

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



***Jeudi 12 juin
2025***

Table des matières

I - RAPPORT MORAL ET D'ORIENTATION.....	4
II - LES COMMISSIONS	9
1. COMMISSION VIE ASSOCIATIVE	9
2. COMMISSION BÉNÉVOLAT	10
3. COMMISSION COMMUNICATION	11
4. COMMISSION FINANCES	11
5. COMMISSION PRISON JUSTICE.....	12
6. COMMISSION TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOCIALE.....	12
III - LES PÔLES RESSOURCES ET D'ACTIVITÉS.....	14
1. LE PÔLE RESSOURCES	16
1-1 Les Ressources Humaines.....	16
1-2 La paie.....	21
1-3 Les finances	22
1-4 Les services généraux	23
1-5 L'informatique et la téléphonie.....	25
2. LE PÔLE SOCIAL ET MÉDICAL	27
2-1 Le SIAO et l'AVIHL (Accompagnement Vers l'Insertion par l'Hébergement et le Logement).....	27
2-2 La Maraude	35
2-3 Le Secteur socio-éducatif : le service Mineurs Non Accompagnés (MNA)	40
2-4 Le Secteur santé	47
2-5 Centre de prise en charge des auteurs de violences conjugales (CPCA.....	54
Centre-Val de Loire).....	54
3. LE PÔLE HÉBERGEMENT sur la métropole de Tours et l'hébergement sur le territoire de Chinon	58
3-1 Les effectifs au 31/12/2024.....	59
3-2 L'hébergement d'urgence	60
3-3 L'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile	64
3-4 L'hébergement en insertion (CHRS et CHRS Hors les Murs)	66
3-5 L'AVDL (Accompagnement Vers et Dans le Logement) Post Pénal.....	72
3-6 Le Dispositif d'Accompagnement Social lié au Logement.....	73
3-7 Pension de famille Germaine DOLBEAU.....	73
3-8 La plateforme Hébergement / Logement des réfugiés (Solid'R / RAR).....	74
3-9 La Maison	80
3-10 Plan Grand Froid.....	85
3-11 Les faits marquants en 2024 du Pôle Hébergement	85
3-12 La Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité (DACQ) du Pôle Hébergement	92
3-13 Perspectives 2025.....	92
3-14 Zoom sur la participation des personnes concernées.....	94
4. LE PÔLE DE L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE.....	97

4-1	Rapport d'activité des Secteurs de Production	97
4-2	Rapport d'activité accompagnement / Médiation	100
5.	LE PÔLE INSERTION DES RÉFUGIÉS / FORMATION	105
5-1	Le programme AGIR	105
5-2	Le Centre de Formation	114
5-3	La Maison Madeleine Perret	121
6.	L'ANTENNE DE CHINON	124
6-1	Le Service d'Accueil et d'Orientaion	124
6-2	L'hébergement / Logement	125
6-3	Ateliers Chantiers d'Insertion	127
6-4	L'Épicerie Solidaire l'Embarcadère	129
6-5	Commentaires et perspectives 2025 pour l'Antenne de Chinon	131
IV -	RAPPORT DE GESTION 2024	132
V -	GLOSSAIRE	137

I - RAPPORT MORAL ET D'ORIENTATION

Les actions et les activités que nous avons menées ou engagées en 2024, l'ont été dans le respect de nos valeurs, de notre projet associatif et des orientations votées l'an passé.

Nos valeurs

Les valeurs inscrites dans notre projet associatif depuis maintenant 78 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 un environnement changeant, incertain, parfois hostile.

Année d'incertitudes, budgets reportés, mise en danger de beaucoup d'associations, durcissement des politiques sociales et culturelles. D'où le climat d'anxiété qui perdure. Nous devons essayer d'en préserver les personnes accompagnées, ainsi que les salariés et les bénévoles

Un toit pour tous, lutte contre le sans abris

Déjà en 2023 nous avons constaté l'augmentation importante du nombre de personnes et de familles à la rue. En 2024, cela ne s'est pas arrangé ; le nombre de places d'urgence n'a pas diminué grâce notamment aux mobilisations de la FAS (Fédération des Acteurs de la Solidarité) et de ses membres.

Ce n'est pas suffisant et le nombre de personnes sans solutions n'a fait que croître, incluant de plus en plus de familles avec des enfants.

Nous avons de nouveau alerté les pouvoirs publics, tout en militant pour un accueil digne et 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 :

- Le manque de construction de logements neufs :
 - o politique insuffisante
 - o augmentation des taux d'intérêts.
 - o Ce manque de logements sociaux ne permet pas l'accession au logement autonome des personnes que nous hébergeons et par répercussion l'embolisation de nos hébergements.
- La hausse des loyers et surtout des charges ainsi que la paupérisation des ménages, ont généré une augmentation du nombre d'expulsions
- L'augmentation du nombre de migrants, liée entre autres aux conflits dans le monde et peut être au dérèglement climatique.
- Et également le nombre trop restreint de régularisations de personnes qui pourraient travailler, qui ne demandent qu'à travailler, dont nous avons besoin, et qui ne retourneront pas dans leur pays d'origine (famille, risques, etc...).
- Les OQTF (Obligation de Quitter le Territoire Français) données à ces personnes n'ayant comme unique résultat qu'augmenter la durée et la gravité de leur précarité.

Et comme d'habitude, à la fin, ce sont les plus précaires qui se retrouvent sans solution.

Dans ce domaine, à l'Entraide :

- Le dispositif La Maison a été pérennisé en 2024,
- Nous avons répondu présent pour les plans hiver ou grand froid à l'Etat et à la Ville pour la gestion de gymnases, sans remise à la rue et avec présence sociale,
- Fin 2024 nous avons pris en gestion pour 5 mois le CTRO, que nous avons déjà géré pendant 3 mois début 2024,
- A noter que l'ouverture du CTRO marque l'engagement des collectivités locales (ville, métropole) auprès de l'Etat dont c'est la compétence.

Précarité alimentaire

Nous avons pu obtenir le financement pour continuer le restaurant solidaire en 2024. Mais la situation reste toujours fragile et ne répond que partiellement aux besoins. Nous participons aux réunions de coordination des actions de lutte contre la précarité alimentaire et proposons des solutions plus durables et plus adaptées pour les personnes concernées.

Loi immigration

Nous sommes intervenus auprès des parlementaires : courriers, rencontres, journée d'action avec la FAS, journées d'actions et manifestations de rue avec les autres associations début 2024

Nous avons fait des propositions :

- ⊖ Elargir de façon importante le droit de travailler pour les personnes demandant le statut BPI/BPS (Bénéficiaire de la Protection Internationale ou subsidiaire) ou la régularisation de leur situation sur le territoire (qui parfois même ont perdu leur permis de séjour à cause des retards de l'administration)
 - Rappelons que pour obtenir un permis de séjour, la personne **qui n'a pas le droit de travailler**, doit justifier d'avoir travaillé de manière légale (feuille de paie) et d'être encore en emploi.
- Limiter les OQTF aux situations le justifiant avec des motifs sérieux (et ne laisser personne dans des zones de « non droit »).
- Reconnaître aux associations la possibilité de demander la régularisation des situations dans une commission ad hoc et régulièrement tenue.

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

Partenariat

Notre politique de partenariat, suite aux orientations votées les années passées se poursuivent et se consolident au quotidien. On peut distinguer les partenariats avec les autres associations locales, mais aussi les partenariats avec les grandes fédérations : la FAS et l'URIOPS. C'est important de le dire, l'an passé nous avons accueilli Pascal Brice à notre AG, et il faut souligner que cette adhésion à la FAS permet d'agir à tous les niveaux : La FAS peut intervenir là où cela pourrait nous mettre en difficulté, et apporte un soutien juridique également. Je rappelle l'importance du rôle de Marie Paul, administratrice nationale de la FAS, présidente régionale, et toujours au CA de l'Entraide.

Relations externes

Nous avons eu de nombreuses rencontres avec les élus et avec les institutions au fil de l'eau, avec participation des salarié.e.s et administrateurs.trices groupes de travail et réunions. C'est important cette stratégie de présence dans la vie locale pour être mieux connus et reconnus.

Transition écologique

Notre commission ne fonctionne pas encore de façon optimale et c'est un axe d'amélioration que nous devons toujours avoir à l'esprit dans nos décisions. Néanmoins, grâce à un travail sur les mobilités professionnelles, nous avons acheté deux véhicules électriques (de seconde main) supplémentaires en 2024.

Les personnes concernées

La participation des personnes concernées est une des priorités de notre Association.

Le dialogue et l'expression des personnes accompagnées par notre association et/ou résidentes dans nos structures sont une réalité au quotidien, sous différentes formes.

Les salariés

En 2024, nos actions (avec de nombreux autres acteurs) ont finalement payé et à compter du début 2024 un accord national a été signé et les oubliés du Ségur ont pu toucher cette prime de revalorisation des rémunérations. Malheureusement toutes ces augmentations salariales n'ont pas été intégralement compensées par les financeurs de certains secteurs, et c'est notre association qui assume pour l'instant ces augmentations.

Les représentants du personnel cette année ont approuvé et émis des propositions dans l'intérêt des salariés, des personnes accueillies et des projets associatifs. 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.

Les bénévoles

Les bénévoles sont un des piliers de notre association. Ils/elles interviennent dans tous nos domaines d'activité, et apportent un supplément d'âme précieux. Je les remercie ici au nom de l'association.

Ils interviennent de façon récurrente et régulière, mais aussi lors des situations exceptionnelles et ont répondu présents lorsqu'il s'est agi d'ouvrir un Gymnase, au CTRO, participation à la banque alimentaire...

Et beaucoup d'autres actions. 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 2025

Un toit pour tous

Continuer à se battre et agir pour l'accueil inconditionnel, pour un meilleur traitement des migrants, pour le droit au travail pour tous.

L'acquisition d'un hôtel va nous permettre de créer un nouvel accueil collectif d'urgence. Au-delà, il faut continuer à rester en veille pour rénover nos hébergements collectifs, et notre parc d'hébergement diffus.

LE CTRO : notre action a permis de pérenniser ce site d'accueil d'urgence (au départ accueil hivernal) jusqu'en mars 2026 ; bravo aux équipes !

Précarité alimentaire

Réussir en 2025 l'évolution de la restauration solidaire, avec l'arrêt des modalités 2023-2024 :

- Réponse à un nouvel AAP avec des partenaires : Secours Catholique et la Croix Rouge,
- Mobiliser les forces bénévoles entre autres, avec notre food truck, pour une distribution de repas dans la rue.

Rechercher l'équilibre financier de notre cuisine centrale, qui est à la fois un outil stratégique pour le retour vers l'emploi des salariés en transition, et qui participe à la lutte contre la précarité alimentaire.

Consolider les financements de l'Embarcadère à Chinon et développer l'épicerie mobile.

La Formation et l'Insertion par les savoirs de base

Le Département a réduit très fortement ses financements de la lutte contre l'illettrisme, et les financements de la Région ont également fortement diminués : impact salariés, bénévoles, territoires et bien sûr bénéficiaires...

La Santé

Proposer de renforcer l'offre avec des LHSS pédiatriques.

La Gouvernance

« Conjuguer militantisme et professionnalisme ». Cela a été présenté en début d'année au nouveau préfet ; ainsi que nos valeurs, liberté de parole, nos propositions, nos combats (OQTF, financements, hébergement d'urgence...) et aussi notre loyauté lorsque l'on s'engage.

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, les appels à projet (souvent délais très courts) ...

Pour la partie militantisme, je salue le travail et l'implication des bénévoles, dans quelque domaine que ce soit (Conseil d'administration, commissions, maraude/restaurant social, formation, accueil des familles de détenus, épicerie solidaire...) sans qui l'Entraide ne serait plus l'Entraide.

Le travail prévu pour réaffirmer le rôle des commissions a été lancé début 2025 et se poursuivra. Il s'avère riche en propositions et en perspectives

Chaque administratrice / administrateur a un domaine de délégation, et le CA confirmera et renouvellera ces délégations à chacune et chacun.

La recherche de nouveau financement est lancée, et 2025 devra voir cette recherche finalisée, concrétisée et professionnalisée grâce au groupe dédié.

La commission bénévolat, entre autres missions, s'attachera à ce que le bénévolat soit encore mieux valorisé et organisé, et orienté sur de nouvelles activités associatives.

Positionnement politique

Renforcer encore notre stratégie de présence en rencontrant régulièrement les institutions, en étant présent dans les réunions, en réaffirmant nos positions, nos valeurs nos propositions sans relâche.

Continuer à mener des combats tels que celui que nous avons mené contre la loi immigration, et rester vigilants sur les évolutions futures en renforçant notre veille politique et sociale. Nous avons souligné notre désaccord sur la circulaire Retailleau du 25 janvier 2025 qui, annulant la circulaire Valls, ne fait qu'augmenter la durée de précarité des personnes et remplace des critères objectifs par des critères très flous.

Conserver notre liberté de parole et d'action, dans le cadre de notre projet associatif, et en même temps répondre présent et travailler avec les pouvoirs publics pour répondre aux besoins des populations les plus précaires, ce que nous avons toujours fait et que nous continuerons à faire. Il nous faut de nouveau actualiser notre projet associatif et notre plan stratégique.

Continuer à interpeller les parlementaires, les maires

En résumé, veiller à ne pas être « récupéré » politiquement, et ne pas être uniquement un « opérateur » professionnel.

Et je salue ici les représentants de l'Etat, de la Ville, du Département, de la Région, de l'ARS avec qui nous entretenons d'excellentes relations professionnelles, et avec qui nous travaillons en bonne intelligence.

Notre stratégie territoriale

Selon nos domaines d'activité, en fonction également des politiques publiques et des besoins, continuer à mettre en œuvre des groupes prospectives mixtes administrateurs / professionnels pour réfléchir à nos évolutions, nos implantations, 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, mais aussi du grand public, des entreprises pour accroître notre notoriété, s'adapter aux évolutions de la société et des politiques publiques,

Grand merci donc, au nom du CA et de tous les adhérents :

- A la Directrice Générale, et au CODIR, à l'équipe de cadres et aux professionnels qui, au quotidien, font des choses merveilleuses
- Aux bénévoles
- A nos partenaires
- A nos financeurs.

II - LES COMMISSIONS

1. COMMISSION VIE ASSOCIATIVE

La commission Vie Associative a eu cette année une activité très réduite ; pourtant son existence est statutaire et ses missions ambitieuses. Son champ de vigilance s'inscrit dans l'engagement n°8 du Projet Associatif puis décliné dans le Plan Stratégique en cours : 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.

Au cours de l'Exercice, en coordination avec les activités des diverses commissions, le Bureau a évalué celles devant être attribuées à la commission Vie Associative :

- Mener des actions vis-à-vis des bénévoles-adhérents,
- Faire du lien avec les autres commissions, créer une dynamique entre salariés, bénévoles, adhérents par la mise en place d'animations dont un repas solidaire à organiser,
- Lancer le chantier des nouveaux Projet associatif et du Plan stratégique,
- Participer au contenu des Assemblées Générales,
- Participer à la construction des journées de présentation de l'Association

Le Bureau a fait le constat du manque de bras pour mettre en place ces actions. Pour autant, les membres de la Commission ont représenté l'Association auprès de :

- La Coordination Migrants
- Le Bureau de Ficosil

En 2025, nous ferons vivre cette si commission centrale pour notre Association.

Membres du Conseil d'Administration :

- Brigitte BECARD
- Monique CARRIAT
- Philippe CHARRON
- François CURIS
- Catherine DAGORN-SCAVINER
- Isabelle DARMENDRAIL
- Philippe DELAUNAY
- François FERRISSE
- Frédéric FLEURY
- Martine GAUDEAU SEDILLEAU
- Thierry HOCQUET
- Marie-Paul LEGRAS FROMENT
- Nathanael LEMAIRE
- Jean-Paul MERCIER
- Clive MIEVILLE
- Patrick MINIER
- Patrick RICHARD
- Marie-Françoise SACRE
- Bernard SCHMITT

Adhérents :

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'adhérents	348	390	327	302	298	267
Dont nouveaux adhérents	69	82	30	47	26	30

2. COMMISSION BÉNÉVOLAT

La commission est composée de 6 membres administrateurs ou bénévoles et deux salariées. Elle s'est réunie 6 fois depuis la dernière AG 2024, environ tous les 2mois.

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 sont présentés. 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.

Noter 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>

La salariée membre de la Commission est un grand appui pour toute information téléphonique comme pour celles et ceux 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 Ces appels sur des délais courts ont permis à de nouveaux bénévoles de venir même si ce n'est que pour des actions ponctuelles.

Nous avons mis à jour le fichier des bénévoles, qui, de concert avec le fichier adhérents et contacts touchent plus de 1500 occurrences et doit permettre une base apurée pour le nouveau logiciel de gestion, dans le strict respect du RGPD.

Perspectives 2025

Les synergies des acteurs, bénévoles et services pour permettre une meilleure qualité de vie et de bien être figurent dans notre plan stratégique associatif. Pour mobiliser tout le potentiel de l'association nous voulons développer :

- L'application Asso Connect pour la gestion des candidats, bénévoles, contacts et adhérents. Ce serait le seul outil informatique de gestion et de suivi des bénévoles et adhérents.
- Le « référent » de la commission pour chaque pôle assure une meilleure articulation et sera le trait d'union par la connaissance en temps réel des besoins.
- Une réflexion sur notre accompagnement du parcours des bénévoles, de ses actions au sein de l'Entraide depuis son arrivée, son engagement jusqu'à ses actions de formation, et son arrêt d'activité...

3. COMMISSION COMMUNICATION

Entre nos deux assemblées générales, votre commission Communication se sera réunie six fois. Mais paradoxalement, ce qui caractérise cette année restera un travail souvent « empêché ». Chacun se souvient en effet des conséquences de la dissolution de l'Assemblée nationale en juillet dernier : des gouvernements éphémères, des décisions repoussées, des mesures en suspens, des intentions affichées mais non concrétisées, et bien sûr des budgets sans cesse repoussés. Un contexte national qui ne fut pas sans répercussions locales, puisque les autres collectivités étaient elles-mêmes sous le coup de menaces sur les dotations de l'État.

Pour une association comme la nôtre dont les activités sont très largement financées par les politiques publiques, ce « gel » quasi général des décisions ne pouvait qu'engendrer un climat d'incertitude et d'interrogations inquiètes. Donc une communication la plupart du temps « empêchée ». Sauf pour dénoncer justement les attermolements, les menaces ou les annonces préjudiciables aux personnes que nous accompagnons. Ce que nous avons fait sur nos différents supports – le site, Facebook, LinkedIn et le journal *Perspectives*. Dès novembre dernier par exemple, la Une du journal déplorait que la pauvreté ne soit manifestement qu'« une petite cause nationale »...et pointait la crise persistante du logement comme génératrice, en cascade, de la paralysie des structures d'hébergement.

Sur le terrain plus résolument politique encore, avec la Fédération des Acteurs de la Solidarités et localement avec les partenaires qui le veulent, l'association s'est élevée contre le sans-abrisme notamment quand il concerne des enfants, les OQTF « à l'aveugle », les projets de suppression de places d'hébergement d'urgence pour les demandeurs d'asile, ou de restrictions pour l'insertion par l'activité économique.

Dans le domaine de la précarité alimentaire, qui s'étend, notre communication a aussi été « empêchée » pendant des mois, le temps nécessaire à la construction d'un nouveau dispositif avec nos partenaires. Ce fut encore le cas de l'ouverture d'un hôtel à Joué-lès-Tours, qu'on ne pouvait annoncer avant que le projet soit irréversible.

Pour l'avenir, indépendamment du contexte national qui reste lourdement menaçant, bien des « chantiers » attendent encore la commission pour améliorer sa communication, secteur stratégique s'il en est.

Composée d'administrateurs et de salariés, la commission est ouverte à tout adhérent, pour nous aider à faire connaître et intensifier l'influence de l'association (s'adresser à infos@entraide-et-solidarites.fr).

4. COMMISSION FINANCES

La Commission Finances s'est réunie à plusieurs reprises

- En octobre pour l'examen du budget prévisionnel
 - Avant présentation des éléments les concernant aux financeurs
 - Avant présentation au CA.
- Au 1^{er} trimestre pour choisir les modalités de financement de l'achat d'un hôtel et les proposer à l'approbation du CA.
- Pour entendre les rapports de l'Expert-Comptable et du Commissaire aux Comptes avant que les comptes 2024 soient présentés à l'approbation du CA puis de l'AG.

Trésorerie

La trésorerie d'E&S est caractérisée par ses fluctuations importantes au cours de l'année, dues au délai de déblocage des crédits des financeurs, puis à l'attribution en fin d'année de crédits non reconductibles (soldes budgétaires non utilisés) qui peuvent être des avances sur le budget de l'année suivante.

E&S a de fait un rôle de « *banquier* » des financeurs, contraints par les règles administratives. Tant que cette situation durera, elle permettra de mettre de la souplesse dans les différents dispositifs, E&S faisant régulièrement des avances de trésorerie. Le pic de trésorerie observé traditionnellement en fin d'année, 6,2 M€ fin 2024 a diminué d'1 M € entre 2023 et 2024, mais reste au-dessus de celui de 2022. Le minimum de trésorerie de mi-année s'est amélioré passant de 2,5M € en 2023 à 4,5 M€ en 2024. « L'immobilisation » de trésorerie sur des comptes à terme reste minoritaire. Elle permet de garantir le prêt pour l'acquisition de l'hôtel sans caution, par nantissement de 50% de la valeur du prêt (et la garantie continue à nous rapporter des intérêts). Enfin cette trésorerie reste mobilisable sous un délai d'un mois.

5. COMMISSION PRISON JUSTICE

La commission prison justice s'est étoffée avec l'entrée de nouveaux administrateurs suite à l'AG 2024

Elle a organisé, en lien avec l'ANVP, le Secours Catholique et Les Petits Frères des Pauvres, les journées nationales Prison dont le thème était "Prison, une peine familiale ».

Lors de cette journée intéressante, plusieurs intervenants étaient présents dont l'entraide pour parler de l'accueil des familles à la petite maison Madeleine Perret. Sont également intervenus la PJJ et des conseillers pénitentiaires d'insertion et de probation (SPIP) en milieu ouvert et en milieu fermé, le Service éducatif de milieu ouvert (STEMO)

Nous avons réfléchi pour faire évoluer cette commission et une rencontre avec le Bureau a eu lieu en janvier 2025. Nous souhaitons mailler les différentes interventions de l'association en lien avec la justice.

Nous avons travaillé avec la faculté de droit pour l'organisation d'une conférence avec pour thème « la réinsertion : les clés d'un nouveau départ après l'incarcération. »

Perspectives 2025

Poursuivre les liens avec les différentes associations qui interviennent en prison (ANVP, Secours Catholique, CIMADE).

Communiquer auprès du public en organisant des manifestations et des conférences en lien avec les JNP ou à d'autres moments.

Poursuivre nos réflexions sur le rôle de la Commission en lien avec la justice au sens large.

Reprendre des liens avec la FARAPEJ (Fédération Action Prison et Justice) et l'UFRAMA (union nationale des fédérations régionales des accueils de famille et proches de détenus).

6. COMMISSION TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOCIALE

L'évaluation du parc mobilité a pris en compte les amortissements, les coûts de carburant, d'entretien et d'assurance, le kilométrage annuel parcouru par chaque véhicule, pour :

- Évaluer la consommation d'énergie (et donc son impact CO2)
- Évaluer les coûts en €/km

Et donc avoir des pistes pour évaluer l'adaptation des mobilités aux usages et préconiser les évolutions possibles et souhaitables.

Difficultés rencontrées :

- Réponses manquantes, chaque année, des utilisateurs de véhicules à l'enquête annuelle sur le kilométrage au compteur. Quelques chiffres
 - o Le kilométrage au 28/02/25 manque pour 47 véhicules (63%)
 - o Le kilométrage au 30/06/23 manque pour 44 véhicules
- Pas de lien entre les cartes de carburants et les véhicules.

Résultats de l'étude

Le cout annuel des mobilités en 2024 s'élève à 220 000€ dont 98 000€ d'amortissements (44%).

Le kilométrage annuel est très faible (parfois moins de 1000 km/an) impactant le coût au km parcouru.

Pire : des véhicules diesel roulent exclusivement en ville sur des courts trajets.

Quelles sont les Mobilités E&S ?

Pass Liberté Fil Bleu	1195 trajets (2023)
Abonnement Mensuel Fil Bleu	215 abonnt mois
Vélo Musculaire	1
Vélo électrique	3 (2LDD, 1 Achat)
Vélo cargo	1
VUUL (Veh. Ultra Léger ss permis)	1
VP (Véhicule Particulier = voiture)	42
VUL (Véh. Utilitaire Léger)	30

	E&S	Moyenne Ademe
V. Particuliers km/an	4 500 km/an	18 000 km/an
V. Particuliers €/km	0,66 €/km	0,28 €/km
V. Utilitaires km/an	7 000 km/an	14 000 km/an
V. Utilitaires	0,46 €/km	0,33 €/km

Les coûts de transition (en € et en impact CO2) vers une mobilité électrique sont significatifs et ne peuvent être compensés (financièrement et écologiquement)

- que pour remplacer des véhicules thermiques parcourant plus de 7000 km/an par des véhicules électriques de seconde main
- ou évidemment en remplaçant des véhicules thermiques par des véhicules légers électriques (véhicule sans permis, Vélo Assistance Electrique, etc.),

Un plan d'action a été présenté en fonction de cette analyse avec les axes suivants

- Réduire la flotte en prenant en compte les besoins et les possibilités de véhicules partagés.
- Profiter des opportunités pour acquérir des véhicules électriques de seconde main en réaffectant les véhicules pour optimiser les utilisations.

Premiers résultats : 5 véhicules ont été achetés depuis septembre 2024, dont 2 électriques, 1 essence, 1 diesel, 1 autre.

III - LES PÔLES RESSOURCES ET D'ACTIVITÉS

Notre rapport d'activité 2024 détaille les réalisations, les défis rencontrés et nos perspectives pour **l'accompagnement, l'accueil, l'hébergement-logement, le soin, l'insertion par le travail et la formation** des personnes en situation d'exclusion sociale.

A travers ces pages, nous souhaitons illustrer l'engagement constant de nos équipes salariées et bénévoles et de nos partenaires pour favoriser l'insertion des personnes que nous accompagnons, et ainsi contribuer activement à la construction d'une société plus inclusive.

Cette année 2024 a été placée pour notre Association sous le signe de la Qualité ! En effet, nous nous sommes activement préparés aux Evaluations Qualité conformément aux préconisations de la Haute Autorité de Santé. Plusieurs de nos services sont concernés par le référentiel et l'obligation d'évaluation. Un certain nombre de procédures et de protocoles ont ainsi été rédigés, dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité déjà mise en œuvre en interne. Dans ce cadre, il s'agissait pour l'ensemble des services concernés de mettre en lumière et de structurer ce qui est déjà au cœur de nos interventions : la qualité de prise en charge des personnes que nous accompagnons. Nous pouvons aujourd'hui nous satisfaire des résultats obtenus, avec une moyenne de cotation à 3.8 pts sur un maximum de 4. Ces résultats des plus satisfaisants témoignent parfaitement de l'investissement de l'ensemble des forces vives de l'Association.

Notre démarche d'amélioration continue de la qualité s'articule bien sûr autour de la qualité d'accompagnement des personnes vulnérables, mais également de leur prise en charge au sens plus large. Nous évoquions l'an dernier la **nécessaire adaptation constante aux évolutions**, et faisons le lien avec la problématique prégnante du foncier afin de proposer de bonnes qualités d'accueil. Nos travaux se sont poursuivis cette année et ont abouti à l'achat d'une structure collective qui nous permettra d'accueillir dans les prochains mois des femmes et leurs enfants en situation d'extrême vulnérabilité.

Dans le même sens, nous poursuivons notre structuration financière et l'enrichissons en nous attelant à la diversification de nos financements, pour plus d'agilité d'intervention encore.

Si nous menons ces multiples travaux et réflexions, c'est bien pour **répondre aux besoins des plus démunis**. A l'heure où le sans-abrisme ne cesse d'augmenter et que nous constatons nationalement un doublement en dix ans du nombre de personnes sans domicile, notre action est plus que jamais nécessaire. Bénévoles, professionnels, tous tissent au quotidien les solidarités, secourent, soignent et accompagnent, réunis par la même volonté d'**agir pour ne pas subir**. C'est dans ce cadre que, grâce à un travail conjoint avec les services de l'Etat, de la Ville de Tours et de la Métropole, nous avons pu ouvrir un dispositif d'urgence hivernal permettant d'héberger 60 personnes dans des conditions dignes.

Notre dispositif d'accueil des grands marginaux en tiny house a quant à lui pu être pérennisé, permettant l'accueil de 20 personnes avec leurs animaux.

Dans le même temps, la précarité alimentaire s'est accélérée depuis 2022 avec 16% des Français qui déclarent ne pas manger assez (*enquête CREDOC*). Nous avons poursuivi nos réflexions dans ce domaine afin d'adapter l'offre existante et de proposer dès 2025 de nouvelles modalités.

Enfin, nous pouvons citer ici le déploiement du dispositif « *Premières Heures en Chantier* » permettant une remobilisation vers l'emploi, de manière progressive et adaptée, pour les publics qui en sont éloignés.

Cependant, nous sommes conscients qu'au regard des fragilités qui s'aggravent, nous nous devons de **maintenir le cap**. En effet, nous déployons certes de nouvelles modalités de prises en charge et des nouveaux dispositifs, mais nous nous engageons également à **maintenir les actions existantes** qui ont un rôle essentiel dans la lutte contre l'exclusion et la promotion de l'autonomie.

C'est le cas de nos Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, tant en structures collectives qu'en appartements diffus, que nous défendons pour garantir une insertion durable des personnes concernées.

Nous souhaitons bien sûr maintenir ces modalités d'accueil essentielles, tout en proposant de nouvelles approches parallèles telles que le *CHRS Hors les Murs*, dispositif détaillé dans le présent rapport d'activité. Dans le même sens, le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation, historiquement porté par notre Association, favorise la fluidité de parcours et l'accès au logement. Bien qu'ayant une place particulière au sein d'Entraide et Solidarités, du fait même de ses missions en lien direct avec les services de l'Etat, le SIAO est la pierre angulaire du fonctionnement partenarial, avec pour principe fondamental l'équité de traitement.

Ainsi, c'est cette convergence des engagements, mise en lumière dans ce rapport, qui fait de notre Association un acteur majeur de la solidarité sur le Département, sachant faire preuve de réactivité dans les situations d'urgence tout en maintenant, voire en déployant, ses actions inscrites sur le territoire et qui ont prouvé toute leur pertinence.

Enfin, dans un contexte parfois marqué par l'incertitude et le doute, il est essentiel de ne pas céder au pessimisme ambiant. **Nos actions sur le terrain et le développement de nos missions témoignent de la nécessité et de la pertinence de notre engagement.** Nos équipes, nos partenaires et tous ceux qui nous soutiennent continuent d'œuvrer avec conviction et détermination pour construire des réponses adaptées aux défis qui se présentent à nous. Pour autant, le contexte politique instable laisse planer des doutes et des incertitudes sur l'avenir de notre secteur alors même que nous avons besoin de visibilité pour adapter toujours notre offre d'accueil et d'accompagnement. Aussi, sur le plan de la justice (*notre CPCA en premier lieu*), de la Formation ou encore de l'Insertion par l'Activité Economique, nos inquiétudes demeurent et nous mettrons tout en œuvre pour maintenir nos actions tant nécessaires dans ces domaines. Tel est le cas également en matière de politique migratoire, même si nous sommes satisfaits que l'année 2024 ait vu se déployer la plateforme d'Accompagnement Global et Individualisé des Réfugiés (AGIR), portée en Indre-et-Loire par notre Association.

Pour finir, je souhaite adresser tous mes remerciements aux professionnels de notre Association pour leur engagement au quotidien, et tout particulièrement cette année au Comité de Direction. L'ensemble des actions que nous vous détaillons n'aurait pas été possible sans l'impulsion de nos directions de pôles.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de ce rapport d'activité, et vous précisons que des rapports détaillés par service peuvent vous être communiqués.

Christelle Dehghani
Directrice Générale

1. LE PÔLE RESSOURCES

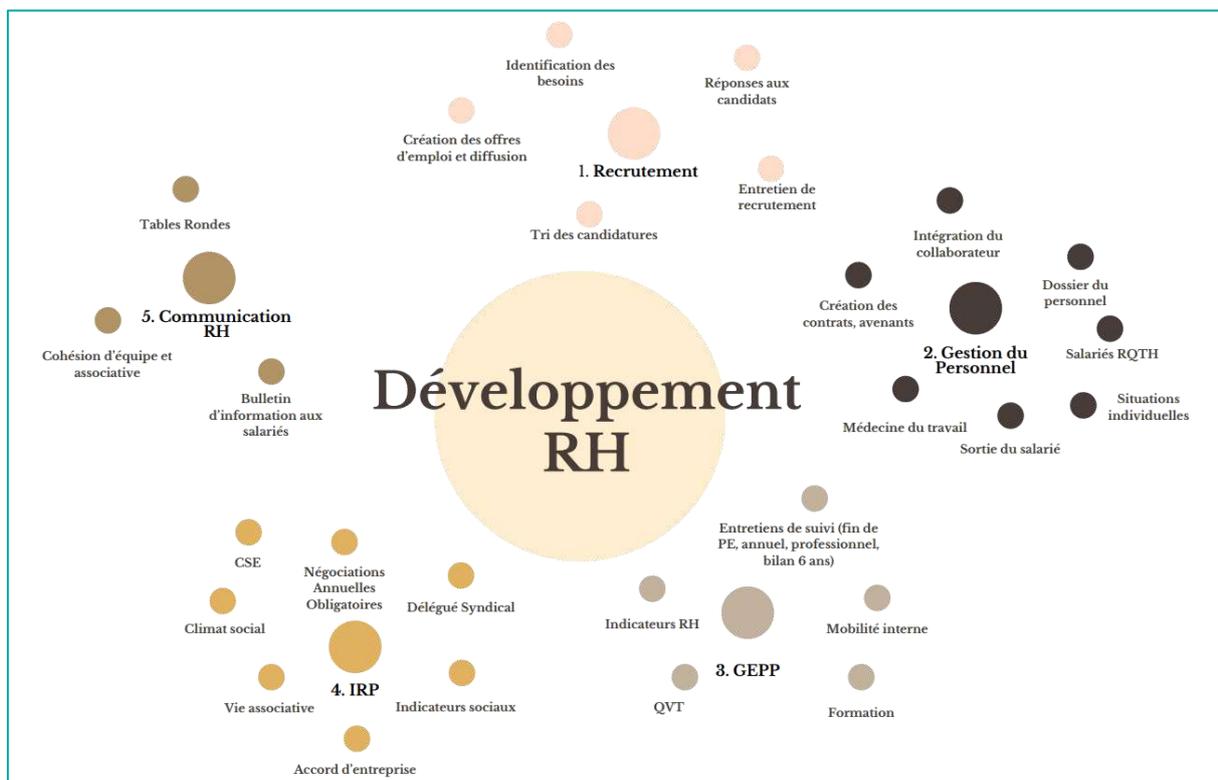
Composé de 17 salariés en 2024, il regroupe les fonctions supports que sont les ressources humaines, la paie, les finances, les services généraux et l'informatique.

1-1 Les Ressources Humaines

a. Le service des ressources humaines

La réussite des actions menées par Entraide et Solidarités repose en grande partie sur ses moyens humains. Les charges de personnel représentent d'ailleurs 11 M€ en 2024 soit environ la moitié du budget de l'association. Les missions du service ressources humaines sont donc essentielles tant au niveau du recrutement que de la gestion du personnel. Ce service est composé en 2024 d'une responsable, d'une assistante RH à temps partiel et d'une apprentie.

Au quotidien, la fonction ressources humaines regroupe différents domaines d'actions qui sont représentés comme suit :



Les missions principales sont :

- Le recrutement et l'administration du personnel

Le service ressources humaines en charge du recrutement du personnel permanent a géré 68 ouvertures de poste en 2024. Elles étaient au nombre de 73 en 2023.

Cette diminution s'explique notamment car les équipes se stabilisent.

Le pourcentage de turn over est d'ailleurs en nette baisse : 16% en 2024, contre 26% en 2023.

Deux raisons principales justifient cette baisse :

- Les revalorisations salariales (prime Ségur) ont contribué à rendre le secteur social plus attractif et ont un impact positif sur les mouvements de personnel.

- La politique ressources humaines très active d'Entraide et Solidarités impulsée par la direction, l'encadrement et l'équipe.

En effet, le service RH exerce un rôle important d'accompagnement du salarié, dès le jour de son arrivée avec la mise en place d'un parcours d'intégration très apprécié jusqu'à son départ avec un suivi régulier tout au long de la vie de son contrat.

En 2024, la structuration déjà engagée s'est poursuivie avec la rédaction de procédures et de mémos rh à destination des responsables et salariés. Une refonte des contrats de travail a également été menée dans le cadre de la démarche RGPD. Le travail de préparation pour l'évaluation Qualité a permis de mettre en lumière l'ensemble des activités et des missions que porte le service RH.

La nouvelle répartition des missions entre les deux services paie et rh a conduit au recrutement d'une assistante RH à mi-temps sur le volet gestion du personnel.

Avec cette équipe plus structurée, il s'agira de poursuivre en 2025 la mise en œuvre de cette organisation basée sur une politique de développement rh en constante évolution.

➤ La formation : le plan de développement des compétences

BILAN 2024	Nombre d'actions de formation	Nombre de salariés formés	Nombre de participations au formation	Réalisé hors salaires (Enveloppes CIFA/FMB/PIC)
Salariés permanents Hors CPF et CPF transition	37	177	361	82 329 €
Salariés transition	26	100	138	16 125 €
Total	63	277	499	102 560€

Les formations sont élaborées selon les besoins remontant des équipes et en co-construction avec les élus du personnel.

Le plan de développement des compétences et les formations qui en découlent sont un véritable atout pour les salariés. La politique soutenue d'Entraide et Solidarités en matière de formation permet d'être toujours au plus près des besoins des salariés et de répondre à l'évolution des publics.

En effet, le budget alloué à la formation est important. Il reste stable depuis l'an passé, cependant l'enveloppe allouée aux formations en lien avec le secteur d'activité et la spécificité des métiers du social a augmenté. Ces formations permettent l'adaptation des compétences à la réalité du terrain et au contexte social, aux évolutions réglementaires et aux divers problématiques psychiatriques rencontrées par certaines personnes accompagnées ...etc.

De nouvelles formations collectives ont également été mises en place afin de bénéficier à un grand nombre de salariés : Premiers secours en santé mentale, apprendre à lâcher prise, méthode facile à lire et à comprendre (FALC), ...

L'effort de formation se poursuit également en matière de d'hygiène et de sécurité avec la mise en place d'un plan sur plusieurs années.

Le partenariat avec notre centre de formation se poursuit avec efficacité. Des formations Excel, anglais, sensibilisation au sexisme ont notamment été organisées en interne pour les salariés permanents.

Pour les salariés en transition : plus d'une vingtaine de sessions de formation ont été réalisées (habilitation électrique, gestes et postures, montage et démontage de meuble, écoconduite) avec quelques formations individuelles. L'offre de formation à l'attention des salariés en transition s'étoffe d'année en année pour répondre à leurs besoins spécifiques.

Pour 2024, le service ressources humaine souhaite développer le recours aux formations en e-learning dès l'intégration du salarié afin de lui donner les outils nécessaires pour accompagner dans les meilleures conditions les personnes concernées.

L'objectif de 2025 est de conserver la bonne dynamique impulsée tant pour les salariés permanents que pour les salariés en transition, en utilisant l'entièreté de l'enveloppe allouée.

➤ Les relations avec les instances représentatives du personnel

Les relations et le travail collaboratif avec les instances représentatives du personnel sont toujours très positifs.

Plusieurs accords ont été signés en 2024 concernant :

- La mise en place d'un forfait « Mobilité Durable »
- La mise en place d'une autorisation d'absence sur temps de travail effectif pour faire un don du sang sans perte de salaire
- La révision de la prime d'éloignement pour les salariés de l'IAE
- L'actualisation de l'accord enfant malade pour le rendre plus flexible, et permettre aux parents d'enfants relevant de la MDPH de bénéficier de 5 jours de congés supplémentaires.

Un gros travail a été mené avec les élus afin d'harmoniser le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

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

Cette année encore, des tables rondes, des journées d'accueil et des réunions d'encadrement ont été organisées permettant de favoriser la transmission d'informations et les échanges entre les salariés.

Pour permettre la bonne intégration des salariés nouvellement arrivés, les repas partagés et les visites des différentes structures se sont poursuivis et sont très appréciés.

Pour communiquer le mieux possible avec l'ensemble des salariés, un travail de refonte du journal interne (le BIS) a été entrepris pour le rendre plus attractif et plus complet.

En 2024, des moments conviviaux ont été organisés.

Des salariés se sont notamment retrouvés le samedi 15 juin 2024 pour une randonnée familiale et amicale au Bois des Hâtes à Saint Avertin. Malgré un temps peu clément, les participants étaient ravis de se réunir et passer de partager ce bon moment. L'expérience sera renouvelée en mai 2025 avec une randonnée à Rochecorbon et un tournoi de pétanque interservices à la Guinguette.

« Le challenge de Noël » rencontre également un grand succès ! Il s'agit d'un concours de la plus belle photo d'équipe sur le thème 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.

Les Tables rondes et le service des ressources humaines travaillent déjà à l'organisation de moments de cohésion pour 2025 qui sont nécessaires au maintien d'un bon climat social.

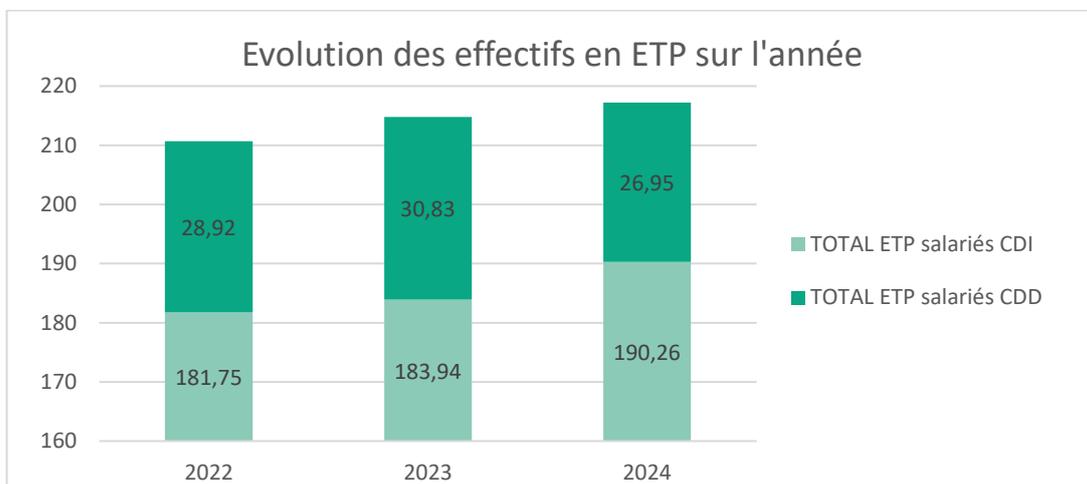
Toujours dans le même thème et pour maintenir de bonnes conditions de travail, la démarche qualité de vie au travail menée en 2023 va également être relancée en 2025.

b. Les salariés permanents

➤ Le nombre de salariés

Le nombre d'ETP de salariés dits permanents (c'est-à-dire hors salariés en transition) sur l'année complète est en légère augmentation par rapport aux années précédentes (graphique ci-dessous) soit au total 217.21 ETP.

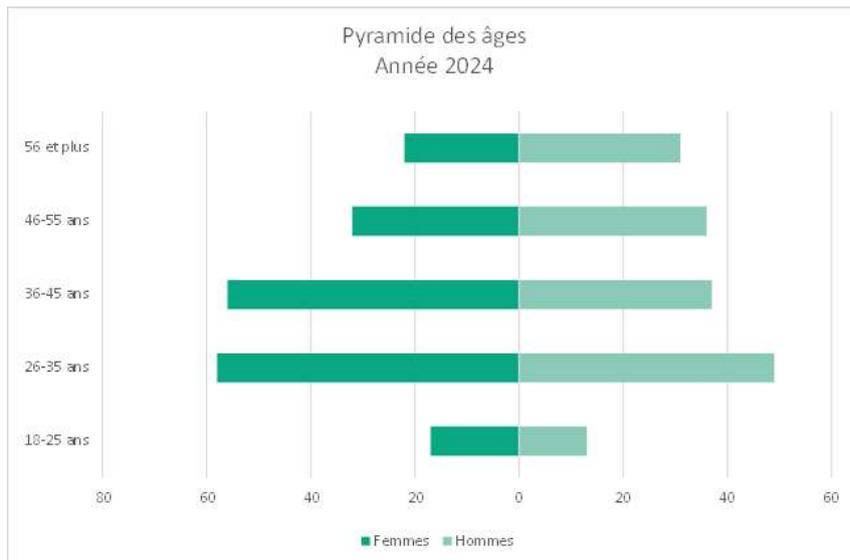
Au 31 décembre 2024, l'effectif des salariés permanents s'élevait à 229 salariés.



➤ La pyramide des âges

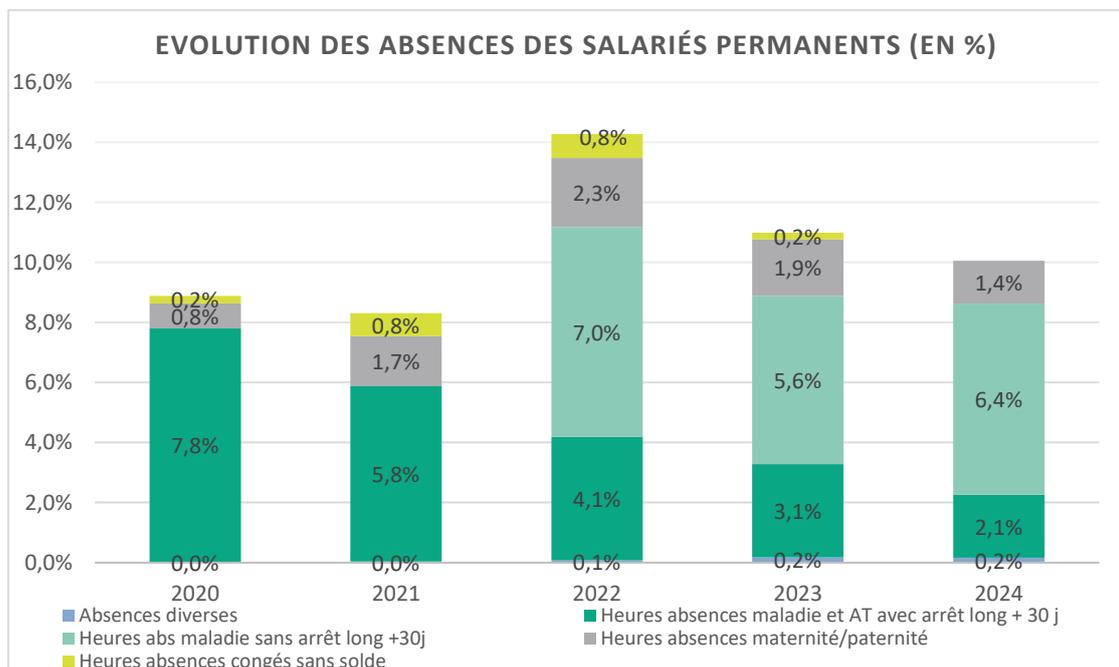
La pyramide des âges a, cette année encore, une forme de « ballon de rugby ».

Comme on peut le voir, la répartition des classes d'âge est bien équilibrée et toutes les catégories d'âges sont représentées de façon harmonieuse. Cet équilibre des générations est positif car il permet de maintenir un bon niveau de savoir-faire grâce à la transmission entre collègues.



➤ L'absentéisme

Au vu des éléments du graphique ci-dessous, le niveau d'absentéisme baisse globalement en 2024 par rapport à 2023.



c. Les bénévoles

	2022	2023	2024
Services	Nbre	Nbre	Nbre
LHSS Mobile (anciennement cabinet médical)	0	0	1
Maraude	4	20	26
MNA	3	9	5
Formation	21	13	14
IAE CHINON	0	3	0
Hébergement CHINON	2	4	0
Embarcadère	19	19	18
CHERPA	1	1	0
LHSS/LAM	0	3	3
Camus	0	1	2
Dolbeau	0	0	1
Pôle IAE	7	1	1
Petite maison	24	22	19
Plan hiver	2	38	12
Pôle ressources	1	1	0
Plateforme logement réfugiés	4	2	3
La Maison	2	1	0
Ukraine	25	0	0
Association	19	19	19
TOTAL bénévoles	134	157	124
TOTAL EN ETP	6.93	6.65	6.82

Malgré un nombre de bénévoles en baisse en nombre de personnes, le nombre d'ETP est en légère augmentation.

Un des enjeux communs de la Commission Bénévolat et de l'Encadrement reste de maintenir une bonne participation des bénévoles dans chacun des services.

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 2024, on compte 3 volontaires en poste : 1 volontaire a débuté et 2 volontaires ont continué au pôle social et médical pour des missions spécifiques à la Maraude

1-2 La paie

Composé d'une responsable et d'une assistante, ce service gère en 2024 :

- La préparation de la paie des salariés permanents et des salariés en transition jusqu'à son paiement ce qui représente en moyenne 350 bulletins de salaire par mois
- Les déclarations auprès des différents organismes
- 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 début d'année une nouvelle responsable a pris ses fonctions. Suite à son arrivée une nouvelle répartition des missions a été mise en place au sein du service. Dorénavant, chacune des deux personnes du service est en mesure d'assurer les missions de l'autre ce qui permet de sécuriser le fonctionnement mensuel du service en cas d'absence.

Suite à l'audit conduit par la Cabinet Socia3, un outil cadre a été créé regroupant les process de toutes les activités du service.

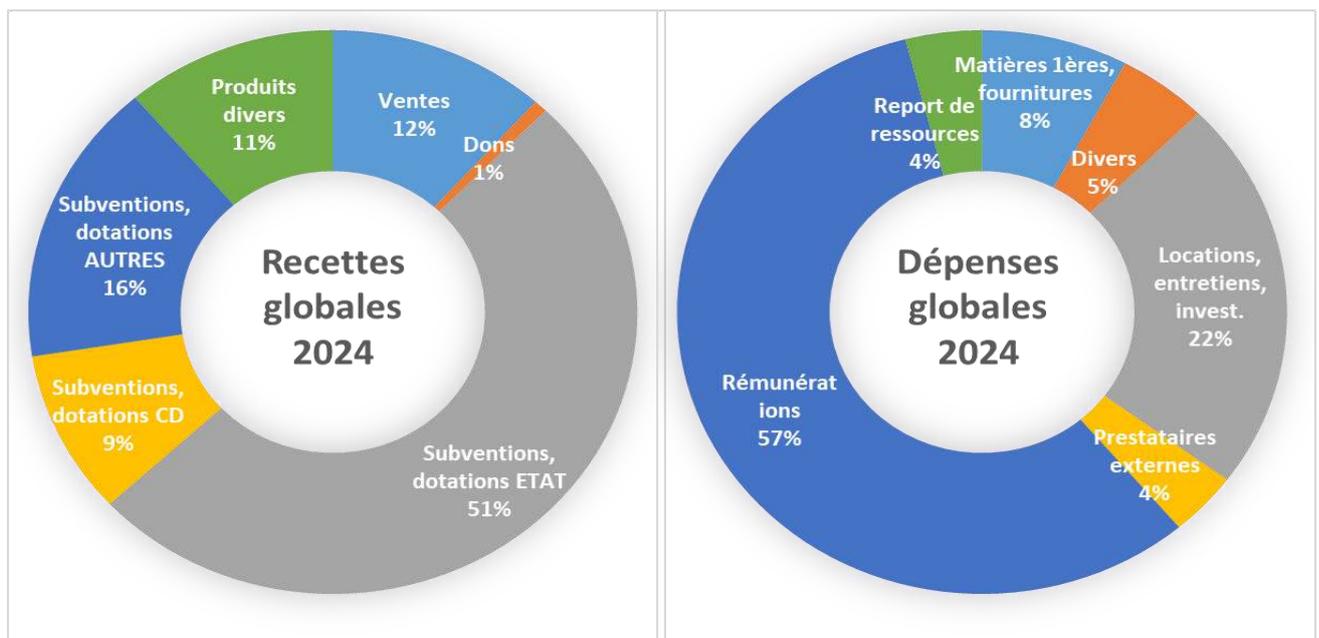
Un travail collaboratif RH/Paie déjà engagé, s'est poursuivi, afin de déployer des outils communs et de travailler à une répartition des missions plus en adéquation avec les besoins de l'association.

Des formations ont été organisées sur les logiciels paie et de gestion du temps afin d'optimiser leur utilisation. Des projets concernant l'adaptation des outils sont toujours en cours pour 2025.

1-3 Les finances

Les données financières sont détaillées dans le rapport de gestion.

➤ Les ressources et les charges en 2024



➤ Quelques chiffres clés

Afin de répondre aux attentes des différentes parties prenantes, internes et externes, l'équipe a traité au cours de l'année 2024 :

- 9 500 factures fournisseurs
- 1 200 factures clients
- 143 rendez-vous de caisses
- 90 subventions
- 133 bordereaux APL
- 9 300 mouvements sur les comptes bancaires

- 69 analytiques
- 21 millions d'€ de budget en 2025

➤ **Perspectives 2025**

La gestion financière de l'Association est en constante évolution et les nouveaux enjeux pointés pour 2025 sont les suivants :

- Recherche de financement privés
- Travail sur le renouvellement du CPOM CHRS
- Travail sur le volet redevance du logiciel ADILEOS
- Travail sur un logiciel de dématérialisation des factures
- Poursuite de l'élaboration de procédures internes
- Travail de contrôle de gestion concernant le suivi des activités de l'IAE

1-4 Les services généraux

Les services généraux se structurent. Ce service comprend un responsable, un agent technique en charge de l'entretien des logements diffus du SIAL (Service d'Insertion et d'Accompagnement vers le Logement) et du SLEX Urgence et du temps de secrétariat partagé entre la secrétaire d'accueil et la secrétaire de direction du pôle ressources.

Ce service assure des missions très variées, en partenariat avec les structures de l'Entraide :

➤ **Les contrats d'assurance**

Après une négociation menée fin 2023, le prestataire d'assurance a changé au 1^{er} janvier 2024. Une nouvelle organisation a dû se mettre en place. Le suivi des sinistres représente un travail important pour la secrétaire du pôle ressources avec un traitement sur le long terme et une multitude d'intervenants.

En 2024 :

- Les sinistres automobiles déclarées sont au nombre de 15 (contre 7 en 2023)
- Les sinistres immobiliers ont fait l'objet de 28 déclarations (contre 30 en 2023)

Le taux de sinistralité d'Entraide et Solidarités reste convenable au vu du nombre de m2 assurés (30 000 m2) et du nombre de véhicules.

➤ **La gestion de la flotte automobile**

L'Association est propriétaire de 75 véhicules dont un véhicule électrique et un véhicule pour personne à mobilité réduite. Des vélos « musculaires » et des vélos à assistance électrique sont également mis à disposition sur certains sites.

Le parc automobile est entretenu via une convention partenariale passée en 2022 avec Solidarauto. Cette association assure l'entretien et la réparation des véhicules d'Entraide et Solidarités ainsi que le suivi des contrôles techniques et des visites d'entretien annuelles. Cette convention sera renouvelée à partir de 2025. Le responsable des services généraux est le référent de cette convention. Il est également en charge de l'accompagnement des services pour l'achat de nouveaux véhicules.

En 2024, l'Association a engagé une démarche en partenariat avec l'ADEME et un cabinet spécialisé sur la mobilité et la gestion de la flotte automobile. Cette étude finalisée fin 2024 permettra sur 2025 le déploiement d'un plan d'actions ayant comme objectif de mettre en œuvre une véritable politique de mobilité et d'effectuer les meilleurs choix en termes d'utilisation/d'achat de véhicules tant d'un point de vue économique qu'écologique.

➤ **La gestion du parc immobilier**

- *La sécurité et la maintenance des sites*

Le responsable des services généraux est en charge de la sécurité et la maintenance sur les sites en lien avec les Responsables de service. Pour ce faire, il effectue le suivi des contrats de maintenance et de vérifications périodiques obligatoires (une centaine). Il coordonne les interventions des différents prestataires et du chantier « maintenance » du Sipae.

Concernant la sécurité, sujet essentiel, il organise des visites de sécurité sur les sites et des exercices d'évacuation en lien avec le service des ressources humaines.

Il effectue un suivi régulier et rigoureux sur les différents sites afin de maintenir la sécurité maximale des personnes et des biens.

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

Le travail de recensement des documents et de dématérialisation se poursuit. Les services ont aujourd'hui accès sur le réseau informatique à l'ensemble des documents dématérialisés concernant les 15 sites et les 213 logements. Le tableau de bord global, mis en place par les services généraux, permet le suivi des bâtiments tant sur les aspects administratifs, comptables que techniques.

Un certain nombre de mouvements ont eu lieu dans l'année ce qui engendre des états des lieux, des ouvertures et fermetures de compteurs, des mouvements en termes d'assurance ... (60 sorties et transferts de service ou glissements de baux et 25 entrées). Depuis le 1^{er} janvier 2024, toutes ces actions sont centralisées aux services généraux ce qui permet d'uniformiser et de fluidifier les échanges et surtout d'effectuer un suivi rigoureux.

Un groupe de travail a été constitué en 2024 avec le pôle hébergement afin de trouver des solutions d'ameublement plus rapides et efficaces (centralisation des achats, gestion de stocks...). Dans l'attente de la finalisation de ce travail collaboratif, les services généraux ont mis en place un stock tampon de fournitures hôtelières (matelas, couettes...) permettant de gérer les urgences.

Des partenariats ont été engagés avec l'Agence du don en nature, l'association « règles élémentaires » pour les dons de produits hygiéniques.... Concernant les achats de mobilier, le travail en collaboration avec les centrales d'achats se poursuit.

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

L'agent technique effectue les travaux dans les appartements du Slex (une centaine d'appartements) et assure le suivi régulier de l'entretien des logements.

Il a pu prendre en charge 420 interventions en 2024 qui sont essentiellement des travaux de plomberie, d'électricité, de menuiserie, de peinture et des petites réparations diverses.

Il travaille en partenariat avec les chantiers d'insertion et coordonne les interventions des entreprises extérieures et les demandes des bailleurs. Son action ne porte pas uniquement sur les travaux dans les logements (environ 700h/an). Il doit également acheter les matériaux et gérer le suivi des interventions.

Son action au sein des appartements du Slex permet d'engager des travaux rapidement et de ne pas laisser de logements inoccupés trop longtemps. Pour 2025, l'agent technique a prévu d'effectuer des visites préventives dans chaque appartement ce qui permettra à terme de mettre en place une programmation annuelle et pluriannuelle des travaux d'entretien pour les appartements.

Une réflexion est en cours, en lien avec le Pôle IAE, concernant l'entretien de l'ensemble des appartements de l'Association avec l'éventuel embauche d'un 2^{ème} agent technique.

- *L'énergie*

Une consultation de plusieurs fournisseurs a été lancée en fin d'année pour la souscription du nouveau contrat de fourniture de gaz. Le choix a été opéré grâce à des prix beaucoup plus bas que le précédent contrat.

En effet, le coût de l'Energie s'est finalement stabilisé en 2024 ce qui a eu moins de conséquence sur les prévisions budgétaires.

Toujours avec l'objectif de moins consommer, les actions pour sensibiliser les salariés et les bénéficiaires se poursuivent en partenariat avec la commission transition écologique. Des travaux concernant notamment les huisseries, les chaudières ... sont également à l'étude sur certains sites.

- *La coordination de travaux dans les locaux*

Le responsable des services généraux a coordonné un certain nombre de travaux courant 2024 dont les travaux de réfection du sol du 1^{er} étage du siège, les travaux de nettoyage des toitures et des coursives... Il a également accompagné l'étude financée par l'Anah pour les travaux d'harmonisation du Cherpa effectuée par Soliha.

2025 va se poursuivre avec un certain nombre de projets et notamment celui de l'aménagement d'un nouveau collectif d'hébergement d'urgence.

1-5 L'informatique et la téléphonie

Le responsable informatique est en charge de la gestion de l'architecture réseau et du parc informatique (270 ordinateurs utilisés au vu de l'inventaire finalisé en 2024), 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.

2024 a été une année riche en projets :

- Le renouvellement du parc informatique s'est poursuivi en 2024 avec l'achat en priorité d'ordinateurs portables pour répondre notamment aux besoins de mobilité liés au déploiement du logiciel Adileos pour le Pôle hébergement. Une réflexion est menée pour obtenir les meilleurs coûts possibles notamment avec le programme de solidarité numérique, Solidatech. Un travail de redéploiement de certains ordinateurs moins performants a également été effectué en interne pour d'autres usages (serveur de téléphonie, ordinateur partagé pour les résidents...). Ce suivi rigoureux et la prise en compte des besoins ses services ont permis l'élaboration d'un plan pluriannuel d'investissement et donc l'élaboration d'un budget informatique précis. Des solutions de revalorisation ou réemploi des ordinateurs obsolètes sont étudiées (dons à d'autres associations, ressourceries...).
- La migration de la flotte mobile sur le nouveau contrat a été finalisée en 2024. Un suivi précis a été mis en place sur le logiciel GLPI. Le choix des modèles de téléphone et des abonnements répond aux besoins des salariés.
- Pour tenir compte des évolutions de technologie des opérateurs, une étude sur la migration de l'interconnexion des sites (VPN) et de la téléphonie fixe a été menée en 2024. Plusieurs opérateurs ont été mis en concurrence. La nouvelle offre retenue permettra à l'Association de faire des

économies, avec une plus grande flexibilité, une réactivité technique et un suivi facturation plus facile. La migration débutera début 2025.

- La démarche RGPD s'est poursuivie en 2024 avec la rédaction d'une charte informatique transmise à l'ensemble des salariés et bénévoles ayant accès au réseau informatique d'Entraide et Solidarités. Différents documents sur le thème du RGPD, dont des fiches de bonnes pratiques, sont accessibles sur le logiciel GLPI. La transmission aux salariés de ces fiches synthétiques (sur la sécurité informatique, la confidentialité ...) se fera dorénavant au rythme d'une par trimestre. Un travail de mise à jour et de conformité du site internet au RGPD a également été effectué (mentions légales, politique de confidentialité, bannière cookie, renforcement de la sécurité des formulaires).
- En accord avec les préconisations RGPD, le travail sur l'arborescence réseau s'est poursuivi. Les services de l'IAE, Agir et certains services du pôle ressources sont déjà sur le nouveau réseau. Les autres services suivent. Un gros travail de tri et d'archivage est nécessaire et très chronophage. Ces changements conduiront à une plus grande sécurisation des droits d'accès des salariés aux fichiers et dossiers.
- Concernant la gestion centralisée des photocopieurs, les essais sur les différents sites sont assez concluants. Cette solution permettra de sensibiliser les salariés concernant leur consommation de papier et surtout de sécuriser l'impression de données sensibles avec un code unique par salarié (système simplifié). Elle devrait être déployée sur tous les sites en 2025.
- La sécurité des données informatiques étant une de nos grandes préoccupations, un travail sur le renforcement de la sécurité en chiffrant les sauvegardes et le nouveau serveur a été entrepris. Un gestionnaire de mot de passe sera également mis en place pour les salariés en 2025.

2. LE PÔLE SOCIAL ET MÉDICAL



1 « PSM », 70 ETP en moyenne, 6 services, 3 sites différents

2-1 Le SIAO et l'AVIHL (Accompagnement Vers l'Insertion par l'Hébergement et le Logement)

Au fil des années, l'organisation du SIAO a connu des remaniements successifs. L'instruction gouvernementale du 30 mars 2022 est venue préciser le cadre d'action du SIAO et donc celle du service AVIHL (ex SAO) par extension. L'année 2024 marque la dissociation formelle du « SIAO » et de l'ex « SAO »

- **L'accueil**

En 2024, les agents d'accueil ont répondu à **6 746 appels** et ont comptabilisé **19 189 passages**. Sur les trois dernières années, le nombre d'appels (+23%) et de passages (+41%) sont en croissance permanente.



- **La domiciliation**

- Un grand nombre de personnes sont domiciliées dès leur prise de rendez-vous par l'accueil.
- **1419 domiciliations en 2024** (1 885 avec les ayants droits) soit une **hausse de 11% / 2023**
 - 12156 courriers reçus
 - **11 381 relevés de courriers, 1 123 appels téléphoniques** pour savoir si du courrier est arrivé, qui témoignent d'une activité dense d'accueil en lien avec la domiciliation. Les personnes domiciliées

ont diversifié leurs modes de communication avec le service avec +7% du nombre d'appels téléphoniques et +6% de consultations web. Pour autant, les personnes se présentent dès qu'un courrier leur est signalé donc la progression des relevés de courriers (+16%) augmente plus rapidement que celle du nombre de domiciliés (+11%).

Le profil des personnes domiciliées est le suivant :

- deux fois plus d'hommes que de femmes (1235 H et 652 F)
- une majorité d'hommes seuls (942)
- une proportion importante de familles monoparentales : 190 femmes seules avec enfants.

2-1.1 L'Accompagnement vers l'Insertion par l'Hébergement et le Logement (AVIHL)

En 2024, le « SAO » est devenu AVIHL, permettant de mieux différencier ce service du « SIAO ». Ses missions sont les suivantes :

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

L'équipe d'AVIHL est composée de 4 travailleurs sociaux (représentant 2,5 ETP) dédiés à l'accompagnement social des publics en situation de sans-abrisme.

Les personnes sont orientées par le SIAO 37 après évaluation de la situation sociale suite à une demande du 115 ou de l'accueil si les personnes se présentent physiquement et demandent un accompagnement social.



En 2023, 660 personnes avaient bénéficié de 3 actes et plus, donc 2024 connaît une augmentation de 23%.

AVIHL a réalisé 5 978 actes au bénéfice de 853 personnes qui étaient en majorité des hommes (59%). 533 nouvelles personnes (60 % en provenance de l'Union Européenne).

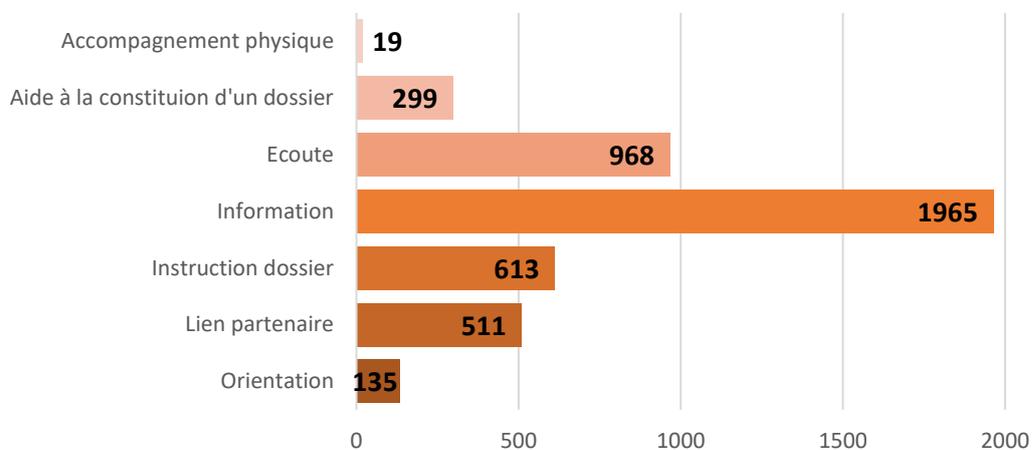
L'essentiel des rencontres avec les travailleurs sociaux se déroulent en présentiel (91,3% soit 3 161). Néanmoins, depuis la crise sanitaire, le nombre d'entretiens téléphoniques ne cesse d'augmenter : 192 en 2024 contre 77 en 2023. Le nombre de visites sur le lieu de vie (hôtel par exemple) a plus que triplé par rapport à 2023 (41 en 2024 contre 12 en 2023). Ces visites s'adressent uniquement aux personnes en situation en grande vulnérabilité du fait de leur santé ou leur sécurité (femmes victimes de violences en danger par exemple).

Profil des personnes accueillies en début d'accompagnement :

- 53% du public accompagné par l'AVHIL est âgé de 30 à 49 ans et 78 personnes de 59 ans et plus ont été suivies par le service

- 10% n'ont aucune *couverture santé* (84 personnes)
- 25% (212 personnes) sont *sans ressources* contre 36% en 2023. La proportion de bénéficiaires du RSA reste importante et en augmentation avec 34% (26,6% en 2023)
- 47% sont *hébergés chez des tiers*, 26% en hébergement d'urgence 115 et 23% en abris de fortune
- 7% des personnes suivies ont *une situation administrative qui ne permet pas un accès au logement* auxquelles peuvent s'ajouter des situations de couples mixtes dont seul le membre en situation régulière bénéficie d'un accompagnement
- 82% sont *sans activité professionnelle*. Seules 16,5% des personnes accompagnées exercent une activité (apprenti, salarié, auto-entrepreneur)

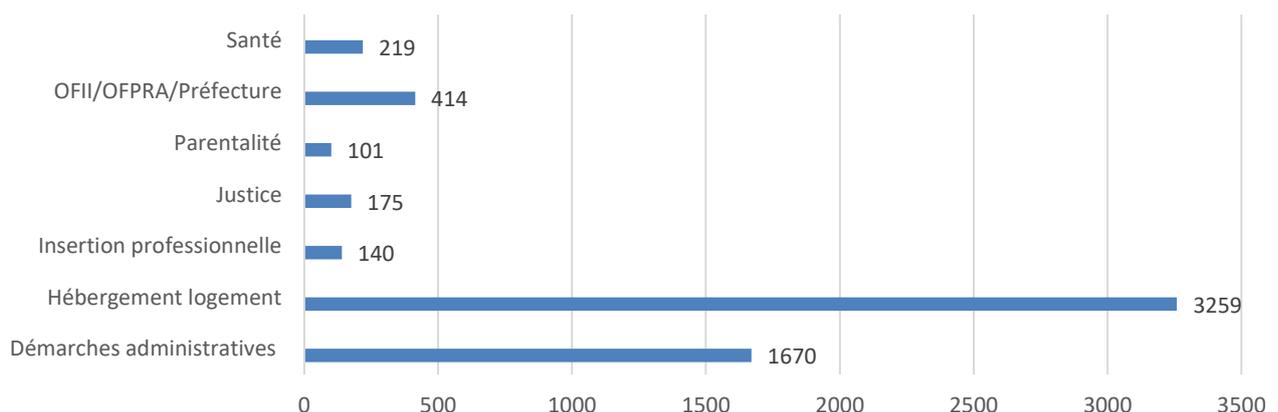
Modalités d'accompagnement :



Actes réalisés :

AVIHL accompagne toute personne sans domicile en situation de s'insérer par l'hébergement ou le logement. Ainsi la proportion d'actes réalisés en lien avec cette problématique est la plus forte avec 54.4%.

Le travail de levée des freins pour l'accès au logement est également très représenté dans le cadre général des démarches administratives (27.9%).



Les 5 catégories d'activité principales sont :

- l'aide d'urgence : la domiciliation représente une démarche essentielle ainsi que les demandes d'aides financières (CCAS, allocation mensuelle, ...)
- l'accès à l'hébergement et au logement : les évaluations sociales ont abouti au dépôt de 159 demandes auprès du SIAO soit près de 19% des demandes totales adressées au SIAO 37.
- l'accès aux ressources et gestion budgétaire : la grande majorité des actes concernent des démarches auprès du Trésor Public et de la CAF (83%)
- l'accès aux soins : AVIHL se coordonne avec l'équipe des LHSS mobiles et assure un relai pour les situations les plus complexes du point de vue de la santé.
- l'aide aux démarches juridiques : les démarches liées à la situation administrative des personnes au regard du séjour sont majoritaires



Protocole contre les violences faites aux femmes

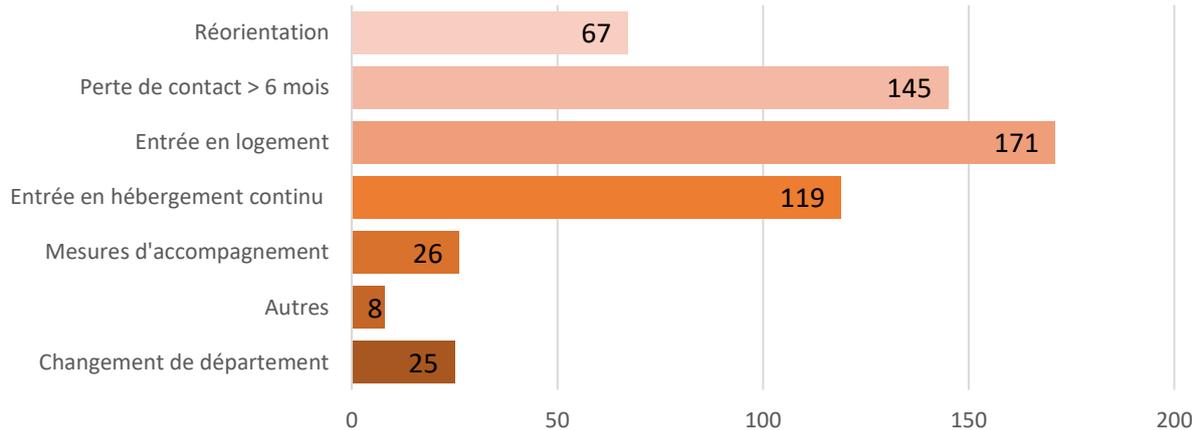
136 personnes ont été reçues dans le cadre du protocole contre les violences faites aux femmes suite à un premier appel 115 dont 3 personnes ayant signé une sortie de parcours de prostitution, 14 victimes de violences intrafamiliales et 99 victimes de violences conjugales.

En 2024, ces victimes ont bénéficié de 282 entretiens en présentiel. Ce public représente une activité importante du service du fait de l'urgence particulière de la situation et de sa complexité.

En 2024, 23 auteurs orientés sur le 115 pour un hébergement dans le cadre des évictions de conjoint : 8 ont été hébergés pour un total de 70 nuitées ; 32 entretiens réalisés pour 13 auteurs

Fins d'accompagnement :

561 fins d'accompagnement ont été prononcées courant 2024, dont les motifs se répartissent comme suit :



Les accompagnements se terminent également lors d'entrée sur des dispositifs dotés d'accompagnement social ou d'entrée en logement. Ces sorties représentent 58.8% des fins d'accompagnement (318). La proportion d'entrée en logement a nettement progressé : 22.1% en 2023 puis 30.48% en 2024. De la même manière, les entrées en hébergement continu progressent de 13.8% en 2023 à 21.21% sur 2024.

PERSPECTIVES 2025

L'activité d'accompagnement social d'AVIHL est dense et soutenue pour les équipes. Chaque travailleur social est référent de près de 80 situations tout au long de l'année.

Les délais d'entrée sur des solutions d'hébergement ou de logement accompagné ne permettent pas de relais rapide et allongent les durées d'accompagnement. La gestion de l'attente est difficile pour un public très souvent sans solution dans l'urgence.

Une plus grande coordination avec certains partenaires de l'accompagnement social sera à envisager en 2025.

2-1.2 Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO)

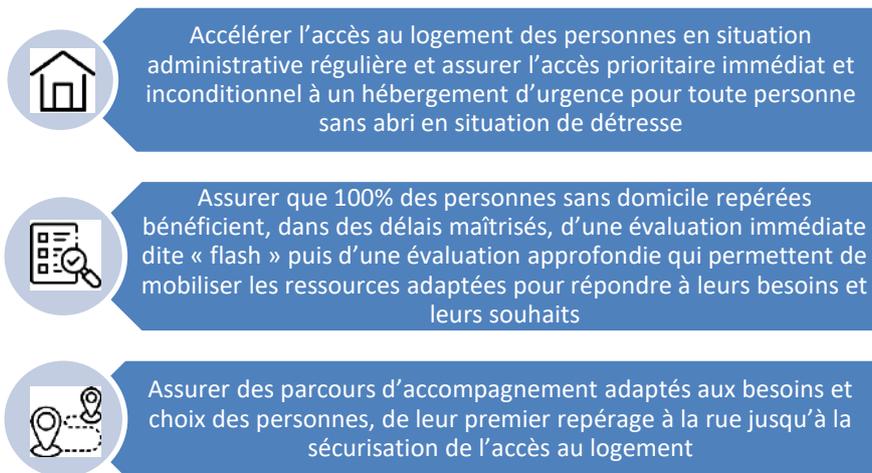
Le SIAO a pour mission « *d'assurer le meilleur traitement de l'ensemble des demandes d'hébergement et de logement formées par les personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant et d'améliorer la fluidité entre ces deux secteurs* ».

Le SIAO travaille donc au quotidien à :

- 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 autour de 3 objectifs structurants :



- **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, ...). L'évaluation permet d'orienter 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 d'AVIHL. En 2024, 461 nouvelles personnes ont été accueillies et accompagnées par un travailleur social.

- **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 :

- réceptionnent les demandes par téléphone et évaluent la vulnérabilité des personnes



31 693 décrochés sur 548 703 appels reçus (soit +21.31% d'appels reçus)

- orientent de façon inconditionnelle les personnes sur les places d'hébergement vacantes selon les moyens mis à leur disposition. L'équipe du 115 met tout en œuvre pour qu'aucune place ne reste vacante aux vues des nombreuses demandes restant non pourvues



19 985 refus prononcés (tous types de refus confondus) soit -27.76% par rapport à 2023 : recours à l'hôtel important + ouverture de l'OASIS (remplaçant le Village) + dispositifs hivernaux d'envergure (CTROI pour 80 et 60 places)

- fiabilisent les données en contrôlant 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 de s'assurer de l'évaluation, de la coordination des soins et des conséquences sur les besoins d'hébergement des ménages (accès réfrigérateur, stabilité en journée, chambre PMR, etc.)

- assurent le suivi des factures d'hôtel (activité très chronophage depuis plusieurs années)
- 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 SIAO ; 846 créneaux réservés par an au 115) ou directement vers la SPADA lorsque les personnes relèvent d'une demande d'asile.



1821 nouveaux appelants en 2024 (1^{er} appel 115 dans le 37), cependant en baisse par rapport à 2023 où on comptabilisait 2279 nouveaux appelants.

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** sur plusieurs volets. Le 115 :

- s'engage à proposer une solution de mise à l'abri des victimes : en 2024, **158 nouveaux ménages ont sollicité le 115 (285 personnes)** s'ajoutant aux 39 ménages (73 personnes) déjà hébergés au titre du protocole contre les violences faites aux femmes au 1^{er} janvier 2024.
- organise un rendez-vous en urgence avec un travailleur social du SIAO puis oriente vers un accompagnement social : 136 personnes ont été reçues par le SIAO en 2024

- 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 : 36 courses au bénéfice de 25 ménages ont été mises en œuvre par le 115
- 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 : **23 auteurs ont été orientés vers le 115** et 8 ont effectivement été hébergés ; 13 hommes ont été reçus par un travailleur social SIAO suite à ces orientations.
- **Gestion de l'offre et de la demande, orientation vers l'hébergement d'insertion et le logement accompagné**

15 formations individuelles et collectives ont été animées en 2024 par les 2 chargées d'orientation du SIAO, au bénéfice de 42 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.

Le SIAO a développé sur 2024 une nouvelle offre de formation et poursuivra sur 2025 ces interventions.

Le SIAO insertion/logement :

- s'assure de la complétude des dossiers réceptionnés et le cas échéant prend attache avec le prescripteur (**771 dossiers transmis en 2024, soit une baisse de 14% mais l'activité est encore supérieure à 2022 (670 dossiers)**)
- organise la tenue de commissions d'orientation (51 en 2024) contre 25 en 2023 (organisation d'une commission hebdomadaire interne au SIAO)
- gère les listes d'attente des différents dispositifs et oriente lorsqu'une place est vacante (**486 dossiers orientés vers une place d'hébergement ou une solution de logement en 2024, soit une augmentation de 13.81% par rapport à 2023**)
- fait l'interface entre prescripteur et opérateur d'hébergement / logement.

280 entrées ont été réalisées en 2024 (242 en 2023) soit 39% des dossiers validés en CUI, chiffre stable au cours du temps

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 Soi 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 10 places de logement temporaires (E&S, CIAS de Loches, ASHAJ et CLACC).

Des commissions de suivi de parcours se sont diversifiées. En 2024, le SIAO assurait le suivi des personnes :

- hébergées en CHRS

- en IML
- sur IMPALA
- en hébergement d'urgence pour les personnes victimes

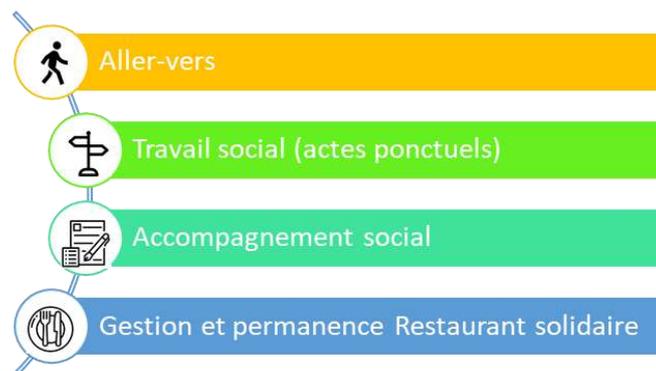
Le SIAO assure également des commissions pension de famille, des réunions de coordination des acteurs de l'urgence sociale mais aussi des commissions de coordination autour de situations jugées complexes.

2-2 La Maraude

Le service de « maraude sociale » consiste à se rapprocher des personnes en situation de précarité, vivant le plus souvent dans l'espace public et qui sont dans des situations très variées. Elles peuvent ne pas (ou plus) être en demande d'aide, la refuser ou avoir entamé un accompagnement qui reste fragile. Les maraudes se font le plus souvent à pieds mais aussi en voiture.

La relation de proximité construite avec l'équipe de maraude sociale est un levier. Prendre le temps de créer ce lien, d'apporter un soutien, permet aux personnes rencontrées de réinstaurer leur confiance envers l'aide/suivi/accompagnement. Le travail partenarial permet à la maraude de rencontrer de nouvelles personnes et de répondre à des demandes très diverses.

➤ Organisation des interventions



L'équipe de maraude sociale se compose d'un effectif salarié théorique de 3.8 ETP (dont 0.3 d'encadrement et 0.5 restaurant solidaire), renforcée en fin d'année par 1 ETP de travailleur social.

L'équipe est complétée d'1 volontaire en service civique et d'une vingtaine de bénévoles réguliers. Depuis avril 2024, l'équipe est encadrée directement par la directrice du PSM.

2-2.1 Activités de la maraude sociale en 2024

➤ Aller-vers

Les maraudes partenariales ont lieu 3 fois par semaine, en binôme, avec :

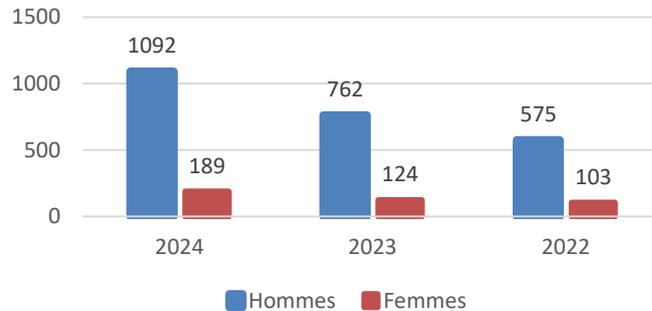
- Le dispositif IMPALA qui accompagne les jeunes de 18 à 25 ans en rupture
- Les Lits Halte Soins Santé mobile (LHSS) intervenant pour des demandes de soins
- L'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité et Exclusion (EMPPE) qui accompagne des personnes souffrantes de troubles de santé mentale.

En complément, des maraudes exploratoires sont assurées par l'équipe, selon les situations et les signalements.

La présence quotidienne d'un salarié au restaurant solidaire ne permet pas d'assurer des maraudes en soirée en 2024. Les maraudes se font de jour.

1 281 « contacts » en 2024

Les contacts représentent chaque rencontre, une personne peut donc être comptée plusieurs fois.



L'année 2024 marque une hausse du nombre de contacts pendant les maraudes de rue. Cette augmentation est liée à la combinaison de plusieurs facteurs :

- structuration de l'aide alimentaire autour du restaurant solidaire en soirée
- réorganisation interne de la maraude liée à la fluctuation du nombre de salariés
- baisse des actes d'accompagnement social au profit des actions d'aller-vers

356 personnes différentes rencontrées en 2024

- Près d'un tiers (27,2%) des personnes rencontrées n'était pas connu par le service
- 17,4 % de femmes ce qui est cohérent avec l'enquête nationale des maraudes de la FNSS qui indique que 23% des personnes à la rue en France, en 2023, sont des femmes
- 16% des personnes rencontrées ont moins de 25 ans, on peut donc noter que le nombre de jeunes est quelque peu en dessous de la moyenne nationale produite par la FNSS en 2023, avec 23% de jeunes à la rue en France.

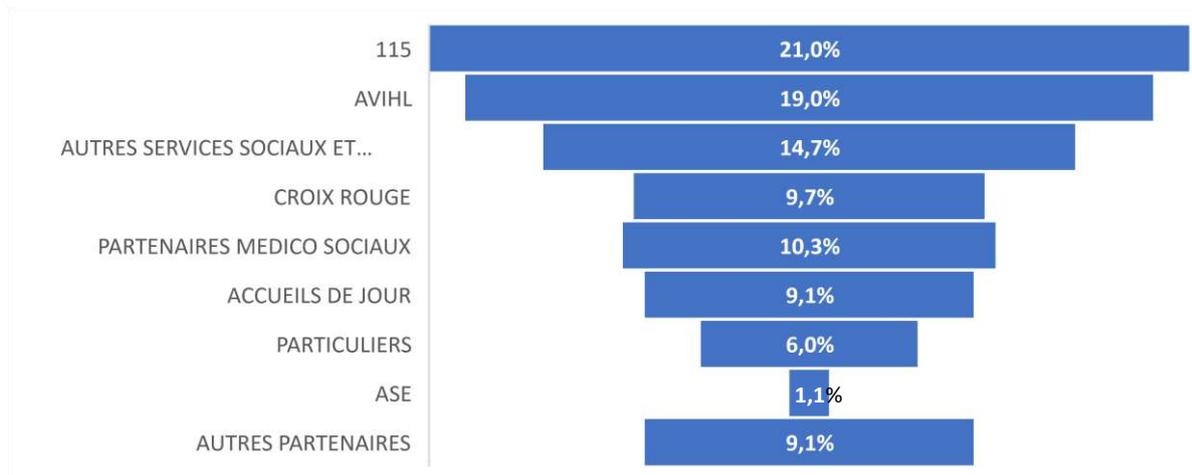
191,6 kg de denrées alimentaires distribuées

Lors de ses maraudes, l'équipe a géré et distribué **191,6 Kg** de denrées alimentaires fournies par la Banque

Partenaires sollicitant la maraude sociale

alimentaire (conserves, café, compotes...). Un stock minimum de vêtue et de couvertures de survie est également à disposition des maraudeurs.

La maraude sociale est sollicitée par les partenaires qui signalent des personnes isolés, précaires et potentiellement inconnues de l'équipe.



Comme les années précédentes, la maraude sociale se déplace 2 fois sur 5 sur sollicitation du 115 ou du service d'accompagnement vers l'insertion, l'hébergement et le logement (AVIHL).

Cartographie des prises de contact (exemple Tours centre)



- Plus de 60 prises de contact
- Entre 15 et 30 prises de contact
- Entre 5 et 15 prises de contact
- Moins de 5 prises de contact

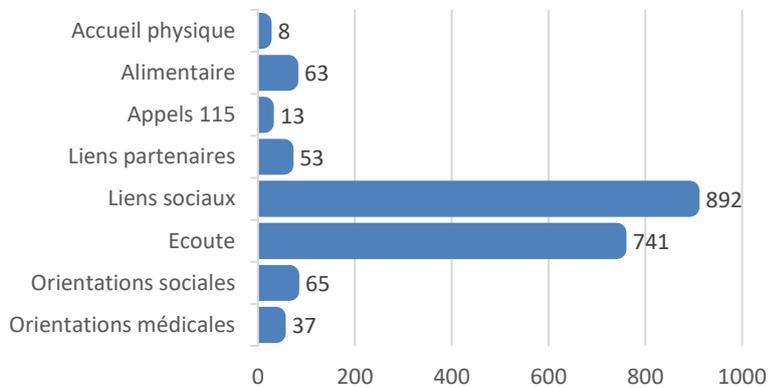
La maraude sociale se déplace également sur les secteurs de :

- Saint-Pierre-des-Corps
- Sanitas
- Tours Sud
- Tours Nord

Ponctuellement, la maraude sociale est sollicitée sur d'autres communes de l'agglomération, sans qu'elle puisse toujours intervenir de manière aussi réactive.

2-2.2 Travail social

Les orientations vers les partenaires sociaux et médicaux retrouvent le même niveau qu'en 2021. Les demandes alimentaires (hors restaurant solidaire) restent dépendantes de l'offre : la fin de la distribution alimentaire par les maraudes (CRF et EES) est connue et donc les personnes sollicitent moins.



2-2.3 L'accompagnement social

L'accompagnement social mis en œuvre par la maraude s'adresse au public qui, à un moment donné, ne peut accéder à un accompagnement social classique type AVIHL. Il peut tout aussi bien se traduire par un accompagnement social « de rue », où le travailleur social va vers la personne pour poursuivre son accompagnement, que de temps au bureau, sur Marcel Tribut.

Le service a souffert de l'absence d'assistant social et/ou d'éducateur spécialisé pendant plus de 8 mois. En conséquence, l'activité d'accompagnement social a été encore moins prégnante qu'en 2023.

11 personnes ont été accompagnées sur Marcel Tribut par un travailleur social de la maraude, parmi lesquels 2 femmes.

FOCUS IMPALA

Les jeunes adultes de 18 à 25 ans qui bénéficient du CEJIR sont souvent en situation de rupture sociale et professionnelle. Ils peuvent être en errance, sans logement stable, sans emploi ou sans solution de formation. Les freins à l'accompagnement sont nombreux : isolement social et familial, troubles psychiques, difficultés à se projeter, ... 87 % des jeunes accompagnés ont eu un parcours ASE.

La participation de la maraude sociale d'Entraide et Solidarités au consortium IMPALA permet de s'appuyer sur l'expérience en aller-vers et de "capter" les jeunes les plus éloignés des dispositifs de droit commun. 1 ETP de travailleur social, référent de parcours IMPALA sur la métropole est dédié pour repérer, évaluer et accompagner de jeunes adultes, peu visibles dans les systèmes classiques d'accompagnement, et souvent sans structure pour les soutenir dans leurs démarches de réinsertion sociale et professionnelle.

Depuis le démarrage d'IMPALA en 2023, 290 jeunes ont été repérés par la maraude et les partenaires : 210 sur la métropole, 22 sur Chinon, 19 sur Amboise et 39 sur Loches. 134 jeunes ont intégré l'accompagnement : 97 sur la métropole, 14 sur Chinon, 11 sur Amboise et 12 sur Loches.

En 2024, le référent de parcours IMPALA de la maraude sociale a accompagné 34 jeunes en rupture

Les leviers d'accompagnement sont les différents outils et ressources qui permettent d'aider le jeune à avancer dans son parcours : formations adaptées, aide à la recherche d'emploi, aides matérielles, soutien psychologique, aide au logement...

2-2.4 Le restaurant solidaire en 2024

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...).

La prise en compte de ces besoins alimentaires vitaux a généré l'ouverture, avec les crédits de la Stratégie de lutte contre la pauvreté d'un restaurant solidaire **en janvier 2023** pour 50 personnes en soirée, en partenariat avec l'association Jeunesse et Habitat et la Croix-Rouge Française.

Nombre de repas servis : 7 928 repas en 2024

Le service pour les bénéficiaires est ouvert 5 jours par semaine de 18h30 à 20h. **31.3 repas en moyenne ont été servis par jour.**

Le restaurant solidaire a changé d'adresse en juin, juillet et août, pendant les travaux effectués au sein du restaurant AJH : 2 066 buffets froids ont été proposés dans des locaux temporaires de la paroisse Michelet.

Nombre de bénéficiaires : 429 personnes dont 297 hommes, 79 femmes et 53 enfants (62,3% des personnes ont entre 18 et 45 ans.)

Plus de 70 % des orientations sur le restaurant solidaire est effectué par la maraude sociale d'Entraide.

Un bilan 2024 positif pour les bénéficiaires malgré un nombre de repas servis inférieur aux prévisions

La possibilité de manger un repas chaud et équilibré tous les jours de la semaine, « au restaurant », permet de proposer un cadre sécurisé, chaleureux, propice au calme et la convivialité. L'investissement des

Les bénévoles d'Entraide et Solidarités ont effectué 832 heures de bénévolat au restaurant solidaire en 2024

bénévoles de la Croix-Rouge et d'Entraide et Solidarités, la permanence mensuelle du CAARUD, les échanges réguliers avec AJH et la maraude sociale ont été de réels atouts en 2024.

Le restaurant solidaire peine toutefois à accueillir de manière régulière les publics les plus marginalisés dont le mode de vie s'accorde difficilement avec des jours et horaires fixes, l'inacceptation des animaux...

La « plus-value sociale » du professionnel de la maraude reste limitée car les bénéficiaires viennent légitimement pour se restaurer et le moment est peu propice à un travail social plus important.

PERSPECTIVES 2025

Le service de la maraude sociale est impacté depuis plusieurs années par la demande alimentaire : plus l'offre alimentaire est importante, moins le travail de maraude sociale est prégnant. L'équipe de salariés, volontaires et de bénévoles s'est adaptée aux différentes modifications de fonctionnement mais un retour aux « fondamentaux » de la maraude sociale est attendu.

La fin du restaurant solidaire en janvier 2025, les attentes des financeurs sur l'aller-vers et le renfort de l'équipe salariée devrait permettre à la maraude sociale de travailler à un nouveau projet de service laissant plus de place aux accompagnements sociaux.

2-3 Le Secteur socio-éducatif : le service Mineurs Non Accompagnés (MNA)

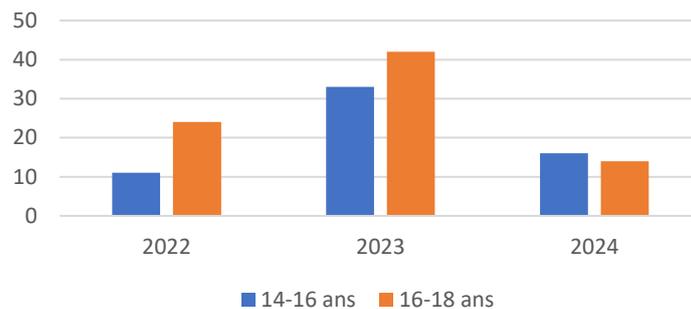
Le service est pérennisé avec 55 jeunes accueillis en file active, encadrés par une équipe de 12 professionnels : 6 éducatrices, 1 CIP, 1 animateur, 2 psychologues (1ETP), 1 secrétaire et 1 responsable de service. Le recrutement d'une seconde psychologue a été possible sur l'année 2024, portant le poste à 1ETP, au lieu de 0.6 précédemment.

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

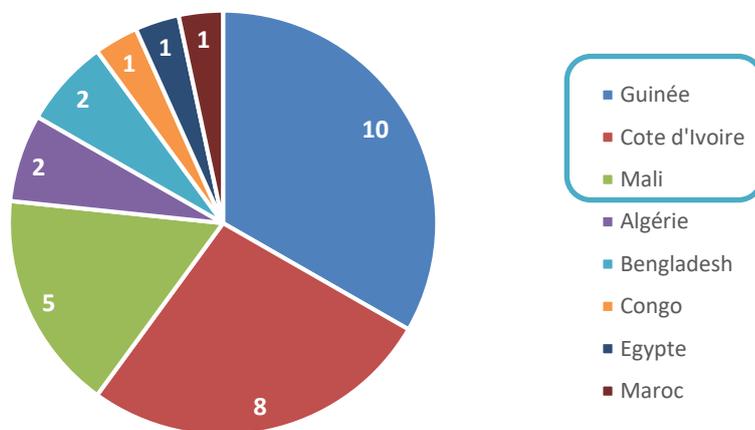
Age à l'arrivée

En 2024, sur les 30 nouveaux jeunes accueillis, 16 avaient moins de 16 ans, dont un moins de 15 ans (un accord de dérogation a été signé par le Conseil départemental pour permettre l'accueil de ce jeune 15 jours avant ses 15 ans). La tendance se poursuit et s'accroît puisque cette année il y a eu plus de jeunes de -16 ans accueillis.



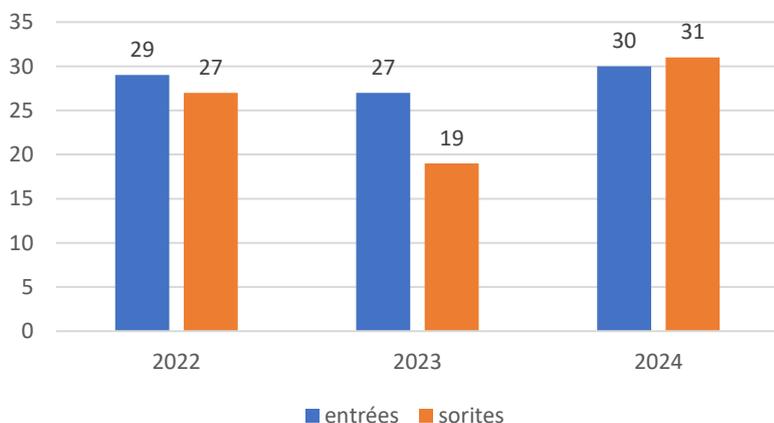
Nationalité à l'arrivée

Comme les années précédentes, les MNA pris en charge viennent majoritairement de Guinée, de Côte d'Ivoire et du Mali pour 77% des nouveaux arrivés.



• **Entrées et sorties du dispositif**

85 jeunes accompagnées en 2024
30 nouveaux accueils (29 garçons et 1 fille)



DUREE DE PRISE EN CHARGE
 (pour les jeunes sortis en 2024)
 Minimale : 11 mois
 Maximale : 41 mois
Moyenne : 24 mois

Cette année, le rapport entre les entrées et les sorties est équilibré, avec quasiment autant d'entrées que de sorties. Comparativement à 2023, les sorties ont été plus importantes, passant de 19 à 31.

➤ **Les modalités d'accompagnement**

L'accueil à « Général Renault »

L'équipe porte une attention particulière à l'accompagnement initial au sein de l'appartement d'accueil, la **présence éducative est renforcée en individuel et en collectif**. Les nouveaux jeunes y restent sur une période de 1 à 3 mois selon leurs besoins et les capacités du service.

Plusieurs fois par mois, les éducatrices effectuent une visite à domicile « surprise » sur le temps de soirée (entre 20h30 et 21h30). La particularité de l'hébergement en diffus impose en effet d'appliquer l'adage « la confiance n'exclut pas le contrôle » !

Soutien psychologique individuel et collectif

Depuis la fin de l'année 2024, le service bénéficie d'un équivalent temps plein sur le poste de psychologue : 2 professionnelles se partagent les références pour davantage de présence auprès des jeunes. L'accompagnement proposé s'oriente autour de suivis individuels, d'ateliers collectifs, et de rendez-vous psycho-éducatifs.

Les ateliers animés sont les suivants :

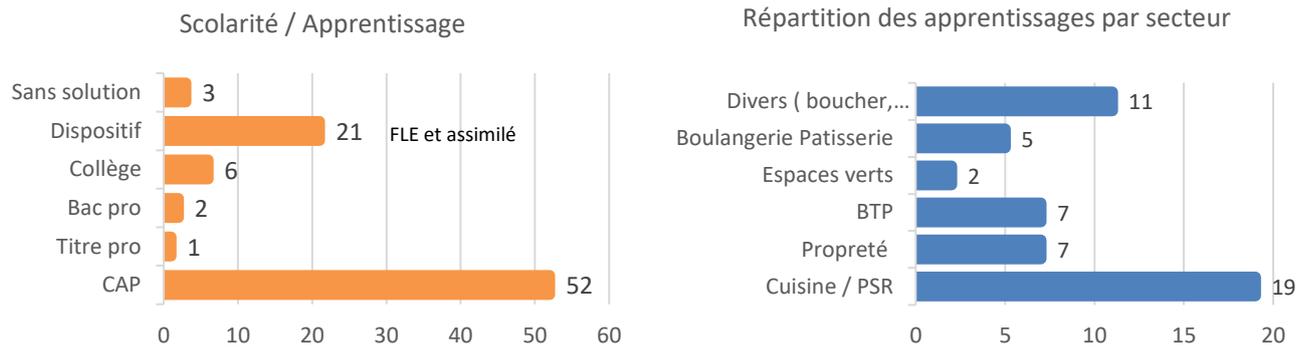
- Ciné débat
- Médiation équine
- Création de blasons
- Relation hommes/femmes avec le Planning familial ou l'Espace santé jeunes

FOCUS AQUASAFE

Depuis décembre, des jeunes sont accompagnés par une psychologue du service et une psychomotricienne formée à l'aquaphobie. Les séances ont lieu à la piscine. L'objectif est d'amener les jeunes à ne plus avoir peur et de réussir à avoir un nouveau rapport à l'eau. En effet, lors de leur parcours migratoire, nombre des jeunes ont eu une expérience traumatique avec la mer Méditerranée. Ces ateliers permettent de reprendre confiance en soi.

Accompagnement socio-professionnel

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 la mission locale, les CFA, des entreprises, les groupements d'employeurs ...



Sur l'année 2024, hormis 3 situations, l'ensemble des jeunes a intégré et poursuivi une scolarité et un apprentissage. Ces excellents résultats sont le fruit du travail actif de la CIP et de l'équipe pluridisciplinaire.

En complément des cours de soutien/remise à niveau les matins au bureau, les formateurs du centre de formation d'EES ont proposé des cours de soutien intensif à 3 jeunes préparant le diplôme du DELF en candidat libre.

SOIREE REMISE DE DIPLOMES

En septembre a eu lieu la soirée de remise des diplômes : un temps fort du service qui permet de valoriser les efforts des jeunes. D'anciens jeunes viennent échanger sur leurs parcours, en présence des professionnels, des administrateurs de l'association et des membres du Conseil départemental.

Les diplômes obtenus en 2024 (jeunes présents dans le service ou anciens suivis)

- 24 ont validé un diplôme du DELF (Diplôme d'Etude en Langue Française - 11 A1, 9 A2 et 4 B1)
- 11 CFG (Certificat de Formation Générale)
- 9 CAP
- 2 Bac Pro
- 1 Licence Pro

En 2024, 5 bénévoles ont apporté leur aide aux devoirs (460 heures comptabilisées).

Accompagnement culturel, sportif et artistique

Des animations sont proposées régulièrement au sein du service : bibliothèque, cinéma, anniversaires.

Des activités ponctuelles et partenariales sont organisées :

- Refugee Food Festival
- Séjour au Mont Dore pendant les vacances de février (ligue de l'Enseignement)
- Tournage d'un film et projection aux Studios (Compères productions)
- Ateliers informatiques (Ligue de l'enseignement)
- Ateliers Vélo (Collectif Cycliste 37)
- Code de la route...

Le programme estival est le suivant : Séjour à Bréhémont en vélo, camping à Chemillé, journée à La Rochelle, visite d'Amboise, cinéma en plein air (Les Beaumonts), ateliers créatifs, séances de sport en plein air.

Focus sur « le projet Bien-être »

Une vingtaine de jeunes a participé à des activités liées à la question du rapport au corps : apaisement, lâcher-prise, détente, coordination et confiance ont été les maîtres mots abordés lors de plusieurs ateliers : sophrologie, yoga, handisport, socio-esthétique, réflexologie, danse, séance photo ...

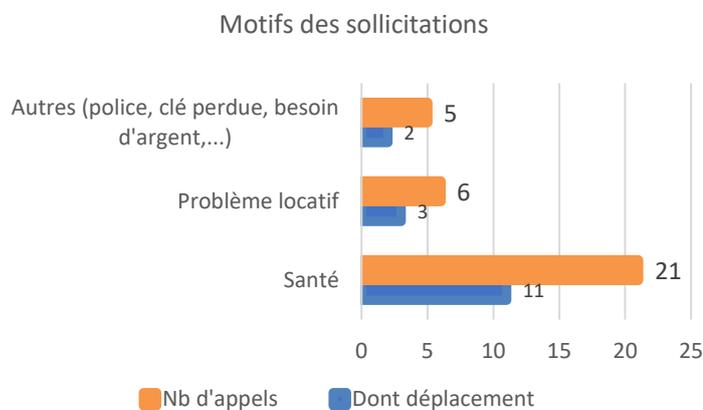
➤ Préparation à la majorité

6 mois avant leur majorité, les jeunes suivent le « Parcours Majorité » :

- Réunion de **présentation** du « Parcours majorité » avec les enjeux liés à la régularisation et aux démarches à réaliser, animée par la responsable de service et 1 éducatrice
- 3 **ateliers** autour du **logement**, de l'emploi et des **administrations**, animés par 1 éducatrice
- 1 **groupe de parole**, animé par 1 psychologue et 1 éducatrice

➤ Astreinte éducative

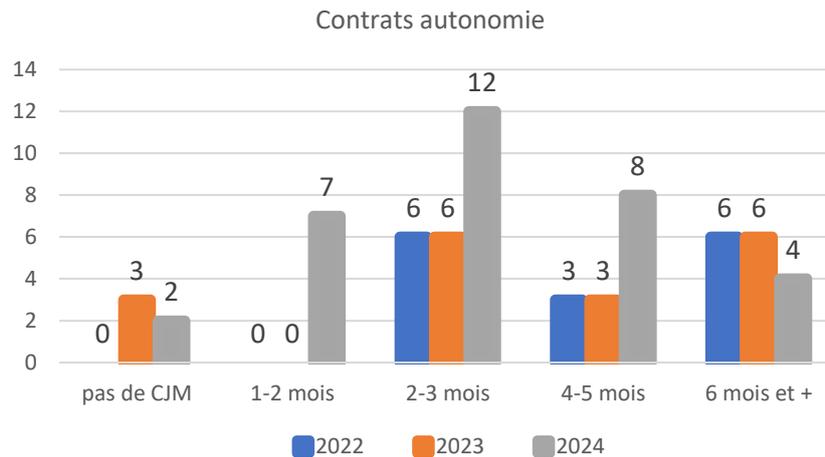
L'astreinte éducative est assurée par les 6 éducatrices du service pour les demandes urgentes hors des ouvertures du bureau :



En 2024, 32 sollicitations ont été comptabilisées. Les 2/3 concernaient des problématiques de santé.

➤ Situations à la sortie du dispositif

Sur 30 sorties en 2024, 28 jeunes ont bénéficié d'un « Contrat Autonomie » pour les accompagner après leur majorité.



Le « Contrat Autonomie » proposé par le Conseil départemental a remplacé le « Contrat Jeune Majeur » mais il a le même objectif : permettre d'adapter l'accompagnement à la majorité selon les besoins du jeune. Il peut prendre plusieurs formes : avec hébergement, avec soutien financier ou éducatif.

En 2024, un jeune a fait valoir son « droit au retour » auprès du service MNA du Conseil départemental, conformément à la loi Taquet, pour reprendre son accompagnement après la fin de sa prise en charge.

Logement

2 jeunes ont refusé une proposition de logement social et ont vu leur Contrat Jeune Majeur prendre fin plus tôt.

16 jeunes ont bénéficié d'un accompagnement « Autonomise Toit » à la sortie du service MNA et 1 autre a intégré un logement de ce dispositif en bail glissant.

Régularisation

2024 marque un tournant avec plusieurs Obligations de Quitter le Territoire Français (OQTF) reçues pour des jeunes sortis du service ou en cours de prise en charge.

Sur les 16 jeunes qui relevaient d'un titre avec la mention « Travailleur temporaire », 7 ont reçu une OQTF, dont un était encore pris en charge par le service.

Le service a également eu écho de situations de jeunes qui ont reçu des OQTF au moment de renouveler leur titre de séjour.

PERSPECTIVES 2025

Le service a profité de l'année 2024 pour mettre à jour l'ensemble de ses documents de fonctionnement (projet de service, règlement de fonctionnement, mise en place du DIPC, ...) et des procédures (événements indésirables, questionnaires de satisfaction...). L'évaluation qualité programmée début 2025 sera l'occasion d'en vérifier les conformités.

Toujours dans un souci d'amélioration continue de la qualité, le service est dans l'attente d'un logiciel métier pour faciliter le travail pluridisciplinaire.

Le recrutement d'une maitresse de maison permettra d'améliorer l'accompagnement dans les logements et d'assurer une maintenance de meilleure qualité.

2-4 Le Secteur santé

2-4.1 Lits Halte Soins Santé Mobiles (LHSS mobiles)

Historiquement, Entraide et Solidarités a toujours eu un médecin, salarié et/ou bénévole, assisté d'infirmiers qui dans les années 2000 ont commencé l'aller-vers. Dans le cadre du Ségur de la santé (mesure 27), un appel à projet de l'Agence Régionale de Santé en Indre-et-Loire a permis la création des LHSS mobiles qui ont ainsi succédé au cabinet médical. Ce dispositif déployé par l'ARS a pour finalité de lutter contre les inégalités de santé en allant à la rencontre des personnes les plus éloignées du soin.

La mission attendue est d'assurer une prise en charge courte et de permettre l'entrée de ces personnes dans le système classique de droit commun. Les LHSS mobiles s'inscrivent donc dans un réseau partenarial multiple.

L'équipe mobile des LHSS est une activité complémentaire des LHSS résidentiels de la Chambrière, déjà autorisés en 2008 par l'ARS et renouvelée le 1/4/2023 pour une durée de 15 ans. Les LHSS mobiles interviennent sur l'agglomération de Tours.

➤ L'équipe

Le cabinet médical reposait sur un médecin assisté d'infirmiers. Les LHSS mobiles reposent sur une équipe médico-sociale composée de 2.66 ETP répartis entre infirmiers, assistante sociale, médecin et secrétaire. L'encadrement est mutualisé avec les LHSS résidentiels (L.H.S.S. Résidentiels) et les Lits d'Accueil Médicalisés (L.A.M.). Un 0,40 ETP de médecin reste encore à pourvoir.

Les LHSS mobiles bénéficient des échanges de bonnes pratiques et de la réflexion de l'équipe du secteur santé. L'analyse de pratique est réalisée sur le site de M. Tribut.

➤ Le fonctionnement et l'activité

Les interventions se font de manière spontanée (maraude, permanence) ou à la demande (évaluation, prise en charge DIPC, atelier de prévention).

Il n'est pas possible d'identifier toutes les personnes vues par les LHSS mobiles au total, toutes activités confondues : une personne peut en effet être vue en maraude, sur un lieu de permanence, en atelier de prévention et faire l'objet d'une saisine d'un partenaire et d'une prise en charge individuelle.

Les actes des LHSS mobiles ont concerné 391 personnes « identifiées » :

- 155 personnes lors de maraudes
- 236 personnes sur saisine des partenaires ou des LHSS (résidentiels et mobiles)

76 maraudes pour 155 personnes « identifiées »

Le « aller-vers » (maraude) consiste en un déplacement physique (« hors les murs » et vers les lieux fréquentés par les personnes) pour recueillir les besoins sociaux et médicaux. Ces rencontres permettent d'établir un lien, une relation de confiance pouvant amener dans un délai plus ou moins long à une prise en charge contractualisée en LHSS mobiles.

Les maraudes sont réalisées soit par 2 professionnels des LHSS mobiles, soit par 1 professionnels des LHSS mobiles en collaboration avec d'autres équipes d'aller-vers (EMPPE, CARRUD, maraude sociale d'Entraide

et Solidarités).

519 personnes ont été vues de manière ponctuelle. Majoritairement, elles n'ont pas de médecin traitant et ne sont pas dans une démarche de soin. Mais la prise de contact permettra, si besoin, un accompagnement ultérieur.

Sur les 519 personnes rencontrées, 155 d'entre elles ont pu être identifiées (nom, prénom, date de naissance) :

- 1 personne sur 3 a bénéficié ou bénéficiera d'un accompagnement en DIPC au cours de l'année ;
- 1 personne sur 6 aura besoin dans l'année d'une orientation en LHSS résidentiels (besoin de soins 7j /7)

236 saisines des LHSS mobiles (prescripteurs et auto-saisine)

Les prescripteurs sont variés mais les services du Centre Hospitalier Universitaire (PASS, EMPPE, CSAPA ...), le 115/SIAO et l'AVIHL (ex SAO) concentrent à eux 3 presque 70% des saisines LHSS mobiles (via un formulaire d'intervention).

Les saisines sont étudiées 1 fois par semaine en commission (47 commissions en 2024). Elles portent sur de l'évaluation de la situation, de l'accompagnement aux soins et/ou du conseil.

Les évaluations permettent de déterminer les besoins de prise en charge. A la suite, un accompagnement individuel d'une durée de 2 mois renouvelables est contractualisé via un Document Individuel de Prise en Charge (DIPC).

128 évaluations : le principal prescripteur est le 115 qui représente 78% des demandes d'évaluation et 16% sont réalisées en auto-saisine.

88 prises en charge individuelles via D.I.P.C.

Les objectifs formalisés dans un Projet Personnalisé se concrétisent notamment par un accompagnement vers les systèmes de santé de droit commun, la coordination, une ouverture de droits.

La répartition du public est la suivante :

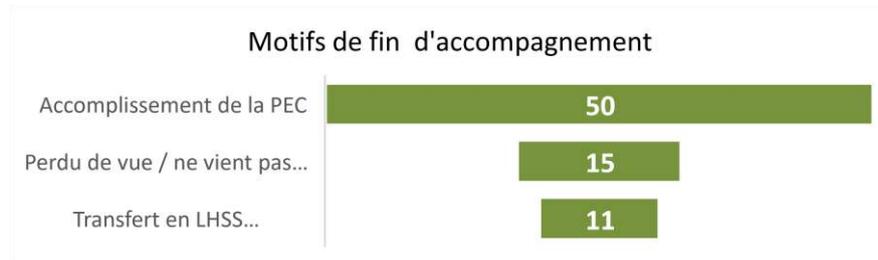
- 29% de femmes et 71% d'hommes
- de 18/20 ans (H/F) à 75/63 ans (H/F) avec une moyenne d'âge de 42 ans
- de 14 nationalités différentes : 47% hors U.E. et 53% en U.E

	Femme	Homme
Nombre de personnes accompagnées dans l'année (File active)	23	65
dont nouvelles personnes accompagnées dans l'année	19	60
dont nombre de sortants dans l'année	19	57

En 2024, 88 DIPC initiaux ont été signés pour une durée moyenne de 58 jours

57 personnes ont eu un seul DIPC et 31 ont eu un ou plusieurs. La contractualisation avec ce public en situation de précarité donne des avantages (fixe une durée qui oblige à réévaluer, permet de fixer des objectifs opérationnels) et des inconvénients (durée de 2 mois trop courte pour le public et les démarches à réaliser).

La durée moyenne de séjour pour l'ensemble de la prise en charge des 88 personnes accompagnées est de 64 jours



117 permanences réalisées dont certaines de manière régulière (Interm'Aide : 53, la Barque : 41, le CHUS : 23). 497 personnes concernées.

Des **permanences** sont réalisées sur différents lieux d'accueil de jour et d'hébergement d'urgence. Elles sont le support de rencontres avec des personnes accompagnées ou pas, mais aussi d'échanges avec les intervenants professionnels et bénévoles.

Une douzaine d'ateliers collectifs réalisés en 2024

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 : sommeil, contraception, les maladies infectieuses, règles d'hygiène ...

Au total, les LHSS mobiles ont accompli plus de 5 000 actes d'orientation, de coordination et de soins.

2-4.2 Lits Halte Soins Santé RESIDENTIELS (LHSS) et Lits d'Accueil Médicalisés (LAM) - Site de la Chambrerie

➤ L'équipe

L'équipe pluridisciplinaire est composée de personnels salariés (en moyenne 32 ETP). L'organisation de l'équipe repose sur une mutualisation du personnel des dispositifs LHSS résidentiels, mobiles et LAM permettant ainsi une continuité de service et une meilleure qualité de prestation. 10 intervenants extérieurs (dont 3 bénévoles) sont venus compléter l'équipe en 2024 (art thérapeute, kiné...).

➤ LHSS : 10 places

	2022	2023	2024
Nombre de nuitées	3744	3664	3690
Nombre de séjours	88	88	76
Durée moyenne de séjour (en jours)	49	55	56
Taux d'occupation (%)	102	100	100

Les LHSS ont enregistré 113 demandes en 2024 (130 en 2023). 64 dossiers (57%) ont reçu un accord d'admission (52% en 2023) et 49 refus. Les refus pour absence de places disponibles ont nettement progressé en 3 ans : 6 refus en 2022 contre 17 en 2024. A l'inverse, le service a prononcé beaucoup moins de refus pour des personnes dont la situation ou l'état de santé ne justifiaient pas une admission.

Les motifs d'admission majoritaires sont les suivants : éducation thérapeutique dans la découverte d'une pathologie chronique, soins post-opératoires, mise en place d'un traitement spécifique dans le cadre de maladies infectieuses, mise en place d'une prise en charge oncologique, coordination des parcours de soins (centre de cure, SSR) ...

Les LHSS ont reçu 54 personnes différentes en 2024 (65 en 2023) qui ont réalisé 76 séjours en 2024 (79 en 2023).

Avec 65 entrées et 66 sorties en 2024, le service a montré une réactivité importante pour remettre en état les chambres. La rotation de **8 personnes / an / chambre** a été maintenue en 2024. 37 personnes ont vu leur durée de séjour prolongée (plus de 2 mois).

Caractéristiques du public accueilli en LHSS :

- 47 hommes (62 %) et 29 femmes (38%) ;
- de 18 à 78 ans, avec une moyenne de 45 ans pour les hommes et 46 ans pour les femmes ;
- 28 nationalités différentes ;
- 86% hors UE et 14% UE ;
- 13,5% sans couverture santé ;
- 67% sans ressources et 33% bénéficiaires de minima sociaux.

Focus sur les personnes ayant des problèmes particuliers

22% sont en fauteuil roulant (contre 10% en 2023)
23 % ont un problème de mobilité (cane, déambulateur...)
29% ont une addiction (alcool, médicaments, drogues illicites)
26% ont un trouble psychiatrique (contre 16% en 2023)

Avant leur entrée, les personnes venaient de : 30% de l'Hôpital, 21% des Centres d'hébergement d'Urgence, 17% de la rue/squat, 6% de SSR/cure.

2,6% étaient pris en charge par les LHSS mobiles et ont été admis en LHSS résidentiels car la prise en charge nécessitait une continuité de soins, un accompagnement renforcé et/ou l'état de santé de la personne était trop dégradé et incompatible avec le système de l'hébergement d'urgence (pas toujours d'hébergement assuré).

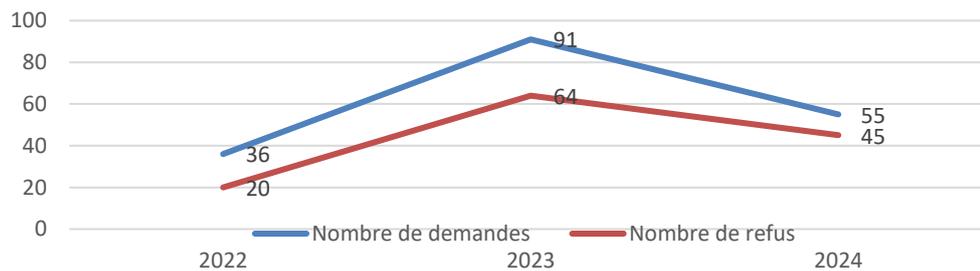
Destination après la sortie : 39% sont orientés via le 115, 18% sont à l'hôpital, 9% font un nouveau séjour en LHSS résidentiels du fait d'un nouveau problème de santé, 9% partent sans prévenir, 4,5% vont en SSR/cure, 3% dans le DNA.

9 personnes (soit 13,6%) ont bénéficié d'une prise en charge en LHSS mobiles à leur sortie des LHSS résidentiels permettant d'étayer leur prise en charge à la sortie de la structure.

PERSPECTIVES 2025

- Réaliser un état des lieux départemental en vue d'étendre l'activité sur le département
- Réaliser des conventionnements avec les acteurs du « aller-vers » et de la santé
- Contribuer à la cartographie et la coordination des intervenants en santé dans le champ de la précarité
- Participer aux groupes de travail PRAPS sur le besoin d'une halte de jour pour personnes malades

➤ LAM (20 places)



	2022	2023	2024
Nombre de nuitées	7137	7280	7314
Nombre de personnes	34	45	27
Durée moyenne de séjour (en jours)	346	373	524
Taux d'occupation (%)	98.1	99,73	99.92

*Les LAM ont accueilli 27 personnes différentes dont 7 admises en 2024
2 commissions d'admission en 2024 : 55 demandes étudiées : 45 refus et 10 accords.*

Les motifs d'admission majoritaires en LAM sont : la prise en charge avec pluri-pathologies et/ou perte d'autonomie liée à la pathologie, accompagnement à la fin de vie, prise en charge oncologique...
Le pourcentage de refus est en augmentation par manque de place mais aussi parce que les situations ne relèvent pas des LAM (handicap, gérontologie, pathologies très lourdes...).

La majorité des demandes sont issues d'Indre-et-Loire (58%), du milieu hospitalier mais aussi des LHSS résidentiels qui peuvent être un « sas » en attendant des places disponibles en LAM (la durée moyenne de séjour en LHSS résidentiels progresse chaque année).

La durée moyenne de séjour a progressé de 51 % en 2 ans

La plus longue durée de séjour est de 6 ans. 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 et à des personnes sans ressources. La difficulté des LAM est de maintenir sa mission en évitant l'écueil de devenir un établissement pour personnes âgées dépendantes.

Caractéristiques du public accueilli en LAM

- 19 hommes (70%) et 8 femmes (30%) accueillis en 2024 ;
- de 30 à 71 ans, avec une moyenne de 52 ans ;
- 11 nationalités différentes ;
- 74% hors UE et 26% UE ;
- 22 bénéficiaires de CSS et 5 avec AME ;
- 52% sans ressources et 44.5 % bénéficiaires des minima sociaux.

Focus sur les personnes ayant des problèmes particuliers

19% sont en fauteuil roulant
59% ont des difficultés à se mouvoir (déambulateur, canne ...)
44% ont des troubles psychiatriques
22% ont une problématique d'addiction
48% ont des troubles neurologiques

Avant leur entrée, les personnes venaient des LHSS résidentiels 37 à 44%, de l'hébergement d'urgence et de l'hôpital à 26%

Destination après la sortie : 7 personnes sont sorties des LAM en 2024 dont 3 décès et 2 retour dans le pays d'origine.

➤ **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, l'hébergement/logement, la santé et la thématique familiale.

➤ **Activité médicale**

Les accompagnements pour des consultations, examens ou hospitalisations sont importants : les $\frac{3}{4}$ sont assurés par les membres de l'équipe et le $\frac{1}{4}$ restant par des professionnels extérieurs (ambulanciers, VSL ou taxi PMR).

La suspension des ALD pour les bénéficiaires de l'AME va mettre à mal les prises en charge médicales de nombreuses personnes qui n'auront plus accès au VSL. Cela va représenter un coût supplémentaire en termes d'accompagnement physique ou de paiement de transport sanitaire à la charge des LHSS/LAM à partir de l'année 2025.

➤ **Activité socio-culturelle et participation**

Les animations, adaptées aux problématiques de santé, rythment le quotidien des patients et permettent une ouverture vers l'extérieur grâce aux nombreux partenariats. Les activités s'articulent autour de 4 axes d'action :

- socio culturels/récréatifs : se divertir, se changer les idées ;
- santé / atelier thérapeutique : expliquer la démarche de soins ;
- quotidien : apporter des connaissances aux personnes dans les actes de la vie quotidienne ;
- bien-être socio esthétique : étayer l'image de soi, approcher le corps avec une notion de bien-être et non de traitement.

Avec le soutien de la Fondation de France, l'EPGV (Éducation Physique et Gymnastique Volontaire), Culture du Cœur, Main dans la main, l'UFOLEP, le CODES et 2 bénévoles.... les actions suivantes ont été conduites :

- Ateliers hebdomadaires : sophrologie, coiffure, réflexologie, bibliothèque, socio-esthétique, arts plastiques ...
- Sorties, journées découvertes et spectacles : Lac d'Hommes, Paris, Amboise, journées à la mer, musées, festivals, cinémas, concerts/DJ, match de sport, reconstitution historique, carnaval ...
- Sport adapté : piscine, gymnastique douce, shiatsu, pétanque, danse thérapie, séance UFOLEP, pétanque...
- Activités ludiques : escape game, lotos, mölky, jeux de société, ...

La participation des personnes a été présente comme les autres années sur la Chambrierie : 20 temps d'échanges ont été facilités par l'équipe (Conseil Régional et Départemental des Personnes Accueillies ; Conseil de Vie Sociale et Locale...

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, dictionnaire des mots compliqués...

➤ **Accompagnement au quotidien**

L'état de santé des personnes accueillies à la Chambrierie nécessite un accompagnement dans les actes de la vie quotidienne pour manger ; se laver/s'habiller ; entretenir sa chambre / sa vêtue ; aller aux toilettes ; se déplacer.

PERSPECTIVES 2025

- Contribuer à la veille sur les enjeux émergents en participant à des groupes de travail (PRAPS, PTSM ...)
- Optimiser la culture qualité (améliorer la traçabilité, réviser les outils, poursuivre la dématérialisation des dossiers, ...)
- Développer et formaliser le partenariat (SIAO/115, EHPAD, résidences seniors ...)
- Instaurer un bilan psychologique à l'entrée
- Améliorer le cadre de vie des personnes accompagnées (confort des chambres, orientation dans le bâtiment, accès PMR, service restauration).

2-5 Centre de prise en charge des auteurs de violences conjugales (CPCA Centre-Val de Loire)



2-5.1 La prise en charge au CPCA CVL

L'objectif du CPCA CVL reste d'actualité : concourir à la protection des victimes en accompagnant les auteurs pour lutter contre la récidive, et réduire les inégalités territoriales en matière de prise en charge des auteur.e.s de violences conjugales. Le CPCA CVL organise :

- des stages de responsabilisation,
- des groupes de paroles thérapeutiques,
- un accompagnement psychologique et/ou social individuel,
- des ateliers thématiques sur le thème de la parentalité.

2024 marque la couverture totale de la région en matière de prise en charge psychologique

Pour répondre aux besoins d'accompagnement sur le département d'Eure et Loire, l'association socio-judiciaire ASSOEDY, implantée à Versailles, est devenue « antenne CPCA » en avril 2024. À Châteauroux, l'offre d'accompagnement s'est étoffée avec l'organisation de consultations individuelles assurées par une psychologue, en complément de l'offre de stage qui existe depuis 2023.

Des comités techniques départementaux sont organisés chaque année, réunissant les principaux partenaires. Ils permettent de faire le point sur l'activité, les observations et de proposer des pistes d'amélioration propres aux réalités locales.

Le CPCA poursuit également sa mission de **centre ressources** en participant à des actions de sensibilisation à destination de professionnels (formations du CIDFF, l'UC3P et l'USMA) ou d'étudiants (Université de Tours, Institut du Travail Social). Il participe également aux comités locaux d'aide aux victimes, comités de pilotage Violences Intra-familiales et autres instances relatives aux protocoles de lutte contre les violences mis en place sur chaque département.

➤ **Le stage de responsabilisation pour la prévention et la lutte contre les violences au sein du couple et sexistes.**

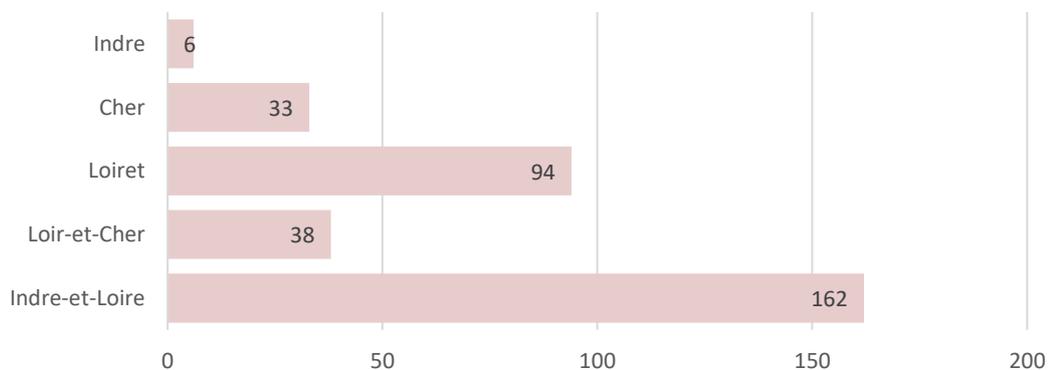
Le stage est organisé par le CPCA sur les départements 37 et 36 ; il est réalisé sur les autres départements par des associations partenaires.



Les orientations stages poursuivent leur hausse depuis plusieurs années : en Indre-et-Loire : + 45% d'orientations depuis 2022.

➤ **La prise en charge thérapeutique**

333 orientations dont 57 personnes volontaires :



70% des orientations sont réalisées dans le cadre post-sentenciel

Ce type d'orientations est majoritaire sur l'ensemble des départements, sauf sur l'Indre et Loire et l'Eure et Loire, où le nombre d'orientations en pré-sentenciel représente respectivement 50% et 99% des orientations judiciaires.

Les volontaires représentent 17% des orientations et sont en très légère augmentation.

De façon générale, une légère diminution du nombre globale des orientations est constatée sur l'ensemble de la région, avec une baisse importante à noter dans le département du Loir et Cher.

**468 prises en charge sur l'ensemble de la région
dont 184 participants sur des modalités d'accompagnement collectif (groupes de parole ou ateliers)**

En complément de la prise en charge thérapeutique, 45 personnes ont bénéficié d'un accompagnement socio-éducatif.

2-5.2 Publics accompagnés – profils

- 98 % des personnes bénéficiant d'un suivi psychologique au CPCA sont des hommes
- Toutes les tranches d'âge sont représentées
- 61% des personnes accompagnées sont en emploi
- 45% des personnes n'avaient aucun antécédent judiciaire avant leur orientation vers le CPCA.

Le profil des personnes accompagnées en stage diffère sur 2 points: 20% sont des femmes et 72% du public est sans emploi

2-5.3 Focus par département

➤ INDRE-ET-LOIRE

2 groupes supplémentaires ont été ouverts en septembre 2024 (passage de 3 à 5) afin d'augmenter la part de prise en charge collective.

61 % des personnes ont bénéficié d'une prise en charge groupale. En 2024, ce chiffre dépasse la barre des 50%, répondant ainsi au projet initial du CPCA. Le groupe de parole est l'outil privilégié de clinique de la violence.

Partenariat :

Signature de la convention SPIP 37 / CPCA qui cadre les modalités d'orientation, d'accompagnement et de suivi du public orienté par le SPIP vers le CPCA. Les stages de responsabilisation pour le public SPIP seront réalisés par le CPCA dans la limite de 3 par an (pouvant être diminué à 2 selon les capacités d'accueil du CPCA).

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 2024, 23 demandes d'hébergement d'urgence à l'hôtel ont été adressées au 115 par l'ACJET37.

- *9 auteurs ont rappelé le 115*
 - *8 ont confirmé le souhait d'être hébergé, pour un total de 70 nuitées.*
-

➤ **ANTENNES REGIONALES**

➤ **LOIRET**

Activité importante, une hausse de temps de psychologue en 2024 permet de répondre à la demande (0.5 ETP)

Partenariat avec le SCJE : le psychologue de l'antenne du 45 intervient sur les stages de responsabilisation « label SPIP » mis en place par le SCJE à raison d'une demie journée par stage.

➤ **LOIR-ET-CHER**

Activité en baisse avec une réduction importante du nombre d'orientations (-50%)

➤ **CHER**

Faible activité depuis l'ouverture en 2022.

➤ **INDRE**

Mise en place des stages de responsabilisation en 2023 qui s'est poursuivie en 2024 et ouverture de la prise en charge psychologique individuelle en septembre 2024.

PERSPECTIVES 2025

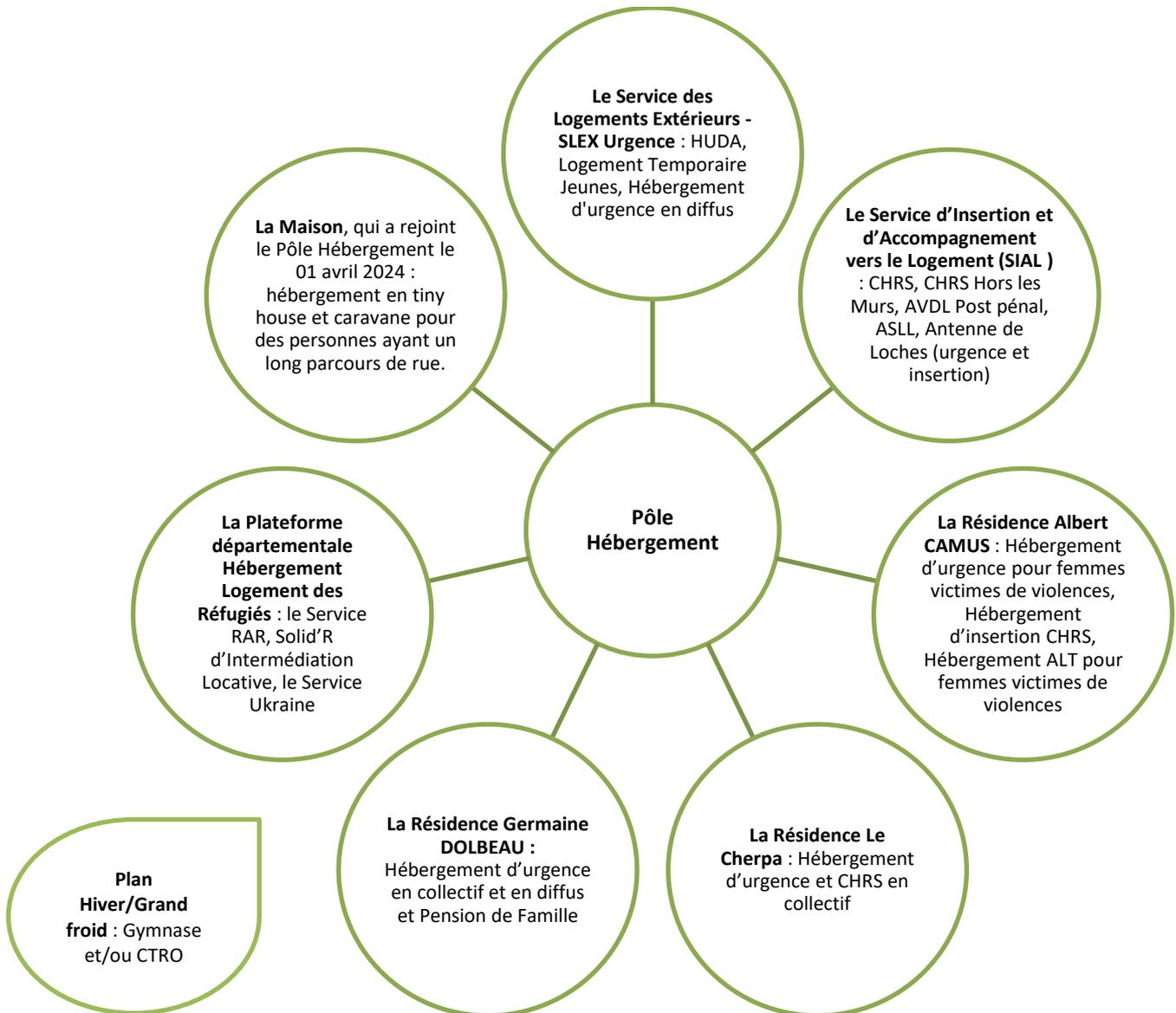
L'année 2025 a été présentée comme une année de transition pour les CPCA : des groupes de travail ont été mis en place par la coordination nationale afin d'alimenter les réflexions ministérielles quant à l'avenir des CPCA.

Le CPCA CVL participe au groupe de travail « financement et interministériel ».

- Un projet de reportage est en cours avec France 3 Centre-Val de Loire.
- Sur l'Indre-et-Loire, une proposition d'actions de sensibilisation auprès du public jeune est envisagée et sera travaillée en 2025 avec les partenaires du réseau, en lien avec la DDFE.

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

L'année 2024 a été marquée par une réorganisation du Pôle Hébergement et l'élargissement de son périmètre. Le Pôle est désormais composé de 7 services qui accompagnent des personnes isolées, des couples et des familles, sur des missions différentes :



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. 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 chapitre 3 dédié à l'hébergement logement 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 chapitre.

3-1 Les effectifs au 31/12/2024

	Direction de Pôle	Direction adjointe	Secrétaire	Equipe sociale	Veilleurs de nuit	TOTAL
Camus	1	1	1	10,8	2,5	15,3
Cherpa		1	1	10	2,5	14,5 dont 1 apprentie
SLEX Urgence		0,8	0,5	4	0	5,3
SIAL		0,9	0,5	8 + 1 CDD 18 mois	0	10,4 dont 1 apprentie en commun avec le SLEX Urgence
Dolbeau		1	0,69	6,30	2,50	10,49
Loches		0,10	0,50	1,50	0	2,10
Solid'R / RAR		1	1	5	0	8
Ukraine				1	0	
La Maison		0,8	0	2	2,5	5,3
Chinon		0	0,7	0,65	2,01	0
TOTAL	1	7.3	5,84	51.61	10	75.75

L'équipe de la Plateforme Hébergement logement des Réfugiés a beaucoup varié au cours de l'année 2024 avec la diminution progressive des mesures d'accompagnement dédiée aux personnes ukrainiennes et la fermeture du Camping les Acacias et la montée en charge du dispositif AGIR sur le volet hébergement.

--> Service Ukraine :

Au regard de la fermeture des plusieurs modalités d'accueil, l'équipe a progressivement diminué au cours de l'année. En début d'année, étaient présents :

- Un temps de direction adjointe et une cheffe de service à temps plein
- 5 travailleurs sociaux en pluridisciplinarité
- 1 conseillère en insertion professionnelle.

A partir de juillet 2024 et la fin de l'accueil en camping et dans les chambres d'hôtel, un seul travailleur social s'est maintenu ainsi que l'encadrement par la directrice adjointe.

--> Service SOLID'R :

Début 2024, le service était composé de :

- Un temps de direction adjointe
- Un temps de secrétariat
- 1 travailleuse sociale

Au regard de l'objectif d'extension de ce dispositif, une seconde travailleuse sociale est venue agrandir l'équipe à partir de mars 2024.

--> Service RAR :

Le service RAR est composé de :

- Un temps de direction adjointe
- Un temps de secrétariat
- 3 travailleuses sociales en pluridisciplinarité

A partir d'avril 2024, le temps de travail social dédié aux mesures d'accompagnement RAR a diminué au regard de l'arrivée du programme national AGIR ainsi qu'aux incertitudes liées au financement du service RAR. Ainsi, les trois travailleuses sociales ont été mobilisées autour de la réflexion du déploiement d'AGIR et ont commencé à prendre en charge des mesures d'accompagnement sur le volet accès aux droits et logement à partir de mai 2024.

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 de leurs 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.

Services	Typologie des places	Places 2023	Places 2024
Service Logement Extérieur Urgence	Urgence en diffus	38	38
	HUDA	64	64
	Logement temporaire - Impala	5	5
CHERPA	Urgence en regroupé	12	12
CAMUS	Urgence Femmes victimes de violences (9 appartements en collectif) 10 appartements à partir de juillet 2024	25	20
	Logement d'urgence femmes victimes de violences 3 appartements au 10/04/24		9
CHINON	Urgence	5	5
DOLBEAU	Urgence en regroupé	49	49
	Urgence en diffus (SLU)	95	95
LOCHES	Urgence en diffus	2	2
TOTAL URGENCE		295	299

➤ Taux d'occupation

Services	Typologie des places	Nuitées théoriques 2024	Nuitées Réalisées 2024	Taux d'occupation 2024	Taux d'occupation 2023
Service Logt Ext	Urgence en diffus	13 908	14 780	106,26 %	105 %
	HUDA	23 424	23 631	100,88 %	95 %
	Logements Temporaires - IMPALA (Captation en fin d'année d'un studio et T3 mis à dispo en 2024)	1 830	1 379	75,35 %	79 %
Cherpa	Urgence en regroupé	4 392	4 234	96,40 %	99 %
Camus	Urgence Femme victime de violences (9 puis 10 appartements en collectifs au 01/07)	7 320	5 006	68,38 %	77,60 %
	Logement d'urgence femme victimes de violences (2 en diffus)	2 931	2 458	83,86 %	
Chinon	Urgence	1 830	1 627	88,14 %	88 %
Dolbeau	Urgence)	17 934	17 726	98,84 %	83 %
	Urgence en diffus (SLU)	34 770	34 205	98,37 %	93 %
Loches	Urgence	732	418	57,10 %	52 %
TOTAL URGENCE		107 973	104 036	96,35 %	85,31 %

SLEX Urgence : Le faible taux d'occupation du dispositif IMPALA s'explique par plusieurs facteurs. La création de ce dispositif a engendré la captation de nouveaux logements. L'ensemble des places ont pu

être ouvertes en février 2024. Par ailleurs, il a été demandé par le dispositif IMPALA d'immobiliser une place en cohabitation au vu du profil d'un jeune accueilli. Cette sous-occupation a duré environ 3 mois. Enfin, un des logements a été immobilisé en fin d'année suite à une effraction et dégradation du logement qui a nécessité une remise en état du logement.

Cherpa : la petite baisse sur le taux d'occupation est en lien avec le fait qu'une chambre d'urgence a dû être fermée pendant l'été puisqu'envahie de punaises de lit depuis des mois. Malgré plusieurs traitements, les punaises revenaient sans cesse. Des travaux de réhabilitation de la chambre ont dû être effectués en profondeur (changement sol, plaintes, bouchages de tous les trous possibles ...).

Camus : Depuis de nombreuses années, le nombre de nuitées théoriques est surévalué au regard de la capacité d'accueil des appartements et du public orienté. En effet, 7 logements sont des studios (2 places) où sont régulièrement orientées des femmes isolées. Le dispositif d'urgence dans le collectif était complété par un T2 et un T1bis. Cette année, le choix a été fait de réutiliser le T1 bis dédié aux accueils des Droits de Visite et d'Hébergement (appartement parentalité) afin d'atteindre 10 logements pour 20 places. Cela a permis de faire évoluer de façon significative le taux d'occupation. Il reste faible à l'année, 66 %, mais est passé de 52 % à 85 % d'un semestre à l'autre.

Dolbeau : Les taux d'occupation ont augmenté pour le CHU (+ 15 %) et pour le SLU (+ 5 %) par rapport à 2023. Cela s'explique par une occupation plus en adéquation avec le nombre de places par logement, ainsi que par un délai des travaux de remise en état des logements plus court.

Loches : Le faible taux d'occupation s'explique par l'inadéquation entre la typologie du logement et le public accueilli. Le T2 permet d'accueillir des ménages jusqu'à 4 personnes + 1 bébé. Cependant, la grande majorité des demandes pour l'hébergement d'urgence concerne des personnes seules.

La cohabitation n'est pas possible sur un T2. Un second logement type studio permettrait d'améliorer notre capacité d'accueil mais aucun des 2 bailleurs sociaux présents à Loches n'en a à proposer pour le moment.

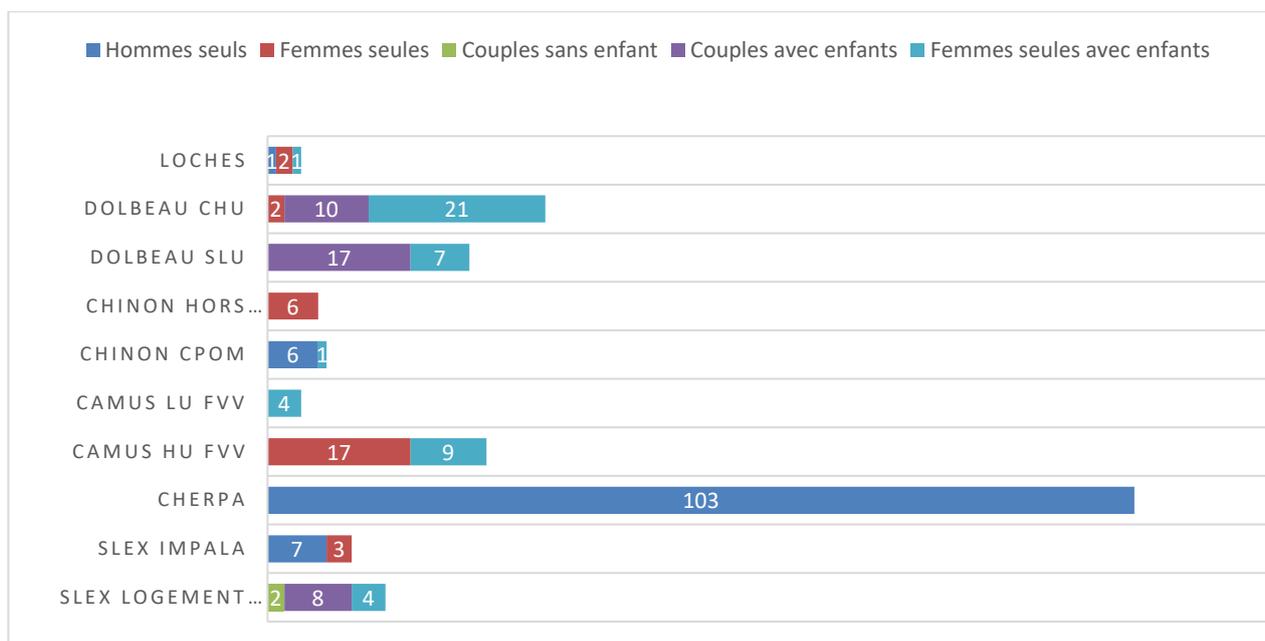
Au global : le taux d'occupation de l'ensemble des places d'urgence a augmenté (+ 11 % par rapport à 2023). Un effort a été réalisé pour raccourcir les délais liés aux travaux. Il est malgré tout nécessaire de continuer à modifier le parc de logement diffus afin d'adapter leur typologie à l'évolution des compositions familiales (plus de personnes isolées et moins de grandes familles).

➤ **Durée de séjour des personnes présentes au 31 décembre 2024 par dispositif (hors HUDA RA spécifique)**

	SLEX		Cherpa	Camus		Chinon	Dolbeau		Loches	Total
	LU	Impala		HU FVV	LU FVV	Urgence	SLU	CHU		
Nombre de personnes présentes au 31/12/2024	42	4	12	15	6	5	92	44	1	221
Cumul des durées de séjours au 31/12/2024 (en jours)	40 228	790	2 037	3 006	1 854	442	105 750	15 005	69	169 181
Durée de séjour moyenne au 31/12/2024	957,8	197,5	169	200,4	309	196,3	1 149	341	69	11,5 mois

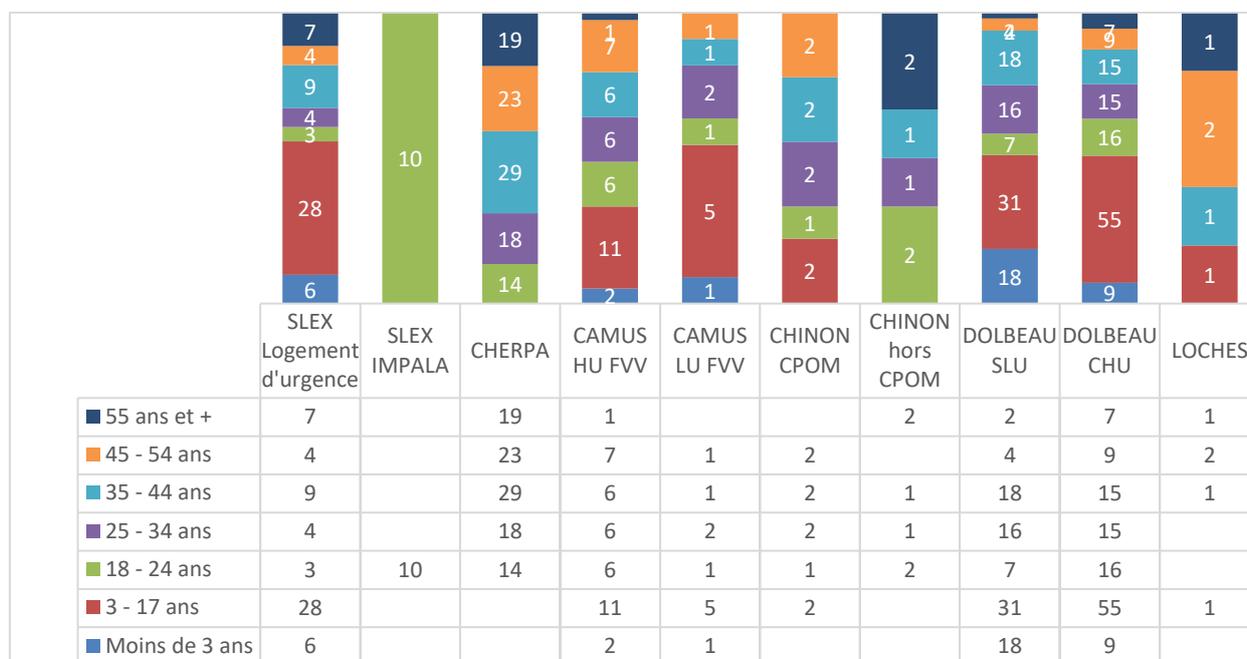
La durée de séjour n'a que très peu varié en 2024 par rapport à 2023 (11 mois)

➤ **Typologie familiale des ménages hébergés du 1er janvier au 31 décembre 2024**

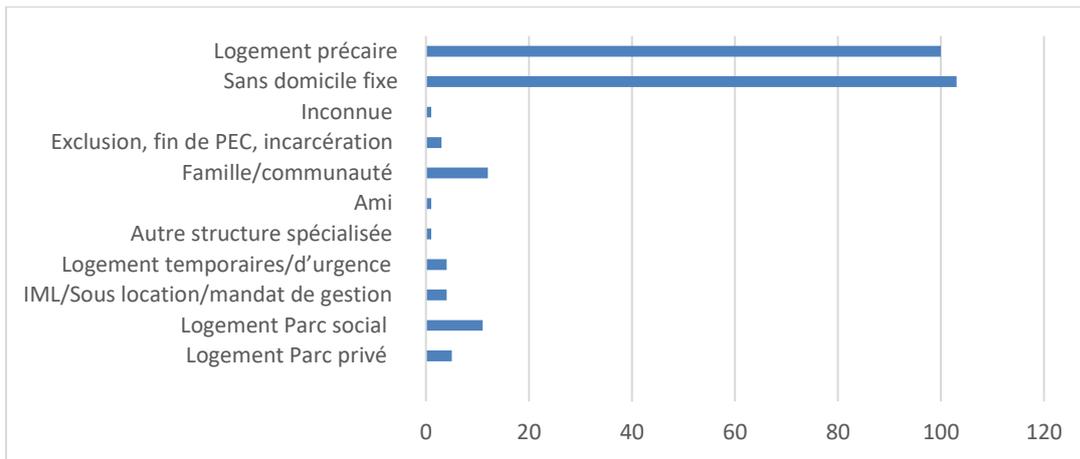


Camus : Les femmes seules sont fortement représentées et lorsqu'elles occupent un logement de 2 places cela impacte fortement le taux d'occupation. Néanmoins l'ouverture d'appartements externes a permis de diversifier les solutions d'hébergement et d'accueillir plus de familles.

➤ **Répartition par âge des personnes accompagnées (sur l'ensemble de l'année 2024)**

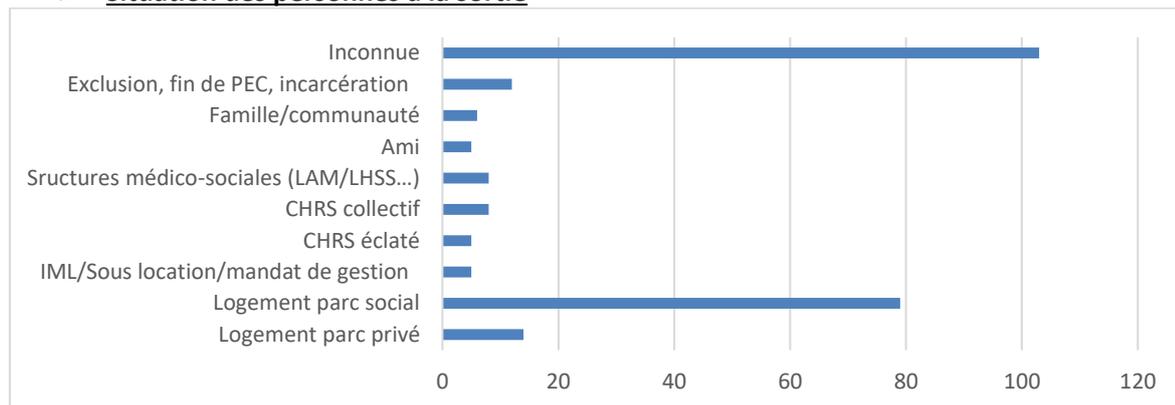


➤ **Situation à l'entrée des personnes sorties du dispositif en 2024**



Sur l'ensemble des dispositifs d'hébergement d'urgence, 82 % des personnes étaient soit sans domicile fixe soit en logement précaire.

➤ **Situation des personnes à la sortie**



DOLBEAU : 2 familles sont sorties du dispositif CHU après avoir refusé une attribution de logement dans le cadre du Droit de Réservation Etat (DRE).

SLEX Urgence – Impala : 3 contrats d'hébergement ont dû être rompu pour non-respect au règlement de fonctionnement en accord avec le coordonnateur du dispositif d'accompagnement IMPALA.

Chinon : 2 personnes ont souhaité quitter l'hébergement du jour au lendemain sans indiquer le lieu où elles allaient, dont une personne recherchée par la gendarmerie qui a contacté le service peu après son départ.

CHERPA : Les 85 personnes sorties du dispositif sur de "l'inconnu" sont en lien avec le fait d'accueillir des hommes en "urgence semaine" qui parfois ne restent au CHERPA que quelques jours pour ensuite repartir ailleurs sans autre information sur leur parcours.

Au global : sur les 245 personnes hébergées sur l'urgence et sorties en 2024 :

- 38,4 % sortent vers un logement autonome,
- 12,7 % sortent vers un logement adapté, de l'IML, de l'hébergement ou des structures spécialisées
- 4,4 % vont chez des amis, la famille ou la communauté,

- Pour 42 %, la suite du parcours est inconnue (dont 34 % pour les hommes en urgence semaine au Cherpa).

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 (et recours si nécessaire à la CNDA), 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 31/12/2024 → 19 ménages soit 55 personnes**
- **Nombre de ménages entrés dans l'année → 6 ménages soit 17 personnes**
- **Durée de séjour et nuitées des personnes présentes du 01 janvier au 31 décembre 2024**

Nuitées théoriques 2023	Nuitées Réalisées 2023	Taux d'occupation 2023	Nuitées théoriques 2024	Nuitées Réalisées 2024	Taux d'occupation 2024
23360	22194	95 %	23424	23631	100,88 %

En 2024, l'activité du service a été plus soutenue avec un nombre plus important de personnes hébergées et accompagnées.

	HUDA	
	31/12/2023	31/12/2024
Nombre de ménages présents	19	17
Durée de séjour moyenne des ménages présents	338 jours soit 11,11 mois	464 jours soit 15,48 mois

La durée moyenne de séjour a augmenté, en lien avec la durée de la procédure d'asile.

- **Durée de séjour des ménages sortis dans l'année**

	HUDA	
	2023	2024
Nombre de ménage sortis au cours de l'année	13	8
Durée de séjour moyenne des ménages sortis	2 ans et 5 mois	1 ans et 9 mois environ

- **Typologie familiale des personnes hébergées du 1er janvier au 31 décembre 2024 (en nombre de personnes)**

	2023	2024
Hommes	22	19
Femmes	27	20
Enfants de + de 3 ans	41	34
Enfants de moins de 3 ans	24	11
Total Personnes	114	84

➤ **Typologie familiale des ménages hébergés du 1er janvier au 31 décembre 2024 (en nombre de ménages)**

	2023	2024
Hommes seuls	4	5
Femmes seules	0	0
Couples sans enfant	0	0
Couples avec enfants	17	13
Femmes seules avec enfants	10	7
Hommes seuls avec enfants	1	0
Total ménages	32	25

Au 31/12/2024, 19 ménages sont accueillis sur l'HUDA dont :

- 14 ménages de 4 personnes
- 1 ménage de 3 personnes
- 1 ménage d'une personne
- 3 hommes isolés

➤ **Nationalité d'origine des ménages**

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



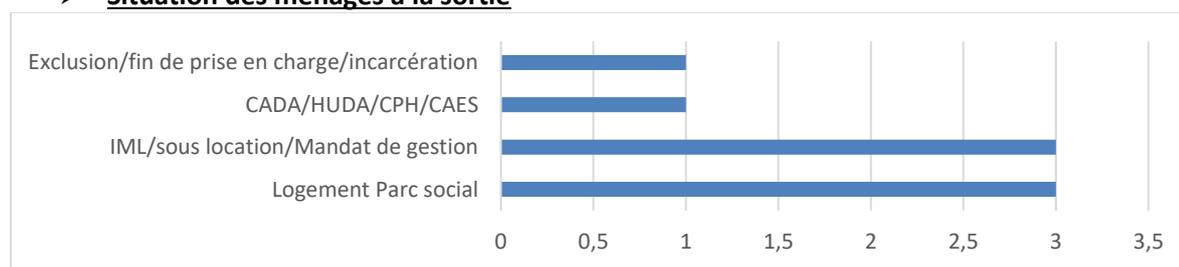
➤ **Nombre d'accord OFPRA :** 8 personnes ont obtenu une protection internationale à l'OFPRA (la qualité de réfugié ou protection subsidiaire).

➤ **Nombre d'accord CNDA :** 2 personnes ont obtenu une protection internationale à la CNDA (la qualité de réfugié ou protection subsidiaire).

➤ **Nombre de ménages déboutés (soit en nombre de personnes) :** 1 ménage a été débouté du droit d'asile en 2024.

➤ **Nombre de ménages sortis dans l'année (soit en nombre de personnes) :** 8 ménages sont sortis en 2024 soit 29 personnes.

➤ **Situation des ménages à la sortie**



En 2024, plusieurs types de sorties ont été enregistrées :

- 1 ménage en fin de procédure Dublin a été orienté vers un CADA hors département,
- 1 ménage a été expulsé de l'hébergement, par l'Etat, car débouté de leur demande d'asile,
- 6 ménages ont accédé à du logement dont la moitié à de l'intermédiation locative (IML).

3-4 L'hébergement en insertion (CHRS et CHRS Hors les Murs)

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	TOTAL 2024
CHERPA	CHRS collectif, en chambre individuelle	29	29
CAMUS	CHRS, collectif, en appartement autonome	60	60
	ALT en diffus Femmes Victimes de Violences	0	13
SIAL	CHRS, en diffus et en logement partagé	98	128
	Logement d'Abord (basculement des places LDA en CHRS HLM au 01/04/2024)	50	0
	CHRS Hors les murs	0	20
	CHRS Hors les murs (Ouverture de 15 mesures HLM le 15/12/2024 pour 18 mois)	/	15
	AVDL Post Pénal	0	5
CHINON	CHRS, en diffus et en partagé	15	30
	Logement d'Abord (basculement des places LDA en CHRS au 01/04/2024)	15	0
LOCHES	CHRS, en diffus et en partagé	15	20
	Logement d'Abord	5	0
TOTAL INSERTION		287	320

L'année 2024 a vu l'augmentation du nombre de places d'insertion avec 33 places en plus (15 CHRS Hors les Murs, 5 AVDL post pénal et 13 ALT femmes victimes de violences).

➤ Taux d'occupation

Services	Typologie des places	Nuitées théoriques 2024	Nuitées Réalisées 2024	Taux d'occupation 2024	Taux d'occupation 2023
SIAL	CHRS en diffus	46 848	39 582	85 %	76 %
	LDA CHRS Hors les murs (20 mesures)	5 500	2 869	52 %	/
	CHRS Hors les murs (15 mesures à compter du 15/12/2024)	240	74	31 %	/
	AVDL Post pénal	1 830	1 362	74 %	/
CHERPA	CHRS	10 164	9 494	93 %	81 %
CAMUS	CHRS	21 960	19 126	87 %	85 %
	ALT	3 458	3 043	88 %	/
CHINON	CHRS	10 980	9 437	86 %	82 %
	LDA	/	/	/	87 %
LOCHES	CHRS	7 320	6 122	84 %	96 %
	LDA	/	/	/	65 %
TOTAL INSERTION		108 300	91 109	84 %	

Dispositif CHRS HLM 20 mesures : les mesures ont débuté à compter du **1er avril 2024**. A partir du **14 mai 2024**, les orientations sont arrivées via le SIAO de façon progressive. Les 20 mesures étaient toutes actives au 20 octobre 2024, ce qui explique le taux d'occupation de 52,16 %. Le dispositif CHRS HLM a montré son efficacité en termes de prise en charge. La DDETS a donc décidé d'augmenter le nombre de mesures sur la fin d'année 2024. 15 mesures supplémentaires sont venues compléter le dispositif existant à compter du 15/12/2024. En date du 31/12/2024, 5 orientations sur les 15 possibles étaient effectives.

AVDL POST PENAL : le tableau indique le nombre de nuitées AVDL post pénal urgence avec hébergement et AVDL post pénal sans hébergement. Le nombre réduit de mesures (5) pénalise le taux d'occupation dès la comptabilisation d'un délai de quelques jours entre deux mesures.

CHERPA : le taux d'occupation est supérieur à celui de 2023 puisque le travail pour l'éviction des nuisibles est intensif. Le fait d'avoir mis en place des vérifications régulières avec des professionnels ainsi que des traitements préventifs permettent de ne pas être obligés de fermer plusieurs chambres en même temps. Cependant, une chambre reste parfois inoccupée quelques jours le temps que le SIAO réussisse à orienter des personnes puis le temps que les personnes acceptent d'être hébergées au CHRS. Parfois, des personnes refusent de venir après toutes les étapes d'admission franchies parce que ce n'est finalement pas encore le bon moment pour elles, la chambre restée inoccupée dans cette attente. Il est donc nécessaire d'anticiper encore d'avantage les sorties.

Camus : les nouveaux appartements ont rapidement été utilisés ce qui semble correspondre à un besoin. Il faut cependant être très vigilants pour coordonner les services (CHRS, Bâtiment, SIAO, Propreté) entre les sorties et entrées pour tendre vers une amélioration des délais et donc du taux d'occupation.

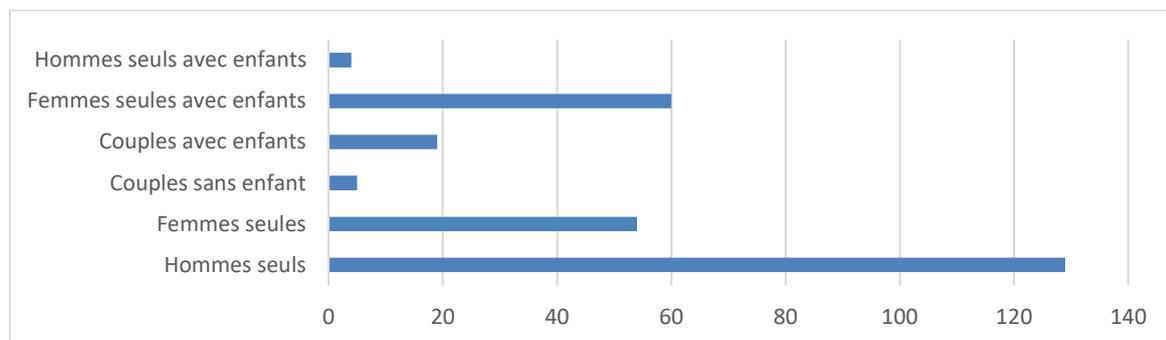
Chinon : le taux d'occupation a légèrement augmenté. 2 appartements sont restés bloqués un certain temps à cause de la remise en état du logement à la sortie des personnes hébergées, et 1 appartement n'a

pas eu d'orientation pendant 2 mois. En 2024 un T4 a été mis en colocation, un 2^{ème} le sera en 2025, afin d'améliorer le taux d'occupation.

LOCHES : La baisse du taux d'occupation s'explique par l'inadéquation entre la typologie des logements et le public accueilli. Le CHRS de Loches dispose d'un T5 qui est rarement à son taux d'occupation maximal car la grande majorité des ménages en demande d'hébergement oscillent entre 1 à 4 personnes au plus. Des appartements type T1 et T2 en remplacement des T3 et T5 permettraient d'être à un taux d'occupation adapté à la capacité d'accueil mais les 2 bailleurs sociaux présents sur Loches n'en ont à proposer actuellement.

Au global : même si globalement le taux d'occupation des CHRS a augmenté en 2024 (84 % contre 82 % en 2023), il reste insatisfaisant et en deçà des attentes de l'Etat (90 %). Il est donc nécessaire de revoir le parc immobilier et de restituer les grands logements au profit de petits logements, plus adaptés à l'évolution des compositions familiales.

➤ Typologie familiale des personnes hébergées du 1er au 31 décembre 2024

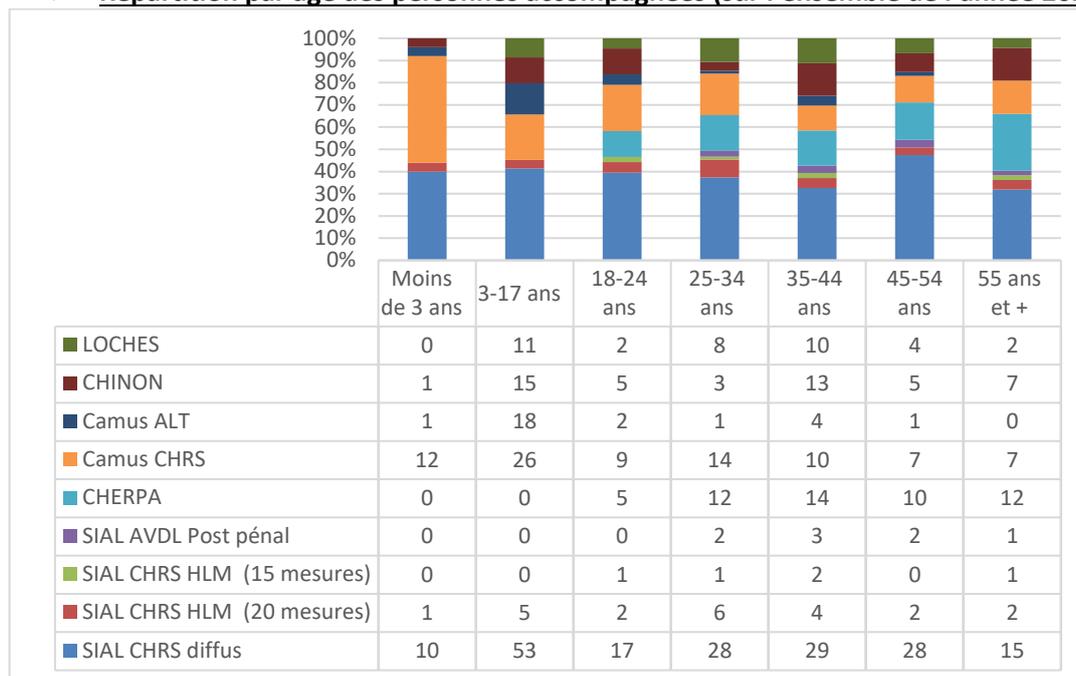


SIAL : La typologie des ménages s'est modifiée. Le SIAO n'a plus orienté de familles de plus de 3 personnes. Le nombre d'orientations de personnes seules reste sensiblement le même entre 2023 et 2024.

LOCHES : 69,56 % des personnes hébergées en 2024 sont des personnes seules. Ce qui est en légère augmentation depuis 2023.

Chinon : comme les années précédentes, ce sont des hommes seuls qui sont majoritairement orientés.

➤ **Répartition par âge des personnes accompagnées (sur l'ensemble de l'année 2024)**



Chinon : Une des familles est composée d'un couple et d'un enfant majeur âgé de 18 ans en 2024.

Camus : la présence importante d'enfants, qui représentent plus de 50 % de l'effectif, reste d'actualité en 2024.

➤ **Nombre de séjours des sortants en 2024 (en personnes)**

	Inférieur à 8 jours	Entre 8 jours et 6 mois	Entre 6 et 12 mois	Entre 12 et 18 mois	Supérieur à 18 mois
SIAL CHRS		6	11	16	41
Cherpa CHRS		8	9	6	4
Camus CHRS		1	11	9	11
Chinon CHRS	1	3	1	3	5
Loches CHRS		8	3	4	8
Total CHRS	1	26	35	38	69

SIAL : un grand nombre de ménages avec une prise en charge supérieure à 18 mois sont sortis du dispositif. Il reste 3 ménages avec des procédures d'expulsion en cours. D'autre part, 5 ménages ont eu des fins de prise en charge pour motifs divers, non adhésion à l'accompagnement social, incarcération, violences envers l'équipe sociale.

CHERPA : davantage de personnes ont bénéficié d'un séjour entre 8 jours et 6 mois en lien avec des exclusions souvent immédiates qui ont dû être prononcées pour des situations de violences extrêmes. Il est important de noter que les personnes ne restent pas au CHERPA plus de 12 mois. Au-delà de 12 mois (hors exception), les comportements se dégradent et les personnes accueillies ont davantage de mal à supporter la vie en collectivité.

Chinon : 5 ménages avec une durée de séjour supérieure à 18 mois, ont pu accéder à un logement en 2024, suite à la levée de nombreux freins (dossiers de surendettement, attente d'un logement adapté, problème juridique).

Globalement, sur 169 personnes hébergées en CHRS, près de 41 % ont été hébergées depuis plus de 18 mois. Pour les autres dispositifs, ayant débuté en 2023 et 2024, les durées de séjour ne vont pas au-delà de 12 mois :

	Inférieur à 8 jours	Entre 8 jours et 6 mois	Entre 6 et 12 mois	Entre 12 et 18 mois	Supérieur à 18 mois
Camus ALT		21			
SIAL HLM (20 mesures)		3			
SIAL HLM (15 mesures)	0	0	0	0	0
SIAL AVDL Post Pénal		1	2		
Total Autres dispositifs	1	29	2	0	

➤ **Ressources à l'entrée des ménages sortis du dispositif en 2024**

Cet item ne concerne que les adultes et les enfants majeurs.

	SIAL				CHERPA	CAMUS		CHINON	LOCHES	TOTAL
	CHRS diffus	CHRS HLM (20 mesures)	CHRS HLM (15 mesures)	AVDL Post Pénal		CHRS	ALT			
AAH	3	0	0	1	8	2	0	3	0	17
Allocation France Travail	4	0	0	1	0	1	0	2	2	10
Salaire	6	1	0	0	2	1	0	2	0	12
Allocations Familiales	1	0	0	0	0	0	1	1	1	4
Allocation de solidarité personnes âgées (Aspa)	1	0	0	0	0	2	0	0	1	4
Pension de retraite et Pension de réversion	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
RSA	21	1	0	0	10	3	3	4	9	51
Autres ressources	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Sans ressources	12	0	0	1	4	5	0	1	3	26
Inconnues	0	2	0	0	0	5	1	0	0	8
Total personnes	50	2	0	3	27	19	5	13	16	135

CHERPA : en 2024, la structure a accueilli davantage de personnes bénéficiaires du RSA, même si le nombre de personnes ayant une reconnaissance MDPH à l'entrée reste élevé.

Globalement, 19,25 % des personnes sont sans ressources à leur entrée en hébergement d'insertion et 50,3 % sont bénéficiaires du RSA ou de l'AAH. 8,8 % des personnes travaillent et perçoivent un salaire.

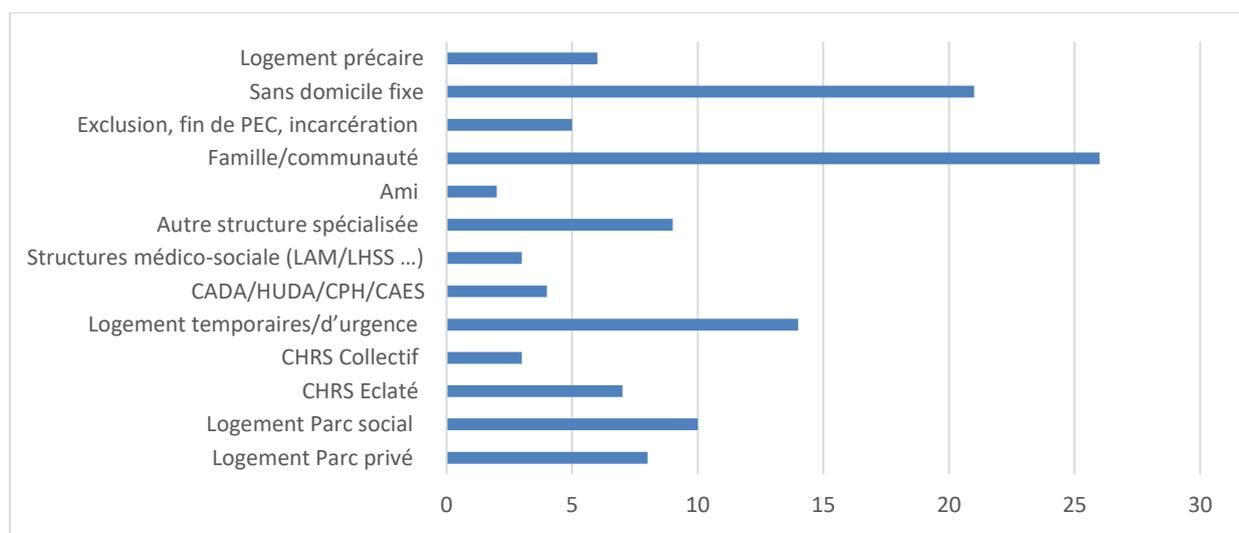
➤ **Ressources à la sortie, des ménages sortis du dispositif en 2024**

Cet item ne concerne que les adultes et les enfants majeurs.

	SIAL				CHERPA	CAMUS		CHINON	LOCHES	TOTAL
	CHRS diffus	CHRS HLM (20 mesures)	CHRS HLM (15 mesures)	AVDL Post Pénal		CHRS	ALT			
AAH	9	0	0	1	9	3	0	4	1	27
Allocation France Travail	1	0	0	1	1	0	0	1	1	5
Salaire	9	0	0	1	4	6	0	2	1	23
Allocation de formation	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Allocations Familiales	1	0	0	0	0	1	1	0	0	3
Allocation de solidarité personnes âgées (Aspa)	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Indemnités journalières CPAM	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Pension d'invalidité	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Pension de retraite et Pension de réversion	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
RSA	24	0	0	0	8	5	3	5	9	54
Autres ressources	2	0	0	0	2	0	0	0	0	4
Sans ressources	2	0	0	0	0	2	0	0	2	6
Inconnues	0	2	0	0	0	2	1	0	0	5
Total personnes	50	2	0	3	27	19	5	13	16	135

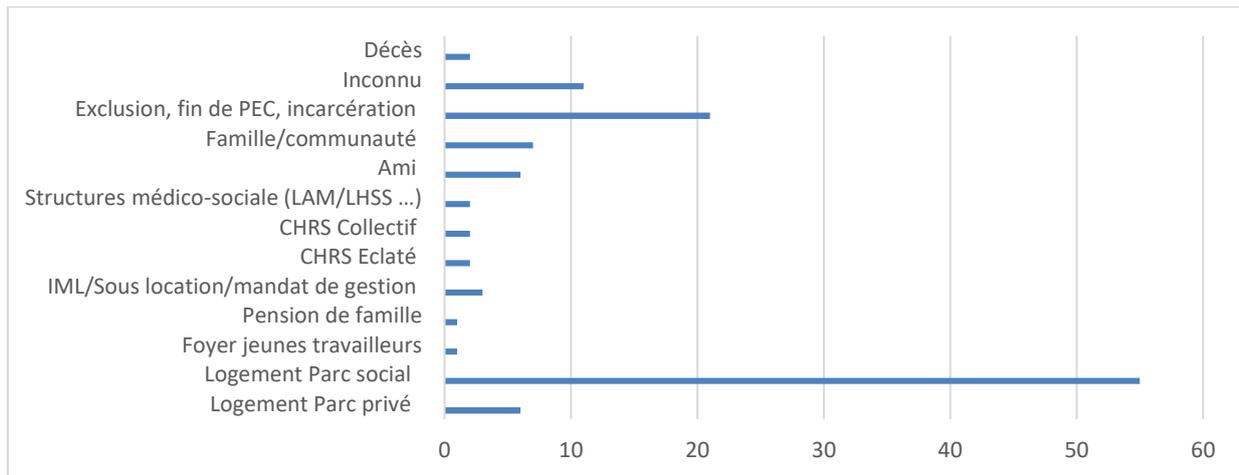
Globalement, à leur sortie, seules 4,4 % des personnes restent sans ressources (19,25 % à l'entrée). 62.2 % des personnes sont bénéficiaires du RSA ou de l'AAH (50,3 % à l'entrée). 17 % des personnes travaillent et perçoivent un salaire (8,8 % à l'entrée).

➤ **Situation à l'entrée des ménages sortis du dispositif en 2024**



Les ménages sortis en 2024 étaient pour 51 % sans domicile ou en habitat précaire à leur entrée en CHRS et 34 % étaient dans une autre structure d'hébergement ou structure spécialisée.

➤ **Situation à la sortie des ménages sortis du dispositif en 2024**



A leur sortie, après l'accompagnement en structure d'insertion, les ménages sont pour 51,3 % en logement autonome, 9,24 % en logement adapté, hébergement ou structure spécialisée.

38 % sortent vers une sortie précaire.

Nous avons eu à déplorer 2 décès en 2024, un sur le Cherpa et un sur le SIAL.

3-5 L'AVDL (Accompagnement Vers et Dans le Logement) Post Pénal

Ce dispositif a fonctionné, pour la première fois, en année pleine en 2024. Il propose :

- 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 orientations ont été majoritairement réalisées par le SPIP de Tours et l'Unité de Consultation Pénitentiaire et Post Pénale (UC3P) et plus exceptionnellement par le SPIP d'Orléans.

3 mesures AVDL avec hébergement se sont terminées en 2024, pour 3 hommes ayant 39,4 ans en moyenne :

- 1 réincarcération (6 jours d'accompagnement),
- 1 accès au logement autonome avec mesure ASLL de 6 mois,
- 1 accès au logement autonome avec orientation sur l'AVDL Post Pénal sans hébergement afin de sécuriser l'entrée dans les lieux et l'appropriation du logement.

Les 2 hommes qui ont accédé au logement ont été accompagnés 6 et 7 mois. L'accompagnement a porté sur les thématiques de santé, d'accès aux droits, accès au logement, la mise en place d'une mesure de protection aux majeurs, la gestion du budget, les liens familiaux et la vie sociale.

Les principales problématiques de santé rencontrées sont la dépression et des addictions.

L'un a trouvé un emploi et percevait un salaire et l'autre était bénéficiaire de l'AAH.

1 mesure d'AVDP post pénal sans hébergement s'est terminée en 2024. Monsieur a été accompagné 3 mois et orienté vers le CHRS de Loches afin de poursuivre son parcours d'insertion en bénéficiant d'un hébergement.

Le travail réalisé sur ce nouveau dispositif a été reconnu de grande qualité par les partenaires.

L'UC3P encourage l'équipe à s'appuyer davantage sur leur expertise des troubles psychiques et addictions, que les personnes accompagnées aient une obligation de soin ou non.

Un appel à projet devrait être lancé en avril 2025 afin de permettre la continuité de cette action.

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

43 mesures ont été attribuées en 2024 :

- 25 mesures sont des orientations de personnes sortantes des dispositifs d'Entraide et Solidarités,
- 18 mesures de partenaires.

Sur l'ensemble des mesures, 7 ont été renouvelées sur des durées allant de 3 à 6 mois.

7 autres mesures n'ont pas pu être mises en œuvre pour différentes raisons (personnes injoignables, logement non attribué ...)

Par rapport à l'année 2023, le public évolue :

- Diminution du nombre de personnes isolées : 11 % par rapport aux familles mono parentales et aux couples avec enfants.
- Augmentation des jeunes ménages : + 21 % des 25-35 ans,
- Diminution des ménages percevant un salaire : -13 %,
- Augmentation des ménages bénéficiaires d'une protection internationale : 14 ménages en 2024 et des personnes ne parlant pas du tout français : 7 ménages en 2024.

La barrière de la langue et la fracture numérique restent des freins importants à la prise d'autonomie des personnes accompagnées. Cela entraîne des difficultés d'accès et un risque de rupture des droits. Les ménages les plus en difficulté sont orientés vers France services et le cas échéant, vers des formations au numérique.

Les visites à domicile sont les interventions privilégiées. Toutefois, les temps d'échange par téléphone, SMS, mails avec les personnes accompagnées sont réguliers.

Les sollicitations auprès des partenaires et autres (bailleurs, MDS, CAF, Préfecture, France travail, fournisseurs d'énergie, professionnels de santé, écoles, mairie et CCAS ...) demande un temps de travail important.

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.

	2023	2024
Hommes	10	10
Femmes	3	3
TOTAL	13	13

En 2023, 13 personnes ont été logées, dont 10 hommes et 3 femmes. En effet, les 2 logements couple ont été occupés par des personnes isolées. La moyenne de séjour est de 8 ans. Une sortie d'un résident a eu lieu le dernier trimestre vers un EHPAD pour des raisons médicales et sur sa demande. Les 2 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 encore permis cette année 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.

Fin 2023, la DDETS a validé l'augmentation des mesures d'intermédiation locative SOLID'R pour un passage de 44 mesures à 69 mesures (comprenant les villes de Tours et Chinon). La demande était d'essayer de capter le plus possible dans le parc privé et, à défaut, dans le parc public. 3 logements ont donc été captés dans le parc privé. Cette captation restant longue et complexe, les autres logements ont été obtenus dans le parc social. Cependant, au regard des nombreuses sorties, des compositions familiales importantes et de cette difficulté de captation, l'objectif de 69 mesures n'a pas été atteint en 2024.

Pour rappel, des mesures SOLID'R sont mises en œuvre sur la métropole de Tours ainsi que sur Chinon, les statistiques suivantes englobant la totalité des mesures.

➤ Nombre de personnes hébergées du 1er au 31 décembre 2024

	<i>IML 2023</i>	<i>IML 2024</i>
Nombre de personne hébergées	<i>86</i>	<i>77</i>
<i>Dont nombre de personnes à Chinon</i>	<i>16</i>	<i>12</i>
Nombre de ménages cumulés (sur l'année)	<i>35</i>	<i>34</i>
<i>Dont nombre de ménages à Chinon</i>	<i>5</i>	<i>4</i>
Durée moyenne de prise en charge	<i>12 mois</i>	<i>18</i>

Sur l'année 2024, la baisse du nombre de personnes hébergées s'explique par différents facteurs :

- Départ d'une famille de 9 personnes et captation de logements plus petits. En effet, le parc est passé de 13 logements en janvier 2024 à 19 logements en décembre 2024 (T3 notamment pour accueillir des colocations de 2 personnes isolées).
- Augmentation de la durée de prise en charge. Celle-ci reflète la hausse de l'accueil de situations complexes sur le service : handicap, addiction, familles avec des grandes compositions difficilement relogées, baisse du niveau de français des personnes orientées, jeunes de moins de 25 ans avec un relogement complexe s'ils sont sans ressources, orientation sur le service RAR plus difficile, personnes qui ne souhaitent pas s'installer sur le département, mauvaises orientations avec des réorientations en CHRS, ...).
- Plus de refus lors des entretiens de préadmission, ce qui augmente la durée de vacances des logements.
- Des travaux de réhabilitation (énergétique ou suite à des dégradations) ont été réalisés dans certains logements.
- Faute d'orientation de famille avec une grande composition en début d'année 2024, transfert d'un logement T6 vers un autre dispositif.
- Transfert de 3 personnes de Chinon vers Tours en raison d'une mauvaise orientation DIHAL et de la complexité de la situation.

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

	<i>IML 2023</i>	<i>IML 2024</i>
Nombre d'entretiens	<i>274</i>	<i>343</i>
Nombre de visite à domicile	<i>350</i>	<i>384</i>
Nombre de démarches à l'extérieur	<i>287</i>	<i>354</i>

Le nombre d'entretiens et de visites augmente suite au recrutement d'une seconde professionnelle sociale à partir de mars 2024. Il s'agissait de pouvoir maintenir un accompagnement soutenu au regard des

problématiques de plus en plus complexes et de pouvoir répondre à la demande d'augmentation des mesures SOLID'R.

➤ Durée de séjour des personnes accompagnées

	<i>IML 2023</i>	<i>IML 2024</i>
Inférieur ou égal à 7 jours	0	1
De 8 à 182 jours	27	18
De 183 à 365 jours	13	11
De 366 à 547 jours	35	29
Supérieur ou égal à 548 jours	11	18
Total	86	77

La mesure avec une durée inférieure ou égale à 7 jours provient d'une personne qui est entrée sur le dispositif en toute fin d'année 2024.

➤ Typologie des personnes accompagnées sur l'année

En nombre de personnes	<i>IML 2023</i>	<i>IML 2024</i>
Hommes	32	32
Femmes	16	13
Enfant de - de 18 ans	29	24
Enfant de + de 18 ans	9	8
Total	86	77

En nombre de ménages	<i>IML 2023</i>	<i>IML 2024</i>
Homme seul	21	22
Femme seule	1	0
Couple sans enfant	1	1
Couple avec enfant(s)	10	8
Femme seule avec enfant(s)	2	2
Homme seul avec enfant(s)	0	1
Total	35	34

➤ Répartition par âge des personnes accompagnées

Tranche d'âge	<i>IML 2023</i>	<i>IML 2024</i>
- de 3 ans	11	7
De 3 à 17 ans	18	17
De 18 à 24 ans	17	12
De 25 à 59 ans	40	39
Plus de 60 ans	0	2
Total	86	77

3-8.2 Relogement et Accompagnement des Réfugiés (RAR)

Durant l'année 2024, le service Relogement et Accompagnement des Réfugiés a été impacté par l'arrivée du programme national AGIR (Accompagnement Global et Individuel des Réfugiés) qui s'est déployé en Indre-et-Loire à partir de mai 2024. L'association Entraide et Solidarités ayant été choisie pour porter ce programme, les professionnels du service RAR ont été mis à contribution dans la réflexion du fonctionnement de ce nouveau projet afin de prendre en charge des mesures d'accompagnement individuel sur le volet logement et accès aux droits.

Devant les incertitudes de coordination entre ces deux dispositifs et du nombre de mesures RAR qui allaient pouvoir continuer à exister, moins de nouvelles mesures ont débuté.

➤ Nombre de personnes accompagnées du 1er au 31 décembre 2024

	2023	2024
Nombre de personnes accompagnées	451	369
<i>Dont nombre de personnes à Chinon</i>	3	3
Nombre de ménages cumulés	169	141
<i>Dont nombre de ménage à Chinon</i>	1	1
Ménages relogés dans l'année	78	68
<i>Dont nombre de ménage à Chinon</i>	1	0
Refus de logement	10	5
<i>Dont nombre de refus à Chinon</i>	0	0
Durée moyenne d'accompagnement	7,5 mois	8.5 mois

En 2024, le nombre de ménages accompagnés diminue en raison de l'arrivée du programme AGIR. Ainsi, le comité technique d'avril 2024 a été annulé faute de mesures disponibles suffisantes. Par ailleurs, les comités techniques RAR de juin et juillet 2024 ont été annulés.

Il est important de souligner que le service RAR, comme les années précédentes, a tout de même permis de continuer à fluidifier la sortie en logement autonome des personnes accueillies sur les dispositifs d'hébergement pour demandeurs d'asile, notamment ceux en présence indue (ne sont pas compris dans ces chiffres les personnes sortantes du Dispositif National d'Accueil qui n'étaient pas encore en présence indue à leur entrée sur le service). En effet, 30 ménages représentant 89 personnes accompagnées étaient en présence indue en CADA, HUDA ou CPH à leur arrivée sur le service RAR.

Le nombre de ménages relogés dans l'année reste stable et cohérent. Sur les 5 refus de logement, 4 ont été considérés comme sans motif légitime et 1 a été considéré comme légitime car justifié par la proposition d'un logement décrit comme "passoire énergétique" et a pu faire l'objet d'un nouveau passage en comité technique RAR.

Enfin, la durée moyenne d'accompagnement reste stable avec une très légère hausse revenant à celle de 2022. Celle-ci peut notamment s'expliquer par des durées d'accompagnement plus longues constatées pour les grandes compositions familiales.

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

	2023	2024
Nombre d'entretiens	391	393
Nombre de visites à domicile	972	993
Nombre de démarches à l'extérieur	323	343

Bien que le service ait accompagné moins de ménages que l'année précédente, il persiste une légère augmentation des rendez-vous au bureau ou à l'extérieur ainsi que des visites à domicile. Cela souligne la volonté de continuer à effectuer un accompagnement renforcé et personnalisé en fonction des problématiques repérées.

➤ **Typologie des personnes accompagnées**

En nombre de personnes	2023	2024
Hommes	124	102
Femmes	105	96
Enfants de - de 18 ans	181	144
Enfants de + de 18 ans	41	27
Total	451	369

En nombre de ménages	2023	2024
Homme seul	58	51
Femme seule	11	11
Couple sans enfant	3	4
Couple avec enfant(s)	64	43
Femme seule avec enfant(s)	31	21
Homme seul avec enfant(s)	2	2
Famille Intergénérationnelle	/	9
Total	169	141

En 2024, la typologie des ménages accompagnés redevient similaire aux années 2021 et 2022 avec une part importante d'hommes seuls et de couples avec enfants.

Une nouvelle donnée "famille intergénérationnelle" a été intégrée dans les statistiques afin de faire ressortir l'apparition dans les mesures d'accompagnement de familles comportant 3 générations ou plus vivant dans le même logement. Cela correspond notamment à l'ouverture de mesures d'accompagnement RAR aux personnes bénéficiaires de la protection temporaire (APS Ukraine) réalisée en fin d'année 2023 (+ 1 famille sortie du programme de réinstallation). Cette ouverture a eu des répercussions tout au long de l'année 2024 en raison de l'arrivée de situations plus complexes et précaires au regard des ressources des ménages, ainsi qu'une nécessaire adaptabilité des travailleurs sociaux (démarches administratives spécifiques, statut particulier, importance du lien avec les bailleurs et les prescripteurs, ...).

Un fait notable et rare peut être souligné sur l'année 2024 : une colocation de trois frères.

➤ Répartition par âge des personnes accompagnées

Tranche d'âge	2022	2023	2024
- de 3 ans	31	27	18
De 3 à 17 ans	126	154	126
De 18 à 24 ans	36	55	35
De 25 à 59 ans	159	201	173
Plus de 60 ans	11	14	17
Total	363	451	369

En 2024, la répartition par âge des personnes accompagnées reste sensiblement la même qu'en 2023, avec néanmoins une légère hausse de la proportion des 25 - 59 ans (+ 2,3 %) ainsi que des plus de 60 ans (+ 1,5 %), qui s'accompagne donc d'une légère baisse des 18 - 24 ans (- 2,7 %).

➤ Relogement des ménages

Bailleur	2022	2023	2024
CDC Habitat	1	1	4
ICF Habitat	1	0	3
Ligéris	10	8	3
Touraine Logement	13	11	9
Tours Métropole Habitat	83	41	25
Valloire Habitat	1	1	2
Val Touraine Habitat	23	15	17
Autres (Action Logement)	0	1	1
3F	5	0	4
Total	137	78	68

Pour 2024, comme pour les années précédentes, les trois principaux bailleurs sont : Tours Métropole Habitat, Val Touraine Habitat et Touraine Logement. Néanmoins, l'élargissement des partenariats avec les bailleurs est indispensable sur le service RAR afin de pouvoir proposer des logements adaptés au public. Ainsi, des logements ont été proposés par des bailleurs tels que CDC Habitat, 3F ou encore ICF Habitat.

3-8.3 Le Service Ukraine

Le service Ukraine a subi beaucoup de changements au cours de l'année 2024. Depuis mars 2022, différentes modalités d'hébergement et d'accompagnement avait été déployées :

- Au sein d'un camping dans des mobil homes,
- En intermédiation locative dans le parc social et privé,
- A l'hôtel,
- Dans des logements mis à disposition par des collectivités et des particuliers,
- Au sein de familles citoyennes.

En raison de la volonté de l'Etat de rediriger le public ukrainien vers les dispositifs de droit commun, il a été décidé d'un commun accord de procéder à une décroissance progressive puis à une fermeture de diverses modalités comme suit :

- Fermeture du camping et fin des hébergements en hôtel (via le 115) le 30/06/2024.
- Les personnes hébergées dans des logements mis à disposition ont pu être relogés au fil de l'année.

Au début de l'été 2024, un seul secteur a continué d'exister : l'intermédiation locative.

Un partenariat étroit avec les services de l'Etat, notamment la DDETS, et des temps de travail réguliers ont permis d'organiser et coordonner au mieux les sorties du dispositif afin d'éviter au maximum les sorties sèches. Des temps de travail mensuels internes ont également été nécessaires afin de réaliser la décroissance de ce service.

La mission de conseil et d'information concernant l'accompagnement de ménages ukrainiens ou ressortissants de pays tiers ayant séjournés en Ukraine sur le département d'Indre-et-Loire a persisté mais en étant très ponctuelle.

	Camping 2023	Camping 2024 <i>(fermeture le 01/07/2024)</i>	Logements mis à disposition 2023	Logements mis à disposition 2024	IML 2023	IML 2024
Nombre de personnes hébergées	141	77	33	27	70	78
Nombre de ménages cumulés (sur l'année)	61	38	10	7	22	24

Concernant l'intermédiation locative :

La baisse du nombre de personnes accompagnées s'explique par le nombre de sorties effectuées, avec une majorité de glissements de baux, et la limitation des entrées à la demande des services de l'Etat.

Concernant les logements mis à disposition :

Les 27 personnes hébergées dans des logements mis à disposition ont pu être relogées au cours de l'année 2024 en procédant à des glissements de baux ou par l'attribution de logements autonomes.

Concernant l'hébergement en camping :

En raison de la fermeture de cette modalité d'hébergement le 30 juin 2024, le nombre de personnes hébergées sur le camping est égale au nombre de personnes hébergées du 1er janvier 2024 au 1er juillet 2024.

➤ **Typologie des personnes accompagnées en 2024**

En nombre de ménages	Camping	Logements mis à disposition	IML
Homme seul	5	0	0
Femme seule	11	1	2
Couple sans enfant	4	1	2
Couple avec enfant(s)	5	2	9
Femme seule avec enfant(s)	9	1	7
Homme seul avec enfant(s)	2	1	0
Famille intergénérationnelle	2	1	4
TOTAL	38	7	24

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

	2023	2024
Nombre d'entretiens	231	251
Nombre de visites à domicile	198	214
Nombre de démarches à l'extérieur	67	145

Malgré une baisse du nombre de personnes accompagnées, le nombre d'entretiens au bureau, à domicile ou à l'extérieur a augmenté, marquant là encore la volonté d'effectuer un accompagnement renforcé au regard des besoins importants toujours présents pour ce public et de préparer autant que nécessaire les sorties des dispositifs spécifiques Ukraine.

➤ **Personnes sorties du dispositif Ukraine sur l'année 2024**

Situation à la sortie (en nombre de personnes)	Camping	Logements mis à disposition	IML
Retour en Ukraine	10		1
Sortie sans prévenir			8
Vers VILLA BELLAGIO	17		
Relogement parc social		2	1
Relogement Parc privé		5	
Glissement de bail / glissement de convention à bail direct		17	17
			2 (avec accompagnement RAR)
Fléchage Hôtel avec accompagnement social	16		
Hébergement Tiers	3		
Fin de prise en charge	12		
IML Entraide	11		
Relogement avec accompagnement RAR	8	3	4
Décès			2
TOTAL	77	27	35

3-9 La Maison

Le dispositif « La Maison » a été initié en réponse à un Appel à Manifestation d'Intérêt visant un public en grande marginalité pour lequel les dispositifs déjà existants n'étaient pas ou peu adaptés.

L'Association a proposé un hébergement sur un seul et même site où chaque résident bénéficie de sa propre unité de vie (Tiny house ou caravane).

➤ **Mise en place de la veille couchée pour les veilleurs**

Dans une volonté de se rapprocher des standards définis par la DIHAL, il a été décidé un passage en « veille couchée » pour les moniteurs de nuit en mars 2024. Ainsi, la veille couchée a permis une augmentation de l'amplitude de la nuit libérant du temps de travail en journée.

➤ **Changement de Pôle**

Initialement rattachée au Pôle Social et Médical (PSM), avec une Responsable de Service à 60 % sur La Maison et 40 % sur La Maraude, La Maison a intégré le Pôle Hébergement en mai 2024.

Ce changement s'intègre dans la logique de regrouper les hébergements pour adulte au sein du même Pôle.

➤ **Réunion DDETS et présentation du plan d'action afin de pérenniser La Maison**

Le changement de Pôle a aussi été l'opportunité de mettre en place des actions afin de se rapprocher des attentes de la DIHAL en vue de la pérennisation du service.

Un plan d'actions a été présenté et validé par la DDETS le 3 mai 2024.

Le 8 octobre 2024, Monsieur BOULOUDNINE, coordinateur national des structures AMI grande marginalité, est venu visiter La Maison. Le nouveau cahier des charges devant paraître en 2025 a ainsi été abordé. Il a pu constater que le fonctionnement de La Maison correspondait en grande partie aux éléments de ce futur cahier des charges. La Maison a ainsi pu être rassurée quant à sa pérennité.

➤ **Augmentation du nombre de places**

Face aux nouvelles orientations de la DIHAL, il était nécessaire d'augmenter le nombre de places disponibles pour atteindre la cible de 20 personnes accompagnées.

Achat de 5 caravanes

Suite au déménagement du site de Sainte-Radegonde vers le 81 rue Edouard Vaillant, l'Association a dû entreprendre d'importants travaux de raccordements sanitaires et électriques sur le nouveau site. De plus, le déménagement a eu certaines répercussions sur l'état des tiny. L'Association s'est ensuite dotée de 5 nouvelles caravanes qui ont été installées entre juin et octobre 2024.

Location d'un appartement

L'ouverture du premier appartement en diffus a eu lieu en octobre 2024. Cette ouverture répondait aux besoins spécifiques de certains résidents.

Avec 17 places sur sites, le dispositif est arrivé au maximum de personnes pouvant être hébergées rue Edouard Vaillant. De plus, la présence d'un nombre important de personnes en situation de grande marginalité sur un même site peut poser des problèmes de cohabitation.

Les appartements diffus peuvent leur être proposés à différentes fins :

- Dans le cas de personnes avec une demande de logement social en cours, qui ont pour projet d'accéder au logement autonome
- Certaines personnes peuvent parfois souffrir de la vie en communauté, tout en ayant besoin du soutien d'un collectif
- L'accès à un appartement diffus peut être nécessaire à la sortie de cure de sevrage. Il peut être très difficile pour une personne sortant de cure de revenir sur le site de La Maison où d'autres résidents ont des problèmes majeurs d'addiction

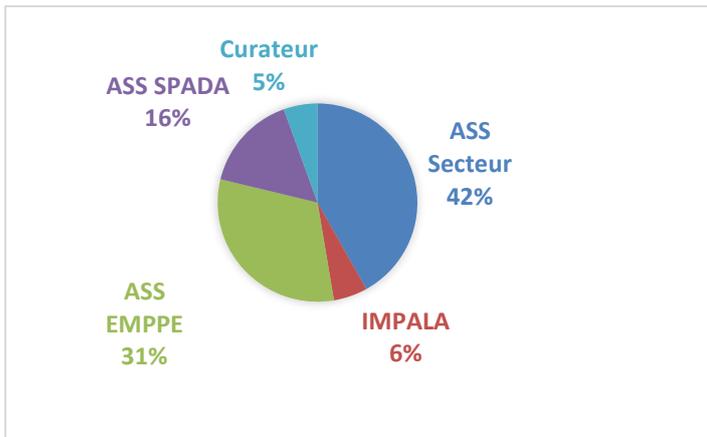
Au 31/12/2024, 19 places étaient disponibles sur La Maison :

- 8 tiny house : 2 pour couples et 6 pour personnes seules soit 10 places
- 7 caravanes : 7 pour personnes seules
- 1 appartement diffus : pour 1 couple soit 2 places

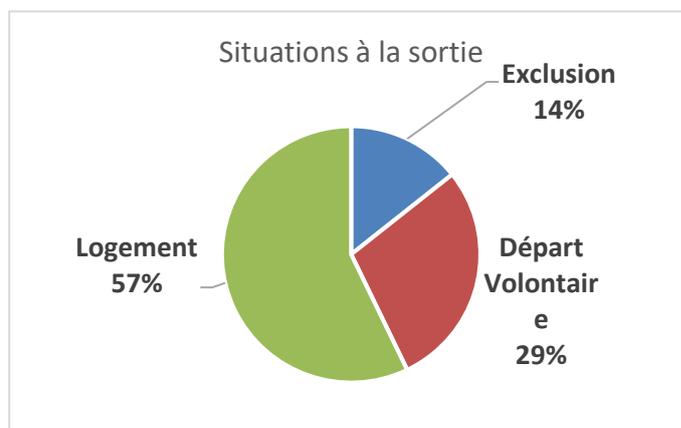
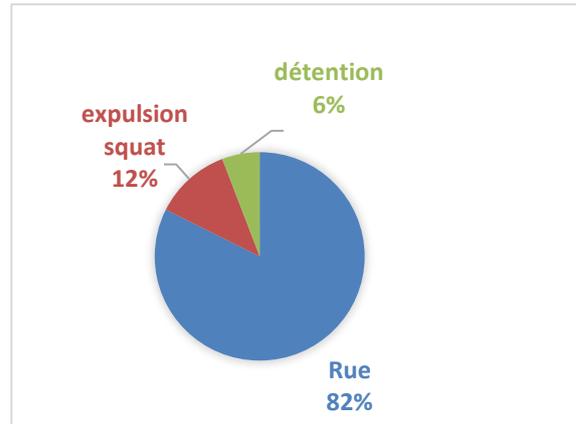
Au 31/12/2024, 16 résidents étaient présents dont 1 couple en appartement. La difficulté réside dans le fait qu'il n'y ait pas d'orientation de couple et que les tiny couples sont occupées par des personnes seules.

➤ Bilan quantitatif

Les services prescripteurs sont les suivants :



Les personnes étaient majoritairement en situation de rue avant leur entrée à la Maison :



Pour mémoire, les résidents peuvent être accompagnés de leurs animaux (limité à 2 par hébergement). Ainsi sur le site, cohabitent des chiens, des chats et un lapin.

➤ Accès aux soins en partenariat

EMPPE

L'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité et Exclusion a pour mission de favoriser l'accès aux soins psychiatriques des personnes en situation d'exclusion sociale et de participer à la continuité des soins de ces personnes par des actions d'accompagnement et de soutien. Leur équipe effectue des maraudes auprès des personnes à la rue, ce qui leur permet de proposer des orientations vers La Maison. Dans le cas d'une admission, ils assurent ensuite la continuité des soins de tous ordres et font le lien avec la médecine de ville.

CSAPA

Les CSAPA (Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie) assurent un accompagnement (médical et psychologique), pour les personnes ayant une consommation à risque, un usage nocif ou présentant une dépendance aux substances psychoactives ainsi que pour leur entourage. Dans le travail au quotidien au sein de La Maison, l'équipe oriente et/ou accompagne les résidents qui le souhaitent vers une réduction ou un arrêt de la consommation de stupéfiants et/ou d'alcool. L'équipe de La Maison peut aussi proposer aux résidents une prise de rendez-vous si la personne émet le souhait d'entreprendre la démarche d'arrêter la consommation.

CAARUD

Les centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogues (CAARUD) interviennent à plusieurs titres au sein de La Maison de manière plus ou moins régulière en fonction des besoins. L'équipe du CAARUD vient déposer des kits d'injection à usage unique ainsi que des dispositifs en lien avec la réduction des risques pour les consommateurs de drogues. Elle propose aussi des journées de dépistage au sein de La Maison.

Soins généraux

15 résidents sur 16 reçoivent des soins ou la préparation de pilulier par des infirmiers libéraux. Ces interventions se font dans un cadre de médecine générale voir de psychiatrie pour les piluliers.

Dans une volonté de continuité des soins, l'équipe de La Maison assure une coordination entre les différents professionnels. Par exemple, pour un résident qui doit se rendre à une séance de kiné, l'équipe doit faire le lien entre le taxi, le kiné et le résident.

➤ Accès aux droits et démarches administratives

Les résidents ne sont pas domiciliés à La Maison. Ils sont donc domiciliés aux CCAS ou au Pôle Social et Médical dans la majeure partie des cas.

L'organisation de l'accompagnement social repose sur la sectorisation. L'équipe de La Maison peut aider ponctuellement à remplir un dossier ou réaliser une démarche en ligne mais fait surtout le lien entre les référents sociaux et les résidents.

➤ Accès à l'emploi

Les personnes en mesure de travailler et qui relèvent du droit commun sont inscrites à France Travail.

Le dispositif IMPALA en lien avec la Mission Locale peut aussi être sollicité pour des résidents de moins de 25 ans.

➤ Accès à la culture

La Maison réserve régulièrement des places pour des évènements culturels sur le département. Culture du cœur propose aussi des places de cinémas, places qui peuvent être prises individuellement ou en groupe accompagné d'un membre de l'équipe.

➤ Aide à la gestion de l'habitat (Tiny ou caravane).

Tous les vendredis à 18h, un moniteur fait le tour des tiny/caravanes. Cette tournée revêt deux objectifs :

- Mobiliser les résidents pour l'entretien de leur hébergement de manière régulière
- Repérer d'éventuelles réparations et travaux d'entretien à faire

Pour les résidents en difficulté, afin d'assurer l'entretien de leur lieu de vie, des interventions d'aides à domicile sont mises en place par le référent ou le curateur ou curatrice.

➤ Organisation de la vie collective

Banque alimentaire

Deux fois par mois, un membre de l'équipe va chercher des denrées alimentaires. En fonction de la quantité et des produits, l'équipe répartit les denrées pour chaque résident. Une partie des produits est laissée en libre-service dans la salle commune.

Planning tâches

Mis en place au début de l'été 2024, ce planning a pour vocation d'impliquer les résidents dans le fonctionnement quotidien du dispositif. Le premier lundi de chaque mois, les résidents s'inscrivent pour une tâche sur une semaine (sortie des poubelles, nettoyage de la salle commune, jardinage, nettoyage du site).

➤ Activités ponctuelles/saisonnnières

Sorties à la mer

Grâce à l'implication de l'équipe, deux sorties à la mer sur une journée ont été proposées. L'organisation de deux journées étaient une nécessité car il était impossible de proposer à tous les résidents de partir en même temps.

La première sortie a eu lieu aux Sables d'Olonne et la seconde à Etretat.

Les deux sorties étaient organisées de la même manière : départ le matin vers 7h pour une arrivée vers 11h. Après un temps de promenade et un repas dans une crêperie, les résidents ont pu profiter de la plage avant un retour à La Maison pour 20h.



Réalisation d'une grande fresque murale

En accord avec la SNCF, propriétaire du site, les résidents ont réalisé une grande fresque sur un des murs d'enceinte intérieur du site.



Pour réaliser cette fresque, un graffeur expérimenté a encadré cette réalisation, de l'achat des bombes de peintures jusqu'aux finitions. Il s'agissait de trouver un compromis entre une participation des résidents et un rendu global de qualité. Il a été convenu que le graffeur réaliserait le « lettrage » c'est-à-dire le contour des lettres. Ensuite, chaque caractère a été peint en blanc laissant le champ libre aux résidents pour y dessiner ce qu'ils voulaient, au gré de leur inspiration.

Cette activité a eu lieu sur deux journées durant le mois de juillet 2024 et s'est avérée être un moment de convivialité durant lequel les résidents ont participé plus ou moins activement mais toujours dans la bonne humeur.

Repas collectifs

Durant l'été, des barbecues ont régulièrement été organisés, le plus souvent à l'initiative des résidents. En fonction du nombre de personnes et des envies, La Maison participait à l'achat d'une partie du repas et les résidents mettaient en commun pour financer le reste.

Les dons de la banque alimentaire ont aussi été utilisés en partie pour ces repas notamment lors de la réception des barquettes de viande à griller.

Hors de la période estivale, il était courant qu'un repas collectif soit organisé le week-end sur le même mode de participation.

Ces repas ont été des moments fondateurs du collectif.

Interventions extérieures

Le collectif « La Cloche » a organisé à plusieurs reprises des apéritifs ou des ateliers crêpes pour les résidents de La Maison et pour des personnes extérieures identifiées et invitées par « La Cloche ».

Cette ouverture est importante pour faire connaître La Maison et aussi proposer des moments de respiration pour le collectif.

3-10 Plan Grand Froid

Le gymnase des Fontaines a été ouvert le 8 janvier 2024 pour 30 places adultes et 5 enfants de moins de 3 ans. Devant le besoin d'hébergement dès le 9 janvier, le nombre de places était augmenté pour atteindre 60. Les personnes hébergées étaient des femmes avec enfants, des familles ou des femmes seules. A compter du 17 janvier 2024, le nombre de places est passé à 70.

Le taux d'occupation avoisinait le plus souvent 100 %.

Le gymnase des Fontaines a été fermé le mardi 30 janvier au matin et le Centre Technique Régional Omnisports du Tours Football Club a été ouvert le soir même pour 60 places. C'est la première fois que ces locaux servaient à de l'hébergement sur un Plan Hiver. 20 chambres étaient mises à disposition avec 3 lits par chambre et des sanitaires dans chaque chambre. La restauration était assurée par la cuisine centrale d'Entraide et Solidarités qui livrait les repas tous les 2 jours.

Le site est bien adapté pour ce type de dispositif avec un grand lieu de vie dans la mezzanine et permet aux familles d'avoir un lieu privatif.

Le CTRO a fermé ses portes le 2 avril 2024.

Le 8 avril 2024, l'association a été sollicitée pour reprendre la gestion du gymnase Racault occupé par un collectif et environ 30 personnes. Ce dispositif particulier était organisé sous l'égide de la Mairie de Tours, contrairement aux dispositifs habituels ouverts à la demande du Préfet et de ses services, la DDETS.

Entraide et Solidarités a cessé d'encadrer ce gymnase le 28 mai 2024. Les personnes sont restées sur le site jusqu'au 05 juillet 2024, encadrées directement par les services de la Mairie de Tours.

Dans le cadre du plan hivernal 2024 - 2025, le CTRO a de nouveau été ouvert le 5 novembre 2024 pour 60 places (20 chambres).

Au total sur l'année 2024, le Pôle Hébergement a géré le dispositif du plan hivernal 6 mois.

3-11 Les faits marquants en 2024 du Pôle Hébergement

➤ Le Pôle Hébergement dans son ensemble

L'année 2024 a été, pour une grande part, consacrée à la révision et la mise en œuvre des outils de la loi 2002-2 :

- Mise en œuvre des 8 projets de service et de leurs orientations stratégiques, validés en Conseil d'Administration
- Révision ou création pour chaque dispositif des livrets d'accueil, règlements de fonctionnement, contrats de séjour et document individuel de prise en charge
- Ajout des mentions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) dans les règlements de fonctionnement avec une traduction en Facile à Lire et à Comprendre,
- Sensibilisation de l'équipe de cadres du Pôle Hébergement et des équipes des services au RGPD.

L'année 2024 a également été largement consacrée à la préparation de l'évaluation qualité avec l'écriture de nouvelles procédures transverses à l'association ou spécifiques au Pôle Hébergement. Puis, l'encadrement a accompagné l'appropriation de ces nouvelles procédures par les équipes.

Le déploiement du logiciel de suivi social Adiléos s'est poursuivi. Le déploiement de la partie de gestion des redevances a débuté.

Les partenariats avec les structures externes ont continué à se développer, sans être exhaustif, il s'agit de :

- L'organisation des Olympiades d'Entraide et Solidarités avec Daytoursport le 27 mars 2024,
- La création du projet Job Coach en partenariat avec Un Chez Soi d'Abord afin d'accompagner les personnes hébergées par le SIAL vers l'emploi,
- Le déploiement des psychologues de l'Equipe Mobile Psychiatrie, Précarité et Exclusion Territorial sur Camus, Dolbeau et Le Cherpa,
- Le Marché de Noël traditionnellement organisé par le Groupe Participation Solidarités sur Camus.

➤ Le Service des Logements Extérieurs - Urgence

▪ **Personnes accompagnées / hébergées**

HUDA :

Une augmentation des troubles chez les jeunes enfants primo arrivant (retard du développement moteur, langage, hyperactivité, traumatismes ...), est constatée. Les parcours migratoires paraissent de plus en plus violents et dangereux. Ce qui amène l'équipe à s'adapter, innover, se former et trouver des ressources auprès de partenaires (Conventionnement avec psy sans frontière, Sonara, ...). Un accompagnement spécifique de la santé psychique a été mis en place en 2024 grâce à ces nouveaux partenariats.

La commission des présences indues mise en place par la Préfecture et la DDETS en 2023 pour fluidifier les sorties a permis d'accélérer le processus de relogement et la régularisation d'une famille. Pour les personnes déboutées du droit d'asile, cette commission a accéléré les procédures d'expulsion.

Sur les Logements d'urgence : le public orienté par le SIAO change. Aucun ménage sans titre de séjour n'a été accueilli pour 2024.

▪ **Ressources Humaines**

Départ de deux travailleurs sociaux, d'un remplacement en congé parentale et l'arrivée d'une apprentie animation mutualisée avec le SIAL.

▪ **Animations**

Le SLEX Urgence a développé les propositions d'activités collectives, en lien avec les demandes des personnes hébergées :

- Participation à Terre du Son
- Organisation de la Brocante Solidaire en soutien avec le SIAL et le Pôle Formation
- Activité créative - confection de vêtements/accessoires pour peluches avec le soutien d'IKEA et l'association Active

- Participation à des ateliers socio-esthétiques menés par l'école CODES de Tours

- **Partenariats / Projets**

L'année 2024 a été riche d'actions en lien avec des partenaires :

- Projet sur le thème de la biodiversité en collaboration avec **Culture du cœur, les Petits Débrouillards et le Programme Respiration**. Tout l'été, les professionnels ont proposé des ateliers dans des parcs de l'agglomération pour faire découvrir l'écosystème, les insectes, partager les savoirs, avec l'aide des petits débrouillards. Ce projet s'est clôturé par une sortie à Terra Botanica pour 78 personnes
- Collaboration avec **IKEA** (don de meubles, atelier créatif à destination des enfants)
- Conventionnement avec l'association **Psy Sans Frontière** : mise en place d'ateliers collectifs d'art thérapie et prise en charge individuelle
- Conventionnement en cours d'écriture avec l'association **SONARA**
- Conventionnement avec la Mairie de la Riche : mise à disposition de logements d'urgence
- Mairie de Tours ; accord pour l'accès aux tarifs préférentiels pour les résidents
- Partenaires récurrents : COMEDE, avocats, centre de psycho-trauma de Tours, les écoles et associations de secteur, la Pass du CHU de Tours, ...

- **Locaux**

L'augmentation de l'équipe du SIAL a conduit à une modification de l'agencement des bureaux. L'équipe se trouve actuellement à 4 professionnels dans un seul bureau au lieu de 2 professionnels par bureau auparavant. Une réflexion est en cours pour améliorer les conditions de travail et d'accueil des personnes accompagnées.

➤ **La Résidence Germaine DOLBEAU**

Le Centre d'hébergement d'Urgence (CHU) et le Service des Logements d'Urgence (SLU)

- **Personnes accompagnées / hébergées**

Le service constate une diminution de l'orientation de familles en situation irrégulière avec plus d'orientation de familles avec le statut de réfugié. Compte tenu du changement du profil des personnes orientées, une augmentation des besoins en accompagnement vers l'insertion professionnelle apparaît. Cette évolution nécessite une adaptation des pratiques et un renforcement des actions, visant à faciliter l'accès à des opportunités professionnelles, en lien avec les partenaires locaux et les dispositifs existants. La mise en place de la Commission de Fluidité Logement a permis d'accélérer les processus de relogement, c'est une avancée très positive.

- **Ressources Humaines**

Un départ en retraite a eu lieu en fin d'année. Suite à ce départ à la retraite, la secrétaire a pu passer à temps plein afin de répondre aux besoins en gestion administrative et suivi des travaux des 3 services pour 2025.

- **Animations**

Un grand nombre d'animations ont été proposées tout au long de l'année, parmi lesquelles :

- Atelier crêpes et préparation de la Journée "Corps et Bien être"
- Atelier parents/enfants avec le Planning familial (Gestion des émotions, filles-garçons et stéréotypes)
- Journée "Corps et Bien-Etre" avec les étudiants de l'IUT
- Journée à la Rochelle avec quelques familles
- Sortie Emmaüs
- Ateliers Logement

- **Partenariats / Projets**

- Participation au réseau Bords de Loire
- Participation au REEAP (Réseau d'écoute d'Appui et d'Accompagnement des parents)
- Permanences de la PASS et du CVP

- **Locaux**

- - Continuité des travaux à la suite des différents dégâts des eaux subis en 2023
- - Début de rafraîchissement de la salle de jeux effectués par les résidents de la Pension de Famille

➤ **La Pension de Famille**

- **Personnes accompagnées / hébergées**

Certains résidents vieillissent, ce qui occasionne des pertes d'autonomie avec des conséquences sur la dynamique du groupe et sur la disponibilité des salariés.

Ce vieillissement s'accompagne d'une augmentation des problèmes de santé qui nécessitent de plus en plus d'accompagnements vers des spécialistes.

Les résidents de la Pension de Famille participent activement au CVS et autres manifestations de l'association.

- **Ressources Humaines**

L'équipe a fait face à 2 longs arrêts maladie (76 jours), ce qui a occasionné des remplacements afin d'assurer la continuité du service.

- **Animations**

Celles-ci ont été nombreuses au cours de l'année, comme par exemple :

- Organisation d'un repas à thème " Fruits de mer"
- Participation à la Galette des rois à l'Hôtel de ville
- Participation à l'événement Pot au feu
- Pique-nique et entretien du jardin à La Riche pendant l'été
- Sortie "cimetière = fleurissement des tombes familiales et des anciens résidents" suivi d'une sortie restaurant
- Temps festif de fin d'année au restaurant d'application à A. Bayet
- Activités sportives hebdomadaires (piscine le mardi matin et sport féminin le jeudi matin)

- **Partenariats / Projets**

Le partenariat se poursuit ou se développe avec : l'UFOLEP, l'UDAF, le cabinet d'infirmiers des Halles, Humensia, le CSAPA ...

➤ **Le Service d'Insertion et d'Accompagnement vers le Logement (SIAL) – anciennement Service des Logements Extérieurs (SLEX)**

- **Personnes accompagnées / hébergées**

Le nombre de dispositifs importants sur le SIAL (CHRS Diffus, AVDL Post Pénal, CHRS Hors Les Murs, ASLL) permet des prises en charges diversifiées.

Le dispositif CHRS HLM a démontré son efficacité dans l'accompagnement. Les personnes prises en charge montrent une dynamique "décuplée" dans la réussite de leurs projets, et plus spécifiquement dans l'accès au logement. La Commission fluidité des Parcours est très efficace afin que les personnes puissent être relogées rapidement. La continuité de l'accompagnement par le service facilite le relogement ou la première expérience de locataire.

Concernant les orientations, la typologie des ménages est modifiée avec moins de familles de plus de 3 personnes, ce qui entraîne un déficit sur le nombre de places occupées sur le CHRS Diffus.

▪ **Ressources Humaines**

Le service a recruté en novembre 2024 une éducatrice spécialisée afin de répondre à une augmentation des mesures sur le dispositif CHRS Hors Les Murs (+ 15 mesures).

▪ **Animations**

Deux réunions de résidents ont été organisées afin de soutenir la participation des personnes concernées sur le diffus.

Depuis le 15 octobre 2024 et l'arrivée de l'apprentie animatrice :

- 13 propositions UFOLEP (1 fois par semaine) pour l'inscription de 4 personnes sur chaque séance
- propositions Blabla'thé (2 fois par mois), sur deux lieux différents : un centre social et un lieu culturel avec Cultures du cœur
- sorties découverte du territoire : lac d'Hommes, l'île de la Métairie, lac de Varenne, pétanque
- Journée de la participation organisée par la FAS

▪ **Partenariats / Projets**

A noter parmi les nombreux partenaires du service, la création d'un nouveau projet en partenariat avec Un Chez Soi d'Abord pour la mise en place du projet Job Coach. Le but est d'accompagner les personnes vers l'emploi en leur proposant un accompagnement qui s'appuie sur la méthode IPS (Individual Placement and Support). Il/elle inscrit son action dans une prise en charge basée sur le concept du rétablissement personnel, de la multi-référence et l'aller vers.

➤ **La résidence Albert CAMUS**

▪ **Personnes accompagnées / hébergées**

Les troubles psychiques, parfois difficiles à gérer, des personnes en crise dépressive ou décompensation impactent fortement le fonctionnement du service et monopolisent l'équipe.

En fin d'année, deux situations de violences importantes en lien avec des consommations d'alcool sont venues malmenier les résidentes et l'équipe.

La situation des personnes vieillissantes avec du handicap associé reste préoccupante car les séjours se prolongent, la résidence n'est pas adaptée et les projets de sortie restent difficiles à mener vers les structures adaptées.

▪ **Ressources Humaines**

Cette année, l'équipe a connu des changements conséquents avec l'arrivée d'une nouvelle EJE en temps plein qui a soutenu et redynamisé l'accompagnement à la parentalité, axe primordial à CAMUS.

Un congé maternité et le départ d'une Monitrice Educatrice a demandé un effort au reste de l'équipe pour absorber la charge de travail et l'ensemble des accompagnements sociaux particulièrement en fin d'année. Cela a néanmoins permis un recrutement qui favorise une mixité difficile à trouver ces dernières années.

▪ **Animations**

138 actions d'animation dont un tiers atelier bien-être ont eu lieu en 2024, soit entre 10 et 20 propositions mensuelles.

En moyenne 60 personnes participent chaque mois (de 20 à 150 lorsqu'il y a des événements type fêtes de fin d'année).

▪ **Partenariats / Projets**

Les actions avec le CISPEO et le CIDFF vont se poursuivre.

- **Locaux**

En 2024, de nouveaux appartements en extérieur ont été ouverts pour les femmes victimes de violences hébergées en urgence. L'appartement parentalité a également été dédié à l'hébergement de ce public spécifique.

L'appartement PMR est toujours bloqué sous scellés depuis novembre 2023, sans perspective de date pour sa réutilisation.

➤ **La Résidence CHERPA**

- **Personnes accompagnées / hébergées**

Le CHERPA accueille de plus en plus de personnes souffrant de troubles psychiques importants parfois non reconnus par la personne et donc non soignés.

La consommation d'alcool reste au cœur des préoccupations de la structure. Certaines personnes consomment quotidiennement mais arrivent à gérer. D'autres, en revanche, sont dans des consommations massives les mettant en danger (crises delirium tremens, chutes graves) et mettant en danger les autres résidents (risque plus important de rixes lorsque les personnes sont alcoolisées).

Les dernières entrées au CHERPA ont été compliquées. La liste d'attente a diminué suite aux nombreuses sorties, les personnes appelées pour être admises au CHERPA sont souvent en situation de handicap avec des problèmes d'addictions associés.

- **Ressources Humaines**

Un nouveau salarié a intégré l'équipe.

- **Partenariats / Projets**

L'EMPEE intervient régulièrement au sein du CHERPA. La psychologue est présente 2 demi-journées par semaine et potentiellement en réunion les mardis. Un temps d'échange est aussi organisé tous les premiers jeudis du mois avec deux autres professionnels et l'équipe.

Le CSAPA est présent au CHERPA un jeudi sur deux en alternance avec le CAARUD.

- **Locaux**

Toutes les chambres d'urgence sont aujourd'hui dans des chambres plus grandes avec des WC afin que la cohabitation soit plus agréable. Le bien être des personnes accueillies reste un des objectifs majeurs du CHERPA.

L'entreprise BUG Expert intervient 2 fois par an (avec un chien) afin de connaître le nombre de chambres infestées par des punaises de lit. Ensuite, l'entreprise SADDÉD intervient pour traiter. Si urgence, ces deux prestataires viennent rapidement sur le site. Eradiquer les punaises a été un long processus ; aujourd'hui, les travaux et les traitements préventifs permettent d'accueillir des personnes dans des chambres saines. Un congélateur a aussi été acheté afin d'être le plus efficace possible.

➤ **L'Antenne de LOCHES**

- **Personnes accompagnées / hébergées**

Les chiffres montrent une légère évolution du taux de personnes seules accompagnées entre 2023 et 2024 (64 % en 2023 contre 69 % en 2024).

Les orientations sur cette antenne montrent que le public accueilli est un public local, ancré sur le Lochois, et qui souhaite y demeurer. Peu d'orientations de personnes arrivant de l'agglomération Tourangelle sont réalisées.

- **Animations**

Elles ont été nombreuses au cours de l'année, par exemple :

- Réunion résidents 1 fois par trimestre
- Des repas collectifs thème cuisine du Malawi, cuisine asiatique, thème Burger

- Journée pêche et barbecue à l'étang de Bridoré
- Journée détente et jeux sur l'île de la Claise à Abilly
- Ateliers de préparation et participation au marché de Noël de CAMUS à Tours
- Goûter de Noël résidents Loches (préparation de crêpes, gaufres, chocolats chauds ...)
- Distribution de 27 places Culture du Cœur au cours de l'année (musée, piscine, cinéma, spectacle, concert, ...)
- **Partenariats / Projets**
 - Distribution des supports GEM37 aux résidents + affichage des ateliers mensuels proposés,
 - Distribution des supports SISM (Semaine d'Informations sur la Santé Mentale) du 07/11 au 20/11/24 aux résidents,
 - Participation à des groupes de travail : Santé Mentale et Logement (CLSM), Prévention des violences, Addictions, Prévention de la délinquance (CLSPD).

➤ La Plateforme Départementale Hébergement / Logement des Réfugiés

▪ **Ressources Humaines**

Une stagiaire en 2ème année d'Éducatrice spécialisée a pu être accueillie sur la Plateforme, rattachée plus précisément au dispositif SOLID'R. Celle-ci a pu être source de propositions pour diverses animations.

▪ **Animations**

Plusieurs animations ont rythmé cette année 2024, comme par exemple :

- Pique-nique partagé organisé dans le cadre de la journée mondiale des Réfugiés, réalisé avec le service MNA. Celui-ci devait avoir lieu sur l'île Balzac avec des activités et jeux extérieurs mais, en raison d'une météorologie pluvieuse, il s'est tenu dans nos locaux,
- Des ateliers avec animation du jeu à visée éducative « KIJOULOU » sur la gestion budgétaire en lien avec un logement autonome,
- Des sorties culturelles et de loisirs permettent aux personnes isolées de créer du lien social et de découvrir l'environnement de vie : sortie au jardin botanique, street art, ... Des places pour des concerts de jazz et de percussions ont pu être distribuées à des personnes accompagnées,
- Une sortie en lien avec la vie du quartier du Sanitas dans lequel sont implantés les bureaux a pu être réalisée avec plusieurs familles accompagnées autour d'une activité percussion,
- Visite de l'appartement pédagogique situé à Chinon pour la sensibilisation aux économies d'énergie,
- Atelier cuisine à destination du public accueilli sur le dispositif SOLID'R.

La Plateforme a également pu participer à des actions interservices au sein de l'association avec notamment la sortie au Lac de Varennes et Marché de Noël de l'Entraide.

➤ La Maison

▪ **Personnes accompagnées / hébergées**

L'année 2024 a été consacrée à l'augmentation du nombre de résident.e.s. Les occupants sont majoritairement des hommes (une seule femme).

– **Animations**

Le lien avec La Cloche s'est développé autour d'ateliers crêpes qui a eu lieu sur le site et qui a permis d'accueillir des personnes de la rue non hébergées sur La Maison.

➤ **Partenariats / Projets**

L'évènement important de l'année a été la visite du Coordinateur national des dispositifs un Chez Soi d'Abord et des projets AMI grandes exclusion le 8 octobre 2024 de la DIHAL (Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement). L'échange a permis de mesurer l'évolution de La Maison et le respect du nouveau cahier des charges à venir pour 2025. La DDETS a ainsi pu confirmer la pérennisation de la Maison.

▪ **Locaux**

Le nombre de caravanes a été augmenté de façon significative. Les réparations des locaux sont régulièrement à réaliser en ligne avec l'occupation parfois non adaptée des résidents et des problèmes liés à l'installation (canalisations, électricité ...).

3-12 La Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité (DACQ) du Pôle Hébergement

Cette démarche est maintenant bien ancrée dans le quotidien des équipes avec :

- Un encart DACQ à la fin de chaque compte-rendu de réunion d'équipe afin de valoriser les améliorations réalisées ou celles à réaliser et en suivre l'avancement,
- La définition d'un Plan Annuel d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ) par chacun des services s'appuyant sur les orientations stratégiques des projets de service, les résultats questionnaires de satisfaction et les plaintes et réclamations des personnes concernées.

Un premier Comité de pilotage de la démarche s'est tenu le 4 octobre 2024. Ce COPIL est chargé de suivre conjointement les 3 composantes constitutives de la démarche, se rapportant aux Projets de Services, aux cotations de l'évaluation qualité ainsi qu'aux Plans d'Amélioration Continue de la Qualité annuels.

Les premiers plans annuels d'amélioration continue de la qualité ont été rédigés pour l'année 2024. Fin 2024, les PACQ ont été évalués par les équipes afin de rédiger ceux de 2025. Certaines actions avaient été réalisées et clôturées, d'autres ont été reportées en 2025.

3-13 Perspectives 2025

L'Association a fait le choix d'acquérir un hôtel à Joué-lès-Tours afin de regrouper dans un collectif les places d'urgence pour femmes victimes de violences actuellement sur la résidence Camus. Ainsi, un 8^{ème} Service va venir agrandir le périmètre du Pôle Hébergement en 2025 avec un nouveau collectif de 55 places. Ce projet va impacter la Résidence Camus qui proposera uniquement des places d'insertion (CHRS) et le SIAL qui verra son nombre de places augmenter légèrement.

L'année 2025 sera également consacrée à :

- La réalisation des 2 évaluations qualité (mars 2025 pour l'insertion et avril 2025 pour l'urgence)
- Le bilan du CPOM 2020-2024 (prorogé sur l'année 2025) et l'écriture du nouveau CPOM 2026-2030
- La poursuite du projet d'humanisation des locaux du Cherpa, soutenu par l'ANAH
- L'adaptation du parc de logement diffus au changement de typologie des ménages (moins de familles, plus de personnes seules)
- La réponse au nouveau cahier des charges de la DIHAL pour finaliser la pérennisation de La Maison
- La réponse à un nouvel appel à projet afin de poursuivre l'activité AVDL post pénal
- La poursuite de la mise en place du logiciel Adiléos, sur le volet financier (édition des redevances)
- Le développement de l'action des bénévoles sur l'ensemble du Pôle Hébergement, facilité par la mise en place de référents de la commission bénévolat
- Et le développement toutes les actions de partenariat permettant de mieux répondre aux besoins des ménages

Chaque structure développe également ses propres objectifs :

➤ **Le Service des Logements Extérieurs - Urgence et le Service d'Insertion et d'Accompagnement vers le Logement (SIAL)**

- Proposer des ateliers thématiques impulsés par les personnes accompagnées et/ou l'équipe (ex : gestion budget, impôts, estime de soi, expression),
- Développer des connexions avec des ressources extérieures (ex : UFOLEP, CDC37) mobilisables par le biais de l'association,
- Impulser les réunions résidents, avec l'ouverture vers le CVS,
- Continuer à assurer une traçabilité du parcours des personnes hébergées, faciliter le recueil de données et la réalisation du rapport d'activité.

➤ **La Résidence Germaine DOLBEAU**

Le Centre d'hébergement d'Urgence (CHU) et le Service des Logements d'Urgence (SLU)

- Organiser des élections des résidents pour les 3 services
- Finir la rénovation de la salle de jeux
- 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 la mise en place 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
- Mettre en place un atelier Qi-Gong animé par une bénévole les jeudis après-midi

La Pension de Famille

- Finaliser le projet séjour de vacances cet été avec auto-financement (vente de savons pour le voyage N+2)
- Encourager l'implication des résidents dans les activités du jardin de la Riche et faire un peu plus de plantations que l'année passée
- Continuer l'accompagnement sportif des résidents le mardi matin à la piscine et le jeudi matin avec l'UFOLEP
- Développer un atelier accompagnement lecture 1 fois par mois à la bibliothèque
- Mettre en place un atelier Qi-Gong animé par une bénévole les jeudis après-midi
- Continuer à mettre en place des actions pour la réduction de la consommation d'énergie et la préservation de l'environnement

➤ **La résidence Albert CAMUS**

- Accompagner les personnes et l'équipe dans le cadre du transfert des places Femmes Victimes de Violences
- Collaborer et se concerter entre les services concernés afin de gérer au mieux la transition
- Se réapproprier et redistribuer les espaces afin de favoriser une meilleure utilisation des locaux, pour le stockage de mobilier, du matériel d'animation ...
- Travailler avec le bailleur pour les travaux d'isolation, de changement de la chaudière, de menuiseries ...
- Impliquer davantage les résidents dans la planification des activités
- Organiser des réunions participatives pour permettre aux résidents de proposer des idées et choisir les activités qui les intéressent

- Diversifier les activités proposées et introduire de nouvelles activités en tenant compte des centres d'intérêt exprimés par les résidents (ateliers créatifs, sportifs, jeux collaboratifs, ...)
- Organiser des mini-événements thématiques, comme des soirées cinéma, Karaoké
- Surmonter les désistements de dernière minute
- Instaurer un système d'inscription confirmée, où les participants s'engagent à prévenir en cas d'absence

➤ **La Résidence CHERPA**

- Continuer la réflexion (avec les résidents et le CSAPA) autour d'une salle de consommation encadrée d'alcool,
- Continuer d'accueillir des personnes avec des animaux,
- Continuer le « Pas cher shop » (vestiaire qui propose 1 fois/trimestre des vêtements aux résidents),
- Réfléchir au tri sélectif au sein du CHRS : dans les bureaux/lieux communs/chambres
- Réaménager les locaux des professionnels pour que le travail soit plus efficient (un bureau pour secrétaire, un bureau responsable, un grand bureau pour l'équipe, une salle de réunion/repas, 2 bureaux d'entretiens)
- Continuer de développer le réseau/partenariat avec le centre social
- Continuer de proposer/participer aux animations transversales et s'ouvrir vers l'extérieur du CHRS
- S'améliorer sur l'utilisation d'ADILEOS et améliorer les conditions pour travailler

➤ **L'Antenne de LOCHES**

- Mettre en adéquation le parc locatif CHRS et Urgences avec la typologie du public accueilli
- Poursuivre la dynamique collective avec sorties et repas partagés réguliers
- Equiper les logements de poubelles de tri

➤ **La Plateforme Départementale Hébergement / Logement des Réfugiés**

- Clôturer les mesures d'IML Ukraine au fur et à mesure de la sortie des ménages
- S'adapter aux demandes de la DDETS concernant la variation des mesures tant sur RAR que Solid'R
- Développer les activités collectives et la participation aux instances d'expression (CVS, CRPA, CDPA...)

➤ **La Maison**

- Finir la captation de logements afin de proposer 20 places d'hébergement
- Reconstituer l'équipe de professionnel et l'accompagner pour trouver ses repères
- Reposer le cadre après des résidents avec les nouvelles règles du bien vivre ensemble
- Développer le partenariat sur la thématique du soin, avec notamment le CSAPA
- Mettre en place l'accompagnement vers les activités sportives UFOLEP le vendredi matin
- Développer la présence bénévole auprès des résidents

3-14 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.

7 CVS ont eu lieu en 2024, en janvier, mars, avril, juin, octobre, novembre et décembre.

Le nombre de personnes concernées varie de 2 à 7 selon les séances. De nombreux sujets ont été abordés cette année.

Pour avis du CVS :

Concernant le Pôle social et médical :

- Présentation des modifications du règlement de fonctionnement La Chambrière,
- Présentation du Livret d'accueil La Chambrière,
- Les outils de la loi 2002-2 pour le Service MNA,
- Les outils de la loi 2002-2 pour le service de Lits Halte Soins Santé mobiles,
- Les outils de la loi 2002-2 pour les Lits Halte Soins Santé résidentiels,
- Le Projet de Service des Mineurs Non Accompagnés,
- Le projet de service Lits Halte Soins Santé et Lits d'Accueil Médicalisés.

Concernant le Pôle hébergement :

- Les modifications des outils loi 2002-2
- Présentation de la synthèse des projets de service du Pôle Hébergement
- Les bonnes pratiques pour le respect de l'intégrité et de la dignité
- Les bonnes pratiques pour le respect de l'intimité et de la vie privée
- Le protocole de prise en charge de la douleur
- La gestion du risque médicamenteux sur les structures
- Le protocole pour préserver l'autonomie et prévenir les risques d'isolement
- Les règles du bien vivre ensemble de La Maison

Concernant les services de l'Association :

- Proposition d'une Charte des Droits et des Libertés en Facile à lire et à comprendre
- La procédure du droit à l'image
- La procédure déclaration d'évènement grave indésirable avec la revue des EIG de l'année
- La mise en place d'un formulaire pour désigner une personne de confiance
- Le plan de prévention des risques de maltraitance et/ou faits de violences
- La procédure de recueil et de traitement des plaintes et réclamation
- Une synthèse sur la réflexion éthique dans l'association, avec un appel aux personnes concernées du CVS pour participer à ce groupe de réflexion
- La stratégie associative bienveillance
- La démarche associative pour encourager le recours à la pair-aidance et aux autres formes d'entraide entre personnes accompagnées
- Le plan de continuité d'activité et de gestion de crise
- Information sur la politique Ressources Humaines de l'association

L'organisation d'activités et d'animations :

- La préparation des Olympiades d'Entraide et Solidarités du 27 mars 2024 avec DAYTOURSSPORT
- La préparation d'une chorégraphie avec les participants aux Jeux de l'Entraide et Solidarité du 27 mars 2024 pour remercier le Préfet de son accueil
- L'organisation d'un pique-nique inter-service avec des jeux (pétanque, molky)
- L'organisation d'un concours ou initiation à la belote et jeux de société inter-structures
- Une demande de sortie (plage) inter-structure pour l'été (sortie à Marçon au Lac de Varenne prévue le mercredi 21 août 2024)
- Le Marché de Noël du 11 décembre 2024

Des sujets liés à la vie quotidienne :

- Rénovation des appartements trop anciens et mobilier vétuste selon les MNA
- Réduction pour le cinéma pour l'ensemble des services
- Souci des moyens de transport pour les MNA

- La qualité des repas de la cuisine centrale loin de faire l'unanimité pour Le Cherpa

Le CVS a également réfléchi à comment mieux accueillir en CVS les nouveaux et nouvelles représentantes des structures.

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, Chambrière, 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, réunions de résidents, élections)
- Unifier les pratiques
- Organiser des activités/animations interservices
- Echanger les bonnes pratiques et les informations partenariales

5 réunions du GPS ont donné lieu à l'organisation :

- Des Olympiades avec Daytoursport en mars
- D'un concours de pétanque associatif le 14 septembre 2024, appelé rentrée solidaire
- L'organisation de l'accueil de stagiaire en socio-esthétique du CODES sur les différentes structures
- De la sortie au lac de Varenne à Marcon en août
- Du Marché de Noël associatif en décembre 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 Cherpa et La Chambrière participent à chaque séance du CRPA. Les thématiques 2024 étaient les suivantes :

- Participation et précarité (03/04/2024)
- Harcèlement, solitude et bien-être (27/06/2024)
- Emploi Economie Ecologie (24/10/2024)
- Addiction et santé (05/12/2024)

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

« Si vous pensez que vous êtes trop petit pour changer quelque chose, essayez donc de dormir avec un moustique dans votre chambre et vous verrez lequel des deux empêche l'autre de dormir » — **Dalaï-Lama**

« **L'emploi d'abord** » est le premier principe de l'IAE. C'est bien la reprise d'activité, source de valorisation, porteuse de sens, de ressources, qui en elle-même, résout certaines problématiques sociales et porte les ferments de l'inclusion professionnelle future. Mais au-delà de résoudre des difficultés nombreuses, notre action est de retisser les liens entre le monde économique et les salariés de nos chantiers. Cette médiation fait naître les opportunités, actualise les postes de travail, abaisse les sélectivités et laisse apparaître des possibles insoupçonnés. Elle est faite de successions de petits actes quotidiens au travail et de mises en relation au dehors qui entraînent fréquemment de belles conséquences...

En 2024, 20% des salariés sortis ont retrouvé un emploi durable

Chiffre d'affaire (Tours + restauration) : 3 775 719€

1137 devis ont entraîné 952 factures

25 permanents – 200 salariés en transition professionnelle

Service Accompagnement - médiation (rencontre du GEIQ
BTP/Avenir handicap)



Propreté (Décapage de moquette pour la Croix
Rouge)



4-1 Rapport d'activité des Secteurs de Production

Le résultat économique cette année est contrasté. Au global les chantiers de Tours (hors restauration) se compensent mais la perte liée au Ségur élargi versé pour les permanents, n'est pas rattrapée. Hors Ségur, le bâtiment, les espaces verts et la maintenance sont à l'équilibre. La propreté est excédentaire grâce au développement de chantiers extérieurs et à la réduction des coûts de fonctionnement. Les prestations extérieures et le secteur éco transition restent en déséquilibre financier, ainsi que la cuisine centrale très déficitaire.

➤ Prestations extérieures

En 2024, 1100 interventions programmées ont donné suite à 488 facturations. Les activités ont évolué durant l'année avec le développement du nettoyage urbain (Casquettes d'immeubles et descentes de cave) pour le compte de Tours Métropole Habitat et des opérations de piquetage et de nettoyage

auprès de TMVL. Ces dernières obtenues sur appel d'offre apportent une meilleure visibilité à moyen terme pour le secteur.

Par ailleurs, nous réalisons le montage de meubles pour des logements en interne, activité pour laquelle, nous formons nos salariés grâce aux modules sur mesure de notre centre de formation.

La baisse significative des demandes de déménagements par les travailleurs sociaux du Département déjà constaté en 2023 s'est confirmée sur 2024. Le développement de nouvelles activités a permis de limiter le déficit du secteur sur l'année 2024.

Perspectives pour 2025 :

- Soutenir le démarrage de Premières Heures en Chantier avec la création d'un atelier de démantèlement de vélos, mais également du recyclage de livre
- Rechercher des activités sur le réemploi et le démantèlement
- Maintenir et développer le nettoyage urbain (Métropole, Tours Métropole Habitat)

➤ **Espaces verts et environnement**

La qualité des prestations permet au secteur de conserver ses clients historiques sur les entretiens réguliers (Tours Métropole, Ville de Saint-Pierre-des-Corps, Tours Habitat, Fédération, Mairie de Cinq-Mars-la-Pile...). L'appel d'offre pour Tours Métropole (3 lots) a permis de consolider la charge de travail annuelle et d'avoir une vision à moyen terme sur les plannings. Par ailleurs, une collaboration a été mise en place avec un élagueur (fox élague), en cotraitance, ce qui permet d'apporter des chantiers supplémentaires en basse saison.

Le secteur a eu un début d'année en sous-effectif d'encadrement (Formation longue et vacance de poste jusqu'en mai). L'année fut également marquée par des absences de salariés en transition professionnelle dû à des arrêts maladie longs. Malgré les contraintes rencontrées, le secteur a atteint l'objectif financier fixé en début d'année 2024.

Perspectives pour 2025 :

- Favoriser les formations pour les salariés en lien avec le poste occupé et leur projet professionnel
- Maintenir un volume d'activité et une exigence dans la réalisation des chantiers
- Continuer la transition vers le matériel électroportatif

➤ **Bâtiment**

Les chantiers historiques avec notre client Tours Métropole Habitat, pour des rénovations de halls d'immeubles, se sont poursuivis encore sur l'année 2024. 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).

Après une année 2023 en sous-effectif d'encadrement, l'arrivée en mai d'un nouvel encadrant a permis de retrouver une organisation de travail et de partage des tâches. Tous ces chantiers ont pu être réalisés avec une évolution du secteur bâtiment sur des chantiers de cloisons sèches, carrelage, peinture sols, faux plafonds. Les objectifs fixés en début d'année 2024 sont atteints.

Perspectives pour 2025 :

- Consolider nos partenaires historiques
- Maintenir le développement de nos prestations vers le milieu associatif et les collectivités
- Développer l'activité « marquage au sol »

➤ **Maintenance**

Le secteur est tourné vers les prestations internes et permet des interventions au sein de nos différents établissements. Les différentes demandes d'interventions des collectifs et des appartements ont fortement mobilisé les équipes. Le secteur réalise en moyenne une centaine d'interventions par mois

ce qui ne permet pas, aujourd'hui, de développer vers l'extérieur. Il est aujourd'hui engagé sur les interventions de sécurité suite aux contrôles de conformité des sites. L'équilibre financier est atteint.

Perspectives pour 2025 :

- Renforcer les actions préventives de sécurité sur les collectifs
- Participer à la mise en place des nouveaux projets d'E&S
- Mettre en place une formation initiale

➤ **Propreté**

Le secteur propreté a repensé son organisation et ses horaires de travail pour satisfaire aux demandes des services et développer des marchés externes. A cette fin, une équipe « volante » a été créée, dédiée aux interventions urgentes et aux nouvelles demandes.

L'analyse des achats matières a permis de diminuer les produits utilisés et d'abaisser les coûts. Les objectifs ont été dépassés notamment grâce aux nouveaux chantiers internes et externes.

Perspectives pour 2025 :

- Développer les interventions sur des chantiers 3D en interne
- Travailler le développement externe via l'équipe « volante »

Assurer la prise en charge des nouveaux dispositifs internes

➤ **Restauration**

Le développement du portage de repas avec l'ADMR est monté en puissance toute l'année pour finir à un bon niveau en fin d'année. Un renforcement est prévu en 2025. L'hébergement d'urgence au CTRO a repris en novembre avec la mise en place d'une restauration collective. Malheureusement, cela n'a pas compensé la perte de la restauration liée à l'accueil des ukrainiens, ni suffi à endiguer nos pertes. Le déficit s'est creusé fortement en 2025 renforcé par l'attribution du Ségur. L'étude d'appels d'offres n'a pas permis de réponse en raison des contraintes imposées sur la facturation en ligne ou en raison de volume dépassant nos capacités. Même si l'inflation est jugulée, la forte augmentation des coûts de production nous impose de continuer à retravailler nos achats, nos prix et notre stratégie commerciale. Notre carte traiteur sera revue en 2025.

Perspectives pour 2025 :

- Engager une étude de gestion financière de la cuisine pour réduire le déficit
- Rechercher de nouveaux marchés et des solutions de remplacement pour la précarité alimentaire
- Etudier la mise en place d'un logiciel métier

➤ **Eco-transition**

L'activité a été bonne sur le premier semestre 2024 mais cette tendance n'a pas perduré sur le reste de l'année. Le secteur éco-transition a élargi ses activités en réalisant des travaux de petite maçonnerie, de clôtures, ou de terrasse. Le nombre de devis réalisé en 2024 est en hausse par rapport à 2023 et les partenariats avec plusieurs communes (St Pierre des Corps, Veretz...) commencent à se mettre en place. Malgré cela le secteur n'arrive encore pas à avoir un volume suffisant d'activité. Les coûts pour la pose de récupérateur d'eau ou des sols perméables freinent les clients qui voudraient s'engager pour la transition écologique. Les collectivités sont notamment encore sur la retenue pour les aménagements de ce type. Le résultat reste déficitaire sur l'année 2024.

Perspectives pour 2024 :

- Développer l'activité pour atteindre le point d'équilibre financier
- Développer les chantiers avec les collectivités, associations et entreprises
- S'appuyer sur l'inter secteur pour diversifier les activités

4-2 Rapport d'activité accompagnement / Médiation

Note de Contexte :

L'année 2024 a été marquée par l'arrivée d'une nouvelle chargée de mission emploi au sein de l'équipe du service accompagnement, nécessitant son intégration aux méthodes de médiation avec les entreprises. De plus, notre secrétaire administrative a été remplacée au cours du second semestre. Bien que ces changements aient demandé un investissement en temps pour l'intégration de ces nouveaux collègues, nous avons pu maintenir une stabilité dans l'organisation des actions et de l'accompagnement, tout en enregistrant une augmentation de nos sorties dynamiques. Actuellement le service accompagnement se compose de 4 Chargés Mission Emploi, 1 secrétaire et 1 responsable. Tout au long de l'année, nous avons accompagné 200 salariés en transition professionnelle, avec une file active d'environ 104 salariés.

- **Médiation active** : Chaque année un plan d'action est retravaillé sur la base de l'analyse des indicateurs d'activité et de nos résultats d'insertion. Il définit les priorités de l'année et les actions nouvelles ou réajustements à mettre en œuvre. Les ratios d'accompagnement sont maintenus avec une moyenne de 30 personnes en file active pour un temps plein, afin de garantir un temps dédié suffisant pour les actions de médiation.
- **Essaimage SEVE emploi** : Deux structures (Centre Val de Loire) ont été formées en 2024 en première année SEVE emploi, avec de belles évolutions de leurs pratiques avec les entreprises et de belles réussites pour leurs salariés. Une salariée est formée et mise à disposition pour ces missions. Cela représente 20 journées dédiées de mars 2024 à décembre 2024.

➤ Recrutements

Orientation et recrutement

Les orientations via la plateforme de l'inclusion sont satisfaisantes et stables : 569 candidatures en 2024. 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 29 prescripteurs différents (FT : 33%, CD37 : 23 %, ML : 11%, CHRS : 9%) et avons recruté 105 salariés.

Notre gestion des consommations d'heures a été impactée par une forte augmentation des sorties des salariés en transition (97 en 2024 contre 67 en 2023) ainsi qu'une hausse significative des absences, notamment des absences longues pour maladie, ce qui a impacté les sorties : 17 sorties neutralisées cette année, contre seulement 3 en 2023. Notre objectif de consommation d'heures a été réalisé à hauteur de 97%.

➤ Accompagnement socioprofessionnel

Logique 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, les rôles des chargés de mission emploi (CME) et des 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, 53 entreprises nouvelles ont intégré notre réseau, ce qui porte le total à 130 au 31/12/2024. Nous avons négocié 107 offres d'emploi et effectué 54 mises en relation avec nos salariés. Ces actions ont abouti à 41 contrats démarrés, 38 PMSMP et 66 suivis post-démarrages.

Nous maintenons de bons rendements moyens de nos actions : en moyenne, 50% des offres donnent suite à une mise en relation et 75% des mises en relation donnent lieu à un démarrage.

Nous avons poursuivi le développement de nos actions de médiations collectives en organisant 4 rencontres avec des petits groupes d'employeurs (secteur Espaces Verts, Propreté, Bâtiment et restauration). Au total, 8 entreprises présentes et 36 salariés en transition ont pu échanger autour de tables rondes sur leurs intentions professionnelles. Le GEIQ BTP/Avenir handicap et le GEIQ Propreté sont venus présenter leurs actions et leurs offres à 27 Salariés en Transition Professionnelle lors de réunions collectives. Nous avons également réalisé 5 visites entreprises, auxquelles ont assisté 22 salariés, ainsi que 4 visites de centre de formation (AFPA, CFPPA, IMT, AFTRAL) accueillant 24 salariés. De plus nous avons accompagné un groupe de 7 salariés au forum de l'emploi. Suite à ces rencontres, 4 emplois durables ont été validés, 3 CDD, 4 PMSMP ainsi que 6 inscriptions en centre de formation.

➤ **Formation**

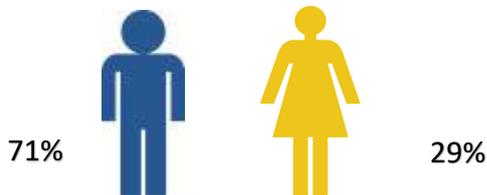
Le nombre d'heures de formation continue d'augmenter, malgré les baisses budgétaires du PIC IAE, ce qui témoigne de notre engagement envers le développement des compétences des salariés. Nous avons réalisé 4 000 heures de formation pour 106 salariés, contre 3 296 heures en 2023. C'est le résultat attendu 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 continuons à mettre en œuvre depuis 2023, des formations initiales sur certains secteurs (prestations extérieures, propreté et espaces verts) que nous souhaitons généraliser.

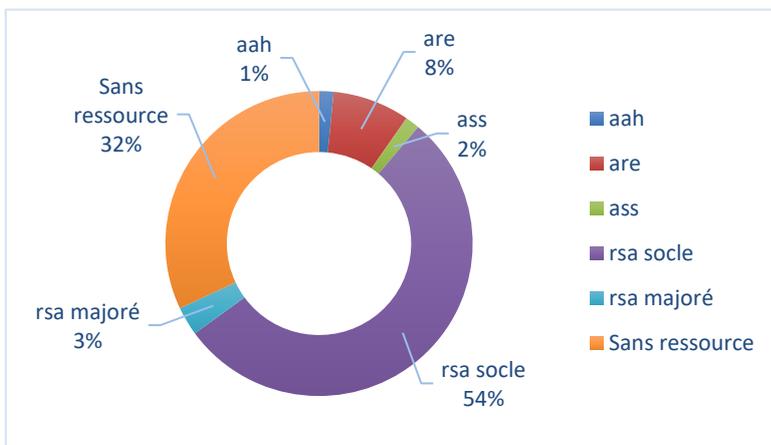
➤ Caractéristiques des salariés à l'embauche

Classes d'âge/Sexe



Les salariés sont majoritairement des hommes (71% +4 points) âgés de 26 à 35 ans (37.5%, -4.5 points). Les 18-25 ans et plus de 56 ans représentent respectivement (16% + 5 points) et (8 % +1 points) de nos effectifs.

Ressources/niveaux de qualification



Nous accueillons 60% de personnes bénéficiant des minimas sociaux (stable), dont 57% de bénéficiaires du RSA (+1 point). 32% des personnes embauchées sont sans ressource (+3 points).

70% des personnes ont un niveau de formation inférieur ou égal au niveau 3, avec 43 % 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 59% ont une inscription récente ou ne sont pas inscrits.

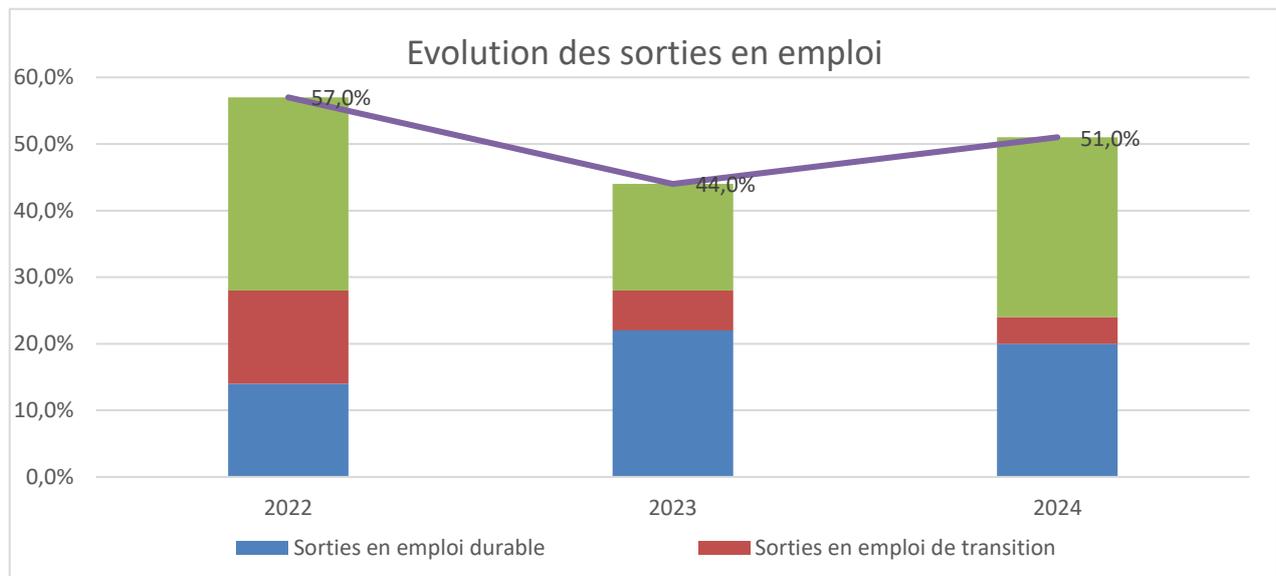
Résolution des problématiques sociales

Nous observons une stabilité des problématiques sociales traitées par nos équipes avec 199 situations. Les problématiques les plus représentées sont l'accès aux droits, le logement et la mobilité avec respectivement 68, 32 et 34 situations. Viennent ensuite les difficultés de santé et de maîtrise de la langue française.

Durées de parcours

En 2024, le parcours moyen d'un salarié est de 13,8 mois, ce qui est stable par rapport à 2023, où il était de 13,5 mois. Nous restons attentifs à ce que cet indicateur n'augmente pas.

➤ Résultats de l'action



Evolution des sorties en emploi

Cette année, nous observons une stabilité dans les sorties vers un emploi durable, représentant 20 % des sorties, soit 16 contrats. Les PMSMP jouent un rôle clé dans l'intégration des salariés en transition professionnelle. Nous constatons une hausse des PMSMP, avec 38 en 2024 (29 en 2023), dont 45 % ont abouti à des contrats.

Par ailleurs, nos sorties dynamiques ont également progressé, atteignant 51 %, soit une augmentation de 7 points. Nous avons également enregistré une augmentation des négociations d'offres d'emploi, avec 107 offres captées en 2024, contre 96 en 2023. De plus, notre réseau de partenaires s'est élargi, avec 53 nouvelles entreprises partenaires par rapport à 2023, portant ainsi leur total à 130.

En tout, 200 personnes ont été accompagnées, et 97 sorties ont été enregistrées. Toutefois, nous constatons une hausse significative des absences, notamment des absences longues pour maladie, ce qui a impacté les sorties : 17 sorties neutralisées cette année, contre seulement 3 en 2023.

➤ Perspectives 2025

Développement

- Mettre en place « première heures en chantier » grâce aux financements acquis fin 2024.
- Réaliser une analyse financière de la cuisine centrale et développer la distribution alimentaire.
- Stabiliser économiquement les activités : asseoir au maximum les secteurs sur des marchés pluriannuels d'utilité sociale (continuer à développer les marchés publics et le travail avec le secteurs associatif et privé).
- Rechercher des solutions de compensation du Ségur élargi.
- Poursuivre l'harmonisation des process avec Chinon.

Formation

- Poursuivre le développement de formations pour les salariés en transition. Bien que le budget PIC IAE soit de nouveau réduit, nous allons continuer à renforcer les formations spécifiques aux secteurs d'activité en collaboration avec des centres de formation externes tels que le CFPPA, l'Inhni ou Cispéo...

- Réfléchir à la mise en œuvre de CQP en alternance.

Médiation

- Renforcer l'inclusion des personnes reconnues travailleurs handicapés (RQTH) sur nos différents chantiers. Pour cela, nous allons développer nos partenariats avec les acteurs du secteur du handicap (AEPE, Cap emploi, interface...). De plus, nous allons proposer des PMSMP préalables à l'embauche afin d'évaluer la compatibilité des postes avec les situations médicales.
- Utiliser la plateforme « Immersion facilitées » pour les PMSMP.
- En 2025, la santé et la culture seront des priorités pour nos salariés. Nous prévoyons de mettre en place des actions de sensibilisation et de prévention sur ces thématiques.
- Retravailler le contenu des réunions des chargés de mission emploi et encadrants techniques qui discutent des stratégies d'accompagnement et de médiation pour les salariés en transition professionnelle.
- SEVE Emploi : L'essaimage continue. Une nouvelle structure sera formée en SEVE 1 en 2025 ainsi que la poursuite en SEVE 2 pour une autre en Région Centre Val de Loire.

5. LE PÔLE INSERTION DES RÉFUGIÉS / FORMATION

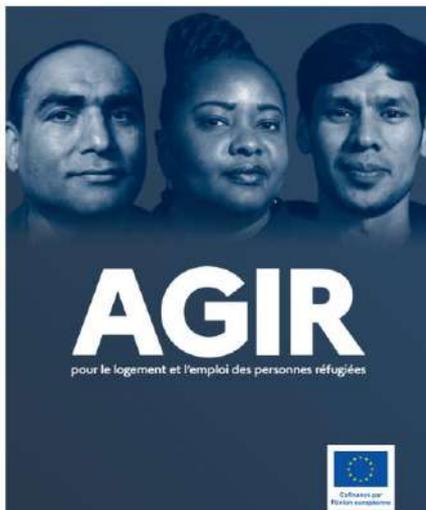
5-1 Le programme AGIR

➤ Rappel des finalités du programme AGIR

AGIR est un programme national, débuté en 2022 et déployé dans chaque département de la France métropolitaine. Entraide et Solidarités a obtenu le marché public le désignant comme opérateur pour mettre en œuvre le dispositif en Indre et Loire le 6 février 2024.

AGIR a été pensé comme un guichet unique départemental pour les personnes bénéficiaires de la protection internationale (BPI) depuis moins de deux ans, en vue de les accompagner dans leur insertion. Ainsi, un accompagnement global vers le logement et l'emploi est proposé aux bénéficiaires, le but étant d'apporter une réponse individualisée à leurs différents besoins dans leur parcours d'intégration et de favoriser leur autonomisation.

➤ Les missions du programme AGIR



En tant qu'opérateur AGIR, nous mettons en œuvre deux prestations, en lien avec les dispositifs de droit commun existants.

La première prestation correspond à **l'accompagnement global et individualisé des BPI, pendant une durée de vingt-quatre mois maximum**. Cet accompagnement vise à faciliter et assurer l'accès aux droits des bénéficiaires (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, ...), et à les accompagner vers **un logement** adapté à leur situation personnelle et familiale, et vers **l'emploi et la formation professionnelle**.

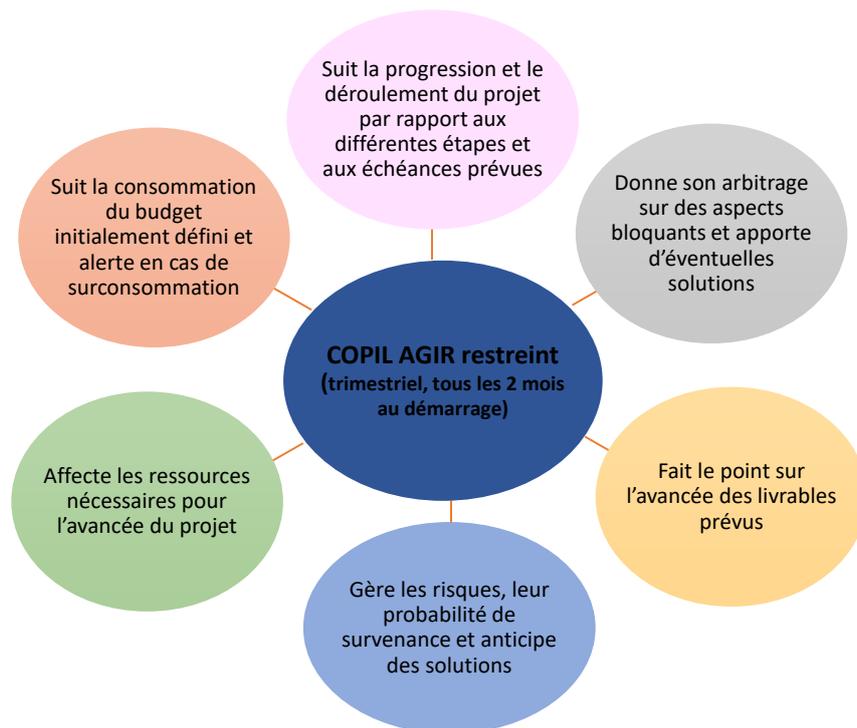
Dans le cadre de la seconde prestation, nous avons pour mission de **coordonner les acteurs locaux de l'écosystème de l'intégration** (institutionnels, socio-économiques, associatifs) et d'appuyer le préfet dans l'animation de ce réseau. Les coordonnatrices Emploi et Logement AGIR sont garantes de l'animation du réseau local, mettant en synergie l'ensemble des acteurs œuvrant avec les BPI, tant les acteurs de droit commun que les acteurs spécialisés.

➤ Le pilotage du programme AGIR 37

Le programme AGIR 37 est piloté par la Direction départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS). Un comité de pilotage (COPIL) s'est réuni à quatre reprises au cours de l'année 2024, composé de :

- la DREETS
- la DDETS
- l'OFII
- Entraide et Solidarités
- France Travail
- la Mission locale de Touraine
- le Conseil départemental
- le CTAI de la Ville de Tours

Selon les thématiques à l'ordre du jour, d'autres acteurs peuvent être associés à ce COPIL en tant qu'invités.



Des COPIL départementaux dédiés à la thématique des Réfugiés sont également organisés sur un rythme bi-annuel par les services de la préfecture, et sont l'occasion d'un suivi de la mise en œuvre du programme en Indre et Loire.

De plus, des COPIL régionaux, organisés par la DREETS et regroupant des représentants de l'OFII et des DDETS, Conseils départementaux et opérateurs AGIR des six départements de la région Centre-Val de Loire, ont lieu deux fois par an. Ces réunions permettent un suivi de la mise en œuvre du programme et un partage de pratiques à l'échelle régionale.

➤ La notion de parcours

Notre Association a un rôle de coordinateur de parcours pour les personnes accompagnées, et veille à garantir un parcours d'intégration structuré et sans rupture. Tout au long de l'accompagnement individuel, nous intervenons en subsidiarité avec l'ensemble des acteurs locaux de l'intégration, avec lesquels nous coordonnons nos actions d'accompagnement individualisé et vers lesquels nous orientons les BPI selon leur situation et l'évolution de leurs besoins.

Retour sur le parcours de deux bénéficiaires du programme :**✓ M. N., de nationalité afghane**

Mr N. a 26 ans, il a obtenu le statut de réfugié en juin 2024 et est entré dans le programme AGIR le 8 juillet 2024. Au moment de son entrée, il était hébergé en HUDA par l'association Emergence.

Un accompagnement individualisé a été mis en place par ses référentes AGIR, en lien avec sa référente sociale au sein d'Emergence.

Son accompagnement vers l'emploi a consisté en des rendez-vous au bureau avec sa référente, qui lui a également envoyé des invitations à différents événements (forums, job datings), auxquels elle l'a parfois accompagné. Des propositions de formation lui ont aussi été présentées (AFPA), ainsi que des postes dans des structures d'IAE (Régie Plus, Chantier d'insertion d'Entraide et Solidarités). Mr N. a candidaté pour un poste dans le secteur Bâtiment du Chantier d'insertion d'Entraide et Solidarités et a obtenu un contrat en CDDI, qui a débuté le 28 octobre 2024.

En parallèle, l'accompagnement social s'est poursuivi, et Mr N. a eu une proposition de logement social, via un DRE. Sa référente sociale au sein du programme AGIR l'a accompagné dans ses démarches liées à l'entrée dans le logement (prise de contact avec le bailleur, visite du logement, dossier FSL), et Mr N. a signé son bail en décembre 2024. L'accompagnement continue afin de sécuriser les premiers mois dans le logement et de s'assurer de l'autonomie de Mr N., puis il cessera de bénéficier de l'accompagnement par AGIR.

Ses référentes prendront contact avec lui trois mois, puis six mois après sa sortie du dispositif, afin de s'assurer de la pérennité et de la stabilité de sa situation.

✓ Mme T., de nationalité guinéenne

Mme T. a 24 ans, elle est arrivée en France en novembre 2022 et a été reconnue réfugiée fin 2023. Elle est accompagnée par AGIR depuis le 30 mai 2024.

Au début de l'accompagnement, elle était hébergée par une amie, qui lui demandait de quitter son logement dans les plus brefs délais. Sa référente AGIR sur le volet logement/accès aux droits s'est mise en contact avec sa référente sociale au sein du service AVIHL (accompagnement social lié à sa domiciliation), avec qui Mme T. avait déjà eu plusieurs rendez-vous. Cette dernière avait engagé toutes les démarches nécessaires pour lui trouver un hébergement ou un logement au vu de sa situation, et l'accompagnait également sur d'autres démarches, telles que la demande de titre de séjour. En juillet, le dossier de Mme T. a été validé en commission pour une entrée dans le dispositif « Autonomise-Toit », de l'association Jeunesse et Habitat (AJH), et elle était en attente d'attribution d'une place.

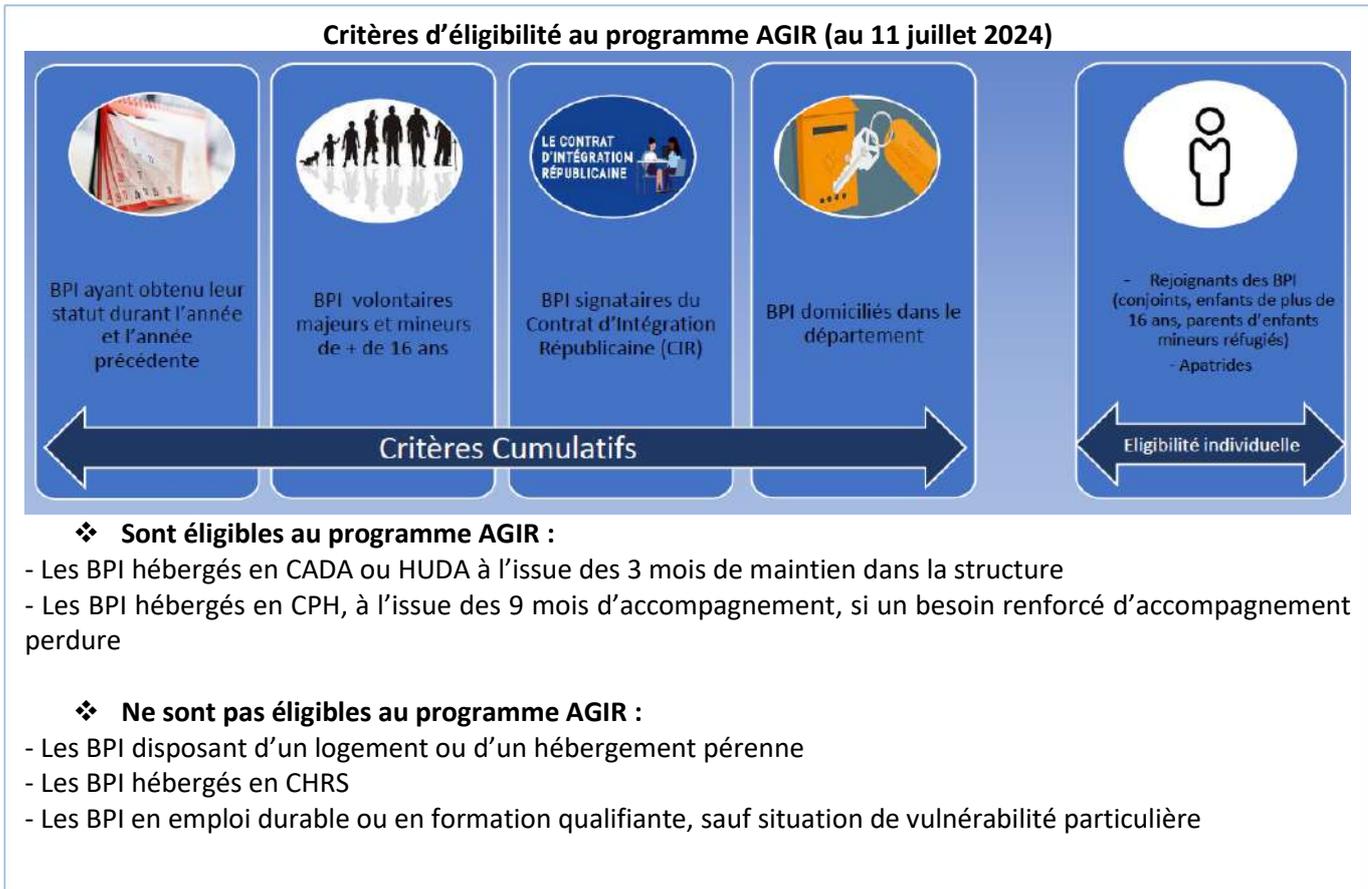
S'agissant de son accompagnement vers l'emploi, Mme T. était suivie par la Mission locale, dans le cadre d'un CEJ. Sa référente emploi AGIR s'est mise en contact avec sa référente CEJ pour coordonner son accompagnement, et a reçu Mme T. à plusieurs reprises. Elle lui a proposé différents événements en lien avec son projet professionnel de travailler dans la petite enfance, puis l'a orientée vers le service civique. De juillet à octobre, plusieurs candidatures ont été envoyées, suivies pour certaines par des entretiens, et débouchant sur une proposition de service civique dans une école, finalement non honorée par la directrice de l'établissement concerné. Après de nouvelles candidatures, la voie du service civique n'a finalement pas connu d'issue positive. Au mois d'octobre, ses référentes AGIR et CEJ ont échangé sur sa situation, puis ont organisé un entretien tripartite avec Mme T., afin de faire un point, et d'éventuellement repenser son projet professionnel, en raison de sa situation relativement bloquée. Différentes pistes lui ont été proposées (E2C, ACI, formation ménage), suivies par l'envoi de nouvelles candidatures dans les semaines suivantes.

Mme T. a finalement été inscrite en POEC « Métiers du nettoyage », en décembre, pour trois mois, et son accompagnement vers l'emploi par sa référente AGIR reprendra activement à l'issue de cette formation.

Elle est entrée dans le dispositif « Autonomise-Toit » en novembre, elle vit en colocation depuis le mois de décembre et bénéficie d'un accompagnement de 9 mois par AJH dans ce cadre.

5-1.1 Typologie du public

Eligibilité et orientation des bénéficiaires



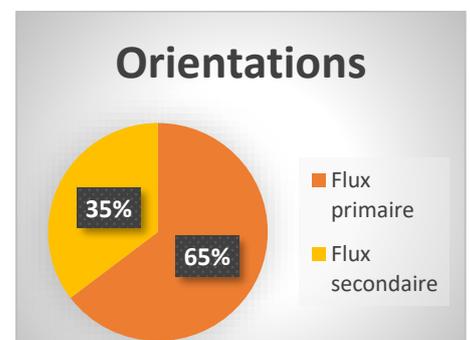
Les critères d'éligibilité sont fixés par la Direction de l'intégration et de l'accès à la nationalité (DIAN) du Ministère de l'Intérieur, qui pilote le dispositif au niveau national, et ils évoluent au fur et à mesure du déploiement du programme.

Ces critères ont été réexaminés pour l'Indre et Loire en février 2025. Ainsi, depuis cette date, sont désormais éligibles au programme les BPI disposant d'un logement ou d'un hébergement pérenne ayant un besoin renforcé d'accompagnement.

L'orientation vers le programme AGIR peut se faire de deux façons, et nécessite toujours une validation par la Direction Territoriale de l'OFII compétente :

→ soit l'OFII oriente les BPI éligibles vers l'Association au moment de leur signature du Contrat d'intégration républicaine (CIR) : flux primaire ;

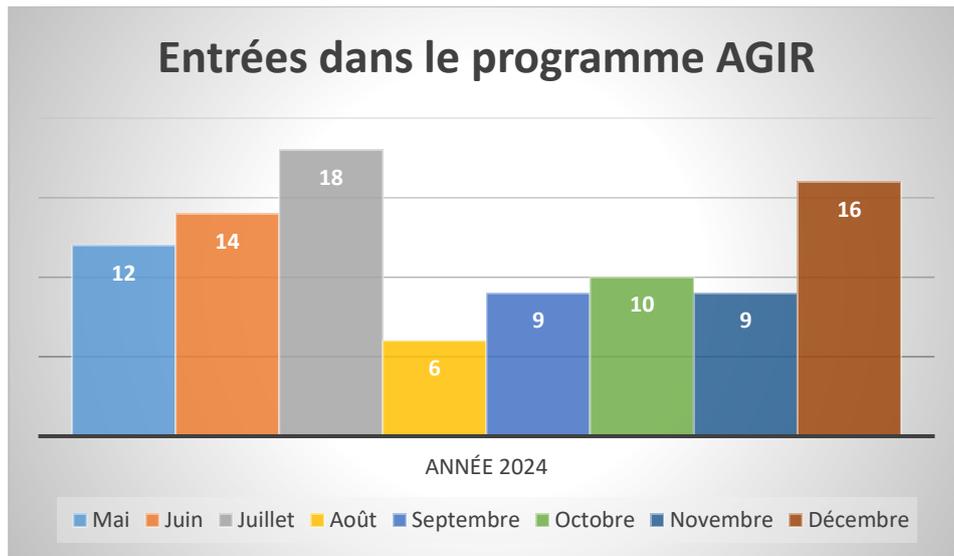
→ soit des propositions d'orientation vers AGIR sont formulées à l'Association par tout acteur impliqué dans l'accompagnement ou l'intégration des BPI (gestionnaires du DNA, de l'hébergement d'urgence généralisé, du SIAO, des accueils de jour, ainsi que les acteurs du réseau pour l'emploi, toute association, ou tout autre acteur) : flux secondaire.



En 2024, **99 personnes ont été orientées** vers le programme AGIR. Parmi elles, 5 ne sont pas entrées dans le dispositif : 2 personnes n'étaient pas éligibles, 2 personnes souhaitent prendre un temps de réflexion et ont ensuite quitté le département, et 1 ne s'est pas présentée à l'entretien d'accueil et a quitté le département.

Données quantitatives

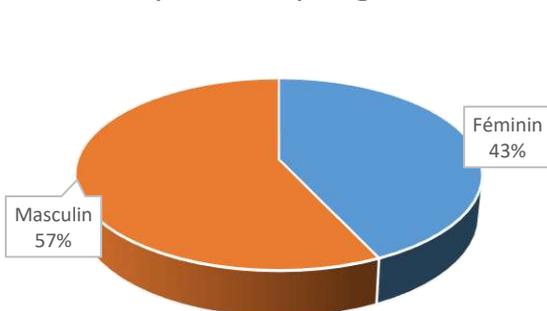
2024 a été l'année de déploiement du programme AGIR en Indre et Loire, et les premières entrées dans le dispositif ont été enregistrées le **15 mai 2024**. Le programme connaît depuis une montée en puissance régulière dans le département, malgré des modalités d'orientation plus restrictives annoncées par la DGEF au mois de juillet 2024.



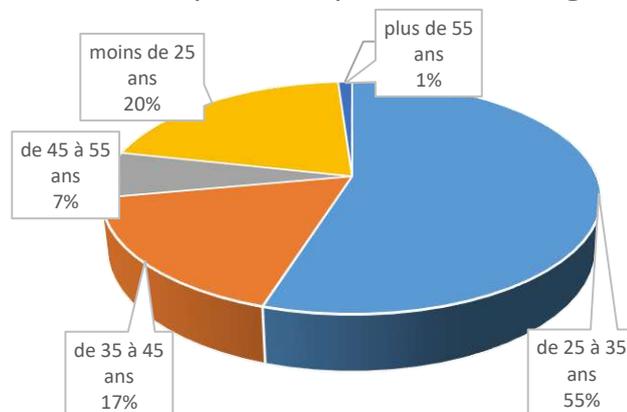
94 personnes ont été accompagnées au cours de l'année 2024 : au 31 décembre 2024, **85 personnes** étaient en cours d'accompagnement.

Si une très grande majorité des personnes accompagnées sont arrivées en France entre 2022 et 2024, le profil des bénéficiaires est très varié, avec des disparités notables en termes de composition familiale, de niveau d'études, de maîtrise de la langue française, ou encore de niveau de ressources.

Répartition par genre



Répartition par tranche d'âge



Nous accompagnons des BPI originaires de **28 pays différents**, les 5 nationalités les plus représentées en 2024 étant les Afghans, les Guinéens, les Congolais de la République démocratique du Congo, les Nigériens et les Soudanais.

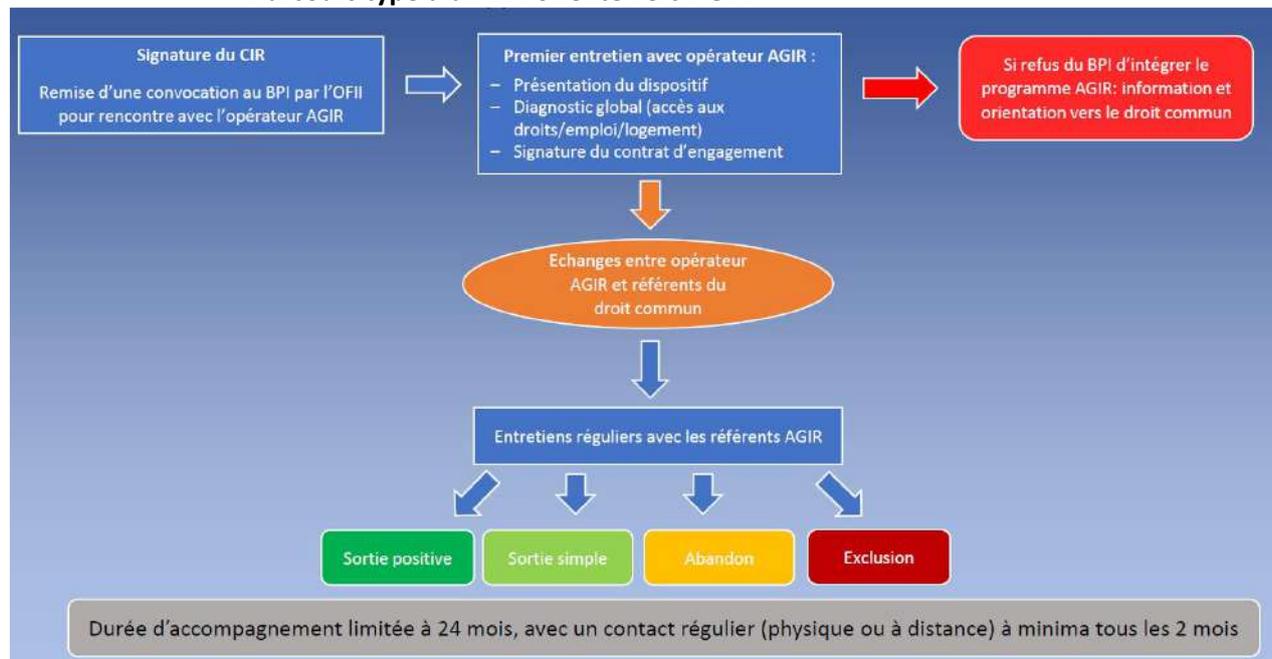
Le programme AGIR est déployé par départements, nous avons donc vocation à accompagner des personnes domiciliées dans toute l'Indre et Loire. En 2024, la quasi-totalité des bénéficiaires du dispositifs étaient domiciliées et résidaient à Tours et sa métropole (Saint Pierre des Corps, Joué-lès-Tours), 1 personne résidait à Amboise et 1 personne à Neuillé-Pont-Pierre.

5-1.2 Prestation 1 : l'accompagnement des personnes réfugiées

➤ L'organisation humaine associée au projet

Du fait du caractère global de l'accompagnement proposé aux BPI et de ses spécificités, l'équipe AGIR est pluridisciplinaire et est constituée de travailleuses sociales (volet logement) et de CIP (volet emploi), encadrées par deux référentes et coordonnatrices (Logement/Emploi).

➤ Parcours type d'un BPI orienté vers AGIR



➤ L'accompagnement vers le logement et dans l'accès aux droits

L'accompagnement sur le volet logement et accès aux droits des bénéficiaires concerne différentes démarches, touchant notamment aux droits au séjour et aux prestations sociales et familiales, à l'accès à la santé, au soutien à la parentalité, à l'ouverture d'un compte bancaire, ou encore à la mobilité, ainsi que la recherche de logement, l'installation dans le logement et la sécurisation de la situation dans le logement. Cet accompagnement se fait en lien avec les autres référents de parcours des personnes concernées (réfèrent RSA, réfèrent social du DNA ou autre), dans un souci de coordination et d'efficacité de l'accompagnement.

94 personnes BPI ont été accompagnés en 2024, et entre mai et décembre, **284 rendez-vous** ont été réalisés avec les bénéficiaires par les travailleuses sociales (en comptabilisant les rendez-vous au bureau, les accompagnements pour des démarches extérieures et les visites à domicile).

Les travailleuses sociales du dispositif travaillent en **co-accompagnement avec les autres référents** impliqués le cas échéant dans le parcours des bénéficiaires, en particulier avec la Structure de premier accueil des demandeurs d'asile (SPADA), le service d'Accompagnement vers l'insertion par l'hébergement et le logement (AVIHL) d'Entraide et Solidarités, la résidence sociale et le CADA gérés par ADOMA, la

résidence sociale et le CADA gérés par Coallia, les dispositifs d'hébergement (Emergence, résidence Dolbeau, HUDA et Service des logements extérieurs d'Entraide et Solidarités), le Centre communal d'action social (CCAS) de la ville de Tours, ou encore l'Association Jeunesse et Habitat (AJH). Elles interviennent également en subsidiarité avec les référents RSA des personnes accompagnées.

Une articulation a été mise en place entre AGIR et le dispositif Relogement et accompagnement des Réfugiés (RAR) porté par Entraide et Solidarités, en lien avec la DDETS qui pilote ce dispositif, afin de fluidifier les parcours des personnes BPI, et de clarifier les orientations vers l'un ou l'autre dispositif. L'accès au comité technique d'attribution de logements a ainsi été élargi au public AGIR répondant aux critères, et les travailleuses sociales du dispositif AGIR peuvent accompagner les personnes ayant accédé à un logement durant six mois après la signature de bail, afin de les guider dans leur installation et de sécuriser les premiers mois d'occupation du logement.

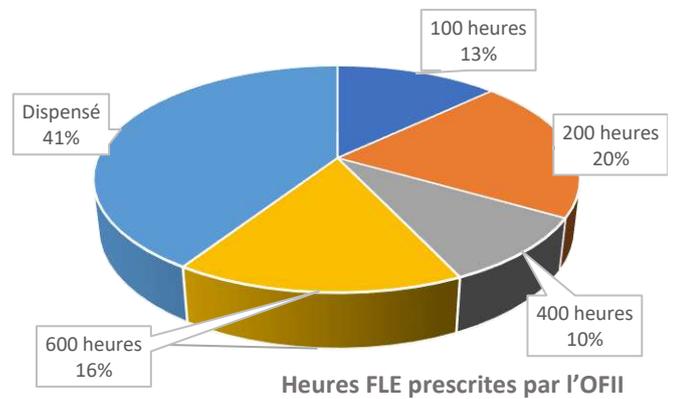
➤ **L'accompagnement vers l'emploi**

L'accompagnement sur le volet emploi des bénéficiaires a pour vocation de les faire accéder à la formation professionnelle et à l'emploi durable, à travers l'inscription à France Travail ou à une Mission locale, la structuration du projet professionnel, l'orientation vers l'offre de formation professionnelle locale disponible, mais également l'orientation vers des formations linguistiques pour améliorer la maîtrise du français et atteindre le niveau minimum requis pour accéder à certains emplois.

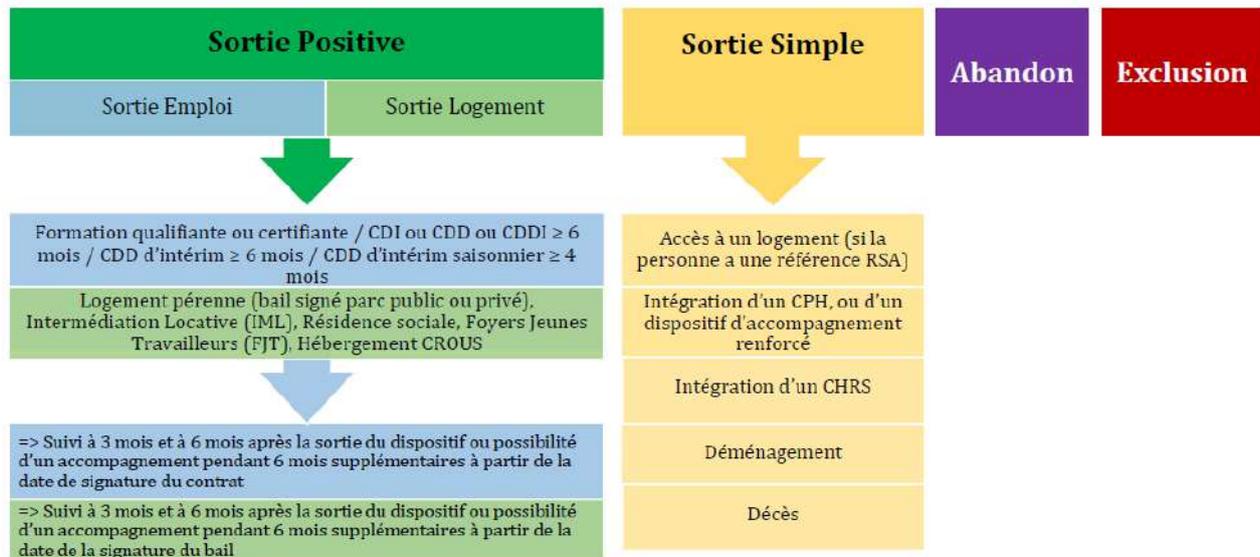
A cet égard, il faut souligner que la maîtrise du français par les personnes accompagnées est très variable. Sur les **94 BPI suivis en 2024**, 59% s'étaient vu prescrire des cours de FLE par l'OFII lors de la signature du CIR, en vue d'acquérir le niveau A1.

Tout comme pour l'accompagnement sur le volet logement et accès aux droits, cet accompagnement se fait en lien avec les autres référents de parcours des personnes concernées (en particulier référents RSA, conseillers France Travail et conseillers Mission Locale).

Entre mai et décembre 2024, **143 rendez-vous** ont été réalisés auprès des personnes accompagnées par les CIP du service.



Dispositif/Partenaire	Nombre d'orientations
IAE	28
Evènement France Travail	29
POEI/DEFI	5
Forum	5
Employeur/Service civique	13
Formation professionnelle	10
FLE	20
CRIA	3
Mobilité (Wimoov, Veloop)	8
Chambre des Métiers et de l'Artisanat	1
Croix Rouge compétences	2
Total	124



Au cours de l'année 2024, **9 personnes sont sorties de l'accompagnement** (1 sortie positive, 3 entrées dans des dispositifs d'accompagnement renforcé, un abandon, 1 déménagement et 3 exclusions).

Fin décembre 2024, une partie des bénéficiaires se trouvait en situation de sortie positive sur un des deux volets :

- sur le volet logement : 14 personnes accompagnées avaient accédé à un logement social, 6 avaient une proposition de logement social, 2 vivaient dans un logement avec un bail privé et 2 étaient entrées dans un dispositif d'IML ;
- sur le volet emploi : 5 personnes avaient obtenu un CDI, 1 était entrée en formation qualifiante et 1 était en contrat d'apprentissage.

5-1.3 Prestation 2 : La coordination des acteurs du territoire

➤ Partenariat

Le programme AGIR a été officiellement lancé dans le département durant le premier COPIL AGIR 37, qui s'est tenu le 22 mars 2024. A la suite, le COPIL Réfugiés du 3 avril 2024 a été consacré à la présentation du programme aux acteurs du droit commun et aux acteurs spécialisés (une trentaine de structures participantes).

Des **sessions de présentation et d'échanges** ont été organisées tout au long de l'année, au sein des différents services d'Entraide et Solidarités (Plateforme Logement et Hébergement des Réfugiés, service HUDA, pôle Formation, pôle Hébergement, pôle IAE, pôle médical et social), auprès des CIP de structures d'IAE du département, auprès des professionnels du DNA, ou encore lors du COPIL Réfugiés du 19 novembre 2024.

Une trentaine de rencontres partenariales ont également eu lieu durant l'année 2024, avec des acteurs du territoire (aussi bien institutionnels, que socio-économiques ou associatifs) agissant dans les domaines de l'emploi, de l'IAE, de la formation professionnelle, de la formation linguistique, de la mobilité, de l'accompagnement social, de l'hébergement et de l'accès aux droits. Ces rencontres ont permis de présenter le programme AGIR et de définir les modalités de collaboration entre dispositifs.

Au mois de novembre 2024, nous avons en particulier organisé une rencontre partenariale avec les organismes de formation linguistique du territoire, afin de présenter le programme AGIR, mais aussi de mieux connaître l'offre de formation locale, et d'échanger avec eux sur leurs projets, leurs attentes et leurs difficultés. Il en est ressorti une volonté commune de réfléchir en termes de parcours pour les personnes BPI, en associant pour cela les organismes de formation détenant les marchés de l'OFII.

De plus, un certain nombre de personnes reconnues BPI en France sont riches d'expériences professionnelles passées qui ne sont ni reconnues, ni valorisées dans leur parcours d'insertion. Face à ce constat, nous avons initié une réflexion avec la Direction de la formation professionnelle et de l'emploi de la Région Centre Val de Loire, le CTAI régional et la Chambre des Métiers et de l'Artisanat au sujet de la valorisation des expériences professionnelles du public réfugié, et travaillons ensemble à construire des actions qui leur permettraient d'accéder aux dispositifs de validation des acquis de l'expérience (VAE).

Par ailleurs, AGIR participe et est représenté dans différentes **réunions et instances locales, départementales et régionales**, telles que le Comité local pour l'emploi du Territoire zéro chômeur de longue durée, le Village des Solutions de l'AFPA, la Conférence permanente des relations internationales (CPRI) de la Région et la Rencontre régionale sur la formation et l'intégration des personnes étrangères. Nous avons également assisté au séminaire de lancement de la Semaine de l'intégration des étrangers primo-arrivants organisée par le ministère de l'Intérieur, à Paris, le 14 octobre 2024.

Enfin, nous participons à un groupe d'expérience regroupant la quasi-totalité des opérateurs AGIR au niveau national, qui permet d'échanger sur le déploiement et la mise en œuvre du programme dans les différents territoires, et de réfléchir en commun à nos pratiques, afin d'améliorer l'accompagnement des personnes BPI et de fluidifier leurs parcours d'intégration. Des échanges entre opérateurs AGIR ont également lieu à l'échelle régionale, avec l'organisation de COPIL régionaux par la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS), auxquels nous prenons part.

➤ Conventions

Le partenariat avec l'OFII a été concrétisé à travers la signature d'une convention le 29 avril 2024.

Une convention avec le CTAI de la Ville de Tours et le CCAS a été rédigée et mise à la signature des partenaires impliqués à la fin de l'année 2024.

Un travail de conventionnement a également démarré à la fin de l'année avec la CAF.

Des réunions partenariales ont eu lieu avec les différents acteurs du service public de l'emploi (France Travail, Mission locale, Cap Emploi et APEC) et le Conseil départemental. La mise en place du Réseau pour l'emploi (RPE), dans le cadre de l'application de la loi pour le plein emploi du 18 décembre 2023, nous a conduit à mettre en pause les travaux de conventionnement en cours, afin de prendre en compte les évolutions liées à cette nouvelle organisation sur le territoire. Nous serons associés, en tant qu'opérateur AGIR, à certains comités mis en place dans ce cadre, notamment le comité départemental pour l'emploi et le comité local de Tours, et à des commissions thématiques.



5-1.4 Perspectives 2025

- Poursuivre la montée en puissance du programme AGIR dans le Département. A ce titre, continuer d'informer les acteurs du territoire sur l'existence et le fonctionnement du dispositif, afin de susciter des orientations de BPI via le flux secondaire.
- Renforcer le réseau de partenariat et le développer, notamment dans d'autres territoires que la métropole de Tours (Amboise, Chinon en particulier).
- Prendre part à la mise en place du Réseau pour l'emploi dans le Département, afin de veiller à l'accès des BPI à l'accompagnement socio-professionnel par les acteurs du droit commun.
- Créer des partenariats avec les entreprises locales, afin de favoriser l'employabilité des BPI et de faciliter l'accès à des stages et des emplois pour le public.
- Capter des logements dans le parc privé.

5-2 Le Centre de Formation

L'année 2024 a été une année de transition pour le centre de formation. En effet, le programme de formation régional s'est finalisé en décembre 2024. La Région étant le principal financeur de notre centre de formation. Toute l'équipe pédagogique s'est investie dans ces réponses aux appels d'offre. Par ailleurs, la certification Qualiopi arrivant à son terme en décembre 2024, l'audit de renouvellement sur site a eu lieu en septembre 2024.

Les chiffres clés

- 1 176 personnes formées
- 72 763 heures de formations stagiaires
- 95 % de taux de satisfaction globale
- 10 formateurs et 14 bénévoles
- 11 sites de formation
- 3^{ème} Audits et Certifications Qualiopi
- 2 nouvelles formations
- 15 réponses à l'appel d'offre de la Région Centre Val de Loire

➤ **Notre offre de formation**



SAVOIR DE BASES

Formation aux Compétences initiales (lutte contre l'illettrisme)

Remise à niveau pour les Mineurs Non Accompagnés

Code de la Route

Pro-numérique



FRANCAIS LANGUE ETRANGERE

FLE du niveau A1.1 au niveau A2

FLE professionnelle pour les primo arrivant

FLE à visée professionnelle pour les salariés en chantier d'insertion

FLE préparation et passage du DELF

FLE adapté à l'apprentissage du Code de la Route



Pré-qualifiante

Habilitation Electrique

Gestes et Postures

Conduire un utilitaire

Anglais débutant

Anglais perfectionnement

Eco conduite

➤ 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** Entraide et Solidarités
- ✓ **Tours Centre** Maison des Associations
- ✓ **Tours Centre** Entraide et Solidarités
- ✓ **Joué les Tours** Centre Social La Rabière
- ✓ **Neuillé Pont Pierre** PIJ
- ✓ **Bléré** *Centre Socioculturel*
- ✓ **Château-Renault** ASHAJ
- ✓ **Montbazou** Pise
- ✓ **Chambray** Entraide et Solidarités
- ✓ **Chinon** Entraide et Solidarités
- ✓ **Ile Bouchard**

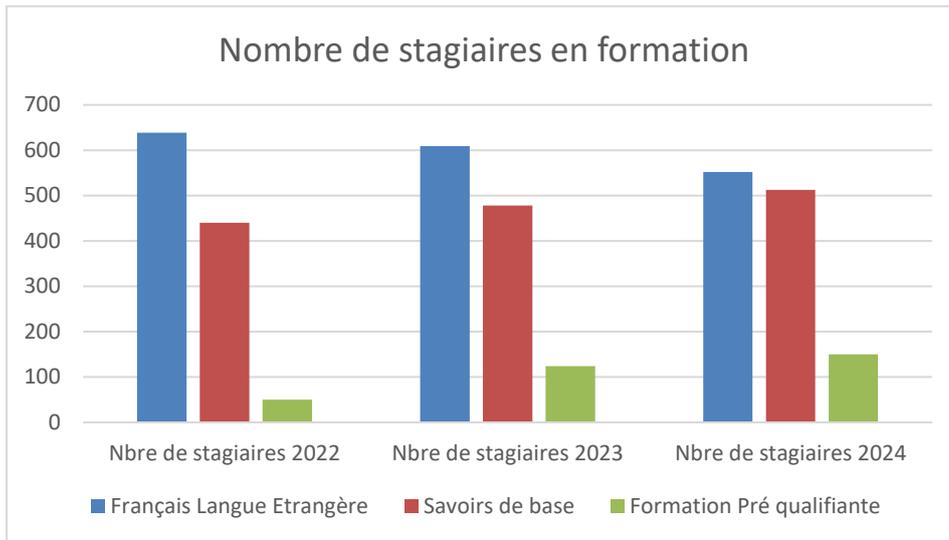
➤ Organisation : L'équipe pédagogique

Année	Nombre ETP		
	2024	2023	2022
Formateurs	9,5	10	10
Coordinatrice Pédagogique	0,5		
Direction	0,7	1	1
Secrétariat	1	1	1
Bénévoles	14	15	23

En 2024, le poste de coordinatrice pédagogique a été créé notamment pour le suivi de la qualité et la mise en place de futures nouvelles formations.

➤ Volumétrie des actions de formation

Actions	Nbre de stagiaires 2022	Nbre de stagiaires 2023	Nbre de stagiaires 2024	Nbre d'heures formation 2024
Français Langue Etrangère	639	609	552	45762
Savoirs de base	440	478	513	27311
Formation Pré qualifiante	50	124	150	1 223
Total	1129	1211	1 215	74296



En 2024, le nombre de stagiaires a légèrement augmenté cependant le nombre d'heure stagiaire a diminué en raison essentiellement de l'arrêt des formations en lien avec Route 37.

5-2.1 Français Langue Etrangère : l'apprentissage du français pour les adultes

La compréhension du français est une base nécessaire à l'intégration sociale, économique et culturelle des personnes migrantes qui s'installent durablement en France. Elle constitue un facteur indispensable pour communiquer, trouver un logement, occuper un emploi stable, ou encore accéder à ses droits. Cette compréhension de la langue est fortement corrélée à son usage au quotidien, dans la vie privée comme dans le cadre d'un emploi. Un apprentissage et une progression efficace nécessitent une immersion linguistique et des interactions sociales variées.

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 réaliser un bilan sur la situation globale : Etude, Expérience professionnelle, logement, situation personnelle, la mobilité....

➤ **Les niveaux de Langue :**

A1.1 Débutant	A1 Elémentaire	A2 Pré-intermédiaire	B1 Intermédiaire
Vous pouvez parler et comprendre la langue de manière très limitée (voire par mots clés uniquement) sur des sujets très familiers de l'environnement immédiat	Vous pouvez comprendre la langue dans des situations quotidiennes élémentaires si votre interlocuteur parle doucement et clairement.	Vous pouvez communiquer et vous faire comprendre avec des messages simples dans certains contextes quotidiens.	Vous pouvez parler la langue de manière compréhensible, cohérente et avec assurance sur des sujets de la vie courante qui vous sont familiers.

Cadre Européen Commun de Références pour les Langues

ALPHA 1	ALPHA 2
Personne <u>non ou peu scolarisée</u> dans sa langue maternelle (moins de 2 ans)	Personne <u>non ou peu scolarisée</u> dans sa langue maternelle (moins de 2 ans)
Tout premier niveau d'apprentissage de l'écrit	Ayant acquis quelques bases d'apprentissage à l'écrit en autodidacte, par des cours ou dans le cadre professionnel

Niveau de langues des apprenants en 2024 :

Niveau de langue	2022	2023	2024
Formation FLE de A1.1 vers A1	188 apprenants	136 apprenants	116 apprenants
Formation FLE de A1 vers A1 +	340 apprenants	280 apprenants	188 apprenants
Formation de FLE A1 + vers A2	81 apprenants	143 apprenants	118 apprenants
Formation FLE A2 vers B1	30 apprenants	50 apprenants	130 apprenants
Total	639	609	552

En fonction du statut de la personne (Titre de Séjour, Visa, BPI, Demandeurs d'asile), les offres de formation sont différentes :

- FLE du niveau A1.1 au niveau A2
- FLE professionnelle pour les primo arrivant
- FLE à visée professionnelle pour les salariés en chantier d'insertion (Bâtiment, Restauration, Maraîchage)
- FLE préparation et passage du DELF
- FLE adapté à l'apprentissage du Code de la Route
- Visa + parcours vers l'emploi
- FLE intensif pour les signataires du Contrat d'Intégration Républicain

Faits Marquants en 2024

- ✓ La mise en place de formation de 30 heures/ hebdomadaire indemnisée pour faire face à la concurrence des autres organismes de formation,
- ✓ L'adoption de la nouvelle loi immigration (décembre 2023) a perturbé, dès le début de l'année 2024, nos apprenants surtout au sujet des niveaux de français requis pour les différentes démarches concernant le titre de séjour ou la demande de naturalisation, même si cette loi n'a pas été appliquée en 2024,
- ✓ Le partenariat privilégié avec le CCCOD de janvier 2024 à décembre 2024 : 2 visites commentées par mois et 6 visites libres par mois pour nos groupes. Il s'agissait de la deuxième fois, le premier partenariat privilégié ayant eu lieu en 2017.
- ✓ Les 95 % de réussites aux examens Delf (20 passages)

5-2.2 Formation aux Compétences de bases

Formation aux compétences initiales

Être en situation d'illettrisme n'est pas une fatalité, n'est pas inéluctable et n'empêche pas de travailler et de s'insérer dans la société. Mais lorsqu'on est en situation d'illettrisme, on se « cache », on dissimule, souvent par peur du jugement ou du regard des autres. Il existe des « signaux faibles » permettant de repérer ces personnes en difficulté. L'un des indices récurrents : elles ne demandent jamais de formation ou n'y participent pas, elles ont souvent « oublié » leurs lunettes dès lors qu'il leur est demandé de lire ou d'écrire.

Les Formations aux Compétences Initiale permettent :

- 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.

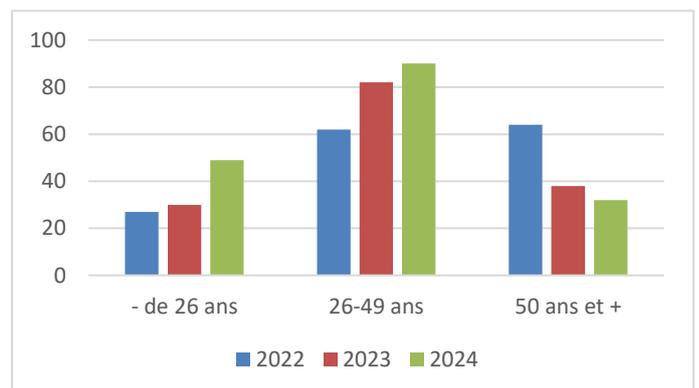
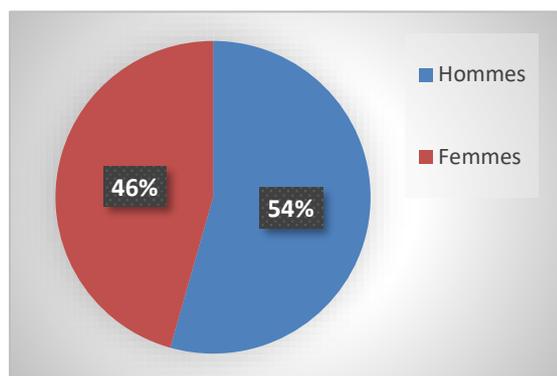
Pour en faciliter l'accès, nous allons au plus près des habitants ; ainsi nous accueillons des personnes souhaitant travailler sur les compétences de base sur différents sites :

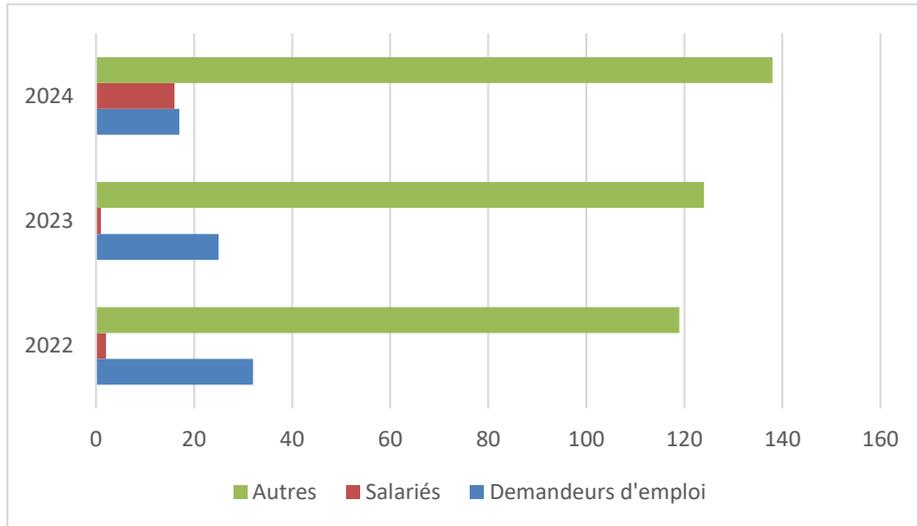
- 3 sites sur l'agglomération de Tours (nord, centre, sud), Chinon, Montbazou, Bléré, Château Renault, Neuillé Pont Pierre et selon les demandes, nous pouvons étudier les opportunités d'ouverture sur d'autres villes.

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.**

➤ Typologie du public

Nombre de personnes concernées : 171





o **Les sorties positives de formation**

	Création Entreprise	Accès emploi CDI	Accès emploi CDD / Intérim	Accès formation Formation pré-qualifiante	Accès au logement
Objectifs				6 Obtentions Code de la Route	
Part du public		1	29		2

Formations aux savoirs de base

➤ **Code de la Route**

Le centre dispense une formation préparation à l'Épreuve Théorique Générale du 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. Il y a un réel manque d'assiduité des stagiaires et de nombreux abandons. 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 ces bases.

➤ **Formation Savoirs de base MNA**

Depuis Avril 2023, l'équipe pédagogique intervient auprès des MNA d'Entraide et Solidarités dans les locaux de Christophe Colomb. 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. En 2024, 38 jeunes ont été formés avec une durée moyenne de formation de 60 heures. L'interconnaissance des deux services permet d'adapter les formations aux besoins des jeunes. En 2024, 2 jeunes ont préparé et obtenu le Delf A1 et A2.

Les faits marquants en 2024 :

- Les demandes sont de plus en plus nombreuses et notamment pour les jeunes et les salariés

- Les réponses à l'appel d'offre pour le programme régional de formation 2025-2028
- Le centre de formation est le seul organisme à proposer des ateliers permanents sur l'ensemble du département

5-2.3 Formation Pré-qualifiante et qualifiante

Les formations pré-qualifiantes et qualifiantes sont les suivantes : Habilitation électrique, Gestes et Postures, Montage et démontage de meubles, Anglais débutant, Anglais Perfectionnement. De plus, en 2024, une nouvelle formation « Eco Conduite » a été proposée aux salariés en transition de l'association. Les objectifs sont de sensibiliser aux avantages de l'écoconduite, réduire le nombre d'accidents sur les routes, réduire l'impact sur l'environnement, diminuer la consommation et les dépenses en carburant.

5-2.4 Parcours d'accompagnement stratégique

Une consultante du Cabinet Paradoxe a réalisé le diagnostic stratégique et opérationnel du centre de formation en 2023. Cet accompagnement a été interrompu durant la réponse à l'appel d'offre de la Région Centre Val de Loire jusqu'en juillet 2024.

Les groupes de travail suivant ont été mis en place :

- Développer une formation de préparation au Diplôme d'Etudes en Langue Française (DELF A2, B1, B2)
- Développer une offre de formation certifiante
- Développer une offre de formation de formateur
- Proposer des nouvelles actions de formation à destination de l'ensemble des IAE du département, tous secteurs d'activités confondus
- Étendre nos activités de lutte contre l'illettrisme en entreprise avec des financements OPCO et en lien avec une certification CléA
- Créer une plaquette de communication du Centre de formation

5-2.5 Perspectives 2025 du Centre de formation

Développer en propre une offre de formations certifiantes

Afin de diversifier les financements, et 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, dans le domaine de la recyclerie.

Développer une formation de préparation au Diplôme d'Etudes en Langue Française (DELF A2, B1, B2)

Avec l'entrée en vigueur de la nouvelle loi immigration en France, les étrangers devront passer un examen de langue s'ils souhaitent rester dans le pays. Des dizaines de milliers de personnes seront concernées par cette obligation et risquent même d'être expulsées du pays si elles n'atteignent pas le niveau requis. Pour de nombreuses personnes qui ont un emploi et vivent en France depuis des années, cette nouvelle exigence pourrait avoir un impact préjudiciable sur leur avenir.

5-3 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 (19, présents 5 demi-journées par semaine) accueillent les familles en attente de parloir à la Petite maison - Maison Madeleine Perret.

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.

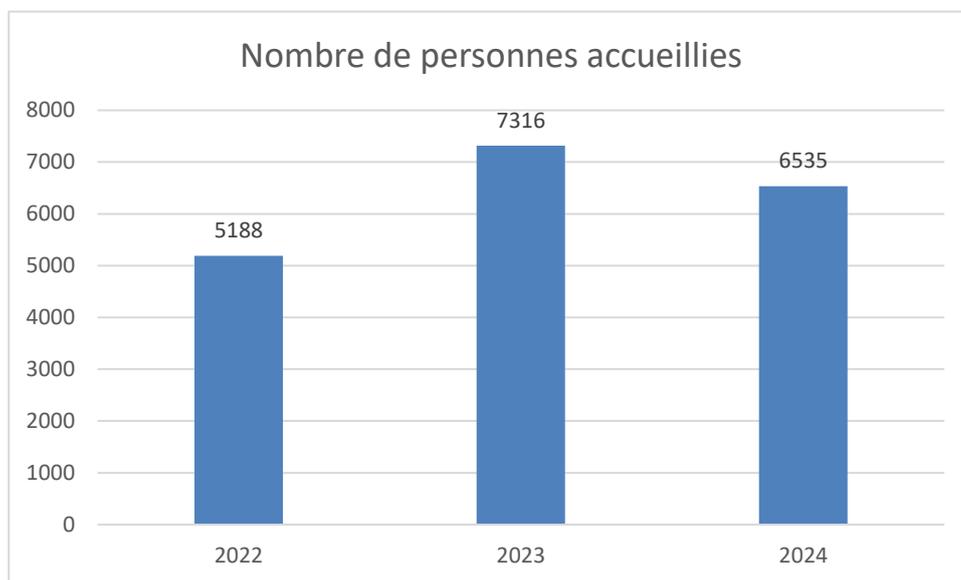
L'équipe de bénévoles conseille, écoute et informe les familles sur les démarches administratives auxquelles il faut procéder lors de l'incarcération d'un proche.

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...).

✓ **2024 en quelques chiffres :**

- 3 861 femmes accueillies
- 1 564 enfants accueillis
- 1 110 hommes accueillis
- 1 animatrice sociale
- 19 bénévoles

Au total, **6 535** passages à la Maison Madeleine Perret en 2024. (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.

Cette baisse des personnes peut s'expliquer par l'informatisation pour les inscriptions aux parloirs (avec la nécessité d'avoir une identité FranceConnect), ce qui a rendu les inscriptions plus complexes.

✓ **Bilan d'activités 2024 :**

○ **Kermesse des Papas: 2 juillet**

Organisation de l'événement en partenariat avec la Maison d'Arrêt

○ **Halloween: semaine du 28 octobre**

Décoration de la Petite Maison dans le cadre des festivités d'Halloween

Ateliers créatifs : création de masques, dessins, et autres décorations thématiques

○ **Noël: semaine du 23 décembre**

Fête de Noël avec les Papas, en collaboration avec la Maison d'Arrêt

Célébration à la Petite Maison : organisation d'une distribution de cadeaux pour les bénéficiaires avec la généreuse participation du CCAS de Tours.

- **Projet Fresque**

Lancement du projet avec une première rencontre avec la Maison d'Arrêt

- ✓ **Perspectives 2025 :**

- Mettre en place des ateliers sur l'emploi, l'aide aux devoirs, le logement, la Transition Ecologique
- Poursuivre le partenariat avec le Relais Familial autour du maintien du lien enfants / pères détenus
- Finaliser la Fresque : dessin réalisé par les détenus, recherche d'artiste pour la réalisation de la fresque

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 trois chantiers d'Insertion : Espaces Verts, Peinture et Propreté.

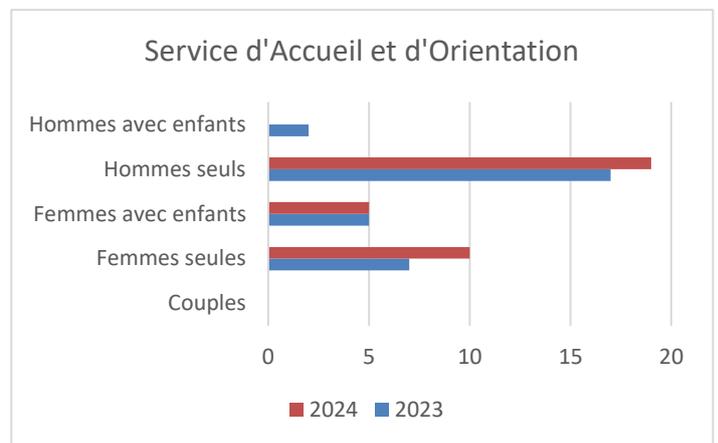
6-1 Le Service d'Accueil et d'Orientation

Le SAO accueille et oriente toute personne sans domicile fixe ou en risque de l'être. Une permanence est réalisée de 14h à 17h du lundi au jeudi et de 9h à 12h le vendredi.

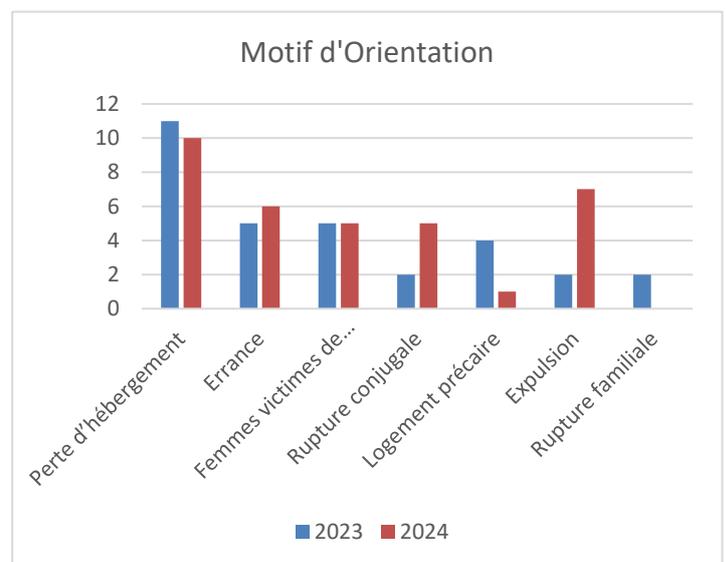
Le service réalise également la domiciliation de personnes sans domicile fixe et des personnes hébergées dans le cadre de l'urgence.

34 personnes ont été accueillies et orientées par le service en 2024.

Accueil et orientation	2023	2024
Couples	0	0
Femmes seules	7	10
Femmes avec enfants	5	5
Hommes seuls	17	19
Hommes avec enfants	2	0
Total	31	34



Orientation	2023	2024
Places d'urgence Chinon	3	4
FJT	0	2
115	2	2
CHRS	16	9
Logement social	0	1
EHPAD	1	0
Total	22	18



Motif	2023	2024
Perte d'hébergement	11	10
Errance	5	6
Femmes victimes de violences conjugales	5	5
Rupture conjugale	2	5
Logement précaire	4	1
Expulsion	2	7
Rupture familiale	2	0

Domiciliations	2023	2024
Nombres de personnes domiciliées	22	28

En 2024 les prescripteurs sont :

- ✓ le Foyer de Jeunes Travailleurs de Chinon (FJT)
- ✓ les assistantes sociales de secteur
- ✓ la mission locale de Chinon
- ✓ la Maison des Solidarités (MDS) de Chinon
- ✓ le Centre Intercommunal d'Action Social (CIAS) de Chinon
- ✓ L'association Agir pour l'emploi, l'hôpital de Chinon

6-2 L'hébergement / Logement

6-2.1 L'hébergement d'urgence

Le service hébergement dispose de **5 places d'urgence en colocation**, réparties dans 2 appartements. Les orientations se font par le 115 ou par le SAO après validation de l'orientation par le 115. 15 personnes ont été hébergées en 2024.

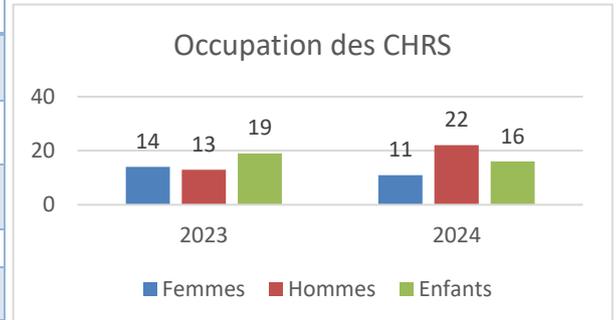
URGENCE	2022	2023	2024
Femmes	9	4	7
Hommes	12	9	6
Enfants	1	0	2
Total	22	13	15
Nombre de nuitées	1473	1472	1627
Taux d'occupation	80.71%	80.66%	88.9%
Durée moyenne de séjour en jours	67	113.2	147.13

Répartition par âge des personnes accompagnées	2024
Moins de 3 ans	0
3-17 ans	2
18-24 ans	3
25-59 ans	9
60 ans et +	1
Total	15
Dont adultes avec enfants	1
Dont adultes sans enfants	12

6-2.2 Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)

30 places de CHRS sont réparties dans 2 T1, 2 T2, 4 T3, 4 T4 dont 2 en colocation pour personnes seules ainsi qu'une maison en colocation pour 4 personnes. L'orientation se fait par un travailleur social après validation en commission par le SIAO.

CHRS	2022	2023	2024
Femmes	18	14	11
Hommes	18	13	22
Enfants	19	19	16
Total	55	46	49
Nombre de nuitées	9698	9265	9437
Taux d'occupation	88.57%	84.61%	86.18%
Durée moyenne de séjour en jours	176	370	360.69



On constate une augmentation d'hommes seuls en 2024. En effet, une augmentation de demande de CHRS pour personnes seules a été constatée par le SIAO, c'est pourquoi un appartement de type 4 auparavant destiné à des familles a été mis en colocation pour hommes seuls.

Le délai de remise en état de certains logements lors du départ de personnes accompagnées explique le taux d'occupation.

Durées de séjour	2022	2023	2024
Moins de 8 jours	2	0	0
De 8 à 182 jours	18	9	10
De 183 à 365 jours	2	3	5
Plus de 365 jours	0	1	0

Répartition par âge des personnes accompagnées	2024
Moins de 3 ans	5
3-17 ans	11
18-24 ans	6
25-59 ans	26
60 ans et +	1
Total	49

Orientation à la sortie	2022	2023	2024
Logement social	3	6	15
Intermédiation locative	3		1
Résidence sociale	1	1	1
Hébergement amical	7	2	4
Hébergement familial	3	1	
CHRS diffus	5		
Logement parc privé	4		
Information non connue	1	1	1
Total	27	11	21

6-2.3 Solid'R et RAR

L'intermédiation locative Solid'R consiste en l'accompagnement social de personnes réfugiées. L'activité est constante en 2024 avec 5 ménages accompagnés. La durée moyenne de séjours est de 357 jours.

Le relogement et l'accompagnement des Réfugiés (RAR) reste quant à lui faible, avec 1 seul accompagnement réalisé auprès d'une personne seule pendant une durée de 10 mois. Aucune orientation n'a été faite depuis septembre 2024. En effet, Chinon n'offre pas toujours les services que les personnes orientées connaissaient jusqu'alors dans les grandes villes (garde d'enfants, accès aux soins, transports en commun, « petits boulots ») ni autant de possibilités de rencontres.

6-2.4 Accompagnement Social lié au Logement (A.S.L.L.)

ASLL	2022	2023	2024
Nombres de mesures	4	7	9
Nombres de familles	0	2	1
Nombre de personnes seules	4	5	8
Durée moyenne d'accompagnement en mois	3	4,9	5

6-3 Ateliers Chantiers d'Insertion

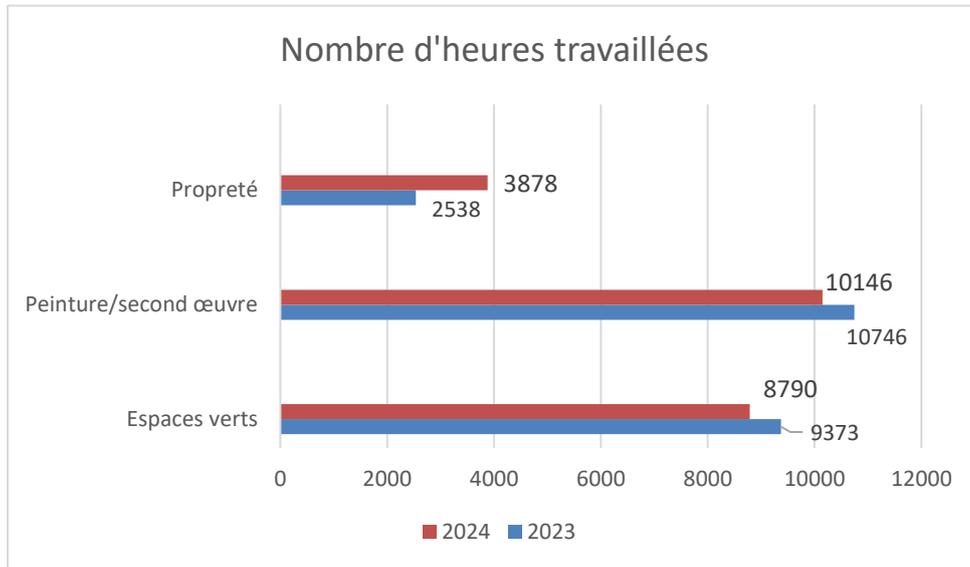
L'équipe est constituée d'une chargée de mission emploi, d'un chef d'atelier, de 2 encadrants techniques et d'une secrétaire de direction. Les chantiers d'insertion réalisent les activités suivantes :

- Espaces naturels/ Espaces verts
- Peinture/ second œuvre
- Maintenance
- Hygiène des locaux

Chantiers d'insertion	2022	2023	2024
Salariés en transition	9.93 ETP	12.45 ETP	12.46 ETP
Salariés en transition sur l'année	29	31	36
Dont bénéficiaires du RSA	9	14	21
SI recrutés	12	16	10
Sorties dynamiques	45.5%	50%	6%

En 2024, 34 salariés en transition ont été présents. Fin 2023, il y a eu des difficultés de recrutement, c'est pourquoi nous avons dû recruter des personnes très éloignées de l'emploi. Nous avons été donc confrontés à des problèmes d'addiction, d'absentéisme. Les salariés en transition avaient également peu de projet professionnel et pas de réel souhait de retrouver un emploi pérenne. C'est pourquoi, nous avons mis fin à

nombreux contrats sans renouvellement, engendrant des sorties neutralisées. La sortie dynamique est un départ retraite.



Structure clientèle

Pourcentage du chiffre d'affaire réalisé en 2024	Peinture/propreté	Espaces verts
Associations	32%	16%
Collectivités	36%	71%
Entreprises	2%	5%
Particuliers	30%	8%



Chantier des grands courants : restauration d'une ripisylve (entretien de berge et abatage sélectif)



Rénovation de l'hôtel Bodard de la Jacopière à Chinon classé monument historique

6-4 L'Épicerie Solidaire l'Embarcadère

L'équipe est constituée d'une gestionnaire de l'épicerie et d'une référente sociale. 15 bénévoles sont intervenus en 2024 pour un total de 1.5 ETP.

L'épicerie solidaire propose l'achat de produits alimentaires, d'entretien et d'hygiène avec une participation financière des ménages de 10 à 30% de la valeur marchande selon la provenance (super U, banque alimentaire, producteurs locaux, dons de particuliers). Elle est ouverte deux ½ journées par semaine.

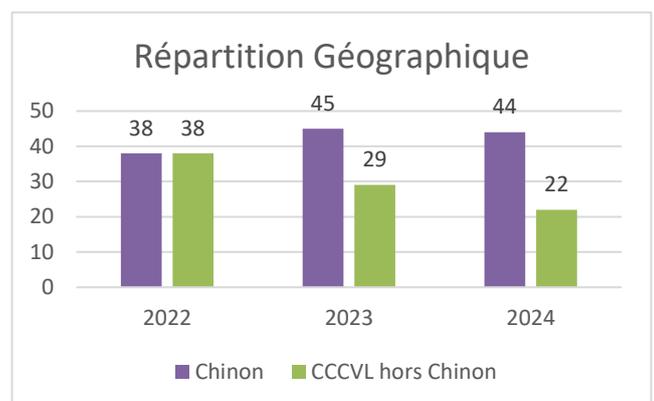
L'accès se fait sur orientation d'un travailleur social, après accord de la commission, pour les personnes résidant dans la communauté de communes Chinon Vienne et Loire (CCCVL) et ayant un reste à vivre, toute charge déduite, de moins de 7 euros par jour par personne.

Les personnes bénéficient d'un accompagnement social individualisé. De nombreuses animations collectives, (ateliers, sorties...) sont également proposées.

Bénéficiaires	2022	2023	2024
Nombre de ménages	76	74	66
Nombre de personnes	221	198	187
Couples sans enfants	3	3	6
Couples avec enfants	22	21	17
Femmes seules sans enfants	18	18	16
Femmes seules avec enfants	21	18	20
Hommes seuls sans enfants	8	9	5
Hommes seuls avec enfants	4	5	2

la baisse des fréquentations est dû notamment à la baisse des prescriptions.

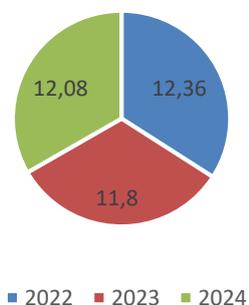
Prescripteurs	2022	2023	2024
MDS	50	52	42
CIAS	3	5	6
Tsigane Habitat	11	4	5
Hôpital de Chinon		1	2
Arair assistance	1		1
MJPJ			1
Entraide et Solidarités			1
Total	65	62	58



Ressources des ménages	2022	2023	2024
RSA	32	42	37
Retraite	8	10	8
Activité salariée	18	11	7
AAH	7	10	6
Indemnités journalières	2	4	3
ARE	11	7	2
ASS	1	1	2
Pension d'invalidité	0	0	1
Prestations familiales	3	1	0
Sans ressources	1	0	0

Activité	2022	2023	2024
Denrées distribuées (en tonnes)	12.36	11.80	12.08
Participation des ménages (en euros)	6456	7127	6736

Denrées distribuées (en tonnes)



Participation des ménages (en euros)



En 2024, 62 ateliers, animations et sorties ont été réalisés :

- ✓ Repas partagés
- ✓ Atelier cuisine
- ✓ Café cosy causerie
- ✓ Danse l'Odysée des Femmes avec représentations
- ✓ Atelier théâtre avec représentation
- ✓ Coiffure
- ✓ Massage Shiatsu
- ✓ Ateliers créatifs
- ✓ Fabrication de cosmétique
- ✓ Sortie Aspire et Emmaüs
- ✓ Visite de châteaux (L'Islette et Montsoreau)
- ✓ Visite du musée du Véron

- ✓ Initiation à la Boule de fort
- ✓ Sortie champignons
- ✓ Jeux de société
- ✓ Week end Femmes à Bréhémont

6-5 Commentaires et perspectives 2025 pour l'Antenne de Chinon

Perspectives Hébergement Logement

- ✓ Un 2^{ème} appartement de type 4 sera mis en colocation pour personnes seules
- ✓ Un projet de création de pension de famille sera travaillé en lien avec les partenaires du territoire
- ✓ Un don de 1000 euros de l'association Zonta de Chinon a été reçu pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des femmes victimes de violences

Perspectives Chantiers d'insertion

- ✓ Recyclage de livre en lien avec Recyclivre, Active et Touraine insertion.
- ✓ Projet de nettoyage de tombes pour particuliers
- ✓ Mise en place d'un partenariat avec l'EPHAD de Chinon pour la mise à disposition d'agent de propreté

Perspectives Epicerie solidaires

- ✓ Créer une épicerie solidaire itinérante

IV - RAPPORT DE GESTION 2024

Etabli par le Conseil d'Administration et présenté à l'Assemblée Générale Ordinaire Annuelle le 12 juin 2025

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 31/12/2024 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 2024, les faits marquants ont été :

- Le dispositif « La Maison » : crainte de fermeture mais piste de pérennisation avec la DIHAL
- Fin d'une partie du dispositif Ukraine (camping + hôtel)
- Déploiement d'AGIR (Accompagnement Global et Individualisé des personnes Réfugiées)
- CHRS : Fin du Logement d'Abord et création des places « Hors Les Murs »
- Mise en place du Ségur pour tous au 01/01/2024 pour les permanents
- Changement d'assureur : Passage de SHAM à SMACL au 01/01/2024
- Poursuite de l'évolution du budget de l'association (cf. ci-après)
- Pour rappel : un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) a été signé avec la DDETS le 17 mars 2020, pour une durée initiale de 5 ans. Ce contrat couvre le périmètre actuel CHRS (CHRS, Urgence en collectif, Logements d'abord, Hors les Murs). À noter que le SIAO ne fait plus partie du périmètre couvert par le CPOM depuis 2024. Cette signature permet de pérenniser les financements des dispositifs concernés pour 5 ans. Une prorogation d'un an a été accordée, portant ainsi l'échéance du CPOM au 31 décembre 2025.

- Examen des comptes et résultat

Comptes de résultat

1) Les produits : au cours de l'exercice clos le 31/12/2024, les produits s'élèvent à 21 576 k€, contre 21 204 k€ pour l'exercice précédent (+ 372 k€).

Ils se décomposent comme suit :

- Concours publics et Subventions d'exploitation : 16 785 k€ ;
- Ventes et prestations de service : 2 318 k€ ;
- Ressources liées à la générosité du public : 171 k€ ;
- Reprises de provisions et transferts de charges : 240 k€ ;
- Utilisation des fonds dédiés : 1 628 k€ ;
- Produits exceptionnels : 375 k€ ;
- Cotisations des adhérents : 3 k€ ;
- Autres produits : 57 k€.

Les concours publics et subventions d'exploitation se répartissent principalement comme suit :

- Dotation globale CHRS : 3 460 k€ ;
- Dotations globales LAM/LHSS : 2 354 k€ ;
- Aides aux postes CDDI : 2 027 k€ ;
- Dotation globale MNA : 1 373 k€ ;
- Aides au logement et autres subventions CAF : 563 k€ ;
- Subvention DDETS (hors CHRS) : 5 622 k€ ;
- Région : 316 k€ ;
- Conseil Départemental (hors MNA) : 689 k€ ;
- Communes et Communauté de Communes : 149 k€ ;
- Autres subventions : 232 k€.

La variation des produits de fonctionnement résulte principalement des éléments suivants :

- La baisse des concours publics et des subventions d'exploitation, à hauteur de -1 002 k€, décomposée comme suit :
 - 1 352 k€ de subvention de la DDETS ;
 - 30 k€ de dotation LAM par l'ARS ;
 - 36 k€ d'aides aux postes CDDI ;
 - + 183 k€ pour le Dispositif AGIR ;
 - + 95 k€ de dotation LHSS par l'ARS ;
 - + 93 k€ de financement CAF ;
 - + 88 k€ pour le dispositif MNA par le Conseil Départemental ;
 - 43 k€ d'autres variations.
- L'augmentation de l'utilisations des fonds dédiés : + 1 116 k€.

La diminution des subventions octroyées par la DDETS de - 1 352 k€ pour 2024 est principalement liée aux variations pour les dispositifs suivants (variation au-delà de +/- 20 k€) :

- 1 579 k€ pour le dispositif Ukraine ;
- 203 k€ pour le dispositif RAR (Bop 104 & 177) ;
- 144 k€ pour le dispositif Restaurant solidaire (subvention reçue en fin d'année 2023) ;
- + 156 k€ pour le dispositif plan Grand Froid / Plan Hiver ;
- + 103 k€ pour le dispositif Hôtel Bop 177 ;
- + 103 k€ pour le financement du Ségur pour tous ;
- + 95 k€ pour le dispositif Camus Urgence ALT ;
- + 76 k€ pour le dispositif Consortium IMPALA (hébergement et maraude) ;
- + 38 k€ pour le dispositif AVDL Post Pénal.

2) Les charges : au cours de l'exercice clos le 31/12/2024, les charges de l'association s'élèvent à 379 k€, contre 20 796k€ pour l'exercice précédent (+ 583 k€). 21

Elles comprennent :

- Les dépenses liées à l'activité : 6 533 k€ ;
- Les charges de personnel : 11 159 k€ ;
- Les impôts et taxes : 818 k€ ;
- Les dotations aux amortissements : 650 k€ ;
- Les dotations aux provisions : 112K€ ;

- Les reports en fonds dédiés : 1 253 k€ ;
- Les autres charges : 854 k€.

Les dépenses liées à l'activité diminuent de 91k€ entre 2023 et 2024. Cette baisse s'explique principalement par la diminution des coûts des fluides (notamment électricité et gaz), la fin de la location du camping pour l'accueil des ménages ukrainiens ainsi qu'une bonne maîtrise des achats.

Les charges de personnel augmentent de 513 k€ entre 2023 et 2024, du fait de :

- La mise en place du Ségur pour tous ;
- ETP contractuels 2024 hors insertion : 217.21 contre 214.77 en 2023 ;
- ETP contractuels 2024 Insertion : 96.35 ETP contre 94.32 ETP en 2023 ;
- Le taux de charges sociales est de 47.7% en 2024 contre 46.3% en 2023.

Les reports en fonds dédiés s'élèvent à 1 253k€, en diminution de 212 k€ par rapport à 2023. Il s'agit de subventions notifiées en année N, dont l'utilisation effective est prévue pour l'année N+1. En 2024, les principaux reports concernent :

- Hôtel : 461 k€ ;
- Dispositif CHRS : 203 k€ ;
- Dispositif Plan Hiver : 150 k€
- Dispositif Femmes Victime de Violence HU et ALT : 110 k€ ;
- Dispositifs HUDA : 87 k€ ;
- Dispositif AGIR : 75 k€ ;
- Dispositif Epicerie sociale itinérante : 50 k€ ;

3) Le résultat financier s'élève à + 27 k€.

- Charges d'intérêts des emprunts : - 15 k€
- Produits financiers : + 43 k€.

4) Le résultat exceptionnel s'élève à + 198 k€.

- Amortisseur électrique et bouclier tarifaire 2023 : avoirs et factures complémentaires pour + 76 k€ ;
- Quote-part de subventions d'investissement : + 127 k€.

5) Enfin, l'exercice clos le 31/12/2024 se solde par un excédent de 197 k€, contre 408 k€ pour l'exercice précédent.

6) La valorisation des contributions en nature s'élève à 227 k€ (229 k€ en 2023).

Elle comprend notamment :

- Valorisation du bénévolat : 206 k€ (195 k€ en 2023) ;
- Mise à disposition de locaux et dons en nature : 20 k€ (34 k€ en 2023).

Situation financière

Les fonds propres ressortent à 6 963 k€ au 31 décembre 2024 (+ 36 k€).

La progression s'explique essentiellement par :

- Résultat de l'exercice 2024 : + 197 k€ ;
- Subvention investissement : - 136 k€.

Les fonds dédiés s'élèvent à 3 232 k€ au 31 décembre 2024 (- 375 k€).

Les provisions pour risques et charges s'élèvent à 422 k€ au 31/12/2024 (+ 26 k€).

L'actif immobilisé net s'élève à 4 869 k€ (- 311 k€).

Les acquisitions d'immobilisations (hors immobilisations financières) s'élèvent à 381 k€ au cours de l'exercice.

L'actif circulant s'élève à 8 745 k€ (- 301 k€). Il comprend les créances d'exploitation et les disponibilités.

INFORMATIONS LEGALES

- Événements importants survenus depuis la clôture de l'exercice.

Signature du compromis pour l'acquisition d'un hôtel à Joué-lès-Tours dans le cadre d'une ouverture programmée au cours de l'année 2025.

PERSPECTIVES 2025

- Projet d'Hébergement d'Urgence à Joué-lès-Tours et incidence sur les places CHRS
- Renégociation du CPOM (périmètre CHRS, le SIAO étant sorti du périmètre en 2024) et prolongation du contrat actuel jusqu'au 31/12/2025
- Evaluation qualité
- Des déploiements de dispositifs :
 - 1ères Heures en Chantier
 - L'épicerie itinérante
 - CTRO : ouverture en année pleine
- Des évolutions
 - Précarité Alimentaire (projet de distribution de rue), en lieu et place du modèle actuel
 - Fin de l'AVDL Post Pénal → Réponse à un nouvel AAP pour poursuivre l'expérimentation
 - Fin du Consortium IMPALA → AAP O2R Jeunes
 - La Maison : réponse au cahier des charges pour pérennisation du dispositif
 - HUDA : suppression de 7 places
- Des incertitudes :
 - CPCA : inquiétude sur le financement de la région
 - Centre de Formation : baisse du PRF et suppression du financement de l'illettrisme par le CD

RESULTATS - AFFECTATION

- 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 196 656.91€.

Nous vous proposons également de bien vouloir approuver les affectations suivantes :

Dispositif	Affectation	Montant
CHRS	RAN des activités médico-sociales sous gestions contrôlées	101 837,58
ASO	RAN des activités médico-sociales hors gestions contrôlées	218 955,03
FORMATION	RAN débiteur des activités sociales hors gestions contrôlées	- 12 256,84
IAE	RAN débiteur des activités sociales hors gestions contrôlées	- 271 587,35
LAM	RAN des activités médico-sociales sous gestions contrôlées	72 034,77
LHSS	RAN des activités médico-sociales sous gestions contrôlées	79 365,94
MNA	RAN des activités médico-sociales sous gestions contrôlées	9 303,51
VIA	RAN débiteur des activités hors médico-sociales	- 995,73
	Total	196 656,91

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 : Jean-Paul Mercier, Patrick Richard
Nouveau candidat : Michel Bonnet

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

AGIR : Accompagnement Global et Individualisé des Réfugiés

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

DELFF : 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