accepté par les résidents. L'allègement de la présence professionnelle la nuit permet en outre de développer le pouvoir d'agir des résidents.
- 2024 sera également l'occasion de stabiliser le fonctionnement de la structure dans le travail quotidien des moniteurs afin de favoriser davantage la mise en place d'actions collectives.
- L'achat de structures supplémentaires permettant de faire monter le nombre de places disponibles sur le site.

## 2-3 La Maraude

**Pour rappel, les missions de la Maraude sont de :**

- Aller au-devant des personnes en situation de précarité, créer un lien de confiance.
- Ecouter, informer, orienter et/ ou accompagner.
- Diagnostiquer les besoins, favoriser l'émergence d'un accompagnement social.
- Travailler l'orientation et l'accompagnement auprès des partenaires médico-sociaux/ relais.
- Evaluer les situations d'urgence ou de grande vulnérabilité.

L'équipe de professionnels est complétée tout au long de l'année d'une trentaine de bénévoles.

L'aide matérielle, en particulier alimentaire, représente initialement pour la maraude sociale, un des leviers pour entrer en contact avec les personnes mais elle ne constitue pas pour autant une mission « à part entière ». Avec l'aide des bénévoles, le volet alimentaire a néanmoins été pris en charge par l'Association, sous différentes formes, depuis des années (camion de la maraude place des Aumônes, préparation de sacs et distribution en points itinérants...).

Les années 2022 et 2023 ont été marquées par des tensions très fortes autour de la précarité alimentaire : augmentation du nombre de demandeurs, nouveaux profils, baisse de l'approvisionnement par la banque alimentaire...

La prise en compte de ces besoins alimentaires vitaux a généré l'ouverture d'un restaurant solidaire en janvier 2023 pour 50 personnes en soirée. Parallèlement, l'Association a souhaité maintenir son activité de dépannage alimentaire pour les personnes ne pouvant accéder au restaurant mais les points fixes ont néanmoins dû s'arrêter en juillet 2023 au regard de certaines difficultés d'approvisionnement et de logistique. Les maraudes de jour ont bien sûr été maintenues afin de créer du lien avec les personnes, faire émerger des demandes et y répondre.

Ce contexte a profondément modifié les modes d'intervention de la maraude d'Entraide et Solidarités qui n'a eu de cesse d'alerter, avec ses partenaires, sur les besoins alimentaires et ses conséquences en matière d'aller-vers et d'accompagnement social.

➤ **Les maraudes sociales**

La rencontre et le maintien des liens avec les personnes sans domicile sont les actes clés de voute de l'intervention de la maraude. Elle oriente les personnes rencontrées, en fonction de leurs besoins et leurs souhaits, vers les partenaires sociaux et médicaux. Elle est également en contact régulier avec le 115 pour les besoins d'hébergement d'urgence.

En 2023, l'équipe de maraude sociale a connu des évolutions et des modifications d'effectifs. Ce contexte, couplé à la gestion du restaurant solidaire en soirée, a nécessité certains aménagements pour organiser l'aller-vers. A compter de septembre 2023, les maraudes se sont faites, sur initiative ou sur demande :

- Les lundis et vendredis de 14h à 17h30 : maraude dans les rues de Tours avec possibilité de distribuer thé, café, eau ou soupe lyophilisée en hiver
- Les mercredis : maraude en lien avec l'EMPPE
- Les jeudis : maraude dédiée aux jeunes en rupture dans le cadre du dispositif IMPALA et déplacement de l'équipe en métropole sur signalement

Des maraudes en lien avec les LHSS mobiles ont également été assurées chaque semaine. Plus de 40 passages ont également été faits en gare de Tours et de Saint Pierre des Corps.

Au regard du contexte particulier en 2023, l'activité d'accompagnement social (à moyen ou long terme) a été moins importante qu'en 2022 : elle s'est adressée à 21 personnes différentes.

---

*8 515 rencontres effectuées en 2023.*

*558 personnes différentes rencontrées dont 86% d'hommes adultes isolés.*

---

#### ➤ **Impala**

Un travailleur social de la maraude est référent de parcours dans le cadre du consortium IMPALA. Son rôle est de repérer les jeunes en rupture, effectuer un diagnostic social, hiérarchiser les priorités, travailler sur l'accès aux droits et d'assurer un co-accompagnement suite à la signature du Contrat d'Engagement Jeune (CEJ).

Son accompagnement social et socio-éducatif a concerné en moyenne 13 personnes en file active :

- ➔ 28 jeunes en rupture (13 femmes et 15 hommes) avec la signature de 6 Contrats d'Engagement Jeunes à la mission locale
- ➔ 3 sorties en résidence sociale/1 sortie Un chez Soi D'abord/1 sortie CHRS

#### ➤ **Restaurant solidaire**

Depuis janvier 2023, le restaurant solidaire repose sur une collaboration associative entre l'association Jeunesse et Habitat (location du restaurant et du personnel de cuisine), Entraide et Solidarité (confection de 50 repas par la cuisine centrale, coordination des inscriptions des bénéficiaires, présence bénévole et permanence sociale pendant les temps de repas) et la Croix-Rouge (orientation des bénéficiaires, présence de bénévoles les mardis et jeudis).

Le restaurant solidaire a dû se faire connaître à ses débuts mais après cette période de mise en place, les demandes ont été plus importantes ainsi que la liste d'attente. Désormais, les personnes orientées peuvent venir pour 1 mois (renouvelable) à compter de leur date d'inscription. Certaines conditions d'accès ont également été définies.

---

*Nombre de bénéficiaires du restaurant solidaire en 2023 : 372 personnes dont 315 hommes, 50 femmes et 20 enfants.*

*La moitié des bénéficiaires vit en squat et 30% sont à la rue.*

*7 624 repas servis*

---

Malgré les besoins, le restaurant solidaire n'arrive pas toujours à atteindre les 50 bénéficiaires en soirée car le mode de vie des personnes ne favorise pas forcément leur régularité. Cette circonstance n'occulte pas les points forts du dispositif dont celui de l'accès à une alimentation équilibrée dans un cadre valorisant.

➤ **Perspectives 2024**

- Inscrire la restauration solidaire dans une offre partenariale plus large de distribution alimentaire pour les personnes sans domicile stable
- Etoffer les maraudes sociales et recentrer leur activité sur leur cœur de métier

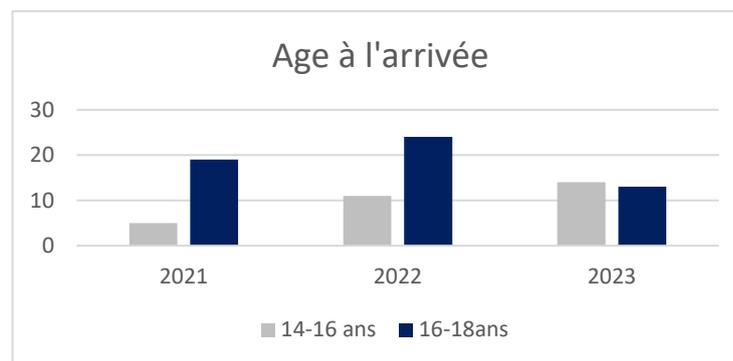
## 2-4 Le Secteur socio-éducatif

Créé en 2018, le service MNA a obtenu une autorisation d'accueil pour une durée de 15 ans à compter de 2022. Compte tenu de l'affluence des jeunes mineurs sur le territoire français, le Conseil Départemental a augmenté la capacité d'accueil à 53 jeunes en février 2023 puis 55 jeunes en août 2023, avec le recrutement d'un poste supplémentaire d'éducateur référent.

L'accompagnement pluridisciplinaire porte sur l'ensemble des champs de l'insertion, situation administrative, scolarité, emploi, santé, culture, sport, citoyenneté, apprentissage de l'autonomie. Il est réalisé sous forme d'entretiens individuels et de travail en groupe.

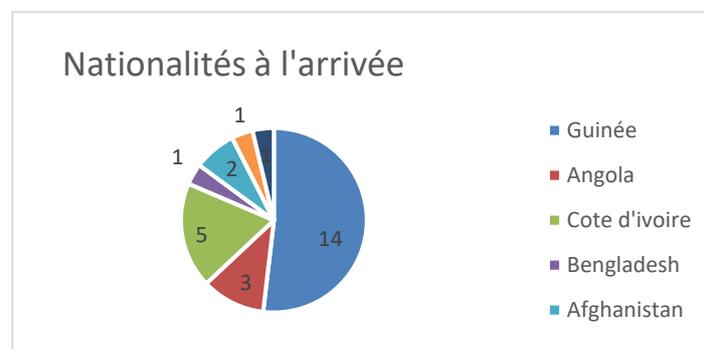
➤ **Profils des jeunes**

### Age à l'arrivée



La tendance à la baisse de l'âge à l'arrivée s'est poursuivie et même accentuée. En 2023, il y a eu plus de jeunes accueillis de - 16 ans que de + 16 ans

### Nationalité à l'arrivée

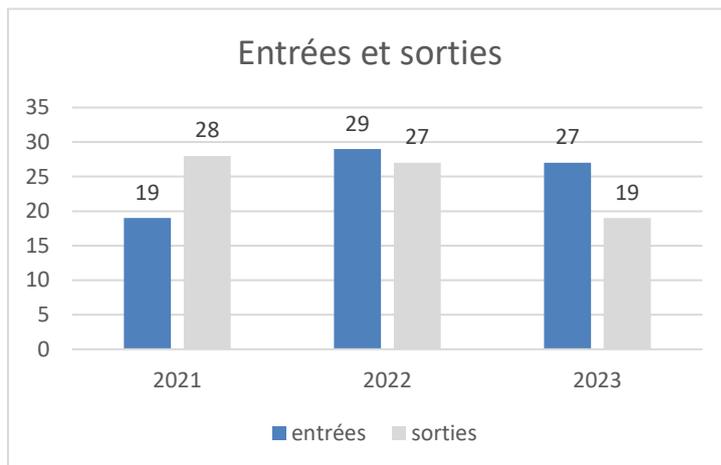


Comme les années précédentes, les MNA pris en charge viennent majoritairement de Guinée et de Côte d'Ivoire

➤ **Entrées et sorties du dispositif**

**75 JEUNES ACCOMPAGNES EN 2023**  
**27 nouveaux jeunes accueillis (24 garçons et 3 filles)**  
**et 19 sortis après leur majorité**

**DUREE DE PRISE EN CHARGE**  
 Minimale : **6 mois**  
 Maximale : **40 mois**  
 Moyenne : **30 mois**



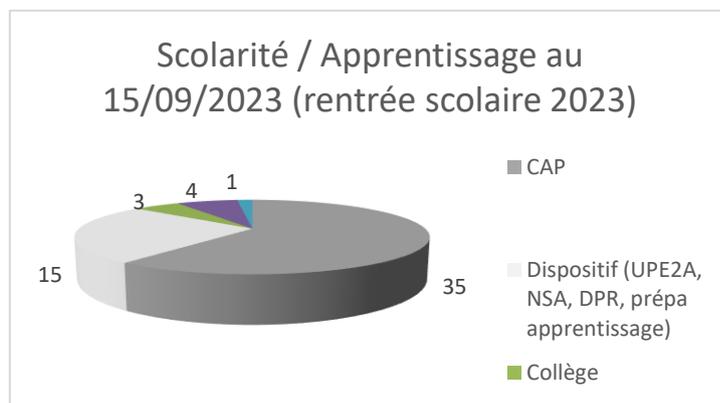
Le rapport entrées/sorties s'est inversé entre 2021 et 2023, dans le contexte du Covid-19, le volume d'accueil sur le service a été moins important. Avec la reprise du flux migratoire, le nombre d'entrées est supérieur au nombre de sorties en 2023

➤ **Accompagnement socio-professionnel et à la scolarité**

Fort de l'expérience menée en 2022 avec une stagiaire FLE sur l'accompagnement des jeunes nouvellement arrivés, le service a pérennisé avec le centre de formation d'Entraide et Solidarités les actions de remise à niveau. Des formateurs interviennent plusieurs fois par semaine pour donner des cours aux jeunes arrivants. Cette remise à niveau est profitable avant toute orientation scolaire ou professionnelle.

La conseillère en insertion professionnelle se consacre exclusivement à la recherche de stage, d'apprentissage, au suivi scolaire et en entreprise. Son action repose sur un réseau partenarial créé avec Pôle emploi, la mission locale, la maison de la réussite, les CFA, les groupements d'employeurs ...

En 2023, 9 bénévoles ont apporté leur aide aux devoirs (350 heures comptabilisées).

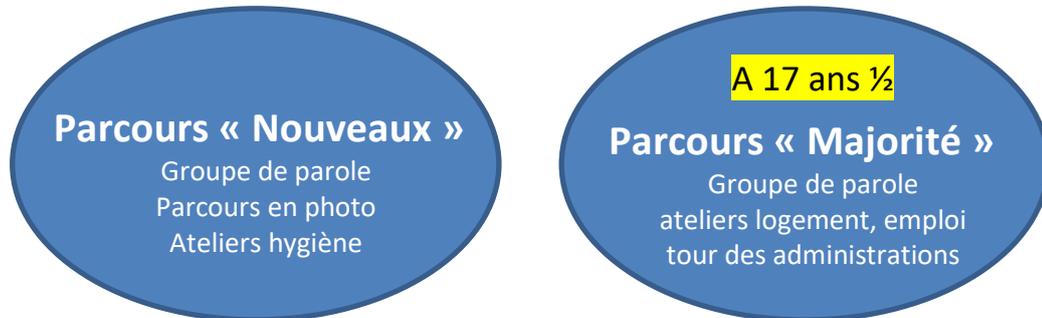


A la rentrée de septembre 2023, plus de la moitié des jeunes était en apprentissage. Seul 1 jeune nouvellement arrivé était en attente d'orientation. Ces excellents résultats sont le fruit du travail actif de la CIP et de l'équipe pluridisciplinaire

### ➤ **Accompagnement individuel et collectif**

Chaque éducateur assure un **accompagnement individuel** et personnalisé des jeunes. Ces derniers participent également à de nombreux **ateliers collectifs**. Ce travail en collectif assure une meilleure participation et adhésion, en particulier sur les sujets touchant au rapport à l'autre.

Dans le cadre du parcours « Majorité », les ateliers collectifs associent d'anciens MNA qui viennent échanger sur leur parcours et leur expérience de majorité.



La psychologue a développé l'accompagnement via des temps collectifs au sein de l'appartement d'accueil à Général Renault notamment.

### ➤ **Astreinte éducative**

L'organisation d'une astreinte éducative a été mise en œuvre au début de l'année 2023. Les 6 éducateurs du service assurent un roulement pour répondre aux appels le soir, la nuit et les week-ends. Cette astreinte répond de manière légitime à certaines demandes urgentes éducatives.

En 2023, 24 appels ont été comptabilisés :

- 15 concernait des questions de santé dont 8 ont nécessité un déplacement
- 3 des appels de la police
- 6 autres pour diverses questions (bagarre, fuite d'eau, ...)

### ➤ **Accompagnement culturel, sportif et artistique**

L'équipe, et particulièrement l'animateur, s'est attaché à proposer des activités propices à l'ouverture au monde et à l'acculturation citoyenne :

- Séances de sport avec l'UFOLEP, sorties piscine
- Bibliothèque
- Cinéma
- Séjour à Bréhémont en vélo et à Chemillé (été)
- Journée à Paris, à Angers
- Refugee Food Festival
- ...

**Focus sur « été citoyen »** : Au mois de juillet, les jeunes ont participé à un projet d'une semaine avec une danseuse, dans le cadre d'un projet financé par la DRAC, autour du thème des oiseaux. En lien avec la Ligue de Protection des Oiseaux, ils ont observé la faune de la Loire, travaillé à l'écriture de poèmes et travaillé le rapport au corps via la danse.

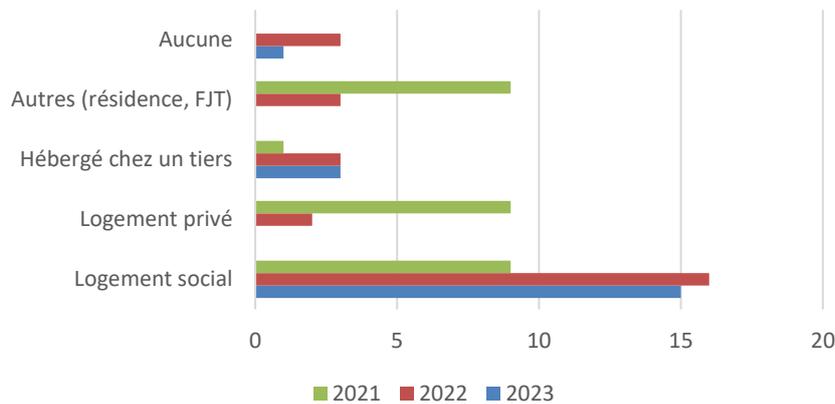
## ➤ Situations à la sortie du dispositif

### Contrat jeunes majeurs

Sur 19 sorties en 2023, 15 jeunes ont bénéficié d'un « Contrat Jeune Majeur » pour les accompagner après leur majorité.

### Logement

#### Solution de logement à la sortie



9 jeunes ont bénéficié d'un accompagnement Autonomise Toit à la sortie du service MNA.

### Situation administrative

En 2023, 19 jeunes sont sortis du service, dont un est parti avant sa majorité. Sur les 18 majeurs, 8 ont obtenu un titre de séjour mention « Travailleur temporaire » et 3 un récépissé. 6 ont obtenu un titre de séjour mention « Vie privée vie familiale » (jeunes pris en charge avant 16 ans), 1 jeune a reçu une OQTF, compte tenu de sa situation administrative.

## ➤ Perspectives 2024

Le service a réussi, en 2023, à satisfaire certains objectifs : mise en place de l'astreinte éducative et renforcement des cours de FLE notamment.

L'année 2024 sera marquée par la mise à jour des documents de fonctionnement de service et à la programmation annuelle d'animation et de séjours pour les jeunes.

## 2-5 Le Secteur santé

### 2-5.1 Lits Halte Soins Santé Mobiles (LHSS mobiles)-Cabinet Médical

L'année 2023 a été marquée par la fermeture officielle du cabinet médical et l'ouverture des Lits Halte Soins Santé Mobiles (LHSS mobiles) suite à un appel à projet de l'ARS en Indre-et-Loire.

Le poste de médecin étant vacant depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022 suite à un départ en retraite, le médecin des LHSS/LAM consacre 10% de son activité aux LHSS mobiles.

Dans l'attente de la réponse de l'appel à projet et l'autorisation d'ouverture, l'activité infirmière a également été maintenue et adaptée.

## ➤ Cadre Légal

\* Décret n°2021-1170 du 9 septembre 2021 relatif aux équipes mobiles médico-sociales intervenant

auprès des personnes confrontées à des difficultés spécifiques.

- \* Visite de conformité ARS du 22 novembre 2023 donnant accord de mise en œuvre au 7 décembre 2023.

L'équipe mobile des LHSS est une activité complémentaire des LHSS résidentiels de la Chamberrie, déjà autorisés en 2008 par l'ARS.

### ➤ Le Fonctionnement

Le cabinet médical reposait sur un médecin assisté d'infirmiers. Les LHSS mobiles reposent sur une équipe médico-sociale composée de 2 infirmiers, 1 assistante sociale, 1 médecin et 1 secrétaire.

L'encadrement est mutualisé avec les LHSS résidentiels et les Lits d'Accueil Médicalisés (LAM).

La mission s'articule autour d'un accompagnement global adapté aux personnes. Le « **aller-vers** » consiste à rencontrer les personnes là où elles vivent et à recueillir les besoins sociaux et médicaux.

L'accompagnement individuel d'une durée de 2 mois renouvelables est contractualisé via un Document Individuel de Prise en Charge (DIPC). Les objectifs formalisés dans un Projet Personnalisé se concrétisent par :

- un accompagnement vers les systèmes de santé de droit commun,
- la coordination,
- des conseils en matière des risques et dommages,
- une ouverture de droits.

Les ateliers de prévention et de promotion de la santé sont réalisés sur les lieux de vie ou d'accueil des personnes sans domicile sur des thématiques variées et bien souvent en binôme : un infirmier et un professionnel spécialiste de la thématique.

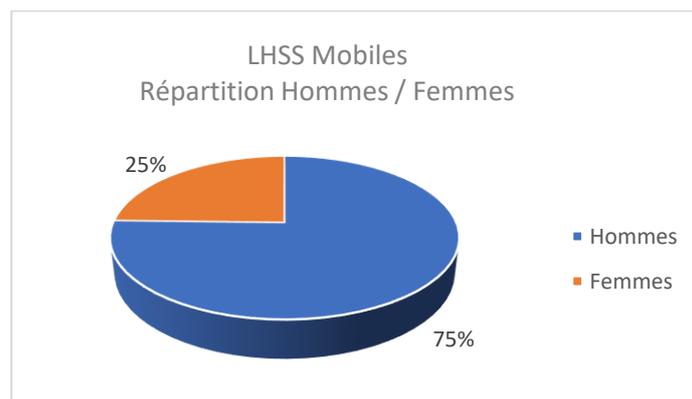
La saisine de l'équipe se fait via un formulaire de demande d'intervention qui est étudié en commission une fois par semaine.

A ce jour, le territoire d'intervention porte sur l'agglomération tourangelle.

### ➤ Public

- Femmes et hommes majeur.e.s ayant un problème de santé en situation de vulnérabilité et de grande précarité
- Fréquentant des lieux d'accueil ou en situation d'urgence sociale
- Vivant à la rue, en squat, chez des tiers, à l'hôtel, en logement insalubre ou en structure d'hébergement d'urgence

Les actes des LHSS mobiles ont concerné 618 personnes dont 378 « identifiées » (car vues régulièrement). En effet, lors des maraudes ou des permanences, les échanges avec les personnes ne peuvent pas tous être identifiés de manière nominative



### ➤ L'activité

L'année 2023 étant une année de transition, son activité s'est principalement tournée vers le « **aller-vers** » en réalisant des maraudes (94) et des permanences (251) sur les lieux d'accueil et d'hébergement des personnes sans domicile.

Au cours de ces activités « d'aller-vers », l'équipe a établi 1 608 contacts. Les lieux habituels de maraude et de permanences sont les gares et ses alentours, le vieux Tours, la place Foire le Roi, la Barque, le CHUS, Interm'Aide, La Halte, l'Accueil famille, le restaurant solidaire.

De nombreuses **évaluations** (250) sont réalisées à la demande du 115 (39% des demandes). Elles peuvent aboutir à une prise en charge individuelle par les LHSS mobiles mais permettent aussi au SIAO 37 de travailler l'orientation la plus adaptée.

Les **accompagnements individuels** reposent sur les DIPC depuis décembre 2023 (9 DIPC signés). Cependant, de nombreux accompagnements individuels ont eu lieu avant décembre, sans contractualisation formalisée.

#### Les différents actes pour un total de 3 660 sur l'année :

- 150 entretiens infirmiers
- 962 orientations / informations
- 828 coordinations
- 124 accompagnements physiques
- 424 soins
- 250 évaluations
- 94 maraudes
- 251 permanences
- 536 « entrées en contact »
- 8 ateliers prévention santé (exemples de thématiques : « Parlons de notre corps », « Sommeil », « Santé femmes », « Santé sexuelle » ...)
- 1 campagne de vaccination grippe (33 personnes vaccinées)

### ➤ Perspectives 2023

- Consolider l'activité et mener des actions de communication auprès des partenaires
- Réaliser un état des lieux départemental et rencontrer les LHSS mobiles d'autres départements
- Systématiser le conventionnement avec les acteurs du « **aller-vers** » et de la santé
- Réfléchir à l'acquisition d'un véhicule favorisant le « **aller-vers** »

## 2-5.2 Lits Halte Soins Santé RESIDENTIELS (LHSS) et Lits d'Accueil Médicalisés (LAM) - Site de la Chambrerie

### ➤ Cadre Légal

#### LHSS

*Décret n° 2016-12 du 11 janvier 2016 (Art. D. 312-176-1.) : Les structures dénommées « lits halte soins santé » mentionnées au 9° de l'article L. 312-1 accueillant des personnes majeures sans domicile fixe, quelle que soit leur situation administrative, ne pouvant être prises en charge par d'autres structures, dont la pathologie ou l'état général, somatique ou psychique, ne nécessite pas une prise en charge hospitalière ou médico-sociale spécialisée mais incompatible avec la vie à la rue. Elles ne sont pas dédiées à une pathologie donnée.*

Les objectifs sont :

- Offrir un hébergement temporaire,
- Assurer la continuité des soins infirmiers et le suivi médical,
- Éviter une hospitalisation ou permettre une sortie d'hospitalisation,
- Orienter et coordonner les soins avec les divers praticiens,
- Mettre en place un accompagnement social personnalisé, faire valoir les droits et élaborer avec la personne un projet de sortie individuel.

### LAM

*Décret n° 2016-12 du 11 janvier 2016 (Art. D. 312-176-3.) : Les structures dénommées « lits d'accueil médicalisés » mentionnés au 9° de l'article L. 312-1 accueillant des personnes majeures sans domicile fixe, quelle que soit leur situation administrative, atteintes de pathologies lourdes et chroniques, irréversibles, séquellaires ou handicapantes, de pronostic plus ou moins sombre, pouvant engendrer une perte d'autonomie et ne pouvant être prises en charge dans d'autres structures.*

Les objectifs sont :

- Fournir un hébergement sans durée limitée et adapté à la situation sanitaire et sociale de la personne,
- Proposer et dispenser à la personne accueillie des soins médicaux et paramédicaux,
- Apporter une aide adaptée à la vie quotidienne,
- Mettre en place un accompagnement social personnalisé, faire valoir les droits, élaborer avec la personne un projet de vie et le mettre en œuvre.

### ➤ Les intervenants



## ➤ Les activités et le public

### LHSS (10 places)

	2021	2022	2023
Nombre de nuitées	3597	3744	3664
Nombre de personnes	67	88	88
Durée moyenne de séjour (en jours)	65	49	55
Taux d'occupation (%)	109.50	102.6	100

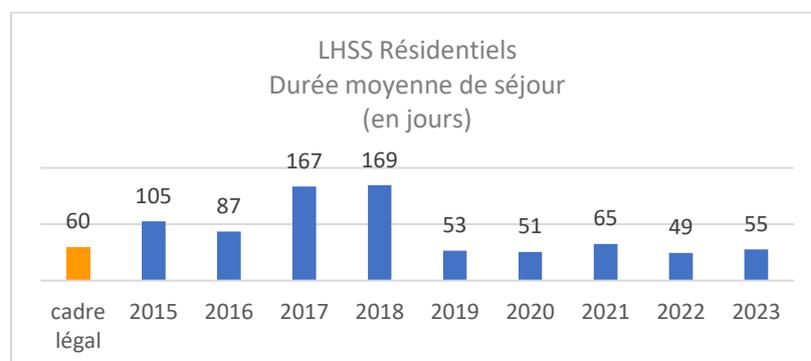
Les LHSS ont enregistré 130 demandes en 2023. Seuls 68 dossiers ont reçu un accord d'admission (52%).

Motifs de refus	2019	2020	2021	2022	2023
Pas de place disponible	1	4	5	6	13
Refus de la personne	4		5	4	7
Etat de santé ne justifiant pas une admission	4	9	16	15	17
Demande annulée	2		4	8	6
Pas justifié socialement	4	4	10	7	3
Pas de place accompagnant				4	
Mineur	1		1	5	3
Prise en charge trop longue	4		9	6	
Problème de comportement	1		2	3	1
Structure non adaptée (handicap, pathologie trop lourde pour les LHSS)	6	10	16	13	12
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>68</b>	<b>71</b>	<b>62</b>

Les LHSS ont reçu 65 personnes différentes en 2023 ainsi que 3 bébés (accompagnant leur mère). L'autorisation d'accueil des bébés requiert un accord express de l'ARS.

11 de ces 65 personnes ont réalisé plusieurs séjours en 2023 : le nombre de séjours est de 79 en 2023.

Avec 68 entrées et 68 sorties en 2023, le service a montré une réactivité importante pour remettre en état les chambres et assurer une rotation de **8 personnes / an / chambre**.



31 personnes ont vu leur durée de séjour prolongée (plus de 2 mois) dont plus de la moitié suite à la pathologie d'admission ou associée après l'admission.

➤ **Caractéristiques du public accueilli en LHSS (sur la base des 79 séjours)**

- 60 hommes (76 %) et 19 femmes (24%) (auxquels s'ajoutent 3 enfants - soit 116 nuitées non comptabilisées)
- Les personnes accueillies sont âgées de 19 à 74 ans, avec une moyenne de 45 ans pour les hommes et 40 ans pour les femmes
- 16% sans couverture santé
- 61% sans ressources et 32% bénéficiaires de minima sociaux
- 68% hors UE – 32% UE ; 26 nationalités différentes présentes à la Chambre en 2023, ¼ non francophone

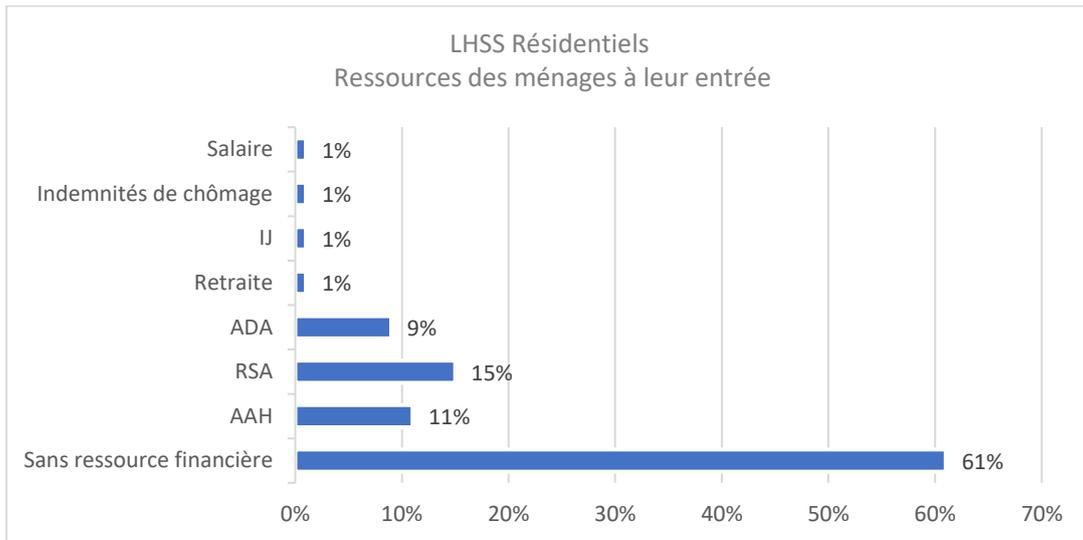


Personnes ayant des problèmes particuliers :

- 10% sont en fauteuil roulant
- 25 % des personnes ont un problème de mobilité : canne, déambulateur
- 25% des personnes ont une addiction (alcool, médicaments, drogues illicites)
- 16% des personnes ont un trouble psychiatrique

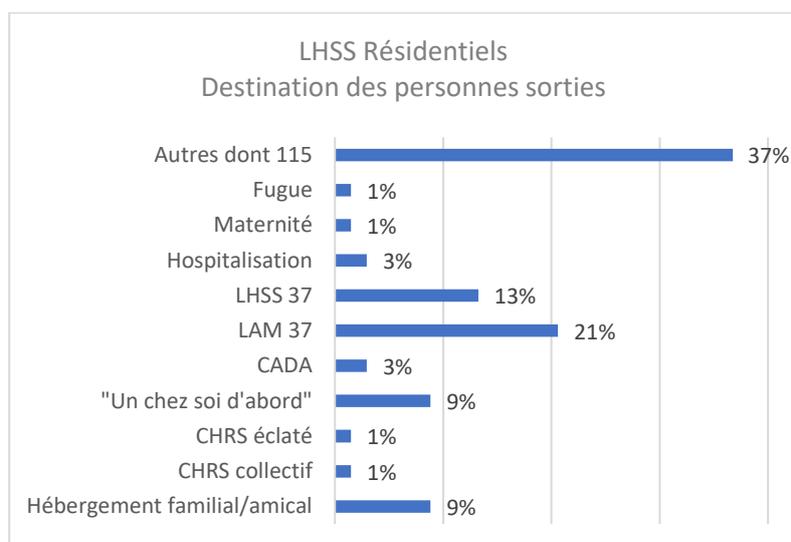
La particularité des enfants :

Il faut noter le besoin concernant les enfants malades du fait de la présence de l'hôpital Clocheville à Tours. Les LHSS pédiatriques sont en phase expérimentale actuellement (départements 18, 44, 59).



Avant leur entrée : 39% venaient de l'Hôpital, 15% des Centres d'hébergement d'Urgence, 15% de la rue/squat.

Destination à leur sortie :



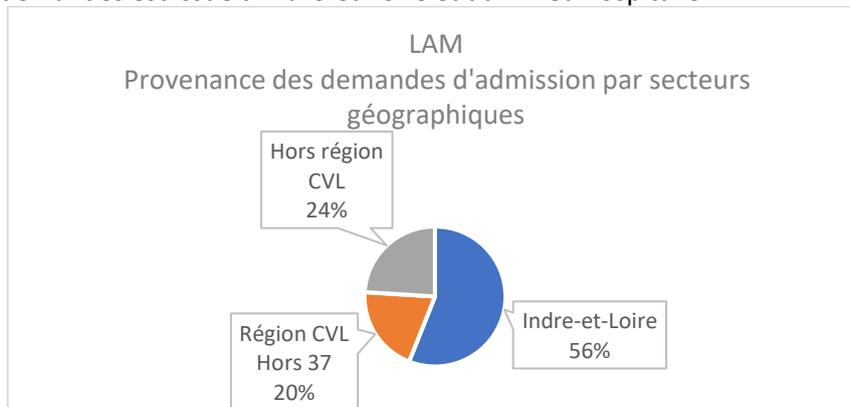
**LAM (20 places)**

	2021	2022	2023
Nombre de nuitées	5472	7137	7280
Nombre de personnes	27	34	45
Durée moyenne de séjour (en jours)	408	346	373
Taux d'occupation (%)	99.95	98.1	100

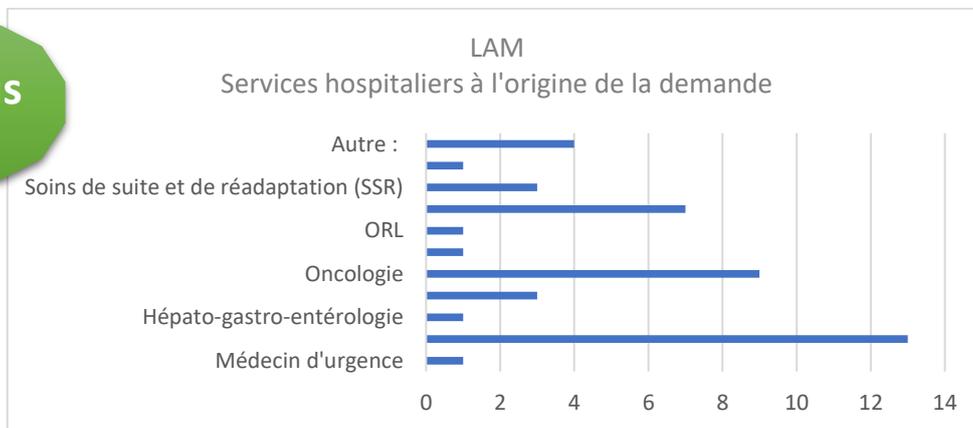
Les LAM ont accueilli 45 personnes différentes (contre 34 en 2022) dont 24 admises en 2023.

La plus longue durée de séjour est de 5 ans et 29 jours. Il s'agit de personnes âgées sans ressources dont le titre de séjour ne permet pas l'accès à l'ASPA (Allocation Solidarité Personne Agée). Les perspectives sont donc limitées car il n'existe pas de lieux offrant un accueil inconditionnel à des personnes âgées malades, voire dépendantes. La difficulté des LAM est de maintenir sa mission en évitant l'écueil de devenir un établissement pour personnes âgées dépendantes.

La majorité des demandes est issue d'Indre-et-Loire et du milieu hospitalier.



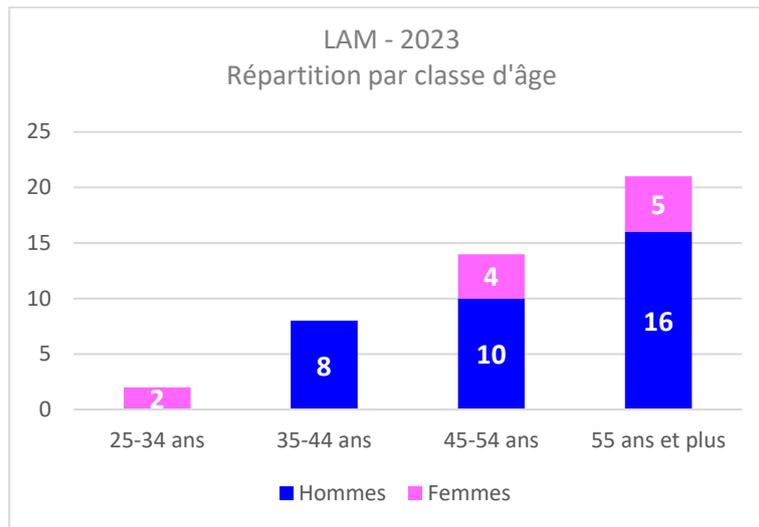
**Focus**



4 commissions d'admission ont été réalisées en 2023 contre 2 en 2022 : 91 demandes étudiées contre 36 en 2022 (+ 152%). 64 refus et 27 accords ont été donnés (24 entrées et 3 décès avant entrée). Une forte demande en LAM entraîne des refus par manque de place (70% des refus en 2023 contre 55% en 2022). Les autres refus sont liés à des situations non adaptées aux LAM (handicap, pathologies très lourdes...) relevant de structures médico-sociales adaptées (handicap, gérontologie).

➤ **Caractéristiques du public accueilli en LAM (sur la base de 45 séjours)**

- 34 hommes (76%) et 11 femmes (24%) accueillies en LAM en 2023
- Âgés entre 28 et 70 ans, avec une moyenne de 52 ans



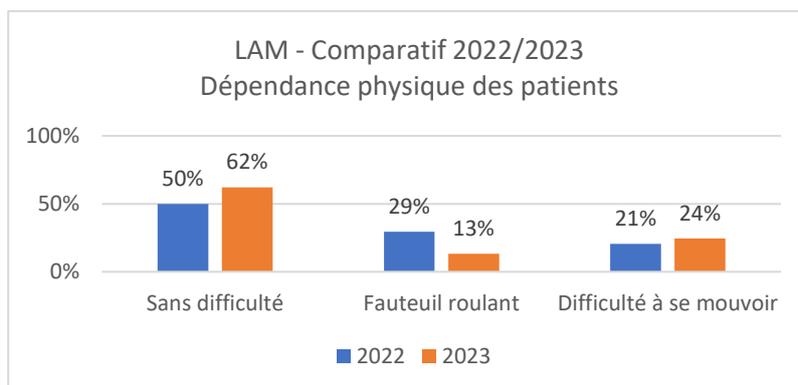
- 51% sans ressources et 37% bénéficiaires des minima sociaux
- 9% sans couverture santé et 9% en Soins Urgents et Vitaux (SUV) à l'entrée. A la sortie (ou au 31/12/2023), il n'y a plus de personne sans droit et en SUV.
- 67% hors UE – 33% UE ; 14 nationalités différentes et 1 personne sur 5 ne parlant pas français

Les problématiques autour du comportement sont variées, liées aux pathologies et bien souvent cumulatives :

- 13% en fauteuil roulant
- 24% ont des difficultés à se mouvoir (déambulateur, canne ...)
- 9% ont des troubles psychiatriques
- 24% ont une problématique d'addiction
- 25% ont des troubles neurologiques

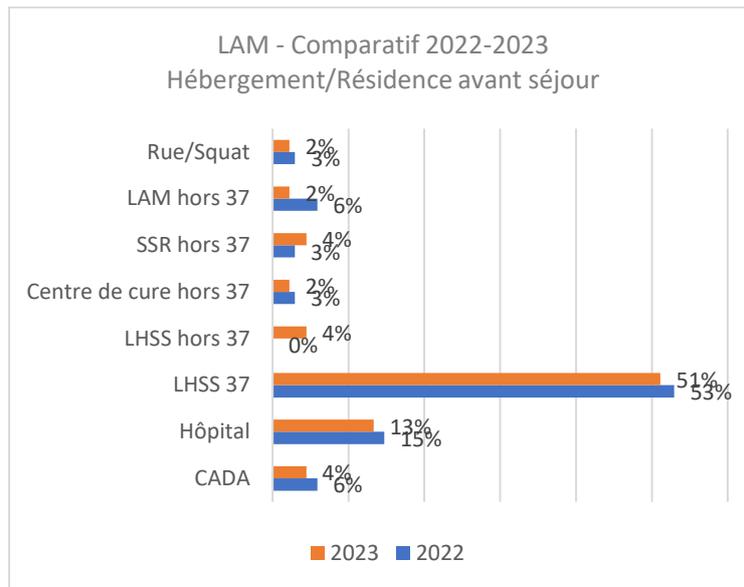
16% des personnes accueillies sont sous mesure majeur protégé en 2023.

Les difficultés à se mouvoir sont quantitativement de plus en plus importantes au fil des années. Les dossiers transmis aux LAM présentent majoritairement des problèmes de déplacement (fauteuil roulant, incapacité à monter les étages, déambulateurs ...).



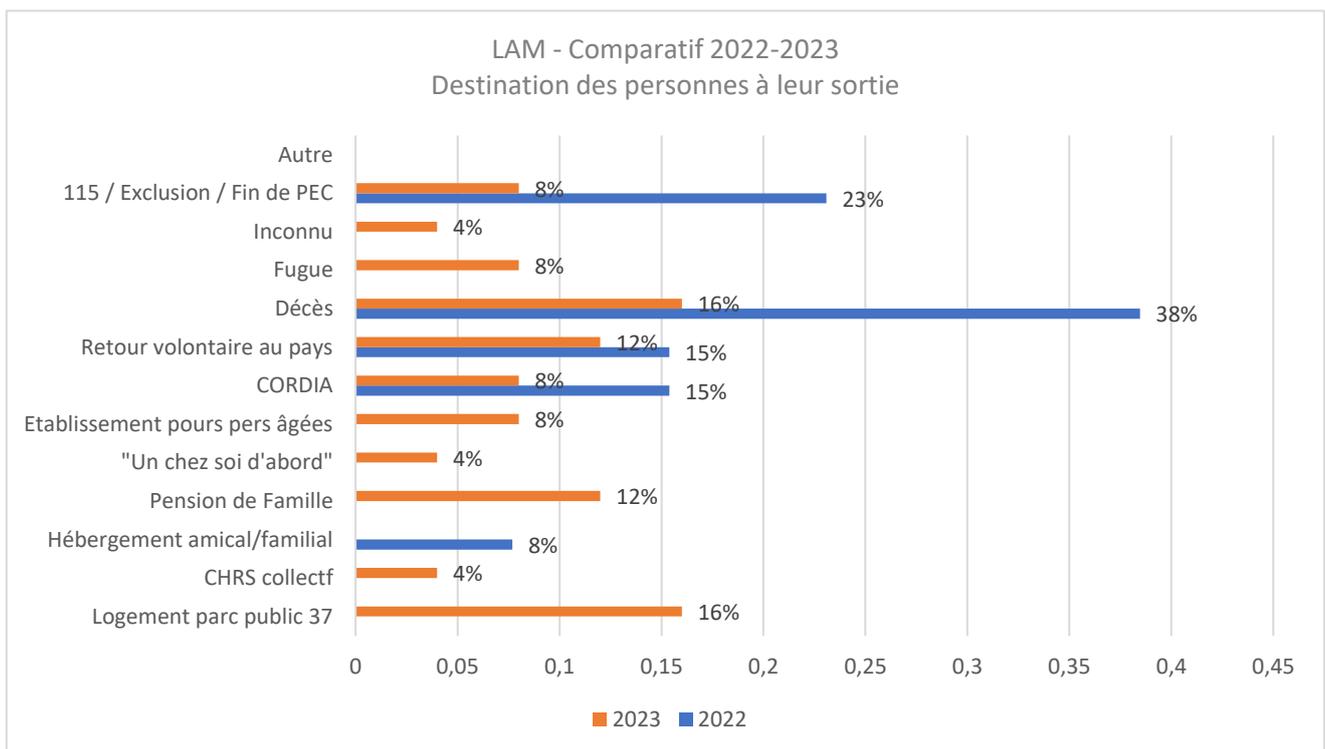
Avant leur entrée, la moitié des patients des LAM est passée par les LHSS d'Indre-et-Loire (51%) ou hors du département (4%) :

- Soit les LHSS constituent la première porte d'entrée avant les LAM car les personnes sont trop gravement malades pour accéder à des centres d'hébergement d'urgence,
- Soit les LHSS dressent un bilan médical pendant le séjour et une maladie chronique dont le traitement sera long est découverte pendant le séjour en LHSS.



➤ **Destination à la sortie des LAM**

25 personnes sont sorties en 2023 contre 13 en 2022. Comme les années passées, on note plusieurs décès. L'année 2023 a vu une diversification des destinations de sorties avec une majorité de sorties positives (logement, pension de famille, EHPAD/résidence seniors ...).



➤ **Activité sociale**

Parallèlement à la prise en charge médicale, le public LHSS et LAM est accompagné dans de nombreuses démarches. Ont ainsi été travaillées les thématiques de l'accès aux droits (69 personnes), l'hébergement/logement (72 personnes), la santé (66 personnes) et la thématique familiale (32 personnes).

### ➤ **Activité médicale**

Les motifs d'admission majoritaires sont les suivants :

- Pour les LHSS : orthopédie/rhumatologie/traumatologie, dermatologie, cancers, psychiatrie/addiction, diabète insulino-dépendant
- Pour les LAM : cancers, infections, psychiatrie, neurologie

Les accompagnements pour des consultations, examens ou hospitalisations sont importants qu'ils soient réalisés avec les véhicules de la Chambrière par des membres de l'équipe (pour plus des  $\frac{3}{4}$ ) ou par des professionnels comme les ambulanciers, VSL ou taxi PMR (pour moins d' $\frac{1}{4}$ ). Ces transports ont concerné 124 personnes.

### ➤ **Activité socio-culturelle et participation**

Plusieurs types d'actions sont proposées tout au long de l'année pour les résidents de la Chambrière. Ces animations rythment le quotidien en interne mais permettent également une ouverture vers l'extérieur grâce aux nombreux partenariats. L'animation comme toutes les actions de la Chambrière est tournée vers la santé et le bien-être. Elle se veut adaptée aux problématiques de santé et est réalisée par les animateurs en lien avec les professionnels de santé.

Avec le soutien de la Fondation de France, l'EPGV (Éducation Physique et Gymnastique Volontaire), le CCCOD (Centre de Création Contemporaine Olivier Debré), le Musée des Beaux-arts .... les actions suivantes ont été conduites :

- Ateliers hebdomadaires : arts plastiques, sophrologie, coiffure, réflexologie, bibliothèque, socio-esthétique...
- Sorties, journées découvertes et spectacles : Lac d'Hommes, Paris, Loches, Amboise, Montbazou, journées à la mer, illuminations et marché de Noël, musées, visites lors de la journée du patrimoine, feu d'artifice du 14 juillet, festivals, cinémas, concerts, match de sport, reconstitution historique ...
- Sport adapté : balade nature, piscine, parcours sportif, éveil corporel, gymnastique douce, yoga, shiatsu, danse thérapie, séance UFOLEP, pétanque...
- Activités ludiques : escape game, lotos, mölky et jeux de société, ...

La participation des personnes concernées a été présente comme les autres années sur la Chambrière :

- 3 CRPA (Conseil Régional des Personnes Accueillies),
- 1 CDPA (Conseil Départemental des Personnes Accueillies),
- 3 CVS (Conseil de Vie Sociale),
- 5 réunions de résidents + 2 CoViLo (Conseil de Vie Locale),
- 2 élections de délégués.

Plusieurs documents à destination des personnes accueillies ont été travaillés avec des résidents volontaires sous forme de petits groupes de travail ou en individuel : règlement de fonctionnement, livret d'accueil et le fonctionnement de la cuisine.

### ➤ **Accompagnement au quotidien**

L'état de santé des personnes accueillies à la Chambrière nécessite un accompagnement dans les actes de la vie quotidienne.

Ainsi, 1 personne sur 6 doit être aidée pour manger, 1 personne sur 3 pour se laver, 1 sur 4 pour entretenir sa chambre et sa vêtue, 1 personne sur 9 pour aller aux toilettes. Mais cette aide quotidienne peut également porter sur des activités extérieures comme aller acheter du tabac ou aller marcher à l'extérieur.

### ➤ **Perspectives 2024**

- ✓ Développement de l'accessibilité PMR (aire sportive extérieure PMR, potager PMR, portes d'accès au

- jardin et à la cour intérieure PMR, création d'une allée PMR, installation d'une aire sportive PMR...),
- ✓ Réflexion autour des besoins évolutifs du public (gériatrie, pédiatrie ...),
- ✓ Mise en œuvre d'outils liés à la démarche qualité (questionnaire de satisfaction, recueil des besoins et des réclamations ...)
- ✓ Pratiques professionnelles (refonte du projet animation, actualisation des outils Loi 2002-2),
- ✓ Aménagement des espaces extérieurs suite aux travaux (réalisation de travaux paysagers sur les espaces verts extérieurs.

## 2-6 Centre de prise en charge des auteurs de violences conjugales (CPCA Centre-Val de Loire)



En 2023, le CPCA a continué d'œuvrer pour la prévention du passage à l'acte et la lutte contre la récidive, ou la réitération des faits, concourant ainsi à la protection des victimes de violences conjugales.

Tout au long de l'année, il a poursuivi son déploiement régional de prise en charge des auteurs de violences sur l'ensemble de la région en proposant un accompagnement pluridisciplinaire (recrutement d'une assistante sociale en septembre 2023 sur l'Indre-et-Loire), en développant les actions auprès des auteur.e.s (lancement de stages de responsabilisation à Châteauroux, de groupes de parole à Blois, des suivis individuels et collectifs à Bourges). Son objectif reste entier : réduire les inégalités territoriales en matière de prise en charge des auteur.e.s de violences conjugales.

En 2022, les équipes avaient réalisé un important travail de présentation du CPCA aux partenaires locaux judiciaires, socio-judiciaires, sanitaires et sociaux. En 2023, ce travail s'est poursuivi avec l'organisation d'une journée portes ouvertes le 20 octobre. Des professionnels, venus en grand nombre, ont apprécié découvrir l'organisation et les missions du CPCA CVL.

Le CPCA est également intervenu à 6 reprises dans le cadre d'actions de sensibilisation à destination de professionnels (formation inter-institutionnelle portée par le CIDFF) et d'étudiants (Université de Tours, ITS, IUT et IFSI Croix-Rouge).

L'activité sur Blois a déménagé en mars 2023 dans de nouveaux locaux (à proximité de la gare) pour offrir une meilleure accessibilité au public et l'accompagnement collectif a démarré (animation d'un groupe de paroles tous les 15 jours). Le nombre de créneaux de suivis individuels a été augmenté sur les villes d'Orléans et Blois pour faire face à l'augmentation du volume d'orientations des personnes placées sous main de justice et à la demande des personnes s'engageant volontairement dans une démarche de soins.

Le CPCA CVL a ouvert son site Internet <https://www.cpca-cvl.fr/> afin de donner de la visibilité au dispositif, permettre aux particuliers comme aux professionnels de trouver les informations sur l'ensemble des prises en charge existantes sur la région Centre-Val de Loire. De nouveaux supports de communication ont également été créés (affiches, plaquettes) et sont diffusés régulièrement aux partenaires.

### 2-6.1 La prise en charge au CPCA CVL

Afin de garantir une prise en charge globale, le CPCA CVL a développé une offre de service comportant un module socle et des modules complémentaires. Le module socle comprend des actions de responsabilisation (stages et groupes de parole) et des modules complémentaires incluant un accompagnement psychothérapeutique, un accompagnement socio-éducatif et des ateliers thématiques.

➤ **Stage de responsabilisation pour la prévention et la lutte contre les violences au sein du couple et sexistes (MODULE SOCLE)**

- 365 orientations stages (255 pour le département d'Indre-et-Loire et 110 pour l'Indre)
- + 36% d'orientations stages de responsabilisation sur l'Indre-et-Loire par rapport à 2022
- 149 personnes ont participé au stage de responsabilisation du CPCA en Indre-et-Loire (+16% par rapport à 2022)
- 13 stages ont été réalisés sur Tours en 2023 contre 11 en 2022.

Le lancement des stages sur la ville de Châteauroux s'est effectué début 2023 et 4 stages ont été réalisés. 50 personnes y ont participé.

➤ **Entretien individuel psychothérapeutique de diagnostic et d'engagement (MODULE SOCLE)**

Toute prise en charge débute par un entretien individuel afin d'évaluer les besoins de la personne et de mettre en place son parcours d'accompagnement.

476 entretiens individuels d'évaluation pour le CPCA-CVL ont été conduits par des psychologues :

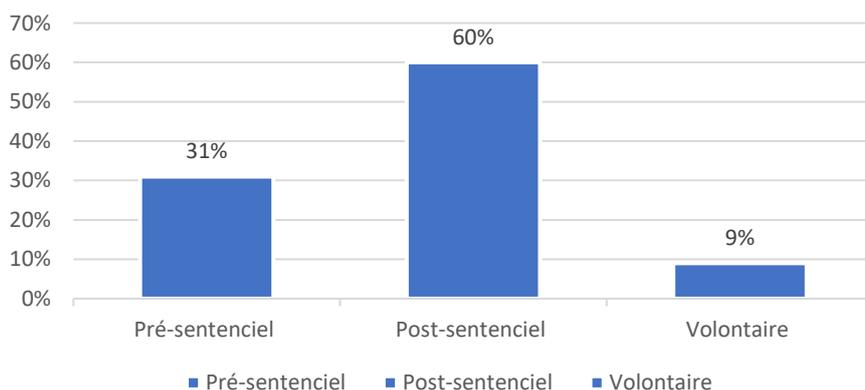
- 220 entretiens en Indre-et-Loire
- 29 entretiens dans le Cher
- 64 entretiens dans le Loir-et-Cher
- 163 entretiens dans le Loiret
- 

➤ **L'accompagnement thérapeutique collectif (MODULE SOCLE) et individuel (MODULE COMPLÉMENTAIRE)**

334 personnes orientées (personnes placées sous main de justice) et 32 volontaires, **soit + 26% d'orientations pour l'ensemble de la région Centre-Val de Loire.**

Le département du Loiret a presque doublé son volume d'orientations (59 en 2022 contre 107 en 2023). 58 personnes ont été orientées vers le CPCA de Blois et 25 vers celui de Bourges.

Types d'orientation



- participations aux groupes de parole (Indre-et-Loire, Loiret et Loir-et-Cher)
- participations aux cycles de thérapie brève (Indre-et-Loire)
- séances de suivi individuel
- participations aux ateliers relaxation et écriture (Indre-et-Loire)
- séances d'accompagnement socio-éducatif (depuis novembre 2023)

## 2-6.2 Publics accompagnés – profils

- 95,5% des personnes accompagnées par le CPCA sont des hommes. 12 des 15 femmes accompagnées le sont sur le département d'Indre-et-Loire
- Toutes les tranches d'âge sont représentées
- 62,5% des personnes accompagnées sont en emploi
- 65% des personnes prises en charge par le CPCA sont en couple
- 63% des personnes n'avaient aucun antécédent judiciaire avant leur orientation vers le CPCA
- Entre l'année 2022 et 2023, le CPCA constate que les profils des auteur.e.s sont quasiment identiques

## 2-6.3 Focus par département

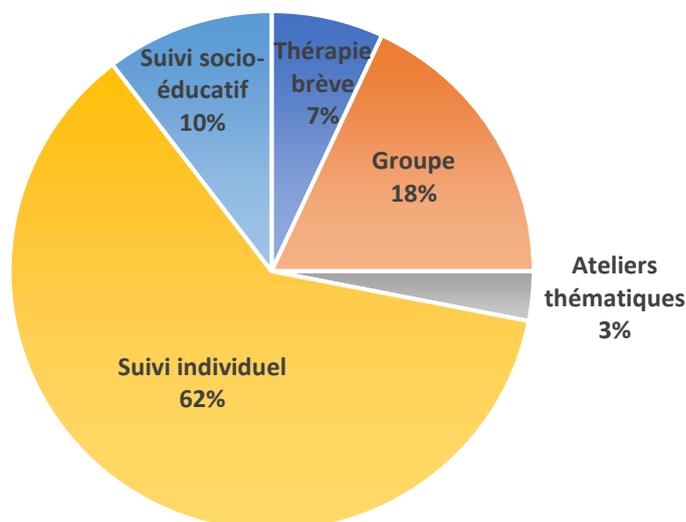
### ➤ INDRE-ET-LOIRE

Sur le département d'Indre-et-Loire, sont proposés :

- un groupe de parole animé par deux psychologues, utilisé principalement pour des auteurs en post-sentenciel et volontaires
- un cycle de thérapie brève animé par un psychologue, utilisé principalement pour des auteur.e.s en pré-sentenciel
- un suivi thérapeutique individuel avec un psychologue clinicien, lorsque le groupe de parole n'est pas adapté
- un suivi socio-éducatif individuel (depuis novembre 2023) assuré par une assistante sociale
- des ateliers thématiques (parentalité, écriture, relaxation)

164 personnes ont été reçues dans le cadre d'une orientation judiciaire ou volontaire (+12% par rapport à 2022) pour une file active de 214 personnes au 31/12/2023.

### Répartition des différents types de prise en charge :



### Eviction des auteurs en Indre-et-Loire

Sur convention avec le Parquet, l'orientation des auteurs en hôtel dans le cadre de l'éviction du domicile conjugal est réalisée par le numéro d'urgence du 115, sur demande de l'ACJET 37.

En 2022, 17 demandes d'hébergement d'urgence à l'hôtel avaient été adressées au 115 par l'ACJET37.

Aucune personne n'avait confirmé la demande et aucune nuitée n'avait été enregistrée. Pour 2023, les chiffres sont en augmentation :

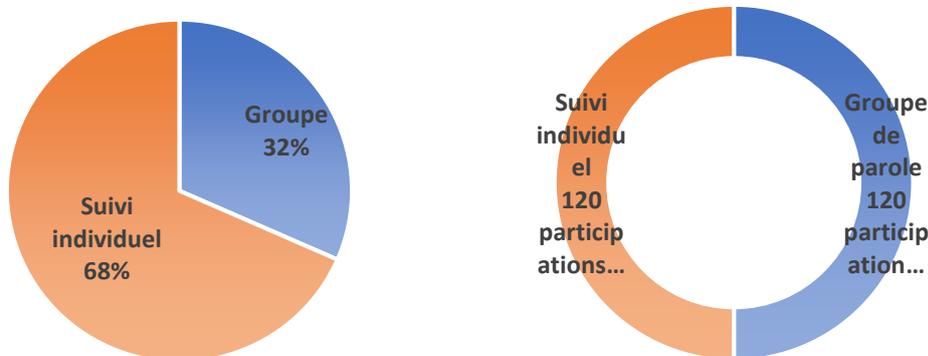
- 35 orientations de l'ACJET
- 7 auteurs ont rappelé le 115
- 5 ont été orientés à l'hôtel pour un total de 40 nuitées
- 3 ont été reçus par un travailleur social

#### ➤ LOIRET

114 personnes ont été reçues dans le cadre d'une orientation judiciaire ou volontaire (+94% par rapport à 2022) pour une file active de 79 personnes au 31/12/2023 (+125 % par rapport à 2022).

Afin de pouvoir répondre aux besoins en constante évolution, des créneaux de suivi ont été ajoutés début 2024 et de nouveaux locaux plus adaptés ont été trouvés pour accueillir l'activité du CPCA (Maison des Associations d'Orléans-La Source).

**Répartition des différents types de prise en charge et proportion du nombre de participation par type de prise en charge :**



#### ➤ LOIR-ET-CHER

58 personnes ont été reçues dans le cadre d'une orientation judiciaire ou volontaire pour une file active de 36 personnes au 31/12/2023 (+44% par rapport à 2022).

Un groupe de parole est coanimé par deux psychologues. Cette modalité de prise en charge a démarré le 20 novembre 2023, ce qui explique le faible nombre de personnes suivies.

#### ➤ CHER

En 2023, 25 personnes ont été orientées sur le CPCA. L'antenne de Bourges n'a pas pu lancer de groupes de parole malgré les 25 orientations reçues. La nature et la fréquence des orientations (dispersées sur toute l'année) fragilisent la mise en place d'un accompagnement collectif. Le travail mené en 2023 auprès des partenaires locaux pour leur présenter le CPCA et le cadre de l'accompagnement devrait progressivement

contribuer à l'augmentation du volume d'orientations et à la mise en place d'un groupe de parole. 11 personnes ont démarré leur prise en charge au CPCA et 27 entretiens de suivi individuel ont été menés.

#### ➤ **INDRE**

Le CPCA a animé 4 stages de responsabilisation pour la prévention et la lutte contre les violences au sein du couple et sexistes sur le département. 50 personnes y ont participé. L'équipe a réalisé, comme les années précédentes, une action en milieu carcéral en partenariat avec le SPIP.

En juillet 2023, deux psychologues sont intervenus au centre pénitentiaire de Châteauroux pour sensibiliser un groupe sur les violences conjugales, permettre les échanges, proposer un temps d'écoute, impulser une dynamique de changement et enclencher une démarche de soins.

### **2-6.4 Coordination régionale**

1 comité de pilotage régional s'est réuni le 5 avril 2023 et 4 comités techniques départementaux. 3 demi-journées de séances d'analyses de pratiques professionnelles interdépartementales ont été organisées.

### **2-6.5 Perspectives 2024**

#### **Poursuite du déploiement au niveau régional**

Afin d'étayer et renforcer la prise en charge des auteurs de violences sur l'ensemble de la région, le CPCA souhaite mettre en place deux antennes sur les villes de Châteauroux et de Montargis afin de développer les parcours d'accompagnement psychothérapeutiques individuels (financements complémentaires sollicités auprès du FIPDR 36 et 45). Une deuxième psychologue a été recrutée en janvier 2024 sur Bourges afin de développer l'accompagnement collectif.

#### **Organisation des stages de responsabilisation**

Pour faire face à l'augmentation du volume d'orientations stages sur l'Indre-et-Loire, une réflexion devra être menée sur l'offre de stages du CPCA et de nouvelles modalités d'organisation devront être envisagées.

#### **Appui aux équipes**

Après une première année de séances d'analyses de pratiques professionnelles pour les psychologues du CPCA, les équipes ont exprimé la nécessité de les reconduire. Elles se poursuivront donc en 2024.

#### **La participation aux travaux de la coordination nationale des CPCA**

En 2023, le CPCA Centre-Val de Loire avait été retenu sur le programme de recherche appliquée intitulé « Portrait des pratiques des auteurs de violence conjugale et de leur impact », porté par l'Université de Tours (Psychologie, QualiPsy) et codirigé par l'Université Laval (École de travail social et de criminologie). Il poursuivra sa contribution au programme de recherche sur 2024.

### 3. LE PÔLE HÉBERGEMENT sur la métropole de Tours et l'hébergement sur le territoire de Chinon

Le Pôle Hébergement est composé de 5 services qui accompagnent des personnes isolées, des couples et des familles, sur des missions différentes :

- Le Service des Logements Extérieurs - SLEX
  - o SLEX Urgence : Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile, Logements Temporaires Jeunes (consortium IMPALA) et Hébergement d'Urgence
  - o SLEX Insertion : CHRS, Logement d'Abord, Service d'Accompagnement Prison Justice et Accompagnement Vers et Dans le Logement - AVDL post pénal, Accompagnement Social Lié au Logement - ASLL
  - o L'Antenne de Loches : Hébergement d'urgence et d'insertion
- La Résidence Albert CAMUS : Hébergement d'urgence en collectif ainsi qu'en appartements en diffus pour femmes victimes de violences et hébergement d'insertion CHRS en collectif
- La Résidence Le Cherpa : Hébergement d'urgence et CHRS en collectif
- La Résidence Germaine DOLBEAU : hébergement d'urgence en collectif et en diffus et Pension de Famille
- La Plateforme départementale Hébergement Logement des Réfugiés : le Service RAR (Relogement Accompagnement des Réfugiés), le service Solid'R qui réalise de l'Intermédiation Locative, le Service Ukraine

L'antenne de Chinon comprend également des dispositifs d'hébergement : de l'Hébergement d'Urgence avec deux appartements en colocation et de l'Hébergement d'Insertion en CHRS et Logement d'Abord. De plus, quelques missions d'accompagnement social lié au logement (ASLL) et d'accompagnement de Familles « RAR » et « Solid'R » logées à Chinon sont effectuées.

Après les données chiffrées par dispositif, ce rapport d'activité détaille les faits marquants 2023 et perspectives 2024 par service.

Le bilan annuel de la Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité du Pôle Hébergement clôture ce rapport d'activité 2023.

#### 3-1 Les effectifs

	Direction de Pôle	Direction adjointe	Secrétaire	Equipe sociale	Veilleurs de nuit	TOTAL
<b>Camus</b>	1	1	1	9.8 + 1 en septembre pour logements diffus FVV	2	<b>14.8</b>
<b>Cherpa</b>		1	1	10	2	<b>14 dont 1 apprentie</b>
<b>Service Logt Ext</b>		1.70	1	10.75	0	<b>13.45</b>
<b>Dolbeau</b>		1	0,69	6,30	2,50	<b>10,49</b>
<b>Loches</b>		0.10	0,50	1,50	0	<b>2,10</b>
<b>Solid'r / Rar</b>		1	1	4	0	<b>6</b>
<b>Ukraine</b>		0	0	6	0	<b>7</b>
<b>Chinon</b>	0,7	0	0,65	2,01	0	<b>3,36</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,7</b>	<b>5.8</b>	<b>5,84</b>	<b>51.36</b>	<b>6,5</b>	<b>72.2</b>

#### 3-2 L'hébergement d'urgence

Les ménages (personnes isolées, couples et familles) sont orientés après évaluation via le 115, sur les places d'urgence, soit en collectif soit en diffus, en fonction de leurs vulnérabilités et besoins. L'hébergement

d'urgence inconditionnel permet une mise à l'abri ainsi qu'un accompagnement du parcours des ménages sur l'accès aux droits, l'insertion sociale, voire professionnelle.

L'hébergement d'urgence est possible aussi longtemps que la situation de la personne accueillie ne s'est pas améliorée, et qu'une solution durable n'est pas proposée.

Services	Typologie des places	Places 2023
<b>Service Logt EXT</b>	Urgence	38
	HUDA	64
	Logement temporaire - Impala	5
<b>Cherpa</b>	Urgence	12
<b>Camus</b>	Urgence femmes victimes de violences (9 appartements en collectif et 2 en diffus)	25
<b>Chinon</b>	Urgence (3 CPOM et 2 hors CPOM)	5
<b>Dolbeau</b>	Centre d'hébergement d'Urgence (39 CHU) + stabilisation (10)	49
	Service Logements d'Urgence (SLU)	95
<b>Loches</b>	Urgence	2
<b>TOTAL Urgence</b>		<b>295</b>

A des fins de simplification, en 2023 les places CHU et Stabilisation de Dolbeau ont été fusionnées. 2 nouveaux logements ont été captés sur la Résidence Camus ce qui a permis l'ouverture de 5 places supplémentaires, dédiées aux femmes victimes de violences (1 appartement en avril et 1 en décembre)

➤ **Durée de séjour, nuitées**

Services	Typologie des places	Nuitées théoriques 2023	Nuitées Réalisées 2023	Taux d'occupation 2023	Taux d'occupation 2022
<b>Service Logt EXT</b>	Logement d'urgence	13870	14599	<b>105 %</b>	76 %
	HUDA	23360	22194	<b>95 %</b>	96 %
	Logements Temporaires Jeunes IMPALA <i>(ouverture du dispositif au 01/09/2023 avec 2 logements. Captation en fin d'année d'un studio et T3 mis à dispo en 2024)</i>	366	289	<b>79 %</b>	
<b>Cherpa</b>	Urgence	<b>4380</b>	<b>4340</b>	<b>99 %</b>	96 %
<b>Camus</b>	Urgence	7300	5665	<b>78 %</b>	66 %
<b>Chinon</b>	Urgence	1825	1472	<b>81 %</b>	80 %
<b>Dolbeau</b>	Centre d'hébergement d'Urgence (CHU)	19404	16060	<b>83 %</b>	91 %
	Service Logements d'Urgence (SLU)	34675	32061	<b>93 %</b>	97 %
<b>Loches</b>	Urgence (ouverture au 01/01/2023)	730	378	<b>52 %</b>	/

**SLEX Urgence :**

Le taux d'occupation augmente de 29 points entre 2022 et 2023. Cela s'explique par l'intégration de nouveaux logements, mais également par une suroccupation de certains logements (naissances).

Le taux d'occupation de l'HUDA a baissé d'un point. En effet, lors de départ de certains ménages, il a été nécessaire de réaliser des désinsectisations et/ou réhabilitations du logement.

**Cherpa :** Le taux d'occupation a augmenté de 3 points en 2023. En effet, moins de chambres ont été bloquées à cause de la présence de punaises de lits ou pour effectuer des travaux.

**Camus :** Le taux d'occupation connaît une légère augmentation due à l'accueil plus important de femmes avec enfants.

**Dolbeau** : Les taux d'occupation ont baissé pour le CHU et le SLU entre 2022 et 2023. Cela s'explique par une sous-occupation dans les logements (les ménages orientés par le 115 ne correspondent pas à la typologie des logements) et par la remise en état de certains logements très abimés ou envahis par les blattes.

**Loches** : L'orientation par le 115 d'une personne seule (sur un logement de 2 places) et sa présence sur 6 mois, influent sur le taux d'occupation. Cette durée de séjour était nécessaire afin de pouvoir effectuer les démarches pour reloger la personne auprès d'un bailleur social.

**Au global** : le taux d'occupation sur l'urgence diminue de 6,48 % en lien avec l'ouverture progressive de nouveaux dispositifs, des logements immobilisés pour désinsectisation (cafards et punaises de lit qui sont des fléaux) et enfin quand le 115 orientent des familles dont la composition est en deçà du nombre de place possible dans les logements. La création de places sur Loches vient également dégradée le taux moyen.

➤ **Durée de séjour des personnes présentes au 31 décembre 2023 par dispositif (hors HUDA RA spécifique)**

	SLEX		Cherpa	Camus	Chinon	Dolbeau		Loches	Total
	LU	Impala				SLU	CHU		
Nombre de personnes présentes au 31/12/2023	38	3	12	19	5	88	50	1	216
Durée de séjour moyenne sur les dispositifs d'urgence en jours pour les présents au 31/12/2023	839	92	69	26	116	1197	238	63	330,37 Soit 11 mois

**Loches** : la durée de séjour la plus courte est de 3 jours car l'orientation ne correspondait pas et une prise en charge ASE était en cours. Le ménage avait la possibilité de retourner vers ce dispositif (couple jeunes majeurs).

La durée de séjour la plus longue est de 195 jours, justifiée par la volonté de la personne d'effectuer les démarches nécessaires à son relogement. Elle est sortie du dispositif en janvier 2024 (bailleur social).

**Cherpa** : La durée de séjour moyenne était de 72 jours en 2022. On peut constater une certaine stabilité à 3 jours près. La durée moyenne de séjour est assez longue car les situations sont complexes et nécessitent un hébergement sur la durée (problèmes de santé, démarches de régularisation).

➤ Typologie familiale des ménages hébergés du 1er janvier au 31 décembre 2023  
(en nombre de ménages)

	SLEX		Cherpa	Camus	Chinon	Dolbeau		Loches	Total
	LU	Impala				SLU	CHU		
Hommes seuls	2	1	98	0	8	0	0	1	110
Femmes seules	1	2	0	15	4	0	3	1	26
Couples sans enfant	2	0	0	0		0	1	2	5
Couples avec enfants	6	0	0	0		18	8		32
Femmes seules avec enfants	3	0	0	18		7	27		55
Hommes seuls avec enfants	0	0	0	0	1	0	0		1
<b>Total ménages</b>	14	3	98	33	13	25	39	4	229

**Loches** : Femme seule de + 55 ans. Il n'existe actuellement qu'un seul appartement pour l'accueil d'urgence sur le service de Loches.

**Cherpa** : La structure n'accueille pas de femmes sur le dispositif urgence.

**SLEX** : Le dispositif n'accueille que des enfants majeurs avec l'un de leur parent.

**Logement temporaire - Impala** : Le dispositif n'accueille que des personnes isolées, homme et femme de 18 à 25 ans.

➤ Répartition par âge des personnes accompagnées (sur l'ensemble de l'année 2023)

	SLEX		Cherpa	Camus	Chinon	Dolbeau		Loches	Total
	LU	Impala				SLU	CHU		
18-24 ans	2	3	8	6	5	13	7	4	49
25-34 ans	4		25	12	4	17	20		83
35-44 ans	7		28	9		15	14	1	72
45-54 ans	4		23	4	3	10	6		54
55 ans et +	6		14	2	1	8	4	1	32
<b>Total</b>	23	3	98	33	13	63	51	6	290

**Loches** : La majorité des personnes accueillies en urgence est âgée de moins de 25 ans, public qui n'a pas accès à l'ouverture des droits RSA et qui se retrouve généralement en urgence financière.

**Logement temporaire – Impala :**

Le public visé est celui des jeunes, de 16 à 25 ans (29 ans si RQTH), sans statut, qui ne sont accompagnés par aucune administration ou institution. Il s'agit d'un public dit « invisible » ou encore « NEET » (acronyme qui désigne les jeunes qui ne sont ni en emploi, ni en études ni en formation).

➤ Situation à l'entrée, des ménages sortis du dispositif en 2023

	SLEX		Cherpa	Camus	Chinon	Dolbeau		Loches	Total
	LU	Impala				SLU	CHU		
Logement privé				1	1				2
Logement HLM				9					9
<b>Total Logement</b>				<b>10</b>	<b>1</b>				<b>11</b>
CHRS Eclaté					1				1
CHRS Collectif									
Logement temporaires/d'urgence				3					3
CADA/HUDA/CPH/CAES				3					3
<b>Total Hébergement</b>				<b>6</b>	<b>1</b>				<b>7</b>
Ami									
Famille/communauté				2	4	1			7
Inconnue				1					1
Sans domicile fixe	1		85		1	2		2	91
Logement précaire			1	1		4	21	1	28
Autres (LHSS ...)	3				1				4
<b>Total sorties précaires</b>	<b>4</b>		<b>86</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>134</b>
<b>TOTAL Sorties</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>86</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>152</b>

**Cherpa** : Lorsque les personnes sont hébergées en « urgence semaine » du lundi au lundi via le 115, elles ne souhaitent parfois pas communiquer le motif précis de leur situation à l'entrée. Les personnes souhaitent parfois rester anonymes et changent alors leur identité. D'autres personnes ne bénéficient pas d'accompagnement par un référent social, l'équipe du Cherpa ne dispose alors que de peu d'informations à leur arrivée.

En général, la majorité des personnes est considérée comme « Sans Domicile Fixe » puisqu'elles dorment à la rue ou dans d'autres hébergements d'urgence de la ville lorsqu'il y a de la place. Leur situation se précise lorsqu'elles sont accompagnées au CHERPA via un « contrat d'urgence » d'un mois renouvelable.

➤ **Situation à la sortie, des ménages sortis du dispositif en 2023**

	SLEX		Cherpa	Camus	Chinon	Dolbeau		Loches	Total
	LU	Impala				SLU	CHU		
Logement privé			3		1	7		1	12
Logement HLM	3		3	5	1		12		24
<b>Total Logement</b>	<b>3</b>		<b>6</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>36</b>
Pension de famille			2						2
Résidence accueil									
Résidence sociale							1		1
<b>Total logement adapté</b>			<b>2</b>				<b>1</b>		<b>3</b>
CHRS Eclaté	1				1				2
CHRS Collectif			2	2			2		6
CADA/HUDA/CPH/CAES									
<b>Total Hébergement</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>2</b>		<b>8</b>
Ami				2	5		1		8
Famille/communauté			1	9					10
Exclusion, fin de PEC, incarcération			1	2			3	1	7
Inconnue			71	1			1	1	74
Autres (LHSS ...)			3				2		5
<b>Total sorties précaires</b>			<b>76</b>	<b>14</b>	<b>5</b>		<b>7</b>	<b>2</b>	<b>104</b>
<b>TOTAL Sorties</b>	<b>4</b>		<b>86</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>151</b>

**Loches** : Sur les 3 ménages sortis, 1 expulsion est due à un refus d'effectuer les démarches nécessaires et 1 ménage (couple) a refusé de continuer la prise en charge ASE.

**Cherpa** : Lorsque les personnes intègrent l'hébergement d'urgence au CHERPA, elles sont soit accueillies via le 115 en « urgence semaine » du lundi au lundi, soit sur un « contrat d'urgence » d'un mois renouvelable.

Lorsqu'une personne est hébergée via un « contrat d'urgence », l'équipe est chargée de son accompagnement sur la durée et connaît donc sa situation à la sortie (logement social, pension de famille, hébergement par la famille, fin de prise en charge...). En revanche, concernant les personnes accueillies en « urgence semaine » via le 115, elles ne sont pas automatiquement renouvelées et l'équipe ne connaît alors pas forcément leur situation à la sortie. A l'issue de la semaine d'hébergement en urgence, les personnes accueillies à la semaine sont soit orientées sur d'autres hébergements d'urgence de la ville, soient retournent à la rue par faute de place 115, en fonction de critères de vulnérabilités. C'est pourquoi 71 situations sont dites « inconnues ».

**Au global** : sur 151 ménages sortis de l'hébergement d'urgence, 47 accèdent au logement, logement adapté ou hébergement, soit 31 %

### 3-3 L'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile

Le service HUDA met en œuvre les moyens adaptés d'accompagnement administratif du demandeur d'asile dans sa procédure de demande devant l'OFPRA, tout en organisant des conditions de prise en charge sociale (accès aux droits sociaux, etc.) du demandeur d'asile et de sa famille.

- **Nombre de ménages hébergés au 31/12/2023 → 19 ménages (soit 67 personnes)**
- **Nombre de ménages entrés dans l'année → 15 ménages (soit 57 personnes)**
- **Nombre de nuitées du 01 janvier au 31 décembre 2023**

Nuitées théoriques 2023	Nuitées Réalisées 2023	Taux d'occupation 2023
23360	22194	95%

**HUDA**

<b>Nombre de ménage présents au 31/12/2023</b>	19
Durée de séjour moyenne des ménages présents au 31/12/2023	338 jours soit 11,11 mois

➤ **Durée de séjour des ménages sortis dans l'année****HUDA**

<b>Nombre de ménages sortis au cours de l'année 2023</b>	13
Durée de séjour moyenne des ménages sortis	884 jours soit 2 ans et 5 mois

➤ **Typologie familiale des personnes hébergées du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023 (en nombre de personnes)**

	2023
<b>Hommes</b>	22
<b>Femmes</b>	27
<b>Enfants de + de 3 ans</b>	41
<b>Enfants de moins de 3 ans</b>	24
<b>Total des personnes</b>	114

➤ **Typologie familiale des ménages hébergés du 1<sup>er</sup> au 31 décembre 2023 (en nombre de ménages)**

	2023
<b>Hommes seuls</b>	4
<b>Femmes seules</b>	0
<b>Couples sans enfant</b>	0
<b>Couples avec enfants</b>	17
<b>Femmes seules avec enfants</b>	10
<b>Hommes seuls avec enfants</b>	1
<b>Total ménages</b>	32

Le dispositif HUDA accueille des couples avec ou sans enfant, des familles monoparentales et des personnes isolées.

➤ **Nationalité d'origine des ménages**

Zoom sur l'ensemble des pays d'origine des personnes accueillies sur l'HUDA.



➤ **Nombre d'accords OFPRA**

Quatre ménages ont obtenu le statut de réfugié ou protection subsidiaire à l'OFPRA en 2023.

Pour rappel l'asile est la protection qu'accorde un État d'accueil à un étranger menacé dans son pays d'origine qui ne peut bénéficier de la protection des autorités de ce pays.

La procédure d'une demande d'asile est composée de plusieurs étapes, à savoir le pré-enregistrement en structure de premier accueil pour demandeur d'asile (SPADA), l'enregistrement auprès du Guichet Unique pour demandeur d'asile (GUDA), le dépôt du dossier à l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) et l'instruction de la demande d'asile.

La demande est instruite par l'OFPRA qui peut accorder le statut de réfugié, le bénéfice de la protection subsidiaire ou rejeter la demande.

➤ **Nombre d'accords CNDA**

La Cour Nationale du Droit d'Asile est l'instance de recours après le rejet de la demande par l'OFPRA. La personne a un mois à compter de la notification de l'OFPRA pour déposer un recours via, si elle le souhaite, l'aide d'un avocat. Un ménage a obtenu le statut de réfugié à la CNDA en 2023.

➤ **Nombre de ménages déboutés (soit en nombre de personnes)**

Douze personnes se sont vues déboutées de leur demande d'asile en 2023 soit trois ménages.

➤ **Nombre de ménages sortis dans l'année (soit en nombre de personnes)**

Treize ménages sont sortis du dispositif soit quarante-sept personnes en 2023.

➤ **Situation à la sortie des ménages sortis du dispositif en 2023**

	Nombre	%
Logement privé		
Logement HLM	5	
Total logement	5	<b>38 %</b>
Résidence sociale	1	
Total logement adapté	1	<b>8 %</b>
CADA/HUDA/CPH/CAES		
Total Hébergement	0	<b>0%</b>
Retour pays d'origine ou autre pays	1	
Ami	1	
Famille/communauté		
Exclusion, fin de PEC, incarcération		
Inconnue	1	
Autres (LHSS...)	4	
Total sorties précaires	7	<b>54%</b>

### 3-4 L'hébergement en insertion (CHRS et Logement d'Abord)

Les ménages sont orientés via le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) sur les dispositifs d'insertion qui assurent l'accueil, l'hébergement, l'accompagnement et l'insertion sociale et professionnelle des personnes et des familles connaissant de graves difficultés. Il s'agit de les accompagner dans une démarche d'accès ou de retour à l'autonomie avec notamment l'accès au logement.

Service	Typologie des places	TOTAL 2023
<b>Cherpa</b>	CHRS collectif, en chambre individuelle	29
<b>A. Camus</b>	CHRS, collectif, en appartement autonome	60
<b>Service Logt Ext</b>	CHRS, en diffus et en logement partagé Logement d'Abord	148
<b>Chinon</b>	CHRS, en diffus et en partagé Logement d'Abord	30
<b>Loches</b>	CHRS, en diffus Logement d'Abord	15 5
<b>TOTAL</b>		<b>287</b>

➤ Durée de séjour et Nuitées des personnes hébergées en 2023

Services	Typologie des places	Nuitées théoriques 2023	Nuitées Réalisées 2023	Taux d'occupation 2023	Taux d'occupation 2022
<b>Service Logt EXt</b>	CHRS	35770	27220	<b>76.10%</b>	79.3%
	LDA	18034	14509	<b>80.50%</b>	64,5%
<b>Cherpa</b>	CHRS + Stab	10585	8615	<b>81,40%</b>	80,41%
<b>Camus</b>	CHRS	21900	19414	<b>88,66 %</b>	87,70 %
<b>Chinon</b>	CHRS	5475	4505	<b>82,28%</b>	
	LDA	5475	4760	<b>86,94%</b>	
<b>LOCHES</b>	CHRS	5475	5257	<b>96.02%</b>	77.49%
	LDA	1825	1182	<b>64.77%</b>	Non distingué du CHRS
<b>TOTAL Insertion</b>		<b>209 078</b>	<b>170 924</b>	<b>81,75 %</b>	

**Camus** : Le CHRS a été confronté cette année à des départs imprévus avec des logements nécessitant des interventions d'entretien et des travaux, ce qui a impacté le nombre de nuitées.

**SLEX** : la baisse des nuitées de 3 points en **CHRS** peut s'expliquer par le délai important lors de la remise en état des logements et les traitements des nuisibles (cafards, punaises de lit)

Pour les logements **LDA**, le taux d'occupation plus important (+16 %) se justifie par une occupation des logements sur des temps de prise en charge plus long. Les compositions familiales sont également plus importantes.

**Cherpa** : Une légère augmentation du taux d'occupation a eu lieu en 2023 (+ 1 point). En effet, comme sur le dispositif urgence, moins de chambres ont été bloquées à cause de la présence de punaises de lit et de travaux à réaliser.

➤ Typologie familiale des personnes hébergées du 1er au 31 décembre 2023 (en nombre de personnes)

Services	Typologie des places	Hommes	Femmes	Enfants de + de 3 ans	Enfants de moins de 3 ans	Total
<b>Service Logt EXT</b>	CHRS	41	32	34	9	<b>116</b>
	LDA	17	18	22	3	<b>60</b>
<b>Cherpa</b>	CHRS + Stab	38	10	0	0	<b>48</b>
<b>Camus</b>	CHRS	5	35	37	15	<b>92</b>
<b>Chinon</b>	CHRS	10	6	8	2	<b>26</b>
	LDA	3	8	5	4	<b>20</b>
<b>Loches</b>	CHRS	6	10	4	2	<b>22</b>
	LDA	1	3	2	0	<b>6</b>
<b>Total Insertion</b>		<b>121</b>	<b>122</b>	<b>112</b>	<b>35</b>	<b>390</b>

**Loches** : Les personnes hébergées présentes en fin d'année sont majoritairement des femmes avec enfants.

**SLEX** : Le nombre de femmes et d'hommes accueillis sur cette année 2023 est quasi identique. L'accueil d'enfants reste une donnée importante sur ce service.

**Cherpa** : Le CHRS accueille majoritairement des hommes seuls. Le nombre de femmes accueillies a légèrement baissé (4 en 2022). Peu de demandes pour des femmes seules sont adressées par le SIAO.

➤ Typologie familiale des ménages hébergés du 1er janvier au 31 décembre 2023 (en nombre de ménages)

	Service Logt Ext	Cherpa	Camus	Chinon	Loches	Total
<b>Hommes seuls</b>	38	38		10	4	<b>90</b>
<b>Femmes seules</b>	19	10	12	2	7	<b>50</b>
<b>Couples sans enfant</b>	1			1	1	<b>3</b>
<b>Couples avec enfants</b>	13		6	1	2	<b>22</b>
<b>Femmes seules avec enfants</b>	16		17	10	3	<b>46</b>
<b>Hommes seuls avec enfants</b>	3			1		<b>4</b>
<b>Total ménages</b>	<b>90</b>	<b>48</b>	<b>35</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>215</b>

**Loches** : Les ménages présents en fin d'année sont majoritairement des personnes seules et notamment des femmes.

**SLEX** : La répartition des personnes accueillies n'a pas évolué en 2023. Les hommes seuls sont majoritaires, 38 contre seulement 19 femmes seules. Les femmes représentent la majorité des familles monoparentales accueillies (16 femmes pour seulement 3 hommes).

➤ Répartition par âge des personnes accompagnées (sur l'ensemble de l'année 2023)

	Service Logt Ext	Cherpa	Camus	Chinon	Loches	Total
<b>- de 3 ans</b>	11		15	1	2	<b>29</b>
<b>3-17 ans</b>	58		33	17	6	<b>114</b>
<b>18-24 ans</b>	11	6	11	4	2	<b>34</b>
<b>25-34 ans</b>	20	8	16	6	7	<b>57</b>
<b>35-44 ans</b>	33	17	11	10	5	<b>76</b>
<b>45-54 ans</b>	28	8	1	0	3	<b>40</b>
<b>55 ans et +</b>	16	9	5	7	3	<b>40</b>
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>48</b>	<b>92</b>	<b>45</b>	<b>28</b>	<b>390</b>

➤ **Durée de séjour des personnes accompagnées ayant quitté les dispositifs d'hébergement en 2023**

	Ménages Sortants 2023	Personnes Sortantes 2023	Nb de nuitées total 2023	Durée de séjour moyenne 2023	Durée de séjour moyenne 2022
SLEX CHRS	18	31	24151	<b>779 soit</b> 26 mois	648
Cherpa CHRS + Stab	22	22	10795	<b>490 soit</b> 16 mois	137
Camus CHRS	11	34	18287	<b>537 soit</b> 18 mois	823
Chinon CHRS	6	12	3920	<b>326 soit</b> 10.86 mois	212
Loches CHRS	6	8	2657	<b>332</b>	180.85
<b>Total CHRS + Stab</b>	<b>63</b>	<b>107</b>	59810	<b>558.97</b> Soit 18.63 mois	451 Soit 14,86 mois
SLEX LDA	9	22	24736	<b>1124</b> Soit 37.5 mois	
Loches LDA	1	2	762	<b>381</b>	Non distingué du CHRS
Chinon LDA	5	7	3113	Soit 12.7 mois <b>444</b> Soit 14.8 mois	247
<b>Total Logement d'abord</b>	15	31	28611	<b>923</b> Soit 30.8 mois	
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>138</b>	<b>88421</b>	<b>640.7</b> Soit 21.35 mois	

La durée moyenne des personnes sorties en 2023 est très légèrement supérieure à 18 mois pour le CHRS, en augmentation par rapport à 2022. Pour le dispositif Logement d'abord, la durée moyenne de séjour des personnes sorties a plus que doublé. Cela s'explique par le fait que 5 familles bulgares hébergées depuis avril et juin 2019 sont sorties en 2023.

	Inférieur à 8 jours	Entre 8 jours et 3 mois	Entre 3 mois et 6 mois	Supérieur à 6 mois	Supérieur à 12 mois	Supérieur à 18 mois
SLEX CHRS		2		3	11	15
Cherpa CHRS + Stab		1	3	9	2	7
Camus CHRS			4	10	6	14
Chinon CHRS		3		4	3	2
Loches CHRS		2	1		4	1
<b>Total CHRS + Stab</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>39</b>
SLEX LDA				1	5	16
Loches LDA					2	
<b>Chinon LDA</b>			1	2		4
<b>Total Logement d'abord</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>20</b>
<b>TOTAL 2023</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>58</b>

**Loches** : Depuis septembre 2022, le parc locatif disponible autour de Loches a nettement diminué. Val Touraine Habitat étant le seul bailleur social sur le secteur, les délais d'attribution des logements sont devenus longs. Les situations sont parfois stabilisées mais la prise en charge dure car aucun logement n'est disponible en lien avec le projet des personnes. Parfois la situation d'un ménage présente des antécédents de dettes auprès de cet unique bailleur social et par conséquent le refus de le reloger est fréquent.

**SLEX** : la durée de séjour a augmenté en cette année 2023. Deux raisons principales expliquent cette situation. Les ménages présentent plus de problèmes d'addictions et de surendettement.

Le parcours d'acceptation et de prise en charge de ces problématiques est long, ce qui entraîne inévitablement une prise en charge plus importante sur la durée.

**Cherpa** : La durée de séjour reste stable à quelques jours près. En revanche, 22 personnes ont quitté le CHRS en 2023 contre 6 en 2022. Beaucoup de personnes avec une multiplicité de problématiques étaient présentes en 2022 et n'ont pu bénéficier d'une orientation logement adaptée qu'en 2023, d'où le nombre important de sorties en 2023.

➤ **Ressources des ménages à leur entrée dans les dispositifs**

	SLEX CHRS	Cherpa CHRS + Stab	Camus CHRS	Chinon CHRS	Loches CHRS	SLEX LDA	Loches LDA	Chinon LDA
AAH	5	10	6	1	1	1		
Allocation Pôle emploi (ARE, ASS)	7	2	2			2	1	2
Salaire		7	1	7				1
Allocations Familiales (toutes les prestations)	1		4		2			1
ASPA								
Autres allocations	2		2	1	1	1		
Pension de retraite et Pension de réversion		1	1	1	1	1		1
RSA	32	15	10	3	5	9	1	5
Autres ressources	15	1				5		
Sans ressources	3	12	9	2	4	6		

**Loches** : les ménages accueillis disposent majoritairement du RSA à leur entrée en CHRS.

**Au global** : les bénéficiaires du RSA représentent 37 % des personnes entrées sur l'insertion, 17 % étaient sans ressource et 11 % bénéficiaires de l'AAH.

➤ **Ressources des ménages sortis du dispositif en 2023**

	SLEX CHRS	Cherpa CHRS + Stab	Camus CHRS	Chinon CHRS	Loches CHRS	SLEX LDA	Loches LDA	Chinon LDA
AAH	4	4				1		
Allocation Pôle emploi (ARE, ASS)	1			1				
Salaire		5		4	1			1
Allocations Familiales (toutes les prestations)			4			1		
(Aspa)		1				1		
Autres allocations								
Pension de retraite			1		1			1
RSA	11	5	3	1	3	5	1	3
Autres ressources	2		1			1		
Sans ressources		7	2		1			

**Loches** : la plupart des ménages ont bénéficié d'un accompagnement pour l'ouverture de droits ou pour les démarches administratives (retraite, RSA, France Travail...).

➤ Demande de logement social active

	Service Logt Ext	Cherpa	Camus	Chinon	Loches	Total
Nombre de ménage hébergé au 31/12/2023	63	26	21	14	10	134
Nombre de ménage ayant une demande de logement sociale active au 31/12/2023	37	9	16	9	9	80
Pourcentage	59%	35%	76%	64%	90%	64.76 %

➤ Pourcentage de projet personnalisé signés et validés pour les personnes accueillies depuis plus de 2 mois, présentes au 31/12/2023

	Service Logt Ext	Cherpa	Camus	Chinon	Loches	Total
Nombre de personnes de + de 18 ans accueillies depuis + de 2 mois	68	40	22	12	8	150
Nombre de projet personnalisés signés et validés	68	24	22	12	4	130
Pourcentage	100%	60%	100%	100%	50%	87 %

Loches : 4 personnes n'ont plus de PPA car en procédure d'expulsion

➤ Situation à l'entrée des ménages sortis du dispositif en 2023

	Service Logt Ext	Cherpa	Camus	Chinon	Loches	Total
Logement privé			1	1	2	4
Logement HLM	3	1	2	2	1	9
<b>Total logement</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
CHRS éclaté	6			1		7
CHRS collectif			5			5
Logements temporaires/d'urgence CADA/HUDA/CPH/CAES		1				1
<b>Total Hébergement</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>		<b>13</b>
Retour pays d'origine ou autre pays						
Famille/communauté	4	1	2	5	2	16
Exclusion, fin de PEC, incarcération	1					1
SDF/Squat	13	14		2	2	17
Inconnue						34
Autres (LHSS...)		5	1			6
<b>Total précaires</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>52</b>
<b>TOTAL sorties</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>78</b>

➤ **Situation à la sortie des ménages sortis du dispositif en 2023**

	Service Logt Ext	Cherpa	Camus	Chinon	Loches	Total
Logement privé			1			1
Logement HLM	12	4	3	6	2	27
<b>Total logement</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>28</b>
Pension de famille	2	4	1			7
<b>Total logement adapté</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>8</b>
CHRS éclaté	4					4
CHRS collectif		2				2
<b>Total Hébergement</b>	<b>4</b>	<b>2</b>				<b>6</b>
Ami		4		2	2	8
Famille/communauté	2		4	1	2	9
Exclusion, fin de PEC, incarcération	1	5	2		1	9
Inconnue	5	3		1		9
Autres (LHSS...)	1					1
<b>Total précaires</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>36</b>
<b>TOTAL sorties</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>78</b>

**Camus** : le 1<sup>er</sup> novembre 2023, la Résidence Camus a eu à déplorer le décès d'une personne hébergée suite à l'incendie de sa chambre.

**Loches** : 2 ménages ont pu être relogés chez un bailleur social, 2 ménages retournés en famille, 2 ménages retournés chez des amis (séparation, refus d'accompagnement), 1 retour en incarcération.

**SLEX** : Le nombre de sorties est globalement positif. Sur 27 sorties, 6 n'ont pas de solutions d'hébergement et l'équipe a déploré le décès d'un résident.

Sur le Dispositif LDA (Chinon et Tours), il n'y a pas eu de glissement de bail en 2023, cependant 5 ménages sont sortis vers le logement.

### 3-5 Le Service Prison Justice (SAPJ) et AVDL (Accompagnement Vers et Dans le Logement) Post Pénal

Le service SAPJ a fonctionné jusqu'en septembre 2023, date de fin de la convention. Trois hommes ont été accompagnés au cours de l'année.

Le nombre de nuitées s'élève à 387, soit une moyenne de 129 nuitées/personne et 4,6 mois de présence en moyenne.

Les sorties du dispositif SAPJ n'ont pas été positives. Les personnes ont choisi un retour chez des amis, un hébergement provisoire, ou la rue. Pour ces accompagnements, l'équipe a rencontré une difficulté majeure : anticiper les sorties d'incarcération.

Une nouvelle convention a été entérinée et le lancement de l'action a eu lieu en novembre 2023, avec la mise en place du dispositif AVDL Post Pénal. Ce dispositif devrait permettre de travailler différemment et très en amont avec les personnes durant leur incarcération. Deux types de prise en charge sont possibles :

- **Un dispositif SAS Urgence pour** éviter l'errance des personnes sortantes de prison grâce à une prise en charge soutenue durant 6 mois, afin d'accéder à des revenus par le biais de l'emploi ou autres dispositifs (RSA, AAH, etc.), la finalité étant l'accès à un logement autonome.
- **Un dispositif d'accompagnement** vers et dans le logement soit en bail direct, soit en sous-location avec bail glissant.

Les premières orientations ont eu lieu début 2024.

### 3-6 Le Dispositif d'Accompagnement Social lié au Logement

Certains ménages ont encore besoin d'un étayage au moment de l'accès à un logement autonome. Il est alors possible de leur proposer une mesure d'Accompagnement Lié au Logement (ASLL) sur Tours et sur Chinon. L'activité ASLL Chinon est détaillée dans le RA de l'antenne de Chinon.

**Concernant l'agglomération de Tours**, en 2023, 49 ménages ont été accompagnés dans le cadre d'une mesure ASLL. Pour 37 ménages, la mesure ASLL a été demandée par Entraide et Solidarités et pour 12 ménages, la mesure a été sollicitée par d'autres structures (MDS, CCAS...).

La mesure ASLL a été renouvelée pour 5 ménages.

La durée d'accompagnement était de 3 mois pour 59 % des personnes accompagnées, de 6 mois pour 27 %, et de plus de 6 mois pour 14 %.

### 3-7 Pension de famille Germaine DOLBEAU

La Pension de Famille est dédiée à des personnes isolées à faibles ressources, dans "une situation d'isolement et d'exclusion sociale lourde, et dont la situation sociale et psychologique rend impossible, à échéance prévisible, leur accès à un logement ordinaire". C'est un habitat durable sans limitation de durée. La Pension de Famille propose 15 places (10 places en intra dans 9 logements) et 5 places en appartements extérieurs dans le quartier Bords de Loire.

**13 personnes** ont été accueillies dont **5 de plus de 60 ans, 10 hommes et 3 femmes**.

La durée moyenne de prise en charge est **actuellement de 7 ans et 3 mois**. Une seule entrée a eu lieu cette année. Les deux logements couples sont occupés par une seule personne.

### 3-8 La plateforme Hébergement / Logement des réfugiés (Solid'R / RAR)

#### 3-8.1 Solid'R (Intermédiation Locative)

L'intermédiation locative / Solid'R a permis de continuer à fluidifier les dispositifs d'hébergement pour demandeurs d'asile et à procéder à la mise à l'abri des bénéficiaires de la protection internationale sans solution d'hébergement.

#### ➤ Nombre de personnes hébergées du 1er au 31 décembre 2023

	<i>IML 2022</i>	<i>IML 2023</i>
<b>Nombre de personne hébergées</b>	<i>88</i>	<b>86</b>
<b><i>Dont nombre de personne à Chinon</i></b>		<b>16</b>
<b>Nombre de ménages cumulés (sur l'année)</b>	<i>37</i>	<b>35</b>
<b><i>Dont nombre de ménages à Chinon</i></b>		<b>5</b>
<b>Durée moyenne de prise en charge</b>	<i>14 mois</i>	<b>12 mois</b>

L'activité du service s'est maintenue sur l'année 2023 par rapport à l'année précédente. La très légère baisse du nombre de personnes hébergées s'explique par différents faits :

- Difficulté d'orientation sur les logements SOLID'R situés à CHINON. De ce fait, nous avons dû mettre fin au bail d'un de nos logements, faute d'orientation par la DIHAL ou par le SIAO.
- 5 glissements de baux ont été réalisés au profit de familles accompagnées. Le but final de l'intermédiation locative a donc pu être atteint, mais cela vient impacter le nombre d'accompagnements en raison de la durée de captation de nouveaux logements et de leur aménagement en mobilier. Ainsi, 2 nouveaux logements ont pu être captés sur Saint-Pierre-des-Corps à la fin de l'année 2023.

- Suite au départ d'un sous-locataire, un grand logement a été rendu dans un très mauvais état, nécessitant des travaux importants, ce qui a immobilisé ce logement durant de longs mois.

➤ **Nombre d'entretiens, de visites à domicile et de démarches à l'extérieur**

	<i>IML 2022</i>	<i>IML 2023</i>
<b>Nombre d'entretiens</b>	266	<b>274</b>
<b>Nombre de visite à domicile</b>	475	<b>350</b>
<b>Nombre de démarches à l'extérieur</b>	253	<b>287</b>

En raison d'incidents RH et de profils particuliers accueillis sur le service SOLID'R, les visites à domicile ont été moins conséquentes durant cette année, augmentant le nombre d'entretiens. Néanmoins, la volonté de mettre en œuvre une logique « d'aller vers » et d'assurer une aide et un soutien renforcé est toujours d'actualité et sera d'autant plus forte en 2024.

➤ **Durée de séjour des personnes accompagnées**

	<i>IML 2022</i>	<i>IML 2023</i>
<b>Inférieur ou égal à 7 jours</b>	1	<b>0</b>
<b>De 8 à 182 jours</b>	15	<b>27</b>
<b>De 183 à 365 jours</b>	36	<b>13</b>
<b>De 366 à 547 jours</b>	26	<b>35</b>
<b>Supérieur ou égal à 548 jours</b>	10	<b>11</b>
<b>Total</b>	88	<b>86</b>

Bien que des situations spécifiques (orientation pension de famille, RAR, jeunes de moins de 25 ans sans ressources) viennent encore impacter les durées de séjour par tranche, la durée moyenne de prise en charge a baissé de 2 mois sur l'année 2023, passant ainsi à 12 mois. Plusieurs facteurs viennent expliquer cette diminution :

- Nombre important de sortie de familles (glissements de baux notamment) et, par conséquent, arrivée conséquente de nouvelles familles dans des logements sur le dernier trimestre de l'année 2023.
- Quelques accompagnements d'hommes seuls ont été assez courts : une exclusion a été prononcée et deux sorties se sont réalisées après quelques mois d'accompagnement en raison d'une autonomie suffisante pour accéder à un logement autonome et des ressources adéquates.

➤ **Typologie des personnes accompagnées sur l'année**

<b>En nombre de personnes</b>	<i>IML 2022</i>	<i>IML 2023</i>
<b>Hommes</b>	32	<b>32</b>
<b>Femmes</b>	14	<b>16</b>
<b>Enfant de - de 18 ans</b>	33	<b>29</b>
<b>Enfant de + de 18 ans</b>	9	<b>9</b>
<b>Total</b>	88	<b>86</b>

<b>En nombre de ménages</b>	<i>IML 2022</i>	<i>IML 2023</i>
<b>Homme seul</b>	23	<b>21</b>
<b>Femme seule</b>	1	<b>1</b>
<b>Couple sans enfant</b>	0	<b>1</b>
<b>Couple avec enfant(s)</b>	9	<b>10</b>
<b>Femme seule avec enfant(s)</b>	4	<b>2</b>
<b>Total</b>	37	<b>35</b>

La typologie des personnes accompagnées reste stable par rapport à l'année précédente.

➤ **Répartition par âge des personnes accompagnées**

Tranche d'âge	IML 2022	IML 2023
- de 3 ans	8	11
De 3 à 17 ans	25	18
De 18 à 24 ans	16	17
De 25 à 59 ans	39	40
Plus de 60 ans	0	0
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>86</b>

Sur l'année 2023, comme sur les deux dernières années, la majorité des personnes accueillies avaient entre 25 et 59 ans.

### 3-8.2 Relogement et Accompagnement des Réfugiés (RAR)

➤ **Nombre de personnes hébergées du 1er au 31 décembre 2023**

	2022	2023
<b>Nombre de personnes hébergées</b>	363	451
<i>Dont nombre de personne à Chinon</i>		3
<b>Nombre de ménages cumulés</b>	149	169
<i>Dont nombre de ménage à Chinon</i>		1
<b>Ménages relogés dans l'année</b>	137	78
<i>Dont nombre de ménage à Chinon</i>		1
<b>Refus de logement</b>	12	10
<i>Dont nombre de refus à Chinon</i>		0
<b>Durée moyenne d'accompagnement</b>	8 mois	7.5 mois

Le nombre de personnes accompagnées en 2023 s'accroît significativement avec 20 ménages supplémentaires représentant 88 personnes. Cette augmentation s'explique par des orientations constantes des prescripteurs, notamment des structures du Dispositif National d'Accueil, une augmentation du nombre de mesures pour atteindre la capacité maximum d'accompagnements du dispositif (75 mesures en file active) ainsi que l'augmentation des familles accompagnées.

**Il est important de souligner que le service RAR a permis de fluidifier la sortie en logement autonome des personnes accueillies sur les dispositifs d'hébergement pour demandeurs d'asile, notamment ceux en présence indu. En effet, 69 ménages représentant 240 personnes accompagnées (soit plus de la moitié du nombre de personnes accompagnées) étaient en présence indu en CADA, HUDA ou CPH à leur arrivée sur le service RAR.**

Cependant, le nombre de ménages relogés dans l'année baisse considérablement. Cette baisse vient s'expliquer par divers facteurs :

- Une augmentation des mesures RAR uniques (sans attribution de logement par le comité technique) : 33 mesures RAR uniques en 2023, contre 16 en 2022.
- Ménages ayant signé leur bail de location fin 2022 et dont l'accompagnement RAR a continué sur 2023 (pour 52 ménages).
- Un allongement des délais concernant la disponibilité des logements proposés par les bailleurs lors de comités technique RAR. En effet, les logements attribués étant disponibles plus tardivement, beaucoup de propositions de logements du dernier semestre 2023 n'ont pas pu être concrétisés par une signature de bail en 2023 et ne le seront qu'en 2024.

La durée moyenne d'accompagnement reste stable avec une très légère baisse (7,5 mois en 2023 contre 8 mois en 2022).

➤ **Nombre d'entretiens, de visites à domicile et de démarche à l'extérieur**

	2022	2023
<b>Nombre d'entretiens</b>	302	<b>391</b>
<b>Nombre de visites à domicile</b>	878	<b>972</b>
<b>Nombre de démarches à l'extérieur</b>	336	<b>323</b>

En 2023, le service RAR maintient sa volonté de mettre en œuvre un accompagnement socio-éducatif de proximité et une logique « d'aller-vers » afin d'être au plus proche des besoins des personnes accompagnées. En ce sens, un grand nombre de visites à domicile et d'entretiens ont été effectués.

➤ **Typologie des personnes accompagnées**

En nombre de personnes	2022	2023
<b>Hommes</b>	92	124
<b>Femmes</b>	87	105
<b>Enfants de - de 18 ans</b>	156	181
<b>Enfants de + de 18 ans</b>	28	41
<b>Total</b>	363	<b>451</b>

En nombre de ménages	2022	2023
<b>Homme seul</b>	56	58
<b>Femme seule</b>	11	11
<b>Couple sans enfant</b>	9	3
<b>Couple avec enfant(s)</b>	38	64
<b>Femme seule avec enfant(s)</b>	34	31
<b>Homme seul avec enfant(s)</b>	1	2
<b>Total</b>	149	<b>169</b>

En 2023, la typologie familiale des ménages accompagnés change. En effet, sur les deux dernières années, le service RAR accompagnait majoritairement des hommes seuls. Nous pouvons constater que, sur l'année 2023, la proportion de couples avec enfant(s) devient beaucoup plus importante (37,9 % des ménages accompagnés en 2023, contre 25,5 % en 2022) bien que l'accompagnement d'hommes seuls reste une part non négligeable des accompagnements RAR (34,3 % en 2023).

➤ **Répartition par âge des personnes accompagnées**

Tranche d'âge	2021	2022	2023
<b>- de 3 ans</b>	16	31	27
<b>De 3 à 17 ans</b>	77	126	154
<b>De 18 à 24 ans</b>	26	36	55
<b>De 25 à 59 ans</b>	119	159	201
<b>Plus de 60 ans</b>	14	11	14
<b>Total</b>	252	363	<b>451</b>

En 2023, la répartition par âge des personnes accompagnées reste sensiblement la même qu'en 2022, avec cependant une légère hausse de la proportion des 18 à 24 ans. En effet, cette tranche d'âge représente 12,2% des personnes accompagnées en 2023, contre 9,9 % en 2022.

➤ **Relogement des ménages**

Bailleur	2021	2022	2023
<b>CDC Habitat</b>	1	1	<b>1</b>
<b>ISF Habitat</b>	1	1	<b>0</b>
<b>Ligéris</b>	1	10	<b>8</b>
<b>Touraine Logement</b>	8	13	<b>11</b>
<b>Tours Habitat</b>	28	83	<b>41</b>
<b>Valloire Habitat</b>		1	<b>1</b>
<b>Val Touraine Habitat</b>	17	23	<b>15</b>
<b>Autres (Action Logement)</b>	0	0	<b>1</b>
<b>3F</b>	3	5	<b>0</b>
<b>Total</b>	59	137	<b>78</b>

Pour rappel, les mesures d'accompagnement RAR sont, pour la quasi-totalité, couplées avec l'attribution d'un logement lors d'un comité technique RAR. Un travail partenarial étroit est nécessaire pour proposer les logements les plus adaptés aux besoins des personnes accompagnées et pour maintenir la confiance entre les bailleurs et le service RAR.

Pour 2023, comme pour les années précédentes, les trois principaux bailleurs sont : Tours Habitat, Val Touraine Habitat et Touraine Logement. Nous maintenons également cette année un élargissement des partenariats avec toujours des logements proposés par Ligéris, un logement proposé par Valloire Habitat et également un par Action Logement.

### 3-9 Le Service Ukraine

**Ce service a été créé dans l'urgence à partir du mois de mars 2022, devant l'afflux des personnes arrivant d'Ukraine nécessitant d'être mises à l'abri, soutenues et accompagnées.**

Le Service Ukraine, sur orientation du 115 ou par sollicitation directe, accueille, héberge et accompagne des ménages ukrainiens ou ayant séjournés en Ukraine et ayant dû fuir à cause de la guerre. Plusieurs modalités d'hébergement sont possibles :

- Hébergement et accompagnement en camping dans des mobil homes (qui peuvent parfois être en cohabitation)
- En intermédiation locative dans le parc social
- A l'hôtel (via le 115)
- Dans des logements mis à disposition par des collectivités et des particuliers
- Au sein de familles citoyennes

Le Service Ukraine répond à toutes demandes et sollicitations concernant l'accompagnement de ménages ukrainiens ou ressortissants de pays tiers ayant séjournés en Ukraine sur le département d'INDRE ET LOIRE.

**Au total, ce sont 244 personnes qui ont été hébergées par ce service (soit 93 ménages).**

	<i>Camping 2022</i>	<b>Camping 2023</b>	<i>Logement mis à dispo 2022</i>	<b>Logement mis à dispo 2023</b>	<i>IML 2022</i>	<b>IML 2023</b>
<b>Nombre de personnes hébergées</b>	154	<b>141</b>	45	<b>33</b>	50	<b>70</b>
<b>Nombre de ménages cumulés (sur l'année)</b>	61	<b>61</b>	12	<b>10</b>	16	<b>22</b>
<b>Nombre de nuitées réalisées</b>	19593	<b>14219</b>	2370	<b>3320</b>	2135	<b>6614</b>
<b>Durée moyenne de prise en charge sur 2023 (en jours)</b>	127,2 ( <i>par personne</i> )	<b>100.8</b>	197,5 ( <i>par ménage</i> )	<b>332</b>	133,4 ( <i>par ménage</i> )	<b>300.6</b>
<b>Durée moyenne de prise en charge depuis le début du dispositif (en jours)</b>	127,2 ( <i>par personne</i> )	<b>289.5 (par personne)</b>	197.5 ( <i>par ménage</i> )	<b>497.9 (par ménage)</b>	133.4 ( <i>par ménage</i> )	<b>420.3 (par ménage)</b>

#### Pour l'IML,

Nous notons une augmentation de notre capacité d'accueil sur l'IML en 2023. 5 nouveaux logements ont été captés (4 par des bailleurs sociaux et 1 dans le parc privé) d'où l'augmentation du nombre de personnes sur l'IML.

Le bail signé dans le privé provient du glissement d'une convention tripartite (logement mis à disposition) vers de l'IML.

Seulement une famille (1 couple + 2 enfants) a quitté l'IML en 2023 pour quitter la France vers un autre pays (rapprochement familial vers l'Allemagne et séparation du ménage). Les autres familles ayant intégrées l'IML proviennent du camping (3 ménages) et une famille provient de la fin d'une convention tripartite.

#### Logements mis à disposition :

Il n'y a pas eu de nouvelle convention signée en 2023. En revanche, toutes les conventions en cours ont été renouvelées. Une convention avec un propriétaire privé a pris fin en novembre 2023. Le ménage (une mère et ses 2 filles) a signé un bail dans le parc privé. Une convention a été modifiée en IML.

#### Camping de la Ville aux Dames

La capacité d'accueil a évolué au cours de l'année 2023.

Elle a augmenté à 80 places soit 30 mobil-homes au total dont un réservé pour le personnel de l'Association Entraide et Solidarités (22 mobil homes en 2022).

Le personnel des autres associations (Croix rouge et Emergence) n'a pas maintenu son activité sur le camping en 2023.

Il y a eu de nombreux mouvements sur le camping (entrées et sorties). Malgré cela, le taux d'occupation a toujours été supérieur à 90 %.

➤ **Typologie des personnes accompagnées en 2023**

	Camping	Convention tripartite	IML
Homme seul	6	0	0
Femme seule	16	3	0
Couple sans enfant	3	1	2
Couple avec enfant(s)	9	2	6
Femme seule avec enfant(s)	18	2	9
Homme seul avec enfant(s)	1	1	0
Famille intergénérationnelle	8	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>10</b>	<b>22</b>

➤ **Nombre d'entretiens, de visites à domicile et de démarche à l'extérieur**

	IML	Mise à disposition	115	Camping
Nombre d'entretiens	231	84	29	210
Nombre de visites à domicile	198	60	309	
Nombre de démarches à l'extérieur	67	25	25	

Le nombre total d'entretiens menés sur le camping est difficilement quantifiable au regard de la mobilité RH qu'il y a eu sur l'année 2023 et par rapport aux modalités d'entretien. En effet sur le camping, les personnes hébergées peuvent se présenter au bureau de façon informelle sur des temps dédiés ou sur des rendez-vous programmés.

A titre indicatif, le chiffre 210 correspond au nombre d'entretiens menés par un travailleur social à mi-temps sur le camping.

➤ **Personnes sorties du dispositif Ukraine sur l'année 2023**

Situation à la sortie (en nombre de personnes)	Camping	Convention tripartite	IML
Retour en Ukraine	8	1	1
Sortie sans prévenir	16	0	0
Vers une autre région ou pays	8	0	3
Bail privé	0	3	0
Vers IML Emergence	20		0
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

### 3-10 Plan Grand Froid

Le Plan Grand Froid (PGF) a été ouvert à la demande de la DDETS à 2 reprises en 2023 :

- Du 20/01/2023 au 31/01/2023 soit 11 nuits, sur le gymnase Les Fontaines
- Et du 08/02/2023 au 14/02/2023 soit 6 nuits, sur le Gymnase Racault.

Il s'est donc écoulé 7 jours entre la fermeture de la première période et l'ouverture de la seconde période.

➤ **Période du 20/01/2023 au 31/01/2023, Gymnase Les Fontaines**

Le taux d'occupation a été de 93.64 % avec une durée moyenne de séjour de 6 nuits.

23 ménages ont été hébergés soit 48 personnes différentes (29 adultes et 19 enfants) dont :

- 32 femmes/filles (66,6 %)
- 16 hommes/garçons (33,4 %)

Ces 23 ménages avaient la typologie suivante :

- 7 femmes seules dont 2 femmes enceintes,
- 11 femmes seules avec enfants (entre 1 et 5 enfants par femme),
- 3 couples avec enfants,
- 2 couples sans enfants, dont 1 couple dont la femme était enceinte.

L'âge des enfants était réparti de la façon suivante :

- 5 enfants de 8 mois à 2,5 ans,
- 9 enfants entre 4 et 8 ans,
- 5 enfants de 10 à 18 ans

Sur cette période d'ouverture, la question de la santé des personnes hébergées a été centrale et a donné lieu à de multiples interventions :

- Interventions des bénévoles de la Croix Rouge Française pour des évaluations médicales pour plusieurs ménages, en soirée
- 2 orientations de 2 femmes vers les urgences
- Plusieurs appels au 15 pour des conseils du médecin régulateur sur les problèmes de santé évoqués par les personnes
- Déplacement des pompiers pour une personne arrivée avec une blessure sérieuse et son hospitalisation
- Liens faits avec la PASS et La Chambrerie pour un monsieur allant être hospitalisé et dont la femme était enceinte

Des personnes ont été orientées vers les Restos du Cœur notamment pour obtenir du lait pour les bébés. Plusieurs associations sont venues donner des vêtements, des jouets, des couvertures, des produits d'hygiène (l'ADHF, United Riders, la Croix Rouge).

L'encadrement du site a été assuré par les salariés de notre Association aidés par des bénévoles Entraide et Solidarités et Croix Rouge Française.

L'équipe a été constituée en 48h.

Comme pour la précédente ouverture du Plan Grand Froid de décembre 2022, la Ville de Tours a fourni 15 barnums qui ont permis d'accueillir chaque ménage dans son espace privatif.

La Croix Rouge Française a fourni les lits picots, le linge de lit, les produits et puériculture.

Les repas ont été fournis par la cuisine centrale d'Entraide et Solidarités.

### ➤ Période du 08 février 2023 soir au mardi 14 février 2023, Gymnase Racault

33 personnes différentes ont été hébergées pendant 6 nuits, soit 21 ménages, pour un taux d'occupation de 97,78 %

La typologie des personnes hébergées est la suivante :

- 26 femmes/filles soit 78,78 %,
- 7 hommes/garçons soit 21,22 %.

Sur les 21 ménages, étaient présents :

- 14 femmes seules dont 2 femmes enceintes,
- 5 femmes seules avec enfants dont 1 femme enceinte,
- 2 couples avec enfants.

L'âge des enfants était réparti de la façon suivante :

- 1 enfant de 1 an,
- 5 enfants entre 4 et 8 ans,
- 3 adolescents de 14 et 15 ans.

L'âge moyen des adultes était de 28 ans (de 21 à 67 ans).

La santé a de nouveau été un sujet prégnant sur cette ouverture.

L'organisation a été la même que sur la période précédente, dans un gymnase plus petit mais plus adapté selon les familles.

La Croix Rouge Française a fait le tour des besoins en vêtements pour chaque ménage et a pu fournir l'essentiel des demandes.

L'organisation a été très performante et la juste mobilisation de l'ensemble des acteurs a permis les ouvertures des 2 sites sans problème majeur et dans des conditions dignes

### 3-11 Les faits marquants en 2023 du Pôle Hébergement

#### ➤ Le Pôle Hébergement dans son ensemble

L'année 2023 a été riche d'actions et de partenariats tant à l'interne de l'association qu'à l'externe :

- Remise à jour ou élaboration de 6 projets de service 2024 - 2028, présentés au CVS pour avis et validés par le Conseil d'Administration
- Refonte de la trame du rapport d'activité pour que chaque structure puisse disposer d'un espace de compte rendu de son activité
- Formalisation de la Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité et mise en œuvre d'outils de traçabilité de la démarche
- Connaissance de la nouvelle procédure d'évaluation externe. Un cahier des charges a été rédigé afin de rechercher le cabinet qui fera l'évaluation. Après diffusion du cahier des charges, le choix du cabinet a été réalisé selon une organisation participative. La fin de l'année 2023, a été consacrée à la formalisation des procédures manquantes
- Préparation du déploiement du logiciel du service social ADILEOS pour le suivi des ménages et de leur hébergement avec formation de l'ensemble des futurs utilisateurs.trices
- Mise en place de réunions SIPAE/Pôle Hébergement afin d'améliorer la collaboration interservices au bénéfice des personnes hébergées (et pour améliorer le taux d'occupation des logements)
- Demande de financement à l'ANAH pour une assistance à la maîtrise d'ouvrage pour des travaux d'humanisation dans les locaux du Cherpa
- Réflexion sur la transformation des places de Logements d'Abord en CHRS Hors Les Murs pour 2024 (SLEX, Chinon et Loches)
- Passation du pilotage de la commission CHRS au SIAO
- Participation à diverses instances en lien avec les ménages hébergés :
  - Comité de suivi des présences indues pour l'HUDA avec la Préfecture à partir du 1er juin afin de faire baisser drastiquement le nombre de ménages en présence indue dans les structures du DNA
  - Comité de suivi des familles bulgare dites Iles noires. Il restait 6 familles depuis avril 2019.
- Réalisation d'une action Fresque du climat et de la renaissance écologique en partenariat avec la FAS et Villes au carré
- Développement des partenariats
- Réponses à divers appels à projet : Fondation de France, Petit frère des pauvres, AVDL Post Pénal, AMI accompagnement sanitaire renforcé DNA
- Poursuite des procédures d'expulsion et lancement de nouvelles procédures qui concernent au total 10 ménages

#### ➤ La résidence Albert CAMUS

L'équipe a connu des évolutions importantes cette année avec le départ de l'animatrice et une vacance de poste de 7 mois. Un recrutement a eu lieu en décembre. L'animatrice a pris ses marques avec entrain et motivation. Pour autant, l'engagement et le souci pour les actions collectives a été porté par les membres de l'équipe et soutenu collectivement. De fait l'information, l'affichage, la recherche d'activités se sont poursuivis.

Nombre d'actions	Nombre de participants/ enfants	Participants total
55 actions (sorties, ateliers...)	429 dont 102 enfants	429

L'action « Bien Dans » en partenariat avec La Chambrerie s'est poursuivie en 2023 :

Nombre d'ateliers	Nombre de participants
Danse thérapie (22 ateliers)	44 participants
Gym (19 ateliers)	26 participants
Réflexologie (10 ateliers)	23 participants
Shiatsu (09 ateliers)	08 participants
Sophrologie (15 ateliers)	14 participants
Yoga (10 ateliers)	16 participants
Coiffure (06 ateliers)	13 participants

Une autre évolution est la création d'un poste supplémentaire dédié aux appartements extérieurs pour Femmes Victimes de Violences. En effet le service porte ce développement avec une première tranche de 10 places sur trois appartements qui devrait aboutir à 22 places pour 6 logements en 2024. Ce développement de dispositif s'étale dans le temps en raison de la lenteur de la captation des logements, et permet des aménagements progressifs. C'est aussi un aspect extrêmement chronophage. La création d'un poste dédié est une réelle évolution qui redynamise la mise en œuvre.

En terme de partenariats, ces derniers ont été renforcés et développés par la présence nouvelle d'une psychologue de l'EMPPE qui intervient les vendredis matin.

La psychologue du CIDFF pour les Personnes victimes de violences vient chaque semaine pour tenir une permanence.

La psychologue pour enfant vient maintenant toute la journée du mercredi au lieu de deux demis journées.

Un projet d'accueil et de soutien à la parentalité envisagé de longue date a enfin vu le jour grâce à un co-financement Fondation de France et DDETS soutenu par un partenariat avec la CAF et CISPEO. Cela a permis d'intégrer une Educatrice de Jeunes Enfants dans l'équipe.

L'entretien du bâtiment a été maintenu ainsi que la mise à jour des documents de sécurité.

Cela n'a malheureusement pas permis d'éviter un incendie dans un appartement qui a entraîné le décès d'une résidente. Cela a choqué durablement l'équipe et les personnes accueillies. Ce dramatique évènement rend l'équipe encore plus vigilante concernant les questions de sécurité.

Pour ce qui est des orientations, cette année il est constaté un peu plus d'inertie et de temps de latence pour l'intégration de nouvelles personnes suite aux départs.

Les orientations ont été sensiblement plus longues pour l'urgence cette année car la temporalité entre les places disponibles et la demande ou l'adéquation avec la composition familiale n'était pas toujours synchrone.

Des ménages sont partis précipitamment en laissant des logements à l'abandon dans les derniers temps. Cela occasionne la prise en charge du « déménagement » par l'équipe, le stockage des affaires laissées, des travaux, de la désinfection,...

Une autre problématique reste toujours la présence de personnes en long séjour liés aux problèmes de santé. Nous envisageons de rencontrer des partenaires pour favoriser l'émergence de solutions de sortie.

### ➤ **La résidence CHERPA**

Des mouvements ont eu lieu en 2023 avec le départ d'un éducateur spécialisé, de l'animatrice et de la maîtresse de maison. 3 professionnels ont été recrutés en CDI sur ces mêmes postes. Plusieurs stagiaires éducateurs spécialisés et moniteurs-éducateurs ont été accueillis.

En terme d'animation, des travaux de rénovation de la cafeteria ont été réalisés avec les résidents (peinture, décoration), la fête du printemps a été organisée, ouverte aux partenaires, au voisinage et aux autres services de l'Association. Plusieurs sorties inter-structures ont eu lieu. Des partenariats avec culture du cœur, main dans la main (dons de colis pour Noël venant de particuliers) ont été déployés.

### **L'hébergement d'urgence**

Les chambres d'urgence 115 (orientation à la semaine) étaient des chambres doubles avec un lit superposés. Le projet est d'enlever au fur et à mesure les lits superposés et les remplacer par 2 lits simples. Une chambre sur les 3 a déjà pu voir effectuer ce changement.

L'équipe constate que les personnes accueillies en urgence 115 ont de plus en plus de problématiques liées à la santé. Des personnes à mobilité réduite peuvent être orientées sur la structure malgré la présence d'escaliers car aucune autre orientation n'est possible.

La création des LHSS mobiles en 2023 a permis d'améliorer la qualité de l'accueil au Cherpa pour les personnes avec des problématiques de santé. L'équipe travaille en lien étroit avec ce service et le sollicite dès que cela est nécessaire.

### **L'hébergement d'insertion**

Il a été convenu en 2023 que le Cherpa n'accueillerait plus de couple en raison des difficultés d'accompagnement que cela a pu générer (conflits au sein du couple, violences conjugales). Un des 2 studios a été transformé en 2 chambres afin d'accueillir 2 personnes seules. Le 2ème studio sera aménagé de la même façon début 2024.

Le Cherpa est désormais habilité pour accueillir des personnes avec des animaux. Une personne avec un chien est accueillie depuis l'été 2023. Un partenariat avec l'association « Dignité retrouvée » a été créé afin d'accompagner l'équipe dans l'accueil d'animaux.

### ➤ **La résidence Germaine DOLBEAU**

**Pour le Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU + Stab) et le Service des Logements d'Urgence (SLU), les faits marquants sont les suivants :**

- Arrivée d'une secrétaire qui a pour mission le suivi de la maintenance pour le site
- Inondations récurrentes des locaux
- Infestations massives de blattes dans les chambres sur le CHU et donc mise en place de traitement afin de contenir l'infestation
- Participation au réseau Bords de Loire
- Participation au REEAP (Réseau d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents)
- Organisation d'une journée à la Rochelle pour les parents et enfants
- Présence d'une psychologue le jeudi après-midi pour les familles du CHU

**Pour ce qui concerne la Pension de famille :**

- Journée Portes Ouvertes le 09 octobre 2023, lors de la semaine nationale des pensions de famille
- Activités sportives et de Bien-être (UFOLEP...)
- Séjour d'une semaine en Auvergne durant l'été (choix de la destination par les résidents)
- Investissement des résidents dans le jardin ouvrier de la Riche
- Visite aux défunts des familles et anciens résidents dans les cimetières de l'agglomération et dialogue autour de la fin de vie et des dernières volontés
- Participation aux temps festifs transversaux de l'Association (Concours de Pétanque, Marché de Noël...)

➤ **Le Service des Logements Extérieurs**

**Le service** a été divisé en deux équipes :

- Le SLEX INSERTION qui regroupe les dispositifs CHRS - LDA - SAPJ jusqu'en septembre 2023, puis le nouveau dispositif en 2024 AVDL Post Pénal - ASLL.
- Le SLEX URGENGE avec les dispositifs suivants : HUDA – Hébergement d'Urgence- Logements temporaires jeunes IMPALA ouverts en septembre 2023

De nombreux travaux de réhabilitation de logements ont été entrepris, et le service a dû gérer des infestations massives de blattes et punaises de lit au sein des logements.

**En terme d'animation**, notons la participation aux temps festifs transversaux de l'Association (Concours de Pétanque, Marché de Noël...) ainsi que l'animation sportive et pique-nique à l'île Aucard de Tours.

➤ **L'antenne de Loches**

**Les faits marquants** à retenir sont les suivants :

- Arrivée d'une secrétaire à mi-temps suite à un départ
- Arrivée d'un nouveau Responsable de service (SLEX) avec maintien des réunions d'équipe tous les 15 jours à Loches
- Ouverture du logement d'urgence en janvier 2023 (possibilité d'accueil : 1 à 4 personnes – logement T2)
- Maintien des réunions trimestrielles avec les résidents pour la mise en place d'activités, de sorties culturelles et de moments d'échanges sur différentes thématiques. Très bon collectif sur le deuxième semestre 2023 avec un groupe dynamique et investit dans les différentes actions mises en place, notamment l'investissement pour la participation au marché de Noël à CAMUS.

➤ **La Plateforme Hébergement Logement Réfugiés**

**Le Service RAR /Solid'R**

❖ **Equipe**

La composition de l'équipe des services RAR et SOLID'R n'a pas évolué durant l'année 2023 : 3 professionnelles pour le service RAR, une professionnelle pour le service SOLID'R, une secrétaire et une responsable. Néanmoins, une future extension du service SOLID'R pour 2024 ainsi que l'annonce d'un départ d'une professionnelle a amené à anticiper les recrutements pour le début de l'année 2024. Un stagiaire en Master 2 de sociologie a également été accueilli au sein de la Plateforme.

Suite à la fin du dispositif ROUTE 37, les équipes RAR, SOLID'R et Ukraine ont pu être rassemblé dans un seul et même lieu (1 Rue Christophe Colomb).

❖ **Logements**

L'année 2023 a été marquée par de nombreux mouvements concernant les biens immobiliers du dispositif SOLID'R :

- 5 glissements de baux ont pu être opérés
- Un logement à Chinon a été rendu au bailleur, faute d'orientation en adéquation avec la typologie du logement et sa localisation (DIHAL et SIAO)
- Captation de 3 nouveaux logements (un sur Chinon et deux sur Saint-Pierre-des-Corps)
- En fin d'année, recherches de biens à louer dans le parc privé en vue d'une extension du service mais qui ont malheureusement été peu fructueuses
- Travaux de réhabilitation dans certains logements

Par ailleurs, cette année fut aussi marquée par la présence forte de nuisibles (cafards, punaises de lit et rats) dans de nombreux appartements du service SOLID'R.

### ❖ Partenariats et animation

L'année 2023 a été riche en rencontres partenariales, permettant de mieux identifier les acteurs du territoire, d'améliorer l'articulation des actions et de répondre au plus juste aux besoins des personnes accompagnées : EDF solidarité, PLIE, SPADA, planning familial, agence immobilière vocation sociale, refugee food festival, centre social Plurielle, ...

Enfin, plusieurs animations ont rythmé cette année 2023 :

- Pique-nique partagé organisé dans le cadre de la journée mondiale des Réfugiés le 20 juin 2023
- Dans le cadre de la semaine nationale dédiée à l'intégration des primo arrivants du 16 au 20 octobre 2023, les services Hébergement/logement des réfugiés, Ukraine, Centre de formation, MNA, HUDA se sont associés pour organiser 2 temps afin de renforcer le lien social et l'intégration des personnes accompagnées : un après-midi « Jeux et sports » et une soirée « film et quizz » suscitant d'importants partages interculturels
- Des ateliers avec animation du jeu à visée éducative « KIJOULOU » sur la gestion budgétaire en lien avec un logement autonome
- Participation à un atelier avec l'association Unis Cité sur la thématique des économies d'énergie,
- Des interventions du Ludobus (à destination des personnes seules et à destination des familles),
- Des sorties culturelles et de loisirs permettant aux personnes isolées de créer du lien social et de découvrir l'environnement de vie : piscine, sortie au jardin botanique, ...
- Des journées découvertes thématiques : une journée à la mer et une journée à Paris pour les personnes isolées
- Une séance de médiation animale : cette action a été très appréciée des participants et a permis d'envisager une autre modalité d'accompagnement
- Des interventions du planning familial, qui ont eu un peu de mal à mobiliser les personnes accompagnées. Néanmoins, des réels besoins ont émergés et nous restons en contact avec notre partenaire afin de pouvoir réfléchir ensemble sur les meilleures modalités d'intervention auprès de notre public

### Le Service Ukraine

Le service Ukraine a connu au cours de l'année 2023 encore beaucoup d'évolution. Le nombre de personnes accueillies sur le dispositif est en moyenne de 250 personnes à l'année.

2023 a été l'occasion de continuer à structurer le service et de mettre en place tous les outils et documents en lien avec la loi 2002-2 nécessaires à l'accompagnement des personnes accueillies. Le service Ukraine s'efforce de maintenir une démarche qualité dans un contexte évolutif et "précaire". Précaire dans le sens où le service n'a pas vocation à se pérenniser selon l'issue du conflit.

En terme de partenariat et animations, le travail de collaboration sur le camping avec la Croix Rouge pour la partie opérationnelle du quotidien a pris fin en 2023. En effet, le renforcement de l'équipe et le travail sur l'autonomie des personnes nous ont questionné sur la pertinence de maintenir ces organisations.

Le recrutement d'une accompagnante éducative et sociale a également permis de prendre le relai sur la gestion du quotidien au sein d'hébergement semi-collectif mais également de proposer des animations afin de faire découvrir le territoire et de rompre l'isolement.

Plusieurs événements ont été proposés en partenariat avec la Mairie de Tours, Culture du cœur, la piscine de Saint Pierre de Corps, le château d'Amboise, le musée d'histoire naturelle, le château de Chenonceau, l'opéra de Tours, le château de Chinon, visite d'exposition photos et peintures, musée du Compagnonnage, visite de la clinique Street Art... L'objectif étant de faire découvrir le patrimoine culturel local et permettre l'accès à la culture.

Des animations sportives et créatives ont également été mises en place de façon régulière : cours de Yoga, Volley Ball, atelier peinture, sorties dans les parcs de Tours. Une série d'activités artistiques a également été proposée autour de la thématique d'Halloween.

Cette fin d'année 2023 est marquée par les annonces faites aux bénéficiaires sur les orientations du dispositif Ukraine pour les secteurs du camping et des personnes accueillies à l'hôtel via le 115.

### 3-12 Perspectives 2024

L'année 2024 s'annonce riche d'actions à mener au sein du Pôle hébergement. Pour l'ensemble des structures, il s'agira de :

- Mettre en place le logiciel Adiléos,
- Déployer la Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité – DACQ - dans le cadre du Plan annuel,
- Préparer l'évaluation externe,
- Continuer à développer toutes les actions de partenariat permettant de mieux répondre aux besoins des ménages.

Chaque structure développe également ses propres objectifs :

#### La résidence CAMUS

- Finalisation de la captation des logements externes dédiés aux femmes victimes de violences
- Développement de l'expression des personnes accueillies
- Réalisation d'actions d'animation en direction des enfants
- Amélioration des conditions d'accueil et d'hébergement des ménages
- Aménagement des locaux pour l'équipe

#### La résidence CHERPA

- Accueil de plus de personnes avec animaux
- Continuité du projet d'enlever les lits superposés dans les chambres d'urgence 115
- Création d'un vestiaire pour donner des vêtements et chaussures aux résidents qui en ont besoin
- Traduction des outils Loi 2002-2 dans plusieurs langues pour améliorer l'accueil des personnes
- Mise en place du projet de consommation encadrée d'alcool au Cherpa en lien avec le CSAPA et le CAARUD
- Partenariat avec l'association Daytoursport : un éducateur APA (activités physiques adaptées) va venir d'avril à juin 2024 pour faire une séance de sport par semaine pour les résidents

#### La Résidence Germaine DOLBEAU

- **Pour le Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) et le Service des Logements d'Urgence (SLU), il s'agira de :**
  - Mettre en place pour les résidents d'ateliers de formation sur les petits travaux du quotidien dans le cadre de l'appropriation de son logement
  - Poursuivre des ateliers logements
  - Relancer des groupes de parole autour de la santé
  - Mettre en place des actions pour la réduction de la consommation d'énergie et la préservation de l'environnement
  - Poursuivre la remise en état des appartements au fil des sorties
  - Continuer de développer les liens avec les différents acteurs de la vie associative du quartier
- **Pour la Pension de Famille**
  - Poursuite des activités de Bien-être et sportives
  - Investissement du jardin à la Riche (plantations...)
  - Projet d'un voyage au mois de juin
  - Mise en place pour les résidents d'ateliers de formation sur les petits travaux du quotidien dans le cadre de l'appropriation de son logement
  - Mise en place des actions pour la réduction de la consommation d'énergie et la préservation de l'environnement

#### Le Service des Logements Extérieurs Insertion (CHRS – LDA – ASLL – AVDL post pénal)

- Développer des actions favorisant l'expression des personnes concernées
- S'approprier le nouveau projet de service, les nouveaux outils et harmoniser les pratiques professionnelles

- Prévoir un temps entièrement dédié à travailler en équipe à évoquer les différentes situations difficiles, bloquées, questionnantes
- À la suite de la fin de l'expérimentation, transformer les logements LDA en un autre dispositif, réfléchi avec le SIAO et la DDETS, adapté aux besoins identifiés sur le territoire : CHRS Hors Les Murs
- Mettre en place des mesures d'économie d'énergie dans l'ensemble des logements pour réduire la consommation d'énergie et les coûts associés, tout en contribuant à la préservation de l'environnement
- Définir des modalités d'accompagnement différenciées en fonction des missions du service (AVDL post pénal, Insertion, LDA ou CHRS Hors Les Murs)

### **Le Service des Logements Extérieur Urgence (HUDA – Logement d'Urgence – Logement Temporaires Jeunes IMPALA)**

- Définir des modalités d'accompagnement différenciées en fonction des missions du service (LU, HUDA, IMPALA)
- Réfléchir à l'organisation du lieu de travail de l'équipe (un lieu en dehors du 46 avenue Gustave Eiffel - Tours)
- Développer les actions collectives comme levier d'accompagnement social
- Développer l'accès à des soins de santé mentale
- Mettre en place des mesures d'économie d'énergie dans l'ensemble des logements pour réduire la consommation d'énergie et les couts associés, tout en contribuant à la préservation de l'environnement

### **L'Antenne de Loches**

- Poursuite de la réflexion sur la mise en place d'une recyclerie
- Poursuite des ateliers de réflexions (com.com., VTH, CMP, CIAS, CORDIA, MDS...) concernant un besoin de création de structure d'hébergement collectif sur le secteur (type pension de famille)
- Poursuite des actions collectives et maintien d'une dynamique de groupe dans les actions proposées
- Développement des échanges et de la cohésion avec les équipes extérieures par la participation aux évènements collectifs proposés par l'Entraide

### **La plateforme Hébergement / Logement des Réfugiés**

- **Pour les Services RAR et SOLID'R, l'année 2024 sera consacrée à :**
  - Déploiement de la nouvelle action AGIR
  - Extension SOLID'R : captation logements
  - Création et révision des outils d'accompagnement et de structuration du service
  - Développement des actions collectives comme levier d'accompagnement social
- **Pour le Service Ukraine, 2024 sera l'occasion de :**
  - Arrêt des nouvelles entrées sur le dispositif Ukraine à compter du 01/01/2024, orientation des nouvelles arrivées vers le droit commun
  - Fin de prise en charge et d'hébergement des personnes provenant des pays Tiers sur le camping et à l'hôtel le 31/03/2024, orientation vers les dispositifs de droit commun
  - Fermeture du site d'hébergement d'urgence du camping de la Ville aux Dames le 30/06/2024 et fin de prise en charge par le service Ukraine, orientation vers le dispositif de droits commun
  - Arrêt des prises en charges au 30/06/2024 pour les personnes ukrainiennes accueillies à l'hôtel, orientation vers les dispositifs de droit commun
  - Arrêt des contrats (CDD) et reclassement des 2 CDI
  - Déterminer les orientations IML avec la DDETS
  - Travailler en collaboration étroite avec France Travail pour l'insertion professionnelle afin de stabiliser les ressources des personnes accompagnées et permettre l'accès au logement
  - Accompagner les personnes vers une situation administrative plus pérenne (demande d'asile)
  - Accompagner d'une façon globale les personnes à un changement de paradigme (du dispositif Ukraine vers le droit commun)

### 3-13. Zoom sur la participation des personnes concernées

L'association Entraide et Solidarités est très attachée à favoriser l'expression des personnes concernées tant au niveau associatif que dans chaque structure et à l'externe, notamment en lien avec la Fédération des Acteurs de la Solidarité.

Diverses instances associatives sont dédiées à la participation des personnes concernées :

	Les participants	La fréquence	L'objet
<b>Conseil de la Vie Sociale</b> (Instance légale obligatoire)	<b>Délégué.es des résidents</b> (Cherpa, Chambrière, Camus, Dolbeau, Mineurs Non Accompagnés, Plateforme Logement Hébergement des Réfugiés, Service Logements Extérieurs, La Maison) <b>Représentant.es du Conseil d'Administration</b> <b>Salarié.es</b> 1 par structure <b>Conseiller.es de l'Employeur</b> (Directrice Générale, Directrice Pôle Hébergement)	3 par an	Permet aux personnes d'exprimer leurs attentes et besoins Est obligatoirement consulté sur les règlements de fonctionnement et projet de service Donne des avis et formule des propositions sur toute question relative au fonctionnement des établissements
<b>Comité de Vie Locale (COVILO)</b>	Les délégués des résidents et tous volontaires L'animateur.trice/ou 1 salarié.e de l'équipe Le.la responsable de site	Tous les 2 mois	Travaille sur le fonctionnement de la structure Propose des activités d'animation Prépare l'ordre du jour de la réunion collective Prépare le CVS
<b>Réunion de Résidents</b> (Obligatoire pour tous les résidents)	Tous les résidents L'animateur.animatrice Le.la Responsable de site Maximum de salarié.es de l'équipe de la structure	Tous les 2 mois (en alternance avec le COVILO)	Echanges sur le fonctionnement de la structure et tout autre sujet à l'initiative des participants Les réponses apportées par le responsable sont clairement notées dans le compte rendu
<b>Comité de Suivi Cuisine Centrale CHERPA</b>	Représentants des personnes concernées et volontaires Le.la Responsable du Cherpa Pour la cuisine centrale un permanent et un salarié en transition	1 par an	Envoi d'un questionnaire de satisfaction en septembre par la cuisine centrale, passage organisé par les permanents du Cherpa, exploitation et rendu statistique sous 15 jours après retour des questionnaires par la cuisine centrale.  L'objet du comité est l'examen du retour des questionnaires et les améliorations possibles.
<b>Questionnaire de satisfaction</b>	A destination de l'ensemble des personnes concernées sur chaque structure	1 fois par an	Mesure la satisfaction des personnes concernées sur les locaux, les repas, leur accompagnement, les animations...  Permet de formuler des avis et propositions d'amélioration

3 CVS ont eu lieu en 2023, en février, mai et octobre.

En février 2023, les délégués des MNA ont été accueillis. D'autres sujets ont été abordés :

- L'avis du CVS sur les règlements de fonctionnement du Pôle Hébergement
- La révision du règlement intérieur du CVS
- L'Interrogation des personnes hébergées sur la Responsabilité de l'Association (juridique, civile, ...) dans certaines situations

En mai 2023, la plaquette explicative du CVS a été finalisée et envoyée dans toutes les structures. Deux projets ont été soumis à l'avis du CVS : projet d'accueil des animaux au CHERPA et la mise en place du logiciel ADILEOS. Le positionnement de l'Association sur le trafic de drogue dans les structures a été questionné. Une information sur le fonctionnement associatif avec l'assemblée générale a été réalisée.

En octobre 2023, divers sujets ont été abordés :

- Le logiciel ADILEOS avec une démonstration sur ordinateur
- L'explication de l'évaluation externe et la Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité
- Les réponses des services en cas de litige entre résidents
- La gestion des nuisibles (cafards, punaises de lit)
- Les emplois non pourvus
- Le Marché de Noël

**Le Groupe de Participation Solidaire (GPS)** est une instance de soutien/préparation à la participation. Elle réunit des salariés tous les 2 mois : les référents Participation/Animation, un cadre, La directrice du Pôle Hébergement, 2 administrateurs, les services civiques de l'hébergement. Ses objectifs :

- Promouvoir la participation dans les services d'hébergement dans une logique interservices (Cherpa, Chambrerie, Camus, Dolbeau, Mineurs Non Accompagnés, Plateforme Logement Hébergement des Réfugiés, Service Logements Extérieurs, La Maison)
- Organiser et respecter le planning annuel des différentes instances (CVS, COVILO, Réunion de résidents, élections)
- Unifier les pratiques
- Organiser des activités/animations interservices
- Echanger les bonnes pratiques et les informations partenariales

**8 réunions du GPS ont donné lieu à l'organisation :**

- Du témoignage de personnes concernées lors de l'Assemblée Générale de l'Association 2023 avec la vidéo du Cherpa, une animation musicale des MNA et la table ronde
- D'un concours de pétanque associatif en septembre 2023
- L'organisation de l'accueil de stagiaire en socio-esthétique du CODES sur les différentes structures
- L'organisation de l'action Fresque du climat et de la renaissance écologique,
- Du Marché de Noël associatif en décembre 2023
- La préparation d'un moment associatif convivial avec Daytoursport pour 2024

**Les Instances Externes à l'Association** comme le Conseil National des Personnes Accueillies (CNPA), les Conseils Régionaux des Personnes Accueillies (CRPA) et le Conseil Départemental des Personnes Accueillies (CDPA 37) sont des instances participatives inter-associatives, dédiées aux personnes en situation de précarité, de pauvreté et d'exclusion sociale.

Le CRPA est une instance qui permet de recueillir la parole des personnes accueillies ou accompagnées, pour contribuer à l'évaluation et à l'élaboration des politiques publiques.

Le CDPA 37 choisit plusieurs thématiques à aborder chaque année, en 2023, les thématiques suivantes ont été discutées :

- 12/07/2023 le logement
- 08/11/2023 La santé

L'année 2024 sera consacrée à la mobilisation des personnes concernées et travailleurs sociaux.

### 3-14. Bilan de la démarche d'amélioration continue de la qualité 2023

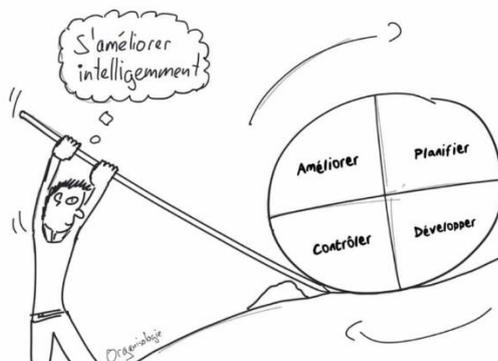
Une enquête de satisfaction auprès des personnes accueillies et hébergées a été déployée sur toutes les structures du Pôle Hébergement, en 2023, avec des retours plutôt très positifs :

Structure	Nombre total de personne	Nombre de questionnaire rempli	Taux de retour des questionnaires	% de personnes non satisfaites	% de personnes satisfaites	% de personnes très satisfaites
Résidence Camus	80	27	33,75 %	4,20 %	11,21 %	<b>84,59 %</b>
Résidence Le Cherpa	41 places : 38 questionnaires distribués	17	44,73 %	13,46 %	8,97 %	<b>77,56 %</b>
Dolbeau CHU et SLU	144 places : 35 questionnaires distribués	16	45,71 %	10,33 %	10,70 %	<b>78,97 %</b>
Dolbeau Pension de famille	13	10	76,92 %	12,07 %	6,90 %	<b>81,03 %</b>
SLEX Insertion	147 places : 67 questionnaires distribués (1 par ménage)	30	44,77 %	9,53 %	8,92 %	<b>81,54 %</b>
SLEX Urgence	102 places : 19 questionnaires distribués (1 par ménage)	15	78,94 %	10,92 %	5,28 %	<b>83,80 %</b>

Sur le Pôle Hébergement, le taux de satisfaction est en moyenne de 81,70 % et le taux d'insatisfaction est de 10,09 %.

Suite au dépouillement de ces questionnaires, chaque structure a réalisé un plan d'amélioration avec des actions concrètes sur les items recueillant le plus d'avis d'insatisfaction. Les résultats des questionnaires ont également été abordés dans les réunions de résidents.

La Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité (DACQ) a été présentée en CVS ainsi que dans chaque équipe en s'appuyant notamment sur la roue de Deming :



<sup>1</sup> <https://organisologie.com/comment-sorganiser/comment-atteindre-ses-objectifs/plan-action/la-roue-de-deming-pdca/>

Dans chaque structure, un Plan Annuel d'Amélioration Continue de la Qualité a été rédigé par les équipes et les résidents fin 2023, pour l'année 2024.

Enfin, dans chaque compte rendu de réunion, un encart DACQ vient rappeler les actions réalisées qui ont permis une amélioration et/ou les actions qui doivent être mises en œuvre pour produire une amélioration des prestations d'accompagnement et d'hébergement.

## 4 LE PÔLE DE L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

« L'emploi qu'un homme finit par obtenir est rarement celui pour lequel il se croyait préparé et dans lequel il pensait pouvoir être utile. » [Marguerite Yourcenar]

Malgré les changements et une réorganisation en cascade, au global, le pôle IAE, grâce au travail de tous, atteint l'équilibre financier cette année. Toutefois, la situation est contrastée en fonction des secteurs. Le bâtiment et les espaces verts sont nettement excédentaires tandis que la cuisine centrale et le secteur éco-transition sont encore en difficulté notable. Fait marquant cette année : la restauration, en développant son activité et en travaillant les prix et les achats, a pu diviser par deux son déficit. De plus, ce sont des projets d'utilité sociale qui ont vu le jour en partenariat avec les acteurs du territoire (portage de repas avec L'ADMR, ou encore le restaurant solidaire avec la maraude et l'AJH...).

**Mais c'est bien notre raison d'être qui marque notre plus grande satisfaction : 22% des salariés sortis ont retrouvé un emploi durable.**

**Chiffre d'affaire (hors route 37) : 4 151 204€**

**1046 devis ont entraîné 897 factures**

**16 appels d'offres ont été travaillés - 5 lots obtenus (Métropole / CD37)**

**25 permanents – 162 salariés en transition**

*Service traiteur (cuisine centrale)*



*Réhabilitation association perce neige (Bâtiment)*



### 4-1 Les Secteurs de Production

#### ➤ Prestations extérieures

Environ 450 devis ont été réalisés au cours de l'année 2023. L'arrivée de l'ampliroll permet un tri amélioré des déchets et des liens inter-secteurs (espaces verts, éco-transition...). Des opérations de piquetage et de nettoyage urbain auprès de TMVL (appel d'offre) donne lieu à des chantiers s'inscrivant sur une durée plus importante que les chantiers habituels.

Nous avons connu, sur cette année 2023, une baisse significative des demandes de déménagements par les assistants sociaux du département, mais également en interne. Le secteur a connu une absence prolongée du chef d'atelier avec un retour à temps partiel. Le secteur finit l'année sur un déficit.

#### Perspectives pour 2024 :

- Naissance des relations avec Velloop pour la mise en place du projet Premières heures et la création d'un atelier de démantèlement de vélos
- Réfléchir et développer le réemploi et le démantèlement
- Diversifier le secteur avec nettoyage urbain (Métropole, Tours Habitat)

### ➤ Espaces verts et environnement

Le secteur a conservé ses clients historiques sur les entretiens réguliers (Tours Métropole, Ville de Saint-Pierre-des-Corps, Tours Habitat, Fédération, Mairie de Cinq-Mars-la-Pile...). La réponse à un appel d'offre pour Tours Métropole a été fructueux avec 3 lots obtenus (2 réservés et 1 ouvert). Cela permet d'avoir une vision à 3 ans de la charge de travail.

Ceci a été réalisé malgré un remaniement du secteur dû à des promotions internes et une formation longue (ETAIE) du nouveau responsable. Des travaux d'aménagements paysagers ainsi que de nouvelles places de parking sur le site de Chambray ont été réalisés, une collaboration a été mise en place avec un élagueur (fox élagage) afin d'ouvrir la cotraitance. Le secteur espaces verts a également repropose des actions collectives entre des entreprises du secteur et des salariés. Sur la plan matériel, un pas vers l'électrification d'outils a été fait en partenariat avec la fondation VINCI. Le résultat est nettement excédentaire malgré une équipe d'encadrement en sous-effectif une partie l'année.

#### **Perspectives pour 2024 :**

- Favoriser les formations pour les salariés en lien avec le poste occupé et leur projet professionnel
- Stabiliser l'équipe d'encadrement du secteur
- Restructurer le suivi et l'accompagnement des salariés en transition

### ➤ Bâtiment

Les chantiers historiques avec notre client Tours Habitat, pour des rénovations de halls d'immeubles, se sont poursuivis sur l'année 2023. La transition vers des chantiers externes a été réussie grâce aux liens développés avec les collectivités et le secteur associatif (Mairie de Veretz, Vouvray / Le NID, la Sauvegarde 37, Perce Neige). Le marché de la Chambrière a été terminé en fin d'année 2023.

Tous ces chantiers ont pu être réalisés malgré une absence prolongée sur l'encadrement. Ce contexte n'a pas empêché un résultat excédentaire.

#### **Perspectives pour 2024 :**

- Consolider nos partenaires historiques
- Maintenir le développement de nos prestations vers le milieu associatif et les collectivités
- Retrouver une stabilité dans l'encadrement des équipes

### ➤ Maintenance

L'année 2023 a vu l'arrivée au mois de mars d'un nouvel encadrant. Le secteur est tourné vers les prestations internes et permet des interventions au sein de nos différents établissements. La reprise des rapports DEKRA a fortement mobilisé les équipes sur le dernier trimestre. Le secteur réalise en moyenne une centaine d'interventions par mois et atteint un équilibre financier.

#### **Perspectives pour 2024 :**

- Rechercher des **travaux sur l'extérieur** en lien avec la baisse d'activité interne sur le SLEX
- Mettre en place la **convention interne** et le suivi des interventions
- Mettre en place une formation initiale

### ➤ Propreté

Le départ à la retraite du chef d'atelier et son remplacement par une promotion interne a produit une année 2023 à effectif réduit sur l'encadrement. Malgré ces problématiques, l'équipe a su répondre présente aux différentes demandes d'interventions (nettoyage des logements, 3D...).

L'équilibre financier reste fragile en raison de l'augmentation des achats matières et de la conjoncture et nécessite des compensations internes.

#### **Perspectives pour 2024 :**

- Développer les interventions sur des chantier 3D en interne

- Travailler sur les coûts matières et le développement externe
- Mettre en place la convention interne et les plans de nettoyage

#### ➤ Restauration

L'année 2023 a été marquée par une forte augmentation des coûts matières et des coûts de l'énergie. Nous avons agi sur différents leviers pour endiguer ces hausses, sans pouvoir pour autant les juguler complètement.

Le travail sur les prix, le respect des grammages et la recherche de nouveaux clients ont été les principaux axes de réflexion. Après le développement du restaurant solidaire, le portage de repas a débuté en fin d'année. Par ailleurs, la fourniture de plateaux repas et des prestations traiteurs se sont développées favorablement. A noter, le recrutement d'un chef d'atelier adjoint qui nous apporte sa connaissance de la cuisine centrale.

Malgré ce contexte, c'est un déficit réduit de moitié qui s'établit en fin d'année. Un bon résultat qui devra se confirmer en 2024 avec des pertes de marché déjà connues (arrêt des repas lié à l'accueil des ménages Ukrainiens).

#### **Perspectives pour 2024 :**

- Engager une étude de gestion financière de la cuisine
- Continuer le développement du chiffre d'affaires
- Faire évoluer l'agrément sanitaire (J+5)

#### ➤ Eco-transition

Le début d'année 2023 a été, du point de vue de la production, sur un rythme un peu en dessous de la normale. Concernant les salariés en transition, les deux premiers trimestres ont été marqués par des difficultés de recrutement et un manque de chantiers.

A partir du mois de juillet, l'activité a connu une progression constante, au point de devoir reporter des chantiers sur le début de l'année 2024.

Le secteur éco transition a réalisé divers chantiers comme : la pose de cuves de récupération d'eau de pluie, des sols perméables, un abri à vélos, plusieurs abris à moutons et des chantiers un peu plus « classiques » comme de la pose de clôtures.

38 devis ont été réalisés, dont 19 ont été acceptés. Le résultat est déficitaire malgré un bon second semestre qui n'a pu rattraper le début d'année.

#### **Perspectives pour 2024 :**

- Développer l'activité pour atteindre le point d'équilibre financier
- Travailler la formation initiale des salariés
- Développer le travail avec les collectivités

## **4-2 Accompagnement / Médiation**

Suite aux mobilités internes, un membre de l'équipe a repris les missions de coordination du service accompagnement. De plus, un chargé de mission emploi est revenu d'arrêt maladie après 4,5 mois d'absence en mi-temps thérapeutique. Il a donc fallu réorganiser le service pour la reprise des suivis des salariés en transition. Ces événements ont marqué un ralentissement du taux de sortie dynamique par rapport à 2022 mais une augmentation de sortie en emploi durable. Nous avons accompagné, cette année, 162 salariés en transition professionnelle avec une file active autour de 95 salariés.

- **Accompagnement dans l'emploi :** Nous avons maintenu le plan d'action malgré l'arrêt des financements SEVE 2. Les ratios d'accompagnement ont été maintenus avec une moyenne de 30 personnes en file active pour un temps plein, afin de garantir un temps dédié suffisant.

- **Essaimage SEVE emploi** : Une structure (Centre Val de Loire) a été formée en 2023 en SEVE 1 par l'Entraide, avec de belles évolutions de leurs pratiques avec les entreprises et de belles réussites pour leurs salariés. Un salarié est formé et mis à disposition pour ces missions depuis 2020. Cela représente 10 journées dédiées de mars 2023 à décembre 2023.

➤ **Orientation et recrutements**

Les orientations via la plateforme de l'inclusion sont satisfaisantes et stables. Nous avons maintenu des actions de sensibilisation auprès de nos prescripteurs. Les comités techniques ont réuni par deux fois nos partenaires. Nous réalisons toujours des informations collectives permettant à chaque personne qui le souhaite d'être reçue en entretien individuel. Nos postes disponibles sont mis en ligne chaque fin de mois pendant environ deux semaines. Cette année, nous dénombrons 24 prescripteurs différents (SPE : 45%, CHRS : 17%, CD37 : 8 %, AFPP : 7 %) **et avons recruté 68 salariés.**

Notre gestion des consommations d'heures a été impactée par les fluctuations des dotations. Au final, nous avons bénéficié d'heures complémentaires qui ont permis de couvrir majoritairement nos besoins. **Notre objectif conventionnel a été réalisé à hauteur de 99,99%** (contre 96% en 2022).

➤ **Accompagnement socioprofessionnel**

**Logiques d'accompagnement / logique de médiation**

Notre action doit permettre aux personnes exclues du marché du travail de retrouver un emploi durable et un statut. C'est l'emploi fourni qui devient le principal support de l'insertion professionnelle future. Ce qui résout un certain nombre de problématiques sociales et qui prodigue une expérience récente propice à l'accès à l'emploi. En outre, il est le support d'une transmission des savoir-faire professionnels et se complète d'actions de médiation dont l'objectif est de créer des liens entre les entreprises et les salariés : **« l'action révèle les atouts ».**

Nous postulons que les personnes ne sont pas « éloignées de l'emploi » mais éloignées du « marché du travail ». Favoriser l'accès à l'emploi et lutter contre ces discriminations, passe donc par le développement de liens directs avec les entreprises qui vont permettre une négociation des conditions d'accès et une mise en relation directe de nos salariés. C'est fort de cette conviction que nous avons débuté l'expérimentation SEVE emploi en juin 2016 avec un principe en tête : **« tout le monde est employable ! ».**

Développer des méthodes de médiation active, auprès des entreprises, suppose de capter sur le marché caché des offres d'emploi (hors Pôle Emploi), des lieux de PMSMP et ainsi d'entrer dans une logique de proposition pour les salariés de nos chantiers : **« le salarié décide de ses objectifs ».** Le support d'activité du chantier et les compétences acquises des personnes sont autant d'atouts à valoriser auprès des employeurs.

En plus de la structuration des méthodes de médiation, SEVE emploi questionne et modifie profondément les logiques d'accompagnement et les rôles des chargés de mission emploi (CME) et encadrants techniques (ET) :

- Logique d'opportunités en complément des logiques de projets ;
- Remise en question de la notion d'autonomie (présence du CME lors des contacts employeurs) ;
- Questionnement des logiques de parcours et vision situationnelle des obstacles.

Au fil du temps, nous avons donc structuré une offre de service RH auprès des entreprises du territoire sur les questions de recrutement et d'intégration des nouveaux salariés : « **Changeons les organisations, pas les personnes** ».

Service aux entreprises :

- Analyse du besoin
- Présélection d'un candidat
- Mise en relation directe
- Suivi dans l'emploi

Service aux salariés :

- Propositions d'offres, PMSMP
- Liberté de choix
- Mise en relation directe
- Suivi dans l'emploi

**Actions avec les entreprises et médiation active**

Cette année encore, le nombre d'entreprises s'est accru, avec 41 entreprises supplémentaires, ce qui porte le total à 155 au 31/12/2023. Nous avons négocié 96 offres d'emploi et effectué 56 mises en relation avec nos salariés. Ces actions ont abouti à 31 contrats démarrés, 29 PMSMP et 56 suivis post-démarrages. Nous maintenons de bons rendements moyens de nos actions : en moyenne, 59% des offres donnent suite à une mise en relation et 55% des mises en relation donnent lieu à un démarrage.

Nous avons également développé de nouvelles actions de médiations collectives avec la mise en place de 3 rencontres avec des petits groupes d'employeurs (secteur Espaces Verts, Propreté et Bâtiment). Au total, 9 entreprises présentes et 34 salariés en transition ont pu échanger autour de tables rondes sur leurs intentions professionnelles. Par ailleurs, Le GEIQ BTP et le GEIQ Propreté sont venus présenter leurs actions et leurs offres à 20 salariés lors de réunions collectives. Suite à ces rencontres, 6 emplois durables ont été validés.

➤ **Formation**

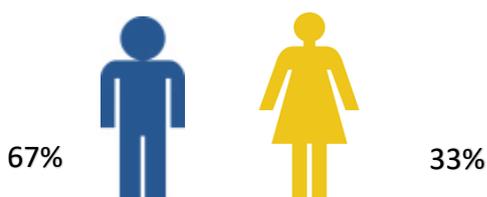
La formation est en forte augmentation cette année avec +39%. Elle reste encore un axe de progression important. Nous avons réalisé 3296 heures de formation pour 68 salariés (contre 2365h en 2022). C'est le résultat attendu du plan de formation dédié construit fin 2022.

En volume, les formations « FLE : français langues étrangères » et « Code de la route » sont les plus représentées.

Afin de développer les compétences de nos salariés, nous avons mis en œuvre depuis 2022, des formations initiales sur certains secteurs (prestations extérieures, propreté et espaces verts) que nous souhaitons généraliser.

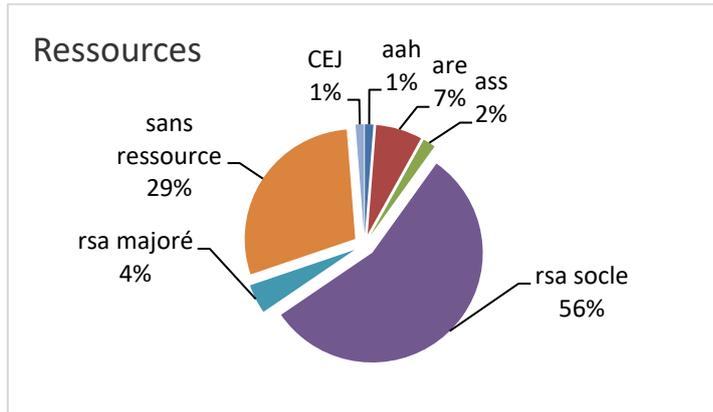
➤ **Caractéristiques des salariés à l'embauche**

**Classe d'âge/sexe**



Les salariés sont majoritairement des hommes (66%, stable) âgés de 26 à 35 ans (42%, + 2 points). Les 18-25 ans et plus de 56 ans représentent respectivement 11% et 7 % de nos effectifs.

**Ressources/niveaux de qualification**



Nous accueillons 63% de personnes bénéficiant des minimas sociaux (stable), dont 56% bénéficiaires du RSA (+4 points). 29% des personnes embauchées sont sans ressource. 71% des personnes ont un niveau de formation inférieur ou égal au niveau 3, avec 46 % sans formation au-delà de la scolarité obligatoire.

### Durée inscription Pôle Emploi à l'embauche

L'absence d'inscription Pôle Emploi ou la réinscription récente est souvent un signe d'exclusion durable. La durée d'inscription Pôle Emploi est donc une donnée sujette à caution. 41% des personnes ont une durée supérieure à 12 mois et 41% ont une inscription récente ou ne sont pas inscrits.

### Résolution des problématiques sociales

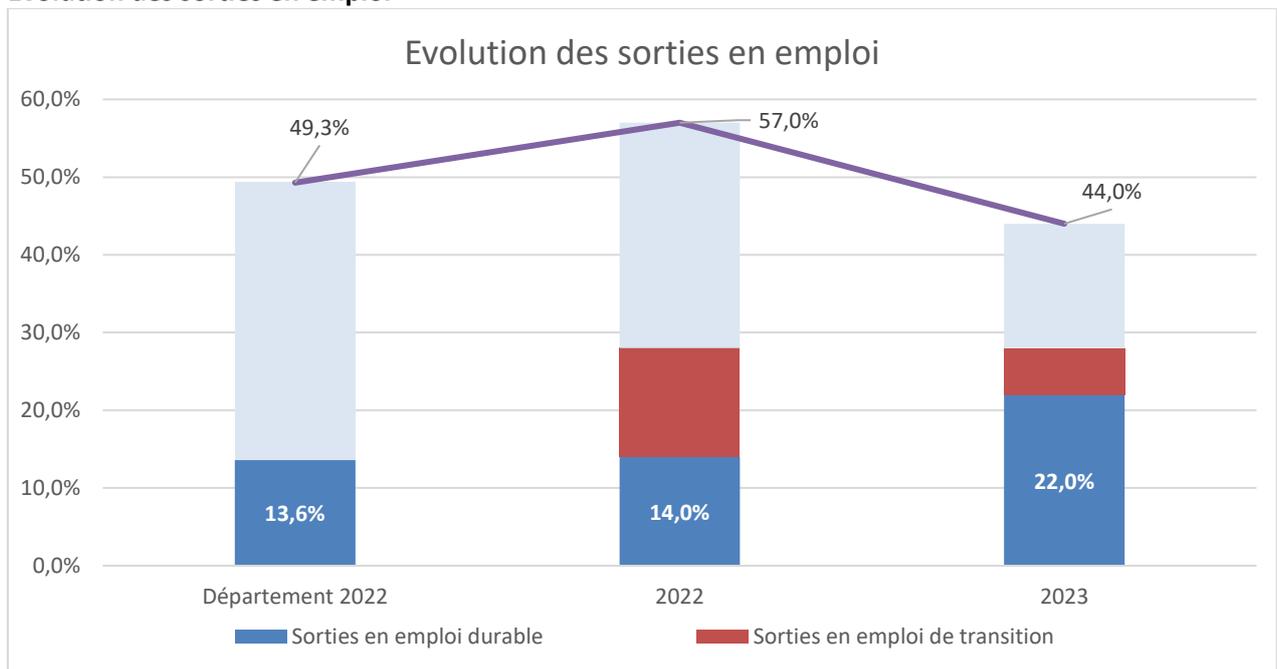
Nous observons une augmentation des problématiques sociales traitées par nos équipes avec 232 situations. Les problématiques les plus représentées sont l'accès aux droits, le logement et la mobilité avec respectivement 81, 46 et 34 situations. Viennent ensuite les difficultés de santé et de maîtrise de la langue française.

### Durées de parcours

En 2023, le parcours moyen d'un salarié est de 13,5 mois, (contre 12 mois en 2022). Ceci montre une petite baisse de la dynamique de parcours au sein du chantier.

### ➤ Résultats de l'action

### Evolution des sorties en emploi



Nous notons cette année une belle évolution des sorties en emploi durable qui représentent 22% des sorties (+9 points). Cette augmentation est liée cette année au nombre important de démarrages durables suite aux PMSMP (10 en 2023 sur 29 PSMMP).

Malgré tout, nous observons une baisse de nos sorties dynamiques à 44 % (-13 points). En effet nous avons eu cette année une baisse des négociations d'offres d'emplois 96 pour 124 en 2022. Pour autant, nous comptons un nombre équivalant de nouvelles entreprises partenaires par rapport à 2022.

### ➤ Perspectives 2024

#### **Développement**

- Explorer les partenariats des filières de réemploi (vélos, meubles, produits bâtiment...).
- Rechercher des financements pour la mise en place de « première heures en chantier »
- Stabiliser économiquement les activités : assoire au maximum les secteurs sur des marchés pluriannuels d'utilité sociale (continuer à développer les marchés publics et le travail avec le secteur associatif)
- Poursuivre l'intégration matricielle de Chinon par l'harmonisation des process

#### **Formation**

- Nous souhaitons maintenir nos efforts sur la formation des salariés en transition en 2024. Toutefois le budget PIC IAE est encore incertain au regard des coupes budgétaires annoncées par l'Etat.
- De plus, nous réfléchissons à la mise en œuvre de CQP en alternance.

#### **Médiation**

- Continuer à faire évoluer le plan d'action suivi dans l'emploi malgré l'arrêt de SEVE 2 en 2022. Maintenir un niveau élevé de sortie en emploi durable. Développer les actions de médiation collectives sur tous les secteurs : Jobs Café, visites d'entreprises. L'organisation d'une journée Portes Ouvertes du SIPAE prévue en mai 2024 sera l'occasion de dédier un temps à nos entreprises partenaires.
- SEVE Emploi : L'essaiage continue, notre cheffe de service devient Formatrice. Elle va former 2 nouvelles structures en 2024 en région Centre Val de Loire.

## 5 LE PÔLE INSERTION DES RÉFUGIÉS / FORMATION

### 5-1 Le projet Route 37

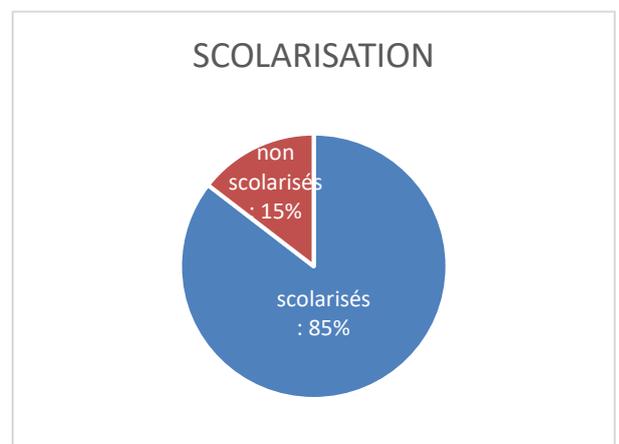
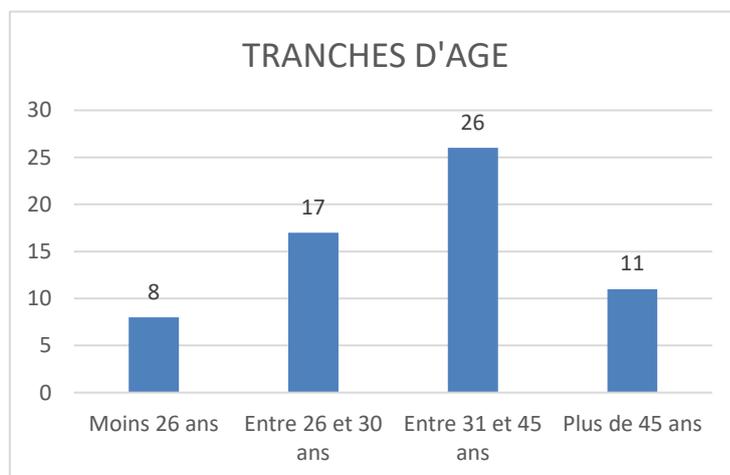
Route 37 a été créée et développée suite à l'appel à projet du PIC (Plan d'Investissement dans les Compétences) en 2020 par les 10 associations qui co-portaient le projet : AFFIC-CRIA, Atouts&Perspectives, Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Touraine, Coallia, CREPI Touraine, Entraide&Solidarités, Kodiko, Mission Locale de Touraine, Mobilité Emploi 37, UFCV. Grâce à leurs expertises de terrain et à la collaboration avec les acteurs institutionnels, Route 37 a permis de proposer des parcours d'accompagnement vers l'emploi en faveur des personnes ayant un petit niveau de français.

#### 5-1.1 Typologie et caractéristiques du public

En 2023, **92 personnes** (57 hommes et 35 femmes) ont sollicité la Plateforme Route 37. Ce sont respectivement 46 personnes orientées par un partenaire et 46 qui se sont présentées à l'accueil pour solliciter un accompagnement jusqu'au 14 avril 2023. Les membres du Consortium ont pris la décision d'arrêter les entrées de nouveaux bénéficiaires pour que l'accompagnement soit à minima de 4 mois, jusqu'à la fin août 2023.

**211 personnes ont été accompagnées en 2023** dont 62 nouveaux bénéficiaires depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

- 40 hommes et 22 femmes nouvellement accompagnés. Cette répartition est similaire aux années précédentes. Nous avons toujours accueilli plus d'hommes que de femmes, ce qui correspond à la typologie des publics BPI globalement.
- 10 personnes bénéficiaires de la protection temporaire.



La majorité des personnes accompagnées a bénéficié d'une scolarisation dans son pays d'origine. Néanmoins, elle s'est souvent arrêtée après quelques années et parfois même il n'y a pas eu d'apprentissages de base type mathématiques.

L'intérêt de pouvoir accompagner les personnes dans la valorisation de leurs compétences acquises dans leur pays, les diplômes ou expériences réalisés sont donc un point essentiel afin qu'elles puissent accéder à un emploi en France. Nombreuses sont les personnes qui au début de l'accompagnement sous-estiment leur parcours n'osant souvent pas valoriser leur expérience professionnelle dans leur pays. Le travail de la CIP référente est de pouvoir favoriser la verbalisation de ces éléments.

<b>Bénéficiaires RSA</b>	+ de 25 bénéficiaires <b>du RSA sur les 62 nouvelles personnes accompagnées. Les autres bénéficient de l'ARE, de ressources avec le conjoint, de l'AAH, du PACEA ou sont sans ressource.</b>
<b>Habitants QPV</b>	<b>+ de 19 personnes</b> accompagnées habitent dans un quartier prioritaire de la ville.
<b>Permis B</b>	<b>41 personnes</b> étaient titulaires du permis B valide en France,
<b>RQTH</b>	Seule <b>1 personne</b> est bénéficiaire d'une RQTH en début d'accompagnement dans les nouveaux accompagnements de 2023. Plusieurs bénéficiaires entament des démarches auprès de la MDPH
<b>Famille monoparentale</b>	<b>20 personnes</b> sont concernées par cette situation. Ce sont majoritairement des femmes seules avec un ou plusieurs enfant(s).
<b>Garde d'enfant</b>	<b>20 personnes</b> nous font part de leur difficulté de garde d'enfant. Aussi, nombreuses sont les personnes qui ont une partie de leur famille et de leurs enfants dans un autre pays. La question de regroupement familial est récurrente. Nombreuses sont les femmes qui ne souhaitent pas que leurs enfants mangent à la cantine le midi ce qui ne leur permet pas de travailler sur ces horaires.

Comme les années précédentes, l'Afghanistan, l'Irak et le Soudan sont les pays les plus représentés. Nous ajoutons cette année, l'Ukraine.

La **motivation** pour trouver un emploi est une des caractéristiques présente pour la très grande majorité des personnes que nous accompagnons. Cette détermination à **trouver rapidement un emploi** les amène parfois à solliciter de multiples partenaires et accompagnements. L'intérêt du travail collaboratif des membres du consortium et le rôle de la plateforme emploi fut d'être vigilant à la notion de parcours afin de ne pas démultiplier les accompagnements.

Nous notons souvent une **conception temporelle** qui diffère de celle que nous pouvons proposer. La projection dans un parcours professionnel nécessite pour certains de réaliser une formation longue qui n'est souvent pas une option envisagée car ils privilégient un accès à l'emploi direct.

Dans le parcours d'accompagnement, l'une des missions des CIP est de faire prendre conscience au bénéficiaire de ses **compétences et acquis** pour pouvoir les mobiliser dans le cadre d'un emploi. La perte de **confiance en soi** est souvent observée d'où la nécessité de faire appel à l'accompagnement psychologique, aux actions de formation, aux chantiers formation et d'insertion, etc. qui sont des outils du parcours professionnel.

Un **travail de renoncement** à la profession exercée auparavant et au statut social dans le pays d'origine est parfois nécessaire et fait partie de l'accompagnement.

Les CIP s'attachent également à accompagner les bénéficiaires dans l'acquisition des **codes du recrutement et du travail** en France. Pour la plupart, ils ne connaissent pas les rouages d'un recrutement : de l'appel téléphonique à l'entretien de recrutement.

### 5-1.2 Des moyens au service de la Plateforme Emploi

#### ➤ Des moyens spécifiques pour les moins de 26 ans : Mission Locale

La compétence de la Mission Locale de Touraine en matière d'accompagnement des jeunes dans leur parcours professionnel permet d'accompagner 25 jeunes de 18 à 25 ans en file active (jusqu'à la veille du 26<sup>ème</sup> anniversaire). Le projet intègre les moyens d'accompagnement de la Mission Locale de Touraine ainsi que le renforcement d'une fonction de coordination par le financement d'un « conseiller expert ».

En 2023 : 7 nouveaux bénéficiaires de moins de 26 ans ont été accompagnés par la Mission Locale de Touraine et 24 sont sortis du dispositif d'accompagnement. Au total, ce sont **24 jeunes accompagnés en 2023**. En moyenne 8.5 rendez-vous sont proposés par bénéficiaire. 5 des jeunes accompagnés en 2023 sont seuls sur le territoire français.

#### ➤ Des évaluations initiales et durant le parcours : CRIA

En complément de la première évaluation réalisée par l'OFII, les référents de parcours doivent avoir à leur disposition la possibilité de faire des évaluations fines du niveau atteint par chaque BPI afin de faciliter le

diagnostic et les préconisations d'actions. Cette mission est confiée au sein du consortium à l'association AFFIC-CRIA spécialisée sur ce type de mission, qui a effectué **6 permanences auprès de 13 bénéficiaires** dans nos locaux.

➤ **Chantiers d'insertion / Formation FLE : Atouts et Perspective/Entraide et Solidarités**

Le niveau insuffisant de maîtrise de la langue française constitue le principal obstacle pour l'accès à la formation qualifiante et à l'emploi.

L'objectif des formations de base dans le cadre du CIR demeure l'atteinte du niveau A1, ce qui est souvent insuffisant pour prétendre à un emploi durable ou à une formation qualifiante. Les différentes actions proposées visent d'atteindre le niveau A2 :

✓ **Le chantier d'insertion maraîchage biologique – Atouts et Perspectives** : dans le cadre de leur contrat de travail, chaque salarié suit à raison de 14h par semaine une formation FLE à visée professionnelle. En 2023, 12 **nouveaux salariés** en transition ont intégré le chantier.

✓ **Le chantier d'insertion restauration – Entraide et Solidarités** : l'équipe de la cuisine centrale a accueilli **8 nouveaux salariés en transition**. Dans le cadre de leur contrat de travail, chaque salarié suit à raison de 14h par semaine une formation FLE à visée professionnelle. Les nouveaux salariés bénéficient également d'une journée de formation HACCP sur les règles d'hygiène et de sécurité.

En 2023, 5 Diplômes Français de la langue Etrangère (DELFF) A1 ont été obtenus par les salariés. Au cours de cette année, les sorties des salariés en transition sont les suivantes : 1 formation qualifiante avec Carrefour, 1 CDD de 5 mois avec Brit Hôtel, 1 CDD de 2 ans avec la cuisine centrale de la ville de Tours et 2 ont poursuivi après le mois d'août à la cuisine centrale.

✓ **Le chantier formation bâtiment – Atouts et Perspectives** : 1 session de 12 participants. La durée du chantier est de 3 mois et demi à raison de 30h par semaine. La moitié du temps de formation est consacrée à la formation FLE adaptée au chantier, l'autre moitié aux apprentissages de la culture chantier auprès des encadrants techniques.



➤ **Mises en relation entreprises et développement de l'employabilité - Le CREPI Touraine**

**Le CREPI Touraine** propose de compléter ce dispositif par l'action Diversité et entreprises adaptée aux BPI. En 2023 : 1 session de 14 personnes a été réalisée, avec des séquences de connaissance de l'entreprise, de mise en relation, de préparation et de simulations d'entretiens.

➤ **Apprentissage - La Chambre des métiers et de l'artisanat**

**La Chambre des métiers et de l'artisanat** propose de favoriser l'accès à l'apprentissage des BPI de moins de 30 ans par une action d'information, d'accompagnement et de mise en relation avec les employeurs pour 15 BPI par an. En 2023, aucun bénéficiaire n'a été orienté car cela ne correspondait pas à leur projet professionnel. Cependant, grâce à l'appui technique et informationnel de la CMA, 6 créations d'entreprise ont été réalisées.

➤ **Accès au logement – Entraide et Solidarités**

L'action menée par Entraide et Solidarités dans ce cadre est centrée sur l'accompagnement au relogement. Ses capacités d'intervention (75 mesures) sont nettement en deçà des besoins repérés. Nous proposons à travers ce dispositif de renforcer les moyens d'accompagnement par le financement d'un poste supplémentaire, soit 25 mesures accompagnées.

De plus, le projet de regrouper en un lieu unique la fonction accès au logement et accès à l'emploi, est conçu dans un esprit d'accompagnement global et de mise en synergie de ces deux volets essentiels en matière d'intégration.

### ➤ Aide à la mobilité – Mobilité Emploi 37

L'inadéquation entre les localisations des BPI en recherche d'insertion (majoritairement hébergés à Tours et sa proche agglomération), et les besoins à pourvoir sur le département, rendent nécessaires des dispositifs d'accompagnement fléchés réfugiés. L'association Mobilité Emploi 37 s'est dotée de moyens supplémentaires pour mettre à la fois à leur disposition des véhicules dans des conditions de location préférentielles dans différents territoires, et accompagner les réfugiés orientés dans une recherche d'autonomie vers l'obtention d'un permis de conduire.



### ➤ Soutien psychologique – Entraide et Solidarités

Depuis le mois de septembre 2022, il a été décidé d'instaurer un rendez-vous psychologique systématique en début de parcours d'accompagnement vers l'emploi. Cette solution est apparue comme pouvant permettre à certains bénéficiaires, ne connaissant pas le rôle du psychologue, de découvrir ce dispositif et peut-être d'y adhérer sur plusieurs séances.

## 5-1.3 L'organisation associée au projet

Nous organisons régulièrement des temps de travail et d'échanges avec les services de la **DDETS** qui nous ont soutenu dans la mise en œuvre du projet. Un important travail partenarial est mené depuis la mise en place de Route37 avec **Pôle Emploi**. Une convention de délégation de prescriptions de PMSMP a été mise en place en 2023. Une convention de coopération pour l'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi des BPI est établie proposant de renforcer la connaissance réciproque des missions et services de chacun et des collaborations fluides du suivi des bénéficiaires. Un travail en collaboration avec le **Conseil Départemental** a été initié dès l'écriture du projet Route 37 afin d'envisager les collaborations entre l'accompagnement du droit commun et celui de Route 37.

Une collaboration est également établie avec le **Conseil Régional** afin de favoriser l'accès à la formation des bénéficiaires voire la formation qualifiante en lien avec les métiers en tension.

### ➤ Accompagnement vers l'emploi

**1205 rendez-vous** ont été réalisés auprès des personnes accompagnées en 2023 :

Partenaire ayant réalisé les entretiens	Nombre de rendez-vous réalisés
Plateforme emploi	999
Mission Locale de Touraine	206
<b>TOTAL</b>	<b>1205</b>

**En moyenne chaque personne a bénéficié d'une dizaine d'entretiens** avec, en moyenne, 2 à 3 rendez-vous individuel par mois. En fonction des besoins, les bénéficiaires peuvent être reçus quotidiennement sur une courte période et à minima 1 fois par mois.

### ✓ Ateliers collectifs

Les CIP de la plateforme emploi ont proposé **17 ateliers auprès de 118 participants**. Les thèmes des ateliers ont été en fonction des besoins identifiés par les conseillères à savoir : les démarches de recherche de

stage, la recherche d'emploi, la déclaration d'arrêt maladie, etc. Les CIP ont aussi mis en place une action tournée vers les femmes : Chemins de femme. **20** ateliers ont été proposés, **14** ont pu se réaliser auprès de **20** participantes.

Les ateliers proposés par les volontaires en service civique sont complémentaires aux ateliers des CIP. Ils peuvent être proposés sur les démarches administratives, etc. Un professionnel est toujours présent lors de ces ateliers pour compléter les éléments et favoriser les échanges.



Le dernier atelier collectif « Diversité et Entreprise » le 11 janvier 2023, il a eu lieu dans les locaux de Route 37, pour formaliser les passations d'accompagnement entre la CIP CREPI Touraine et les CIP Route 37 Entraide et Solidarités et la CIP Mission Locale de Touraine.

Des ateliers ont été organisés pour les sessions du CREPI Touraine et de l'UFCV sur la formation « Dynamiser son projet professionnel » dans le cadre de Route 37. Ces ateliers sont l'occasion d'échanger sur la mobilité, le passage du code et du permis ainsi que des questions relatives à l'achat d'un véhicule et de son assurance. Depuis leur mise en place, ce sont **7 ateliers auprès de 23 participants** qui ont été réalisés.

Nous avons proposé mensuellement des permanences dédiées aux simulations d'entretiens. Celles-ci sont réalisées par un bénévole.

#### ✓ *Périodes de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP)*

**18 stages ou PMSMP ont été réalisés en 2023.** Ces stages avaient pour objectif : découverte métier, confirmation de projet professionnel, initiations à une démarche de recrutement.

### 5-1.4 Partenariats et communication

L'accès à l'emploi et l'accompagnement à la résolution des freins corollaires nécessitent un travail constant en articulation avec les partenaires du consortium ainsi qu'avec ceux du droit commun. Dans cette 4<sup>ème</sup> année de fonctionnement, l'un de nos objectifs a été de poursuivre la connaissance et reconnaissance de notre dispositif auprès :

- des partenaires afin de faciliter les orientations des bénéficiaires,
- des entreprises / employeurs potentiels et lieux de stage,
- de potentiels bénéficiaires.

Jusque dans les dernières semaines, les partenaires de l'emploi ont collaboré en faveur de l'insertion professionnelle des publics. Pour exemples :

- L'espace entreprises de la Mission Locale de Touraine a proposé plusieurs ateliers pour découvrir le milieu de l'intérim et les offres proposées aux bénéficiaires de Route 37. Un dernier atelier a été proposé en juin.
- Casa job est venu dans les locaux de Route 37 pour prendre connaissance des CV des dernières personnes accompagnées.
- Un restaurant partenaire nous a sollicité fin juillet pour lui faire parvenir les coordonnées de personnes qui pourraient être intéressées par un emploi en CDI.

En 2023, pour la première fois, le **Refugee Food festival** a été impulsé à Tours du 11 au 15 juin en partenariat privilégié avec la Ville de Tours et les restaurateurs volontaires. En amont, nous avons organisé

une réunion collective permettant ainsi à une quinzaine de personnes réfugiées et MNA de se présenter pour comprendre le concept et éventuellement de postuler. 4 d'entre eux se sont positionnés et au final 3 ont participé à cette première édition : 2 bénéficiaires de Route 37 et 1 jeune MNA.



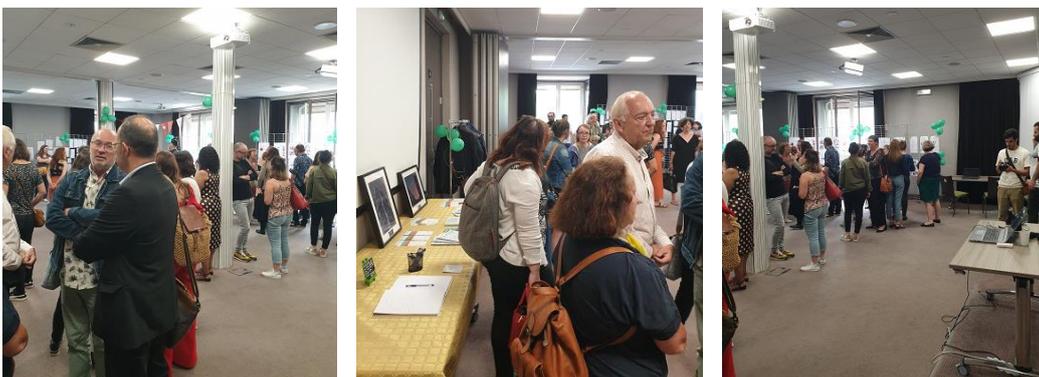
### 5-1.5 Clap de fin

Le 20 juin 2023, dans le cadre de la journée mondiale des réfugiés, nous avons organisé un « Pique-nique partagé », dans les locaux de Route37. Les 2 plateformes emploi et hébergement/logement, ainsi que les services Ukraine et MNA se sont associés pour organiser ce temps de partage. Une cinquantaine de personnes étaient présentes : jeunes et moins jeunes autour de plats préparés par les uns et les autres.



La journée s'est poursuivie avec le Clap de fin, organisé dans les locaux de la Mairie de Tours en présence des partenaires et financeurs. Une centaine de personnes étaient présentes pour représenter :

- Les membres du Consortium
- Les salariés d'Entraide et Solidarités
- Les financeurs et officiels
- Les partenaires



Ce moment émouvant de clôture d'un dispositif a permis de fédérer un grand nombre d'acteurs en faveur de l'insertion professionnelle des réfugiés. L'équipe emploi a profité de ce dernier évènement pour mettre

en valeur les CV des personnes encore accompagnées qui cherchaient un emploi. Aussi, une chanson de Tryo relatant le parcours de réfugiés a été chantée par les salariés en transition de la cuisine centrale et du chantier maraichage. Enfin, des tableaux réalisés par des personnes accompagnées ont été exposés.

### 5-1.6 Conclusion

La Plateforme Emploi a ouvert ses portes en février 2020 pour les refermer le 31 août 2023. Cette expérimentation a permis d'accompagner **521** BPI ou BPS dont 134 femmes et 387 hommes. Les actions spécifiques des membres du consortium, les actions de droit commun pour le public BPI et l'accompagnement par l'équipe de CIP a permis les résultats suivants :

	2020	2021	2022	2023	Total
<b>Nombre de sortie</b>	18	137	156	210	521
<b>Nombre d'entrée</b>	141	136	182	62	521
<b>Création ou reprise d'entreprise</b>		11	2	2	15
<b>CDD de 6 mois et +</b>	3	19	28	30	80
<b>CDD de - 6 mois</b>		3	15	13	31
<b>CDI</b>	3	16	15	8	42
<b>Intérim</b>		16	22	18	56
<b>Formation qualifiante/certifiante</b>	4	14	17	23	58
<b>Formation non qualifiant</b>		11	13	28	52
<b>Service Civique</b>			1	1	2
<b>Déménagement</b>				3	3
<b>Orientation vers un autre dispositif PIC</b>	1	2	2	4	9
<b>Abandon</b>	6	15	13	25	59
<b>Fin de parcours et réorientation</b>		30	22	62	114

Au cours de ces trois ans et demi, **43 % des personnes accompagnées sont retournées en emploi.**

Les personnes en fin de parcours ont été orientées soit vers un partenaire soit vers le référent RSA, les assistants sociaux de secteur, les collègues des services logement, le PLIE, les conseillers Pôle Emploi en fonction de chaque parcours.

Plusieurs d'entre elles ont dû mettre fin à l'accompagnement au regard de problèmes de santé ou de grossesse.

Un nouveau dispositif Accompagnement Global Individualisé des Réfugiés a été mis en place sur le département de l'Indre et Loire en 2024. Il consiste en un guichet unique départemental de l'intégration des réfugiés visant à assurer un parcours d'intégration sans rupture aux réfugiés. Cet accompagnement est proposé pendant 24 mois maximum et permet à chacun de faciliter l'accès aux droits (droit au séjour, prestations sociales et familiales, accès à la santé, notamment mentale, soutien à la parentalité, accès à un compte bancaire, échange de permis de conduire, ...), d'être accompagné vers le logement adapté à sa situation personnelle et familiale, et vers l'emploi et la formation.

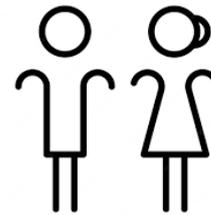
## 5-2 Le Centre de Formation

L'activité principale du centre est constituée par les formations linguistiques de niveau A1.1, A1, A2 et B1. Ces formations de 200 heures en moyenne avec des modules de la vie quotidienne, un module professionnel, un module numérique et un module émergence du projet professionnel ont pour objectif de lever les freins linguistiques des bénéficiaires pour une meilleure insertion sociale et professionnelle. Des parcours linguistiques sont prévus permettant aux stagiaires d'atteindre le niveau A2, de continuer ce parcours avec des passerelles métiers et enfin accéder à une formation qualifiante ou au monde professionnel. De plus, l'équipe pédagogique forme et accompagne le public dit invisible, les personnes en

situation d'illettrisme et de plus en plus de jeunes déscolarisés. Nos objectifs sont de permettre l'accès à la formation à tous sans discrimination afin d'acquérir les savoirs de base : lire, écrire, compter.

En parallèle, notre organisme a poursuivi ses efforts pour proposer des formations de qualité et un accompagnement des publics en adéquation avec les critères des organismes financeurs et d'accréditation.

### Les chiffres clés



56 % d'hommes  
44 % de Femmes



84 690 Heures de formation stagiaires



### ➤ Nos Lieux de Formation

Notre intervention se veut départementale. Aussi, nous intervenons sur plusieurs secteurs et communes grâce à l'appui de partenaires et de collectivités :

- |                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| Tours Nord         | Château La Vallière |
| Tours Centre       | Bléré               |
| Joué les Tours     | Château-Renault     |
| Loches             | Montbazon           |
| Descartes          | Neuillé Pont Pierre |
| Chambray-Les-Tours |                     |



➤ **L'équipe pédagogique**

Le travail réalisé au Centre de formation résulte d'une demande collective impliquant bénéficiaires, formateurs, bénévoles, intervenants externes, partenaires publics et privés du territoire.

L'effectif du centre de formation est constant avec une équipe constituée de 12 professionnels dont 10 formateurs. Il est important de souligner que 90% des formateurs sont en CDI, ce qui est de plus en rare dans le domaine de la formation.

**Volumétrie des Actions de Formation**

Actions	Nbre de stagiaires 2022	Nbre de stagiaires 2023	Nbre d'heures formation
Français Langue Etrangère	639	609	57933,5
Savoirs de base	440	478	22704,5
Formation Pré qualifiante / Qualifiante	50	124	1511
<b>Total</b>	1129	1211	82149

Le nombre de bénévoles intervenant est en baisse constante du fait entre autre de la fermeture de certains sites faute de financement. Ils sont aujourd'hui au nombre de 15 contre 23 en 2022.

En 2023, le nombre de stagiaires est légèrement supérieur à savoir plus de 89 personnes.

**5-2.1 Français Langue Etrangère, l'apprentissage du français pour les adultes migrants**

En plus des difficultés liées à leur parcours, les personnes migrantes doivent apprendre le plus rapidement possible la langue française pour faciliter leur insertion sociale et professionnelle. Cependant le temps d'apprentissage varie d'une personne à l'autre. Parmi les freins, citons de manière non exhaustive deux types de difficultés pouvant expliquer le non-apprentissage de la langue française : la situation migratoire et le fait d'avoir été ou non scolarisé. En effet, le contexte de situation migratoire peut entraîner un rapport douloureux à la langue du pays d'accueil : le deuil du pays natal suite à la fuite sous la contrainte requiert du temps avant d'accepter d'embrasser la culture du pays d'accueil. Par ailleurs, la grande précarité souvent générée par la situation migratoire ne rend pas les personnes pleinement disponibles à l'apprentissage de la langue française. Pour les personnes non scolarisées dans leur pays d'origine, il ne maîtrise ni la lecture, ni l'écriture dans leur langue maternelle, ni apprendre à apprendre.

Avant l'entrée en formation, tous les futurs stagiaires participent à une information collective dont l'objectif est de mesurer leur niveau linguistique via un test de positionnement et de réaliser un bilan sur la situation globale : Etude, Expérience professionnelle, logement, situation personnelle, la mobilité....

➤ **Les niveaux de Langue :**

**Niveau 1 (A1.1) :** Débutant : peut parler et comprendre la langue de manière très limitée, voire inexistante.

**Niveau 2 (A1/ A1+) :** Élémentaire : peut comprendre la langue dans des situations quotidiennes élémentaires si l'interlocuteur parle doucement et clairement. Comprend et utilise des expressions simples.

**Niveau 3 (A2) :** Pré-intermédiaire : peut communiquer et se faire comprendre avec des messages simples dans certains contextes quotidiens.

**Niveau 4 (B1)** : Intermédiaire : peut parler la langue de manière compréhensible, cohérente et avec assurance sur des sujets de la vie courante qui leur sont familiers.

### Niveau de langues des apprenants en 2023

Niveau de langue	2021	2022	2023
Formation FLE de A1.1 vers A1	159 apprenants	188 apprenants	136 apprenants
Formation FLE de A1 vers A1 +	329 apprenants	340 apprenants	280 apprenants
Formation de FLE A1 + vers A2	50 apprenants	81 apprenants	143 apprenants
Formation FLE A2 vers B1	25 apprenants	30 apprenants	50 apprenants
<b>Total</b>	<b>563</b>	<b>639</b>	<b>609</b>

En fonction du statut de la personne (Titre de Séjour, Visa, BPI, Demandeurs d'asile), les offres de formation sont différentes :

- Formation FLE A1.1, A1, A1+, A2, B1
- Formation FLE à visée professionnelle avec passage du Delf
- FLE à visée professionnelle Chantier d'insertion Maraîchage
- FLE à visée professionnelle Chantier d'insertion Restauration
- FLE à visée professionnelle Chantier d'insertion Bâtiment
- DEFI IAE
- SAS IAE Tours
- SAS IAE Chinon

Les formations couplées avec une situation de travail facilitent l'apprentissage du français. En effet, nous avons constaté que les salariés en transition sur les chantiers maraîchage, restauration, bâtiment, avaient à la fois progressé plus rapidement en français et dans l'apprentissage du métier. Ce type de formation a pris fin en août 2023, du fait de l'arrêt de Route 37 et donc des financements associés.

Le DEFI IAE avait pour objectif de préparer des demandeurs d'emploi à intégrer différents chantiers d'insertion à l'issue de la formation de FLE et de période en immersion. Il en est de même pour les SAS IAE, mais avec un financeur différent.

### **5-2.2 Formation aux Compétences de Base : l'illettrisme, un mot que l'on voudrait ne plus avoir à employer mais..**

Le Centre-Val de Loire est l'une des régions les plus touchées par l'illettrisme avec une personne sur 10 concernées, soit au total 152.000 adultes âgés de 18 à 65 ans. Plus de 50% de ces personnes sont âgées de plus de 45 ans et il s'agit en majorité d'hommes (56%). Le phénomène touche toutes les zones géographiques, aussi bien les villes que les zones rurales.

Les Formations aux Compétences Initiales permettant :

- d'accueillir des personnes en situation d'illettrisme, pour qu'elles s'approprient les savoirs de base, afin d'améliorer leur vie quotidienne,
- d'initier des parcours d'insertion professionnelle par une meilleure maîtrise de l'environnement et l'accès à une plus grande autonomie sociale.

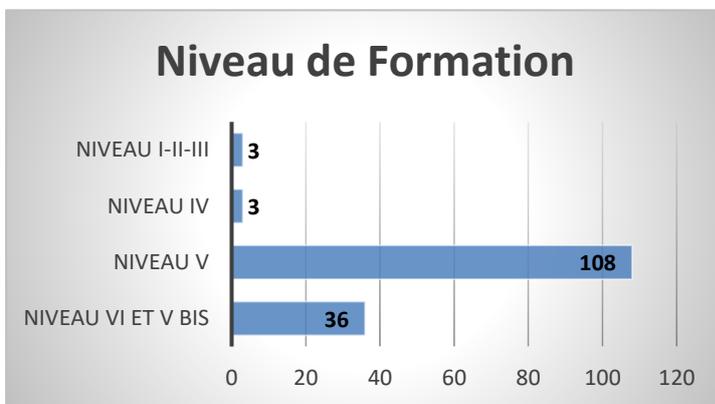
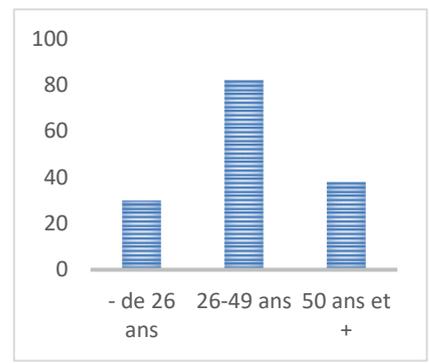
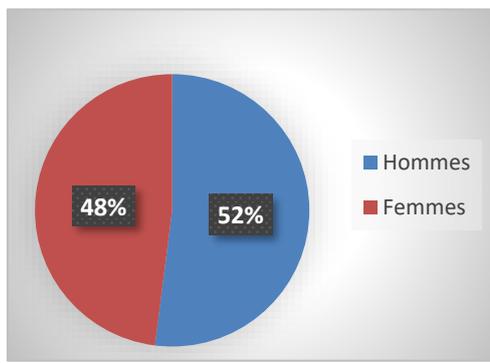
Pour en faciliter l'accès, nous allons au plus près des habitants. Ainsi nous accueillons des personnes souhaitant travailler sur les compétences de base sur différents sites : 3 sites sur l'agglomération de Tours

(nord, centre, sud), Chinon, Loches, Montbazou, Bléré, Château Renault, Château La Vallière, Neuillé Pont Pierre et selon les demandes, nous pouvons étudier les opportunités d'ouverture sur d'autres villes...

L'objectif principal est de permettre aux apprenants de mieux maîtriser les compétences de base et grâce au lien social de développer l'autonomie et la prise de confiance en soi. Les attentes et besoins de nos apprenants sont multiples et nécessitent une approche personnalisée. Face à la complexité des situations rencontrées, **l'intervention de bénévoles est indispensable.**

L'arrêt du co-financement FSE en 2023 a engendré une baisse de l'effectif. Pour autant, les demandes sont de plus en plus nombreuses, un partenariat renforcé avec Tsigane Habitat à Neuillé Pont Pierre a été mis en place et nous notons une augmentation du nombre de personnes en emploi participant à la formation, disposons de salles plus adaptées aux besoins, notamment à Tours Centre et à Château Renault.

➤ **Typologie du public**



Niveaux I, II, III = bac + 2 et plus  
 Niveau IV : Niveau BAC, BAC obtenu  
 Niveau V : niveau CAP-BEP, CAP-BEP obtenu  
 Niveau VI et V bis : aucun niveau

**Paroles d'apprenants : Sébastien, 37 ans :**

« Avant je me cachais, j'avais toujours une petite solution pour m'en sortir. Je comptais sur l'aide de ma compagne (elle l'a toujours su je pense) mais j'étais pas bien. Moi je ne connaissais pas en vrai, c'est l'assistante sociale qui m'a « compris », qui m'a orienté ici, en me laissant le temps de comprendre que c'est important pour moi. Ça m'a aidé, ça m'aide toujours. Même parler c'est un changement. Je ne parlais pas aussi bien que ça. J'étais timide, bloqué. Je continuerais à venir, ça m'a donné plus confiance en moi, j'affronte cette difficulté. Au travail, le patron me tapait sur les doigts à cause de ça, il me rabaisait devant les collègues, avec ses remarques de partout ! J'avoue, c'était un peu dur le premier jour (appréhension). Mais ici comme il n'y a pas de moquerie, je n'ai plus peur ... j'y vais. Je savais que ça existait pour les enfants (CMP) mais je ne savais pas que ça existait aussi pour les adultes. Du coup je le cachais à beaucoup de monde, même à mes parents. On a l'impression d'être nul ! Mais bon, si on veut s'en sortir ... Heureusement qu'y'a des aides comme ça. »

### ➤ **Code de la Route**

La formation Code de la Route permet l'acquisition du vocabulaire spécifique, d'appréhender les subtilités de la langue française et la préparation à l'examen. Le taux d'absentéisme est important sur ce type de formation. Pour certains, cette formation leur permet de passer le code de la route en candidat libre.

### ➤ **Pro Numérique**

Nos formations s'adressent à un public sans ou avec très peu de compétences en informatique. Ces formations d'une durée de 40 heures permettent d'acquérir les bases. Cependant, le fait de ne pas avoir d'équipement à domicile, ne permet pas de consolider ses bases.

### ➤ **Formation Savoirs de base MNA**

Depuis avril 2023, l'équipe pédagogique intervient au sein du secteur socio-éducatif auprès des MNA dans les locaux du service. Cette formation intervient en amont de leurs entrées au collège, au lycée ou au CFA. La durée du parcours est donc très variable d'un jeune à l'autre. Lors de cette première année, 51 jeunes ont été formés. Les échanges entre les deux services, MNA et Formation, facilitent l'insertion scolaire des jeunes.

## **5-2.3 Formation Pré-qualifiante et qualifiante**

Les formations dites « pré-qualifiantes » et « qualifiantes » sont les suivantes : habilitation électrique, CACES R482, gestes et postures, conduire un utilitaire, préparation au passage de l'ASR et entretien d'une habitation. En 2023, deux nouvelles formations « **Anglais Débutant** » et « **Anglais Perfectionnement** » ont été proposées aux salariés de l'association. Ces formations étaient demandées depuis plusieurs années, et elles ont connues un réel succès.

En 2023, un plan de formation pour les salariés en transition fut coconstruit avec le SIPAE. Ainsi les formations sont adaptées au public en fonction du chantier.

## **5-2.4 Réalisation d'un diagnostic stratégique et opérationnel**

En juillet 2023, la Région a accepté notre candidature au parcours d'accompagnement stratégique (PAS) Trans'Formation.

Ce PAS comprend :

- La réalisation d'un diagnostic OF 360° pour identifier nos forces, nos axes d'amélioration et les leviers de transformation ;
- Un accompagnement à la conception d'une feuille de route ;
- Des conseils pour accompagner notre démarche d'investissement au travers de « la boîte à outils pour investir » ;
- La possible mobilisation de l'offre collective d'accompagnement et de formations ;
- Un accompagnement individualisé pour nous conseiller et nous aider lors de la mise en œuvre de notre feuille de route.

Notre consultante du Cabinet Paradoxe a réalisé notre diagnostic stratégique et opérationnel. L'une des principales forces du centre de formation est une équipe stable et engagée, avec une capacité de conception, d'adaptation, d'innovation et l'expertise des formateurs. La principale faiblesse est la fragilité de l'équilibre économique du fait que la Région est la seule source de financement pérenne.

A la suite de rencontres avec l'équipe pédagogique et le groupe associatif interne « prospective formation », une feuille de route a été élaborée où différents chantiers ont été identifiés comme le développement d'une formation qualifiante. Cet accompagnement va se poursuivre en 2024.

### 5-2-5 Perspectives 2024

#### Répondre à l'appel à projet de la Région pour le plan régional de formation 2025 – 2028

Cet appel compte 5 consultations sur les marchés : « Savoirs fondamentaux et compétences transverses », « Insertion professionnelle », « Parcours Métiers ».

#### Développer en propre une offre de formation qualifiante

Afin de diversifier les financements, et d'être moins dépendant des financements de l'Etat, il est judicieux de développer une formation certifiante. L'objectif est de proposer une formation sur une période de 6 mois.

#### Renouvellement de la Certification Qualiopi

La certification actuelle arrivera à échéance le 11/12/2024. Il faut préparer l'audit de renouvellement de la certification.

### 5-3 Accueil à la Maison Madeleine Perret

Les familles et proches des détenus vivent au rythme des parloirs. Ces moments sont importants pour maintenir des liens pendant la détention et sont l'un des gages de la réinsertion des détenus à leur sortie. Les bénévoles (22, présents 5 demi-journées par semaine) accueillent les familles en attente de parloir à la « Petite maison » et sont épaulés par une salariée animatrice.

Les personnes reçues sont essentiellement des femmes et des enfants. Il s'agit en majorité de conjointes ou amies de détenus accompagnées de leurs enfants.

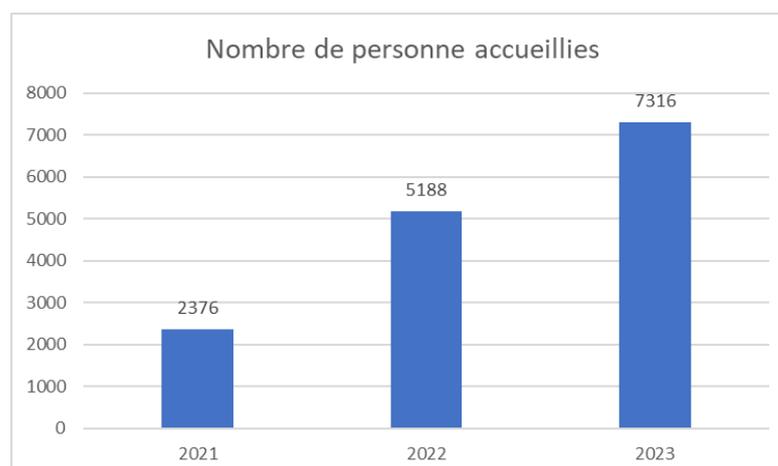
L'équipe de bénévoles conseille, écoute et informe les familles sur les démarches administratives auxquelles il faut procéder lors de l'incarcération d'un proche.

Durant les jours de parloir (tous les jours sauf le jeudi et le dimanche), les bénévoles offrent un rafraîchissement, une oreille attentive aux visiteurs, des mots pour « dédramatiser » et le rappel des règles (parloir, envoi d'argent, colis...).

#### ➤ 2023 en quelques chiffres :

- 5620 femmes accueillies
- 843 enfants accueillis
- 853 hommes accueillis
- 1 animatrice sociale
- 22 bénévoles (dont 2 nouvelles recrues cette année)

Au total, nous comptabilisons **7316** passages à la Maison Madeleine Perret en 2023. (À raison d'un parloir par semaine pour les détenus condamnés et 3 pour les prévenus.)



Les mercredis et les samedis restent les jours les plus fréquentés avec 35 personnes accueillies en moyenne.

➤ **Bilan d'activités 2023 :**

- Photos instantanées à impression thermique que les accueillis peuvent offrir pendant le parloir
- Visite d'une promo de l'ITS en dernière année de formation éducateur spécialisé
- Accueil des mères et des familles pendant le 1<sup>er</sup> goûter/spectacle entre pères détenus et enfants, organisé par le relais familial et le SPIP de la maison d'arrêt
- Propositions de coupe de cheveux, manucures et bijoux-tatouages éphémères
- Fêtes de Pâques, Chandeleur, Poisson d'avril, Halloween, etc
- Dessins, masques à colorier, sapins de papier, bracelets de perles, jeux de société, etc.
- Arbre à bijoux
- Participation et confection de colis de Noël à destination des 270 détenus. En lien avec la commission prison /justice et d'autres associations partenaires
- Goûter de Noël des enfants et distribution de cadeaux pour les moins de 12 ans : 48 enfants avec la généreuse participation du CCAS de Tours

➤ **Perspectives 2024 :**

- Moments bien-être (manucure, coiffure et bijoux-tatoos...) pour les femmes.
- Activités en fonction des fêtes du calendrier
- Créations de bracelets (perles et tressage)
- Organisation de concours de dessins, masques pour les enfants
- Mise en place d'ateliers sur l'emploi, l'aide aux devoirs, le logement, la Transition Ecologique.
- Présence hebdomadaire de Livre-Passerelle (les mercredis)
- Développement du partenariat avec le Relais Familial autour du maintien du lien enfants / pères détenus

## 6. L'ANTENNE DE CHINON

Entraide et Solidarités a développé progressivement sa présence dans le Chinonais pour composer un ensemble cohérent répondant aux besoins des publics vulnérables du territoire en adéquation avec les autres dispositifs existants.

Aujourd'hui, l'association y emploie 12 salariés permanents et une vingtaine de salariés en transition pour des actions de formation, une épicerie solidaire, des hébergements d'Urgence et d'Insertion et deux chantiers d'Insertion : Espaces Verts et Peinture/Propreté.

### 6-1 L'accueil et l'orientation

*Des permanences se tiennent tous les après-midis du lundi au vendredi.*

La mise en place d'un nouveau logiciel fin 2023, début 2024 n'a pas encore permis de dresser des statistiques complètes sur cette activité pour 2023. Pour mémoire, nous accueillons, à ce titre, entre 50 et 60 personnes chaque année, en grande partie adultes et pour 60% des hommes.

Ces personnes sont orientées par les services sociaux locaux et le bouche à oreille quand elles rencontrent une difficulté d'hébergement le plus souvent. Il est difficile de tracer tous les appels et les passages courts qui conduisent la plupart du temps à donner des conseils d'orientation sans que la personne demande un rendez-vous spécifique.

Nous avons comptabilisé pour 2023 31 rendez-vous formalisés d'Accueil et d'Orientation, majoritairement des hommes sans enfant.

L'utilité du dispositif est confirmée par les besoins du public rencontré pour les domiciliations, les passages à l'accueil et les rendez-vous d'orientation pour les personnes à la recherche d'une solution d'hébergement, nonobstant les difficultés à effectuer un reporting statistique. La mise à jour du conventionnement départemental précisant les conditions de cette mission est en cours.

### 6-2 L'hébergement / Logement

#### 6-2.1 L'hébergement d'urgence

L'antenne dispose de deux appartements en colocation pour 5 places d'Urgences.

#### Nuitées d'urgence et moyenne de séjour - en nombre de personnes

<b>URGENCE</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<i>Personnes</i>	14	22	13
<i>Dont Hommes</i>	14	12	9
<i>Dont Femmes</i>	0	9	4
<i>Dont Enfants</i>	0	1	0
<i>Nuitées</i>	1129	1473	1472
<i>Durée moyenne (en jours)</i>	80,6	67,0	113,2

#### Durée de séjour (en jours) en nombre de personnes accueillies

<b>URGENCE</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<i>Inférieur à 8 jours</i>	2	2	0
<i>De 8 jours à 182 jours</i>	11	18	9
<i>De 183 jours à 365 jours</i>	1	2	3
<i>+ de 366 jours</i>	0	0	1

Parmi les 13 personnes accompagnées, 6 étaient âgées de moins de 25 ans, 3 étaient « sans ressources », 3 Bénéficiaires du RSA, 1 de l'AAH, 2 de Pole Emploi et 4 de revenus du travail.

8 Sorties ont eu lieu en 2023 dont 1 vers Bailleur Social, 1 en logement privé, 1 en CHRS, 5 chez des amis.

Les nuitées enregistrées confirment le caractère indispensable du dispositif. L'emploi de logements partagés affaiblit nos capacités d'accueil pour les personnes en difficultés en cas de cohabitation, pour les places restantes souvent disponibles uniquement pour homme ou pour femme, ainsi que pour certaines personnes fragiles dont

des victimes de violence conjugale.

### 6-2.2 L'hébergement d'insertion

L'Antenne a à sa disposition 16 logements diffus, dont 10 logements relevant du dispositif CHRS CPOM (15 places) et 6 logements relevant du dispositif Logement d'Abord (15 places).

	2021	2022	2023
<i>Nuitées</i>	8 636	9 698	9 265
<i>Dont CHRS</i>	4 424	4 801	4 505
<i>Dont LDA</i>	4 212	4 897	4 760

<i>Durée de Séjour</i>	2021	2022	2023
<i>De 8 jours à 182 jours</i>	17	19	4
<i>De 183 jours à 365 jours</i>	21	30	6
<i>De 366 jours à 547 jours</i>	10	3	3
<i>+ de 548 jours</i>	10	3	6
<b>MOYENNE</b>	146	176	370

<i>Personnes accueillies</i>	2021	2022	2023
<i>Hommes</i>	19	18	13
<i>Femmes</i>	17	18	14
<i>Enfants</i>	23	19	19
<i>Couples</i>	4	6	2
<b>TOTAL</b>	59	55	46

<i>Principales sorties des ménages</i>	2021	2022	2023
<i>Bailleurs sociaux</i>	17	3	6
<i>Résidence sociale</i>		1	1
<i>Ami</i>	2	7	2
<i>Retour famille</i>	3	3	1
<i>Autres, inconnus et sans solution</i>	4	1	1

En 2023, 37% des nuitées sont consécutives à des violences conjugales. D'autre part, les listes d'attente sont particulièrement longues et le manque de places dans des petits logements est régulièrement problématique surtout pour les hommes seuls.

Le manque de petits logements à Chinon, alors que de nombreux immeubles sont inoccupés, est particulièrement problématique car cela tend les questions d'accès à un toit et cela pénalise la sortie des personnes que nous hébergeons et ralentit nos capacités. On constate depuis deux ans un fort allongement des durées de séjour en conséquence.

### 6-2.3 I.M.L. et R.A.R. Hébergement-logement des réfugiés

Les chiffres complets sont intégrés au Rapport d'Activité du service dédié à Tours.

<i>Intermédiation Locative (3 appartements) - Solid'R</i>	2021	2022	2023
<i>Foyers</i>	5	4	5
<i>Taux d'occupation</i>	96%	80,7%	83,9%

<i>Relogement Accompagnement Réfugiés (RAR)</i>	2021	2022	2023
<i>Foyers</i>	8	4	1
<i>Personnes</i>	14	6	1

Chinon n'offre pas toujours les services que les personnes orientées connaissaient, jusque-là dans les grandes villes (garde d'enfants, accès aux soins, transports en commun, « petits boulots ») ni autant de possibilités de rencontres. La Dihal a souhaité, le 5 janvier 2023 que l'on passe de 3 à 2 logements, puis nous avons repris un troisième logement le 21/08 pour accompagner une famille nombreuse. La baisse des mesures RAR depuis l'été 2022 se confirme et s'intensifie avec seulement 31 jours de mesure en 2023. La baisse des mesures RAR depuis l'été 2022 se confirme et s'intensifie avec seulement 31 jours de mesure en 2023.

#### 6-2.4 Accompagnement Social lié au Logement (A.S.L.L.)

	21	22	23
Mesures	7	4	7
Dont Pers. seules	4	4	5
Dont familles	3	0	2

Après une baisse des mesures en 2022, cela n'a fait que croître en 2023 pour finir avec 5 mesures actives.

#### Accueil et Hébergement – Commentaires et Perspectives 2024

De façon générale, ce bilan nous encourage à poursuivre nos objectifs concernant le rythme de sorties vers le logement conventionnel, les propositions d'événements collectifs, la participation des personnes accueillies...

La transition écologique et la préparation au logement autonome induisent une attention renouvelée au sujet de la limitation des consommations d'énergie. Nous sollicitons les personnes hébergées sur ce sujet avec un faible retour à ce jour.

Une fois encore, il est nécessaire de mobiliser pour développer des offres adaptées à nos publics et en premier lieu des petits appartements en centre -ville, voire un petit collectif et/ou pourquoi pas une Pension de Famille et/ou de la colocation accompagnée...

Le maintien d'une prise en charge de qualité nécessite une coordination renforcée autour des méthodes, des procédures et des outils à partir des démarches associatives départementales pour la Gestion locative, l'Amélioration Continue de la Qualité et la préparation à l'Evaluation Externe, à l'image de l'installation commune et réussie du logiciel de suivi social fin 2023.

#### 6-3 Centre de Formation – Synthèse Annuelle et Faits marquants

Le rapport d'activité et le reporting sont centralisés par le Service Formation à Tours.

Les formations ci-dessous ont pu être réalisées grâce à la présence d'une **formatrice dédiée** à notre site, 4 à 5 jours par semaine :

- Formations Compétences Initiales dans nos locaux concernant les savoirs de base (lecture, écriture, calcul, numérique...), adaptées aux remises à niveau avant formation professionnalisante ou examens
- Formations concernant le Code de la Route dans nos locaux
- Formations Français Langue Etrangère dans nos locaux, niveau débutant (alphabétisation) jusqu'au A2
- Formations **Pro-Numérique** dans nos locaux
- **Offre de formation innovante « Sas IAE »** : une session fin 2023 et une début 2024 se sont déroulées, consistant pour des publics en grande difficulté à lever les freins périphériques à une insertion professionnelle durable (santé, logement, mobilité...) et permettre de sécuriser leur parcours dans le but de préparer une entrée en Insertion par l'Activité Economique (102 heures en centre et 95 heures en immersion dans notre chantier d'Insertion)

**Les perspectives 2024 sont les suivantes :**

- **Poursuite** du Code de la Route, Français Langue Etrangère, Pro numérique et Compétences Initiales.
- Etant donné l'offre très dynamique des organismes de formation dans le Chinonais, il est nécessaire de **relancer régulièrement notre réseau de prescripteurs** pour maximiser le nombre d'apprenants par séance
- Compte-tenu des difficultés de mobilité de nombreux apprenants potentiels, il convient de proposer aux partenaires du territoire de déployer nos actions de formation dans leurs locaux
- Suite à la difficulté de maintenir un niveau de financement des actions de lutte contre l'illettrisme à l'échelle départementale, **nécessité de se mobiliser pour trouver les financements adéquats**
- **Grâce à la validation par la Région Centre de la candidature Cnam-Greta-Ligue de l'Enseignement** à l'appel à projets **Tiers Lieu de Compétence**, ce nouvel outil lancé en 2023 (avec une opérationnalité en 2024) souhaite accueillir l'antenne de l'Entraide (et d'autres partenaires) dans son organisation. De ce fait, des développements sont à envisager pour **notre implication dans l'animation de ce nouveau tiers-lieu**

**6-4 Atelier Chantier d'Insertion**

L'équipe est constituée d'une Chargée de Mission Emploi et d'un chef d'atelier entouré de deux encadrant.e.s techniques pour les équipes Peinture et Espaces Naturels /Espaces Verts (avec l'appui de la Direction et du Secrétariat)

<b>Ressources Humaines</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Salariés permanents	4,35 ETP	3,19 ETP	3,35 ETP
Salariés en Insertion	11,88 ETP	9,93 ETP	12,45 ETP
SI Ayant travaillé	30	29	31
Dont attributaires RSA	15	9	14
SI recrutés	12	12	16
Sorties dynamiques / Sorties comptabilisées	17%	45,5%	50,0 %

<b>Prescripteurs</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Pôle Emploi	10	14	14
Mission Locale	2	4	1
M.D.S. ou réf. RSA*	5	6	11
Entraide et Solidarités	6	2	2
Autres	5	2	1
Spontanés	2	1	2

<b>Formation/ Immersions</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Form. Salariés en Insertion	1 375 h	1 086 h	1 491 h
Form. Salariés permanents	34 h	50 h	85 h
Immersions (PMSMP)	44,5 jours	44 jours	47 jours

<b>Structure Clientèle</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Particuliers	18%	20,4%	10%
Entreprises	16%	0,7%	3%
Associations	31%	32,5%	29%
Collectivités	35%	46,4%	59%
<b>TOTAL</b>	<b>186 266€</b>	<b>158 446€</b>	<b>177 995€</b>

En 2023, grâce aux dispositions spécifiques pour leur catégorie d'âge, 22,5% des salariés en transition ont 56 ans et +.

Nous notons un grand nombre de sorties sans solution, en cours ou en fin de parcours. Cette problématique s'explique entre autre par la lourdeur des freins à l'emploi et leur cumul qui pèsent sur les équipes (Les troubles psychiques et les addictions sont chaque année plus préoccupants).

Nous maintenons pour autant un niveau de formation et de stage élevé.

La production Peinture (et petits travaux bâtiment maintenance) et la production Propreté ont été optimisées en 2023. La production Espaces Naturels et Espaces verts peut encore progresser pour faire tendre le total vers 190 ou 200k€.

### ➤ Commentaires ACi et Perspectives 2024

Pour les salariés en transition, la mobilisation se poursuit pour **des accompagnements recentrés sur l'insertion professionnelle**, les actions de formation toujours très intenses, les mises en relation avec les employeurs, les sorties en formations qualifiantes, les périodes de mises en situation en milieu professionnelle et bien-sûr l'entrée en emploi. Malgré une dynamique locale de l'emploi, les salariés en transition **peinent toujours à accéder à des contrats de travail**. Un gros travail est fourni pour **formaliser les projets personnalisés** notamment pour les parcours qui sont peu dynamiques après 6, 9 ou 12 mois de présence. Nous espérons signer un Contrat à Durée Indéterminée d'Insertion pour une salariée de l'équipe en 2024 (C.D.I.I.). Nous aimerions également mettre plus en avant **la valorisation des compétences** des salariés en transition

Nous continuons à penser qu'un **accompagnement renforcé comme le dispensent certains ACIs en zone rurale avec Convergence** serait pertinent.

**Nous finissons 2023 avec + de 13 ETP sur le dernier trimestre ce qui est très encourageant.** Il convient de maintenir des liens forts avec les prescripteurs et les candidats à l'image de l'offre de formation « SAS IAE ».

Coté partenariats, nous démarrons en 2024 une mission de préfiguration **d'une coordination territoriale renforcée** des acteurs de **l'Insertion par l'Activité Economique et de l'emploi des personnes en situation de handicap** dont la DDETS/DRETS nous a annoncé le financement fin 2023. L'objectif prioritaire concerne la fluidification des parcours pour les personnes en difficultés d'insertion accompagnées par les structures de l'IAE, les ESAT et les EA.

En complément du Comité Technique, nous avons réuni les entreprises partenaires lors d'une après-midi **"ambassadeurs"** très fédératrice mi 2023. En effet, un effort particulier doit être porté pour **faire connaître nos services auprès des entreprises** du secteur.

Côté Production, l'équipe, en partie renouvelée, s'est grandement mobilisée pour **un carnet de commande conforme à nos souhaits et un niveau de ventes permettant d'équilibrer les dépenses**. Grâce à cette équipe, de nombreuses pistes sont à l'étude pour **densifier et diversifier nos activités** notamment dans les prestations viticoles par exemple.

Les **liens ont été renforcés avec les collègues** du site de Chambray les Tours, ce qui est propice à un développement harmonieux et à une professionnalisation de nos méthodes.

### 6-5 Epicerie Solidaire « l'Embarcadère »

L'épicerie solidaire propose **l'achat de denrées de qualité** (alimentation, hygiène...) avec une participation financière des ménages d'environ 20% de la valeur marchande. Elle est ouverte deux ½ journées par semaine.

Les droits d'accès ne s'établissent que sous certaines conditions (géographiques, financières et sociales) lors d'une commission mensuelle.

Un **accompagnement social individualisé** est annexé. De nombreuses animations collectives, (ateliers, sorties...) sont également proposées.

<b>MOYENS HUMAINS</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Nombre de salariés	3	3	3
Equivalent temps plein Salariés	1,45	1,35	1,25
Nombre de bénévoles actifs	10	14	18
Equivalent temps plein bénévoles	0,2	0,65	0.75
<b>TOTAUX</b>	<b>13/1,65</b>	<b>17/2,0</b>	<b>21/2,0</b>

<b>FAMILLES</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Nombre de familles	78	76	74
Habitant Chinon	54	38	45
Habitant la CCCVL hors Chinon	24	38	29
Dont attributaire du RSA	43	32	42
Dont salariés ou en formation (pers)	14	18	11

<b>Principaux prescripteurs</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Autres	15	12	13
M.D.S.	48	50	52
C.I.A.S.	3	3	5
Tsigane Habitat	10	11	4

<b>Personnes bénéficiaires</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Hommes	34	37	38
Femmes	67	64	60
Dont couples	23	25	24
- de 26 ans	9	8	8
26 – 49 ans	60	56	55
50 ans et +	32	37	35

<b>Ateliers Animations Sorties</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Cuisine, décorations...	4	4	9
Yoga, Chant, bien-être	15	38	22
Culture dont bibliothèque	19	18	16
Autres : jardin, marches, visites...	13	9	9
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>69</b>	<b>56</b>

<b>Activité</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Produits distribués	12,62 T	12,36 T	11,80 T
Participation des familles	6 291€	6 456€	7 127€

Les économies réalisées sur l'épicerie solidaire permettent concrètement de financer des règlements de factures en retard et de soutenir le budget dans l'attente d'ouverture de droits. L'accompagnement permet également d'obtenir d'autres aides financières afin de débloquer des situations.

L'écoute, le repérage des freins, la reprise de confiance en soi, la valorisation ont permis à des bénéficiaires de se remobiliser dans une recherche d'emploi ou de formation aboutissant à un poste adapté à leurs compétences.

## ➤ Commentaires et perspectives 2024

**Les principaux objectifs d'origine sont poursuivis** : couverture d'un **besoin du territoire, approche innovante et complémentaire des personnes en difficultés, coopération partenariale** et combinaison de **professionnels et de bénévoles**.

Le tout avec un **partage intégral des valeurs et du projet associatif** de notre association.

Même si cela reste complexe, **l'année 2023 a été marquée par une meilleure participation des personnes accueillies**, des projets et des liens avec des associations locales, un repas de Noël, une participation significative des bénéficiaires à l'élaboration même du planning comme pour le tir à l'arc pendant la Semaine Bien Être et à l'animation de certains ateliers : boxe, digitopuncture, jeux de société, jeux de rôles. Des **difficultés de financement persistantes et croissantes** sont constatées malgré des efforts continus de l'équipe depuis 13 ans. Le soutien exceptionnel de la Fondation EDF de 19 000€ sauve, in extremis, l'équilibre en 2023.

**Il manque chaque année entre 13 000 et 16 000€ de financement pérennisé.**

De nouveaux partenariats sont sans cesse imaginés, le réseau des prescripteurs est mobilisé et les relations avec les Etablissements scolaires sont régulières.

La canicule génère des problèmes de **surchauffe dans nos locaux** qui mettent en difficulté les groupes froids des vitrines réfrigérées et congélateurs. Un groupe froid a lâché cet été. **Des investissements sont à prévoir** par vétusté et pour s'équiper de matériel plus performant.

Des liens avec les circuits courts et la production locale sont à poursuivre pour aller dans le sens de la Transition Ecologique et Sociale. Des légumes sont désormais achetés auprès du Chantier d'Insertion en Agriculture Biologique Terre de Promesse à Chezelles.

Une quatrième édition du **Voyage à la mer est en préparation** en coopération avec le Centre Social de Chinon (CLAAC).

## 6-6 Commentaires et perspectives 2024 pour l'Antenne

L'Association a installé un **point de location à Chinon des véhicules 2 et 4 roues destinés à l'insertion**, au travail et/ou à la formation (sous convention avec le **partenaire « Mobilité Emploi 37 »**) depuis le 01/01/2020. Pour 2022, cela représente **17 interventions** (contre 24 en 2022).

Nous maintenons un **rôle moteur** dans l'animation des structures de solidarité du territoire : au sein du **Collectif Solidarité en Chinonais**, et de nombreux groupes de travail collectif : Commission Logement, Groupe Hébergement-Logement, Commission Emploi, Fête du quartier des Courances, commission Mobilité, REEAP, rencontre IAE-Entreprises, Tiers-Lieu Compétence le Bloc<sup>2</sup>, après-midi inter-associative Claac, Mission Locale, Fles et Entraide.

**La richesse des liens tissés avec les bénévoles** locaux est un atout important de l'antenne surtout visible à l'Embarcadère. Une demi-journée régulière de présentation de l'association et son antenne est en discussion.

La relance de l'objectif d'une forte **participation des personnes accueillies**, est indispensable notamment pour les hébergé.e.s difficilement mobilisables. La mutualisation avec la dynamique de l'Epicierie, sur ce sujet, est à poursuivre voire même à étendre grâce à d'autres partenariats

La défense de projets liés à **la transition Ecologique** présente des leviers vertueux en interne et en externe à démultiplier. En 2023, un vélo à assistance électrique complète nos modes de déplacement et un vaste programme d'atelier carbone avec fresque du climat a été exécuté en lien avec la FAS.

## IV - RAPPORT DE GESTION 2023

---

Etabli par le Conseil d'Administration et présenté à l'Assemblée Générale Ordinaire Annuelle le 13 juin 2024

Mesdames, Messieurs,

Conformément à la loi et aux statuts, nous vous avons réunis en Assemblée Générale Ordinaire Annuelle afin de vous rendre compte de la situation et de l'activité de notre association durant l'exercice clos le 31/12/2023 et de soumettre à votre approbation les comptes annuels dudit exercice.

Nous vous donnerons toutes précisions et tous renseignements complémentaires concernant les pièces et documents prévus par la réglementation en vigueur et qui ont été tenus à votre disposition dans les délais légaux.

### ACTIVITE DE L'ASSOCIATION

#### **- Situation et évolution de l'activité de l'association au cours de l'exercice.**

L'analyse de notre activité et de son évolution fait l'objet d'un rapport d'activité distinct du présent rapport financier.

Pour l'année 2023, les faits marquants ont été :

- Ouverture de dispositifs :
  - Restaurant solidaire début 2023 ;
  - LHSS Mobile ;
  - Plan Grand froid ;
  - AVDL Postpénal ;
  
- Déploiement d'activités préexistantes :
  - MNA : hausse du nombre de jeunes accueillis (48 à 55 places) ;
  - Ukraine : poursuite du dispositif sur l'année ;
  - FVV : 17 nouvelles places ;
  - La Maison : déménagement du dispositif Rue E. Vaillant début 2023 ;
  - Consortium Impala pour les jeunes en ruptures via la maraude et l'hébergement ;
  - CPCA : extension sur les autres départements de la région ;
  
- Fin du dispositif Route 37 en août 2023 puis mise en place d'un dispositif transitoire (Emploi BPI) avant la mise en œuvre d'AGIR en 2024 ;
  
- Pour rappel : un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens a été signé le 17 mars 2020 avec la DDETS pour une durée de 5 ans. Ce contrat couvre tout le périmètre actuel CHRS (CHRS, Urgence en collectif, Logements d'abord) et également le SIAO et le 115, pour les objectifs uniquement. Cette signature permet de pérenniser les financements des dispositifs concernés pour 5 ans.

**- Examen des comptes et résultat**Comptes de résultat

1) Au cours de l'exercice clos le 31/12/2023, les produits s'élèvent à : 21 204 k€ contre 19 720 k€ pour l'exercice précédent (+ 1 484 k€).

Ils comprennent :

- Concours publics et Subventions d'exploitation : 17 787 k€ ;
- Ventes et prestations de service : 2 001 k€ ;
- Ressources liées à la générosité du public : 219 k€ ;
- Reprises de provisions et transferts de charges : 282 k€ ;
- Utilisation des fonds dédiés : 512 k€ ;
- Quote-part subventions : 132 k€ ;
- Cotisations des adhérents : 4 k€ ;
- Autres produits : 267 k€.

La variation des produits de fonctionnement est marquée par :

- Hausse des concours publics et subventions d'exploitation : + 1 236 k€
  - + 382 k€ Hôtels 177 ;
  - + 283 k€ dispositif MNA ;
  - + 232 k€ ASP aides aux postes ;
  - + 203 k€ dispositif accompagnement spécifique auprès des ménages Ukrainiens ;
  - + 288 k€ dispositif CHRS.
- Hausse des ventes et prestations de service : + 73 k€
  - + 99 k€ pour les visas formation ;
  - + 34 k€ de prestations externes de l'IAE ;
  - 53 k€ de prestations de formations externes.

Les concours publics et subventions d'exploitation se répartissent principalement comme suit :

- Dotations globales CHRS : 3 495 k€ ;
- Dotations globales LAM/LHSS : 2 289 k€ ;
- Aides aux postes CDDI : 2 078 k€ ;
- Dotation globale MNA : 1 285 k€ ;
- Aides au logement et autres subventions CAF : 470 k€ ;
- DDETS : 6 974 k€ (hors CHRS) ;
- Région : 322 k€ ;
- Conseil Départemental : 685 k€ (hors MNA) ;
- Communes et Communauté de Communes : 144 k€.

L'augmentation des subventions octroyées par la DDETS de 1 035 k€ pour 2023 est principalement corrélée aux dotations suivantes :

- + 382 k€ pour Hôtel 177 ;
- + 203 k€ pour Ukraine ;
- + 85 k€ pour le SIAO ;
- + 78 k€ femme victime violence (17 nouvelles places) ;
- + 67 k€ Consortium IMPALA ;
- + 54 k€ AMI BOP 304 ;
- + 44 k€ Plan Grand Froid ;
- + 21 k€ Service Emploi BPI ;
- + 20 k€ La Maison.

2) Au cours de l'exercice clos le 31/12/2023, les charges de l'association s'élèvent à 20 796 k€ contre 19 354 k€ pour l'exercice précédent (+ 1 442 k€).

Elles comprennent :

- Les dépenses d'activité : 6 624 k€ ;
- Les charges de personnel : 10 646 k€ ;
- Impôts et taxes : 752 k€
- Les dotations aux amortissements : 617 k€ ;
- Les dotations aux provisions : 82K€ ;
- Les reports en fonds dédiés : 1 464 k€ ;
- Les autres charges : 611 k€.

Les dépenses liées à l'activité augmentent de 882 k€ entre 2022 et 2023, du fait :

- De la hausse du coût de l'énergie (+137 k€) ;
- Des locations immobilières en hausse (+ 688 k€).

Les charges de personnel augmentent de 983 k€ entre 2022 et 2023, du fait de :

- Effet année pleine de la hausse de la valeur du point de 3% ;
- Effet année pleine de la Prime Filière socio-éducative (début : 01/04/2022) ;
- ETP 2023 hors insertion : 214,77 contre 210,67 en 2022 soit + 4,1 ETP ;
- ETP 2023 Insertion : 94.32 ETP contre 89,48 ETP en 2022 soit + 4.84 ETP ;
- Hausse du taux de charges sociales des permanents : 46,3% en 2023 contre 45,58% en 2022.

Les charges reportées en fonds dédiés diminuent de 424 k€ entre 2022 et 2023. Les fonds dédiés se composent de subventions notifiées en 2023 dont la mise en œuvre sera effective en 2024 :

- Hôtels : 363 k€ ;
- Dispositif CHRS : 312 k€ ;
- Dispositif Ukraine : 305 k€ ;
- Dispositif LAM-LHSS : 124 k€ ;
- RAR : 114 k€ ;
- Plan grand froid : 68 k€.

3) Le résultat financier s'élève à 3 k€.

4) Le résultat exceptionnel s'élève à + 301 k€.

- Bouclier Tarifaire : 145 k€ ;
- ASP IAE Régul 2021 : 47 k€ ;
- Quote-part de subvention : 132 k€.

5) Enfin, l'exercice clos le 31/12/2023 se solde par un excédent de 408 k€ (366 k€ en 2022).

6) La valorisation des contributions en nature s'élève à 229 k€ (239 k€ en 2022). Elle comprend notamment :

- Valorisation du bénévolat : 195 k€ (221 k€ en 2022) ;
- Mise à disposition de locaux et dons en nature : 34 k€ (19 k€ en 2022).

Situation financière

Les fonds propres ressortent à 6 927k€ au 31 décembre 2023 (+ 309 k€).

La progression s'explique essentiellement par :

- Résultat de l'exercice 2023 : + 408 k€ ;
- Subvention investissement : - 118 k€.

Les fonds dédiés s'élèvent à 3 607k€ au 31 décembre 2023 (+ 1 008 k€).

Les provisions pour risques et charges s'élèvent à 396 k€ au 31/12/2023 (- 85 k€).

L'actif immobilisé net s'élève à 5 180 k€ (- 234 k€).

Les acquisitions d'immobilisations (hors immobilisations financières et réaffectations analytiques des immobilisations antérieurement acquises) s'élèvent à 424 k€ au cours de l'exercice.

L'actif circulant s'élève à 9 046 k€ (+ 1 341 k€). Il comprend les créances d'exploitation et les disponibilités.

<b>INFORMATIONS LEGALES</b>
-----------------------------

**- Événements importants survenus depuis la clôture de l'exercice.**

Nous ne constatons pas d'événements postérieurs à la clôture significatifs à mentionner en annexe.

<b>PERSPECTIVES 2024</b>
--------------------------

- Poursuite de la structuration de l'Association, incluant la rédaction de procédures
- Préparation de l'Evaluation Externe
- Démarche RGPD
- Poursuite de la démarche d'amélioration continue
- Déploiement du logiciel de Gestion sociale, incluant la gestion locative et une passerelle vers la comptabilité
- Travail sur les énergies tant en termes de soutien financier que de sensibilisation
- Développement du dispositif AGIR
- Mobilisations partenariales en lien avec la problématique de la précarité alimentaire et recherche de financements pérennes dans ce cadre
- Mobilisations partenariales sur la problématique croissante du sans-abrisme
- Réflexions autour des dispositifs de la santé
- Recherches de financements
- Recherche d'un collectif supplémentaire
- Travail sur la pérennisation du dispositif « La Maison »
- CHRS Hors les Murs
- Travail sur l'amélioration du taux d'occupation sur le pôle hébergement
- Poursuite du développement commercial pour le Pôle IAE, et notamment pour les secteurs éco-transition et cuisine centrale

<b>RESULTATS - AFFECTATION</b>
--------------------------------

**- Proposition d'affectation du résultat**

Nous vous proposons de bien vouloir approuver les comptes annuels (bilan, compte de résultat et annexe) tels qu'ils vous sont présentés et qui font apparaître un excédent de 407 635,61€.

Nous vous proposons également de bien vouloir approuver les affectations suivantes :

Dispositif	Affectation	Résultat Comptable	Résultat Administratif	Commentaire
CHRS	RAN des activités médico-sociales sous gestions contrôlées	88 272,97	108 307,43	CP + PIDR
ASO	RAN des activités médico-sociales hors gestions contrôlées	88 914,17	88 914,17	
FORMATION	RAN des activités médico-sociales hors gestions contrôlées	7 271,95	7 271,95	
IAE	RAN débiteur des activités médico-sociales hors gestions contrôlées	- 2 614,54	- 2 614,54	
LAM	RAN des activités médico-sociales sous gestions contrôlées	171 060,24	156 145,45	CP
LHSS	RAN des activités médico-sociales sous gestions contrôlées	40 082,03	36 012,17	CP
RTE 37	RAN débiteur des activités médico-sociales hors gestions contrôlées	- 72 916,59	- 72 916,59	
MNA	RAN des activités médico-sociales sous gestions contrôlées	101 057,22	106 300,59	CP
VIA	RAN des activités hors médico-sociales	- 13 491,84	- 13 491,84	
	<b>Total</b>	<b>407 635,61</b>	<b>413 928,79</b>	

### AUTRES INFORMATIONS

Activités de l'association en matière de recherche-développement :  
Néant.

### ADMINISTRATION ET CONTROLE DE L'ASSOCIATION

L'assemblée générale doit délibérer sur la nomination/renouvellement d'administrateurs suivants :

Sortants : François Curis, François Ferrisse, Marie-Paul Legras-Froment et Bernard Schmitt.

Nouveaux candidats : Catherine Scaviner, Isabelle Darmendrail, Thierry Hocquet et Rémi Indart

### CONTROLE DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

Il vous sera donné lecture du rapport sur les comptes annuels de votre Commissaire aux comptes et du rapport spécial sur les conventions visées à l'article L 612-5 du Code de commerce et L 313-25 du code de l'action sociale et des familles.

Votre Conseil vous invite, après la lecture de ces rapports, à adopter les résolutions qu'il soumet à votre vote.

***Le Conseil d'Administration***

## V -GLOSSAIRE

---

**ACJET** : Association de contrôle judiciaire et enquêtes de Tours

**AG** : Assemblée générale

**AJH** : Association Jeunesse et Habitat

**ALT** : Allocation Logement Temporaire

**AMECS** : Accès, Médiation et Coordination des Soins

**ANVP** : Association Nationale des Visiteurs de Prison

**ASLL** : Accompagnement Social Lié au Logement

**asp** : Agence de services et de paiement

**BPI** : Bénéficiaire de la Protection Internationale

**CAARUD** : Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des Risques pour les Usagers de Drogues

**CACES** : Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité

**CADA** : Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile

**CCAPEX** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives

**CCAS** : Centre Communal d'Action Sociale

**CCCOD** : Centre de Création Contemporaine Olivier Debré

**CDAPH** : Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées

**CEJ** : Contrat d'Engagement Jeune

**CFA** : Centre de Formation d'Apprentis

**CHRS** : Centre d'hébergement et de réinsertion sociale

**CHU** : Centre d'Hébergement d'Urgence

**CHS** : Centre d'Hébergement et de Stabilisation

**CIDFF** : Centre d'information sur le droit des femmes et des familles

**CJM** : Contrat Jeune Majeur

**CLSPD** : Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance

**CMU** : Couverture Maladie Universelle

**CNDA** : Cours Nationale du Droit d'Asile

**CoViLo** : Comité de Vie Locale

**CPCA** : Centre de Prise en Charge des Auteurs de violences conjugales

**CPOM** : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

**CRIA** : Centre de Ressources, d'Information et d'Accompagnement

**CRIAVS** : Centres Ressources pour les Intervenants auprès des Auteurs de Violences Sexuelles

**CRPA** : Conseil Régional des Personnes Accompagnées

**CSE** : Comité Social et Economique

**CUO** : Commission Unique d'Orientation

**CVS** : Conseil de la vie sociale

**DACQ** : Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité

**DALF** : Diplôme Approfondi de Langue Française

**DDETS** : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités  
**DELF** : Diplôme d'Etudes en Langue Française  
**DIHAL** : Direction Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement  
**EMPPE** : Equipe Mobile Psychiatrie, Précarité et Exclusion  
**ETP** : Equivalent Temps Plein  
**FAS** : Fédération des Acteurs de la Solidarité  
**FICOSIL** : Filiale Immobilière Commune des Organismes Sociaux d'Indre et Loire  
**FNACAV** : Fédération Nationales des Associations et Centres de prise en charge des Auteurs de Violences conjugales et familiales  
**GUDA** : Guichet Unique pour Demandeur d'Asile  
**GENEPI** : Groupement Etudiant National d'Enseignement aux Personnes Incarcérées  
**GPS** : Groupe Participation et solidarité  
**HUDA** : Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asile  
**IAE** : Insertion par l'Activité Economique  
**IDE** : Infirmier-ère Diplômé-e d'Etat  
**IML** : Inter Médiation Locative  
**JNP** : Journée Nationale Prison  
**LAM** : Lits d'Accueil Médicalisés  
**LHSS** : Lit Halte Soins Santé  
**MNA** : Mineurs Non Accompagnés  
**OFII** : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration  
**OPCO** : Opérateur de Compétences  
**OQTF** : Obligation de Quitter le Territoire Français  
**PLIE** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi  
**PMR** : Personne à Mobilité Réduite  
**PMSMP** : Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel  
**PSM** : Pôle social et médical  
**QVT** : Qualité de Vie au Travail  
**RAR** : Relogement et Accompagnement des Réfugiés  
**SAO** : Service Accueil et Orientation  
**SEVE** : SIAE et Entreprise Vers l'Emploi  
**SIAO** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation  
**SIPAE** : Service d'Insertion Par l'Activité Economique  
**SLEX** : Service des Logements Extérieurs  
**SOLIHA** : Solidaires pour l'Habitat  
**SPADA** : Structure de Premier Accueil pour Demandeur d'Asile  
**SPIP** : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation  
**UFOLEP** : Union Française des Œuvres Laïques d'Education Physique  
**VAD** : Visite à Domicile