

RAPPORT D'ACTIVITE 2016

SOMMAIRE

POLE LOGEMENT-HEBERGEMENT - PLH

p 3

SOMMAIRE

p 7

SECTEUR HEBERGEMENT D'INSERTION

p 7

SECTEUR JEUNES

p 39

SECTEUR ASILE

p 89

SECTEUR PARCOURS LOGEMENT

p 113

SECTEUR HEBERGEMENT SPECIFIQUE

p 137

POLE PARCOURS PROFESSIONNELS - PPP

p 163

SOMMAIRE

p 165

UEROS MIDI-PYRENEES

p 167

CENTRE DE READAPTATION PROFESSIONNELLE - CRP

p 195

DEPARTEMENT EMPLOI ENTREPRISES - DEE

p 219

POLE LOGEMENT – HEBERGEMENT PLH



Hélène MAYER, Directrice
Vincent DAVID-ROBERT, Directeur Adjoint

Karine DE MACEDO Assistante du PLH

SOMMAIRE POLE LOGEMENT HEBERGEMENT

SECTEUR HEBERGEMENT D'INSERTION	p 7
• Centre d'hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)	p 8
• Dispositif d'Accueil d'Urgence Cépière (AUC)	p 17
• Centre Provisoire d'Hébergement (CPH)	p 20
• Dispositif SOLIBAIL	p 28
• Relais santé	p 30
SECTEUR JEUNES	p 39
• Résidence habitat Jeunes San Francisco	p 41
• Dispositif Logement Jeune (DLJ)	p 53
• L'hébergement d'Urgence	p 62
• Maison d'Enfants à Caractère Social SAN FRANCISCO et le Quota Réservataire	p 67
• La Maison de Paleficat	p 81
SECTEUR ASILE	p 89
• Centre d'accueil pour demandeurs d'asiles (CADA)	p 91
• Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA)	p 103
• CUDA - Aide au retour volontaire (ARV)	p 111
SECTEUR PARCOURS LOGEMENT	p 113
• Fond de Solidarité Logement (FSL)	p 115
• Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)	p 123
• Résidence Sociale des Pradettes (RSP)	p 130
SECTEUR HEBERGEMENT SPECIFIQUE	p 137
• Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT)	p 139
• Dispositifs d'insertion post-sentencielle et de prévention de la récidive	p 147

SECTEUR HEBERGEMENT D'INSERTION

Equipe

Sylvie GAUDILLERE, Responsable

Sabine BARRIAL

Agnès BEAUJEU

Mohamed BENDIB

Vincent BLAIRE

Christine BOCCALON

Germain CARTIGNY

Fabienne LAFRECHOUX

Marion LE GOFF

Sylviane LEYGNAT

Thomas MIQUEL

Elodie MOUILLAUD

Christine TISNE

Elisabeth VETTER

I. CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE (CHRS)

1-1. Missions

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale ou CHRS est un établissement social intervenant dans le domaine de l'hébergement et de la réinsertion sociale et professionnelle des personnes en situation d'exclusion.

Nous accueillons et hébergeons des « personnes isolées et des familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder à ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale ».

L'action du CHRS s'inscrit dans le cadre du Code de l'Action Sociale et des Familles, en tant qu'établissement ou service social ou médico-social :

Art. L. 345-1. - *Bénéficient, sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillies dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale publics ou privés les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale. Les étrangers s'étant vu reconnaître la qualité de réfugié ou accorder le bénéfice de la protection subsidiaire en application du livre VII du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile peuvent être accueillis dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale dénommés "centres provisoires d'hébergement" définis au chapitre IX du titre IV du livre III du présent code.*

L'application de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, se trouve au centre des préoccupations de l'équipe de CHRS.

L'article L. 116-1, de ce code met en avant l'autonomie et la protection des personnes, ainsi que le respect de leur dignité en accord avec les valeurs portées par l'établissement et ses collaborateurs :

Art. L. 116-1. - *L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux. L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire*

Notre établissement CHRS est ouvert 365 jours par an, 24 heures sur 24. Toutes les personnes sont orientées par le SIAO tel que le précise la loi. Un service d'astreinte technique et d'astreinte sociale intervient soir et week-end.

Dans la continuité de l'année 2015, les services de l'état nous ont permis de transformer les places du dispositif d'Accueil d'Urgence Cépière en place de CHRS stabilisation. Ce qui porte notre agrément à 76 places. Parmi ces 76 places, nous avons mis en œuvre des spécificités afin de diversifier l'accueil et de répondre au mieux aux besoins des publics repérés sur le territoire.

CHRS Jeunes : 21 places. La spécificité « jeunes adultes âgés de 18 et 25 ans » est attribué aux 9 places d'urgences ainsi qu'aux 12 places d'insertions. L'hébergement se fait en chambres individuelles avec sanitaire et se situe dans la résidence du 28, rue de l'Aiguette à Toulouse.

CHRS Stabilisation 30 places. Accueil des hommes isolés de plus de 25 ans. L'hébergement se fait en chambres/studios individuelles ou en cohabitation dans des appartements diffus dans Toulouse ; 5 places sont aussi dédiées à l'accueil d'une famille hébergée dans une villa située à Grenade/Garonne.

CHRS Insertion Familles 25 places réparties en 7 logements diffus dans Toulouse équipés et meublés. Les logements peuvent accueillir des compositions familiales de 2 à 5 personnes.

1-2. Indicateurs d'occupation

En 2016 nous avons accueilli **137 personnes** soit :

- 40 jeunes adultes sur les places urgence et insertion
- 55 personnes sur les places stabilisation
- 42 personnes sur les places insertion famille dont 22 enfants.

Nous avons totalisé 27.885 journées, soit 99,97% de taux d'occupation

PLACES DESTINEES AUX JEUNES HOMMES ISOLEES

21 places d'hébergements sont spécifiques à l'accueil de jeunes adultes 18/25 ans sans ressources dont 9 places en hébergements d'urgence et 12 places en hébergement d'insertion.

40 jeunes adultes isolés ont bénéficié d'un accueil en 2016.

Sur ces places 20 étaient présents en fin d'année 2015 et 20 sont entrés durant l'année 2016.

Pour les places d'urgence : la moyenne d'âge est de 23 ans, la durée moyenne des séjours est de 5,34 mois et le taux d'occupation de 98,91 %.

Pour les places d'insertion : la moyenne d'âge est de 24 ans, la durée moyenne des séjours est de 10,34 mois et le taux d'occupation de 99,11 %.

PLACES DESTINEES AUX FAMILLES

25 places destinées à l'accueil de famille.

42 personnes ont bénéficié de cet accueil, soit 20 adultes et 22 enfants.

La durée moyenne des séjours est de 14,24 % mois et le taux d'occupation de 104.80 %.

PLACES DESTINEES AUX CHRS STABILISATION

30 places sont destinées à cet accueil dont 25 places pour des hommes isolés et 5 places pour une famille.

55 personnes ont été hébergées : 50 personnes, adultes isolés hommes ont bénéficié d'un accueil en cohabitation et une famille de 5 personnes dont 2 enfants ont été hébergées durant l'année 2016.

La moyenne d'âge des personnes reçues dans les places isolées en cohabitation est de 40 ans, la durée moyenne des séjours est de 8,01 mois et le taux d'occupation de 97,31 %.

Nous constatons une diminution des prises en charge de l'année 2015 à 2016 sur le CHRS Jeunes 18-25 ans.

Toutefois, 11 nouvelles personnes ont été accueillies au CHRS Urgence. La capacité d'accueil est de 9 places, l'effectif a été renouvelé plus d'une fois, l'effectif du CHRS Insertion a pratiquement été renouvelé.

Plusieurs raisons peuvent expliquer ce phénomène. En effet, le profil des personnes et leurs manques de perspectives en termes de projet sont des éléments importants à prendre en compte afin de comprendre l'activité du CHRS Jeunes en 2016.

Éléments importants cette année : dans le respect de la loi concernant l'inconditionnalité de l'accueil mais aussi afin de pallier les insuffisances de places en CADA, le CHRS Jeunes a accueilli 4 jeunes demandeurs d'asile en 2016. Nous les avons hébergés le temps de la procédure. Ce qui représente presque 20% de notre capacité d'accueil en CHRS jeune pour 2016.

Les parcours longs des demandeurs d'asile expliquent en partie la durée de séjour qui a sensiblement augmenté par rapport à l'année précédente. Pour autant, nous tenons aussi à mettre en évidence le fait que les personnes entrant en parcours d'insertion socioprofessionnelle ont des durées de séjour nettement plus courtes, le CHRS jeunes de l'UCRM, reste bien dans le cadre de ses missions.

L'accent mis sur l'individualisation de l'accompagnement montre également la pertinence de la mission à travers l'évolution des situations des personnes durant leur séjour. Sur les 8 personnes ayant quittées le CHRS Insertion, 6 d'entre elles sont parties avec des ressources stabilisées, en situation d'emploi. Parmi celles-ci 5 sont sorties vers un logement soit en ALT, soit dans le Parc social ou Parc privé. Ces jeunes ont été soutenues et préparées par l'équipe éducative dans une approche globale fin de stabiliser leurs parcours d'insertion.

L'année 2016 nous a permis de faire des premiers constats relatifs à la mise en place de nouveaux dispositifs d'accompagnements à l'insertion professionnelle des jeunes tels que la **Garantie Jeunes**. Sur l'ensemble de l'effectif CHRS, seulement 2 personnes ont bénéficié de ce dispositif. C'est très peu compte tenu des spécificités d'âge du public accueilli en CHRS, les conditions réglementaire limites l'accès et ne sont pas favorables aux jeunes que nous accueillons.

Ceci peut s'expliquer tout d'abord par le fait que certaines personnes ont la capacité de se diriger et de se mobiliser sur de l'emploi direct très rapidement. Ces personnes-là représentent un public pour lequel le séjour sur le CHRS sera relativement court. Ils ont déjà une autonomie acquise et, peu, ou pas de problématiques associées liées à leurs parcours de vie.

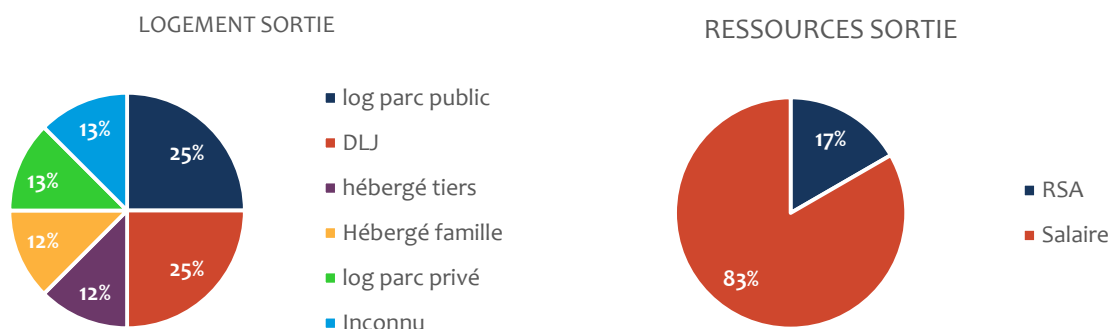
D'autre part, les contraintes inhérentes aux conditions d'entrée dans la Garantie Jeunes réduisent l'accès à ce type de dispositif. Il est en effet nécessaire que la personne soit à jour administrativement (impôts, couverture médicale, documents d'identité...). Ce préalable est une difficulté à lever quasiment systématiquement lors des premières semaines, voire des premiers mois de l'accompagnement. Le public jeune du CHRS, présente cette spécificité de ne pas avoir été préparé à cet enjeu administratif. Ils arrivent souvent sans une carte d'identité ou avec une déclaration de perte. Cela représente pour l'équipe éducative une base de travail primordiale qui consiste notamment à remettre la situation administrative à jour. Cette évaluation quant à la situation administrative est nécessaire avant d'envisager une orientation vers un dispositif comme la Garantie Jeunes. Au-delà des questions administratives, ce dispositif tel qu'il est conçu demande aux personnes prises en charge l'acquisition d'un certain degré d'autonomie. La garantie jeune n'autorise pas de seconde chance.

En cas de non adhésion à l'accompagnement et/ou de mise en échec de la mesure, celle-ci ne peut plus être mise en place. Il est donc important d'avoir une évaluation juste des capacités de la personne au regard de son degré d'autonomie afin de réduire au maximum le risque d'user et de perdre ce droit. Hormis l'emploi et certaines formations qualifiantes (CAP, contrat pro, BEP...) la garantie jeune reste à ce jour pour une personne isolée de 18/25 ans le seul moyen de subsistance de ce public sans ressource.

Ces constats relatifs à ce dispositif mettent en avant la complexité et la diversité des problématiques des publics jeunes accueillis au CHRS.

Nous sommes un des rares CHRS à accueillir les jeunes 18/25 ans ; nous souhaitons mettre l'accent sur leurs situations affectives, sociales. Quand ils arrivent sur le CHRS, ils sont désœuvrés, en perte de repère, de lien social et familial. Ils présentent des fragilités psychosociales ne leur permettant pas d'accéder dans l'immédiat à des ressources telles que la Garantie jeune. Ils ne se projettent pas ou peu et cherchent à répondre dans les premiers mois du séjour aux besoins primaires, avoir un toit et pouvoir manger. La spécificité du public et notre conception de l'accompagnement nous conduisent à travailler en partenariat avec les différents acteurs du droit commun. Ce partenariat a une double vocation. Permettre aux personnes de repérer les lieux ressources et celle de bénéficier d'évaluations de la part de divers professionnels compétents dans les domaines de la santé, du soin, des situations administratives, de la formation professionnelle... etc.

A travers ces collaborations, nous évitons aux jeunes de s'inscrire à nouveau dans l'échec. En leur proposant des orientations Ad hoc qui correspondent à nos hypothèses de travail, trois jeunes du CHRS ont bénéficié en 2016 d'une reconnaissance adulte handicapé ouvrant de nouvelles voies à leur projet de vie à court et moyen termes. Ce type d'accompagnement qui permet d'aider la personne à reconnaître sa difficulté, son handicap est généralement long à mettre en place compte tenu de la différence de temporalité de l'ensemble des acteurs et de la difficulté de la personne à reconnaître ses fragilités. Ces longs séjours sur le CHRS sont efficaces et se concluent généralement par de meilleures solutions de sortie et évite la grande exclusion.



ELEMENTS DE SYNTHESES DU PUBLIC CHRS STABILISATION HOMMES ISOLÉS

50 hommes isolés ont été accueillis et hébergés au CHRS STABILISATION durant l'année 2016. Leur moyenne d'âge est de 40 ans. Pour les hommes isolés, plus d'un tiers étaient bénéficiaires du RSA à leur entrée. Un quart avaient un salaire comme principale ressource.

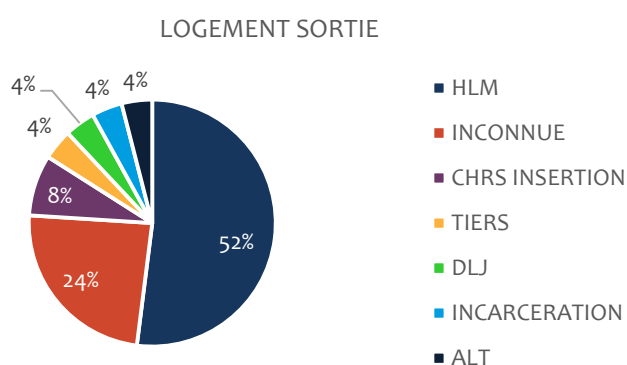
❖ SITUATION RESIDENTIELLE A L'ENTREE

Concernant les hommes isolés, les séparations, les ruptures familiales, les pertes d'emploi et de logement sont le plus souvent évoquées comme raison au besoin d'hébergement d'urgence. Près de la moitié des hommes accueillis ont été hébergés sur une structure d'hébergement d'urgence avant d'intégrer le CHRS STABILISATION. Un quart des personnes étaient hébergés chez des tiers, 20% étaient à la rue au moment de leur admission.

❖ L'ORIENTATION ET/OU LE RELOGEMENT

Les objectifs du CHRS stabilisation ont été atteints dans la mesure où **68% des personnes sorties du dispositif ont vu leurs situations s'améliorer et évoluer de façon positive**. Il est important de noter que plus de la moitié soit 52% des personnes ont accédé, en 2016, à un logement autonome dans le parc public.

Parmi les 25 personnes sorties du dispositif en 2016



Pour les personnes qui ont accédé à un logement autonome dans le parc public, des dispositifs d'aides et d'accompagnement ont été sollicités lorsque la situation de la personne le permettait où le nécessitait. Pour 2016, 8 personnes ont bénéficié d'une aide FSL ACCES lors de leur accès au logement, et 1 personne a bénéficié d'un LOCAPASS et d'un Accompagnement Social Lié au Logement.

Le CHRS STABILISATION est inscrit dans le réseau partenarial de l'urgence et de l'insertion. Hébergées en dispositif d'urgence, les personnes ont l'obligation d'accepter toutes propositions plus favorables, notamment celles émanant du SIAO Insertion ou des bailleurs sociaux.

Nous avons comme priorité l'accès à l'autonomie des usagers et comme engagement notre capacité à faire bénéficier de notre accompagnement un maximum de personnes.

Ces 2 objectifs réunis constituent une part importante de ce qui anime notre action au quotidien :

- Évaluer la situation globale du ménage dans un principe de collaboration ;
- Être en capacité de nouer rapidement une relation de confiance ;
- Avoir de bonne relation partenariale (réseau insertion et bailleurs sociaux) ;
- S'inscrire dans un cadre de mission clair et compris par l'utilisateur.

Le CHRS stabilisation est une étape parfois nécessaire vers un parcours menant à l'autonomie. Nous conceptualisons l'hébergement comme une possibilité d'accéder à une évaluation partagée avec la personne, c'est une opportunité de mise en perspective du projet de vie, faire ou refaire le lien avec le système de droit commun. Nous accompagnons chaque personne vers une sortie positive en fonction de ses compétences, sa collaboration, ses besoins.

Le CHRS STABILISATION apporte une réponse rapide et digne aux nombreuses personnes qui sollicitent le 115. Il accompagne les personnes en situation de précarité vers une amélioration de leur situation, voire même vers le logement ; telle est la feuille de route des travailleurs sociaux mobilisés et engagés sur ce dispositif.

ELEMENTS DE DE SYNTHESE DU PUBLIC CHRS FAMILLES

42 personnes ont été hébergées durant cette année soit 11 familles, dont 20 adultes, 22 mineurs
3 familles monoparentales, 1 couple sans enfant, 7 couples avec enfants.

Notre accompagnement social se veut global, nous essayons de traiter toutes les problématiques rencontrées par les familles qu'elles soient administratives, familiales, financières ou sociales. Pour se faire nous travaillons en relation étroite avec les administrations, les partenaires et les associations de secteurs. Nous mettons en place un réseau solide avec des contacts réguliers dans l'intérêt des personnes accompagnées. Nous sollicitons, les crèches, les écoles, les administrations et tous les services de droit commun pouvant apporter une réponse à la situation du ménage.

Cette démarche nous permet aussi de mettre à jour nos connaissances de façon régulière en termes de droits et d'évolution du territoire. Nous travaillons plus particulièrement avec les « restos du cœur » et les épiceries sociales pour les aides alimentaires, avec les PMI et les MDS de secteurs pour l'accès aux soins, notamment des enfants. Bien évidemment nous sommes en relation avec les institutions de l'éducation nationale de chaque quartier pour l'accès à l'éducation et aux apprentissages des mineurs.

Des étapes sont co-construites avec les familles et donnent sens à la notion de projet, ce concept est souvent difficile à appréhender pour certaines familles qui arrivent de l'étranger, la « survie » a souvent constitué leur quotidien pendant des années aussi l'idée de « construire un projet » émerge lentement.

L'accès aux services de droit commun permet aux usagers de repérer ces instances et d'en comprendre le bien-fondé, cet aspect de l'accompagnement requiert du temps et de l'énergie, il préfigure de l'autonomie à venir sur un logement autonome.

❖ LE SOUTIEN A LA PARENTALITE

L'enfant se confronte à l'altérité, il aura besoin de tout le soutien et réconfort de ses parents pour affronter cette réalité. La découverte de la collectivité avec ses règles, la communication par le français pour les enfants dont les parents viennent d'obtenir le statut de réfugiés requièrent beaucoup d'énergie et volonté. Tous les enfants n'ont pas cette maturité et malheureusement le système scolaire dispose de peu de moyens d'ajustement ; nous essayons notamment par le biais de jeux éducatifs de susciter la curiosité de l'enfant en collaboration avec les parents : des espaces de parole sont créés autour de ces questions en croisant la dimension culturelle. Des liens étroits avec la PMI, les enseignants des écoles de quartiers, nourrissent ces échanges.

Deux sorties sont proposées l'été par l'équipe du CHRS familles, ces sorties ont pour objectifs de partager un temps de convivialité, d'échange et de découverte d'un autre environnement. Nous les organisons à l'extérieur de Toulouse. Cela permet aux professionnels d'observer les relations entre enfants et parents. À ce jour, l'équipe réfléchit à de nouveaux projets pour valoriser ces temps collectifs.

❖ LE PROJET DE RELOGEMENT

Le contexte toujours tendu du marché locatif public nécessite des échanges très précis avec les familles, afin d'éviter une représentation trop idéalisée du futur logement.

Pour certaines familles cette réalité est parfois difficile à concevoir. Pour qu'un projet de relogement aboutisse, nous organisons une rencontre avec le demandeur et le représentant de l'office HLM. Cet échange permet de fixer le cadre et de réajuster la demande. Cette démarche complète notre approche et permet au ménage de se projeter plus facilement.

Il est important de souligner que depuis de nombreuses années, les échanges avec les bailleurs sociaux sont très réguliers et l'articulation avec eux ne cesse de s'améliorer. Patrimoine SA Languedocienne et Nouveau Logis Méridional sont aujourd'hui membres de l'Assemblée générale de l'UCRM.

❖ LES FREINS AU RELOGEMENT

Nous hébergeons et accompagnons des familles de grandes compositions.

Nous avons accueilli cette année 4 familles de 5 personnes ou plus. À ce jour, nous constatons une pénurie des grands logements sur l'agglomération toulousaine, peu de rotation sur ce type de logements et peu de constructions dans le parc neuf.

La situation administrative des personnes accompagnées est aussi un facteur important dans la durée d'hébergement au CHRS. Le projet de relogement ne peut s'envisager que si la situation administrative est régularisée ; effectivement, il est de plus en plus compliqué de reloger les personnes ayant un récépissé et en attente de titre de séjour. Cette année, une grande partie des ménages se trouvait dans cette situation. Même si des familles sont prêtes à partir, les délais à la préfecture de Haute-Garonne sont très longs et les situations administratives peuvent rester en attente plusieurs mois. Enfin l'accès aux ressources est aussi conditionné par cette même situation administrative, ne permettant pas toujours aux familles d'avoir les ressources nécessaires pour accéder à un logement autonome.

L'ensemble de ces facteurs rallonge les durées d'hébergement.

❖ L'INSERTION PROFESSIONNELLE

L'accès au travail pour les personnes ressortissantes de la CEE et des pays du Maghreb constitue souvent le projet fondateur qui a motivé le départ du pays d'origine. Toulouse est toujours repérée comme une ville où le marché de l'emploi est dynamique et donc exerce une forte attractivité. Ainsi la conscience de la crise est très relative pour ces familles.

Les freins repérés pour l'accès à l'emploi sont souvent dus à la difficulté de suivi par Pôle Emploi qui confie les « mesures d'accompagnement vers l'emploi » à des opérateurs privés qui se révèlent peu efficaces pour les situations des familles accompagnées au CHRS.

L'accès à des emplois intérimaires est très aléatoire. Les postes « aidés » proposés par les entreprises d'insertion correspondent aux publics que nous accompagnons. Ils constituent un réel tremplin vers l'emploi, mais ils sont très rares.

L'accès à des programmes FLE dispensé par des organismes habilités est limité faute de financement Pôle Emploi ou Conseil Départemental, aussi nous nous tournons vers les associations, mais la fréquence des séances ne permet pas une progression rapide dans l'apprentissage de la langue française. Nous pouvons louer ce type de services rendus par les bénévoles de notre Association, mais déplorons l'insuffisance de moyens mis en œuvre sur le territoire, auxquels nous nous efforçons de palier.

CONCLUSION

Malgré une augmentation de places en CHRS dans notre département, dont nous avons bénéficié, la tension des demandes d'hébergements ne cesse de croître. Cette situation nous encourage à agir au mieux de nos moyens sur la durée de séjour.

Nous constatons malgré tout que les temps d'hébergement se rallongent. Même si les solutions de relogements s'articulent favorablement avec les bailleurs sociaux, l'insertion professionnelle reste parfois un point de blocage et nécessite une autre temporalité, en particulier pour les jeunes sans ressource, en situation d'extrême fragilité et souffrant de troubles psychosociaux. Il est parfois nécessaire que l'accompagnement s'oriente vers une demande de reconnaissance d'un handicap. Le « chemin » de l'acceptation est long et la solution d'emploi reste inaccessible. Il nous semble important de renforcer le travail en réseau autour de cette problématique et de favoriser les partenariats autour de l'accompagnement à la santé et l'insertion professionnelle spécifique à ce public.

Le travail engagé avec les équipes sur la réécriture du projet d'établissement arrive à terme. Nous continuons à maintenir cette dynamique de réflexion autour de la démarche continue de la qualité en améliorant les outils d'accompagnements. Un travail, en partenariat avec la Fédération des Acteurs de la Solidarité, est engagé pour améliorer les outils de support au projet personnalisé ainsi que les procédures de déclaration des événements indésirables.

Il faut également souligner que notre Association a augmenté en 2016 sa capacité d'accueil de 5 places, par transformation de places AUC.

II. DISPOSITIF D'ACCUEIL D'URGENCE CEPIERE (AUC)

Ce dispositif d'hébergement d'urgence a continué de se transformer durant ces 2 dernières années. Passant de 35 places : 25 places isolées et 10 places familles à 5 places famille.

2-1. Missions

Accueillir, héberger, évaluer et accompagner des ménages en situation de précarité, des familles orientées par la plateforme du SIAO Urgence.

L'action vise l'orientation vers une solution d'hébergement adapté plus pérenne ou l'accès au logement autonome pour les ménages dont la situation administrative le permet.

Nous disposons d'une villa à Grenade destinée à l'accueil d'une famille. Sa capacité d'accueil est de 5 personnes.

La durée du contrat d'hébergement est de 1 mois, renouvelable, jusqu'à ce qu'une solution d'hébergement plus stable, ou de logement soit proposée.

2-2. L'accompagnement social, conceptualisation

L'hébergement et l'accompagnement sont formalisés par la signature d'un contrat de séjour d'un mois. Celui-ci est renouvelé par un d'avenants dont les objectifs sont réajustés à chaque signature.

L'accompagnement social commence par l'appropriation du logement, l'adaptation à un nouvel environnement : l'inscription dans les établissements scolaires, la découverte des équipements de proximité, du réseau de transport.

L'accompagnement à l'accès aux services de droit commun permet un repérage et une inscription auprès de la CAF avec l'ouverture au droit CMU, du Pôle Emploi, la Maison des Solidarités. Les réseaux liés à l'insertion professionnelle, les structures proposant des cours de Français.

La résolution concernant la régularisation de la situation administrative nécessite des accompagnements physiques à la Préfecture qui parfois sont longs et complexes pour tous.

L'accompagnement au soutien à la parentalité : les principes éducatifs en lien avec la culture sont largement questionnés lors des rencontres avec les familles. Des accompagnements sont proposés pour découvrir des lieux spécialisés dans l'accueil des enfants : bibliothèque, Familia 31 (association située à Grenade), les échanges avec les enseignants sont favorisés.

L'accompagnement vers une inscription dans le « tissu social » de la ville de Grenade. Cette dimension est d'autant plus prégnante dans la mesure où le logement mis à disposition est situé dans une zone semi-rurale. Ce cadre de vie est appréhendé au départ avec beaucoup de réticence malgré le confort de l'habitat, l'éloignement de Toulouse et le mode de vie d'une petite ville. Notre présence régulière optimise la découverte des points positifs: tranquillité, bien-être pour la vie de famille, petites structures scolaires. De nouvelles habitudes de vie sont prises à Grenade et interagissent avec la question de l'interculturalité. De nouvelles perspectives de réflexion s'ouvrent aux familles, les regards se croisent de plus en plus. Des relations s'instaurent avec les voisins et les activités proposées par le CCAS sont de plus en plus pratiquées.

Ainsi les parents relativisent certains paramètres d'éloignement de Toulouse, la fréquence des transports et finissent par se projeter vers un logement non plus uniquement à Toulouse, mais aussi vers sa première couronne, ce qui a pour effet une ouverture plus large des possibilités de logement dans le parc public.

2-3. Analyse quantitative et qualitative

Durant l'année 2016, nous avons hébergé et accompagné 2 familles soit **11 personnes**.

Nombre de nuitées théoriques : 1825

Nombre de nuitées réalisées : 2655

Ce taux d'occupation élevé est dû à l'accueil d'une famille de 6 personnes, pour un agrément initial de 5 places.

La durée d'hébergement peut sembler parfois longue pour un dispositif d'urgence, mais aucune place en structure temporaire d'hébergement n'était disponible. La recherche dans le parc public a nécessité du temps du fait de la rareté de logement adapté à cette composition familiale (6 personnes. T5).

Cette famille est restée hébergée durant 9.6 mois et a pu accéder à un logement social à Toulouse.

Fin d'année 2016 la famille entrée en juin 2016 était toujours présente.

2-4. Situations des familles hébergées

La première famille orientée par le SIAO Urgence était composée de 6 personnes. Monsieur « X » est arrivé dans un premier temps avec ces 3 enfants et Madame « X » l'a rejoint un plus tard avec la dernière fille. Avant leur entrée, ils étaient hébergés par leur famille.

Ils avaient le RSA comme seule ressource. Monsieur a souhaité orienter son projet professionnel dans le métier de la plomberie. Il a dans un premier temps suivi une formation. Madame s'est inscrite immédiatement dans le suivi des cours de français. L'un et l'autre ont compris très rapidement l'intérêt de l'accompagnement social et se sont montrés particulièrement demandeurs de conseils. Cette dynamique familiale s'est ressentie aussi envers les enfants, ce qui a facilité l'intégration des 2 aînés non francophones.

Cette famille a séjourné durant 9.6 mois avant d'accéder à un logement HLM dans la commune de Launaguet.

La deuxième famille de 5 personnes est arrivée d'Espagne (Monsieur « Y » et les 3 enfants sont espagnols).

Cette famille était orientée par le SIAO Urgence. Auparavant, elle était hébergée par des compatriotes puis a vécu dans un squat. Cette instabilité a profondément marqué les membres de cette famille qui manifestent encore à ce jour des signes de stress par rapport à ce séjour.

Leur accès en juin 2016 dans le logement de ce dispositif a suscité beaucoup d'espoir. Monsieur « Y », malgré la barrière de la langue, est très actif dans la recherche d'emploi de cariste et a accédé à différentes missions d'intérim. Madame « Y » est en attente d'une régularisation administrative, n'étant pas ressortissante européenne, la Préfecture exige que Monsieur « Y » occupe un emploi en CDI pour délivrer un titre de séjour à Madame « Y ». À ce jour, le logement est toujours conditionné par cette attente de régularisation administrative.

Conclusion

La mise à disposition d'un logement pouvant accueillir une famille nombreuse reste pertinente dans l'offre d'hébergement d'urgence.

Toutefois, l'Association est en attente de la transformation de ces 5 places et leur rattachement à notre agrément CHRS stabilisation. Ceci finaliserait l'évolution déjà engagée par l'état vers un dispositif aux financements plus pérennes.

III. CENTRE PROVISOIRE D'HEBERGEMENT (CPH)

3-1. Missions

Les Centres Provisoire d'Hébergement (CPH) sont des Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) spécialisés destinés à accueillir les personnes et familles ayant obtenu le statut de réfugié conventionnel ou le bénéfice de la protection subsidiaire. À ce titre, ils répondent au même cadre réglementaire que les CHRS et relèvent du code de l'action sociale et des familles.

Le CPH de l'UCRM existe depuis 1976 et a pour mission l'accueil de personnes isolées, en couple ou en famille ainsi que leur accompagnement à l'intégration sociale et professionnelle. Dans la mise en œuvre d'un projet personnalisé les souhaits, mais aussi les potentialités réelles des personnes sont prises en compte. S'agissant de personnes provenant de cultures le plus souvent très différentes de la nôtre, ce travail d'autonomisation et d'intégration dans notre société est long et se prolonge au-delà de la simple prise en charge dans notre établissement.

Notre agrément nous permet d'accueillir **38 réfugiés**.

Un réfugié, au sens de la Convention du 28 juillet 1951 relative au statut des réfugiés, est une personne qui se trouve hors du pays dont elle a la nationalité ou dans lequel elle a sa résidence habituelle ; qui craint avec raison d'être persécutée du fait de sa "race", de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, et qui ne peut ou ne veut se réclamer de la protection de ce pays ou y retourner en raison de ladite crainte. Les personnes essayant d'obtenir le statut de réfugié sont appelées demandeurs d'asile.

En 1973, pour accueillir les réfugiés Chiliens puis d'Asie du Sud-Est, l'État finance la création de Centres d'hébergement.

L'accompagnement social a pour vocation de faciliter l'accès aux droits fondamentaux, civiques et sociaux, des bénéficiaires en favorisant des accompagnements vers :

- L'accès aux soins et à la santé,
- L'accès à une formation linguistique,
- L'accompagnement vers les actions d'insertion, l'accès à l'emploi, la formation professionnelle selon un projet individualisé,
- L'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne, ainsi que le soutien à la parentalité et à la scolarité.

MODE DE SAISINE

En application de l'article L. 349-3 du CASF, l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) prend les décisions d'admission des personnes orientées dans les centres. En vue d'assurer les orientations, le responsable du CPH communique à l'OFII sans délai les places disponibles dans le centre ou susceptibles de l'être.

La durée de séjour et d'accompagnement des personnes admises en CPH est de neuf mois. Le contrat de séjour peut toutefois être prolongé à titre exceptionnel par période de trois mois si la situation de l'hébergé ou celle de sa famille le justifie. La décision de prolongation est prise par l'OFII, sur le fondement des arguments adressés par le CPH, notamment l'évaluation sociale de la situation de la personne ou de sa famille.

Pour réaliser ces missions, le CPH dispose de :

- 8 appartements de Type 3 équipés et meublés situés aux 108 routes d'Espagne. Ces logements accueillent des familles composées de 3 à 5 personnes,
- 5 chambres meublées.

Pour mettre en œuvre l'accompagnement socioprofessionnel des personnes réfugiées, l'équipe du CPH est composée d'une responsable de secteur, et de trois travailleurs sociaux (2 temps pleins ½).

Par ailleurs, nous bénéficions depuis maintenant 2 ans de la présence régulière de services civiques, qui nous ont permis d'apporter un complément aux services que nous proposons. Le CPH se veut un lieu d'accueil de stagiaires et de bénévoles qui viennent, dans un échange bénéfique aux deux parties, soutenir l'équipe de salariés mais également expérimenter des savoir-faire.

3-2. Caractéristiques du public

En 2016 nous avons accueilli 85 personnes ce qui représente 27 ménages.

- 17 familles avec enfants (mineurs et majeurs) dont 3 familles monoparentales
- 10 personnes isolées

14 ménages sont sortis dans l'année (44 personnes).

- Nombre totalise de 14.083 journées.
- Le taux d'occupation a été de 101,26 %.

Ce taux d'occupation élevé s'explique par l'accueil de 2 familles de 6 personnes, au vu de critères de vulnérabilité et d'urgence d'accueil auxquels nous avons choisi de répondre.

ORIGINES GEOGRAPHIQUES

Comme les années précédentes nous avons accueilli beaucoup de familles Russes d'origine Tchétchène (31%).

En lien avec l'actualité, beaucoup de Syriens sont arrivés sur notre territoire et ont eux aussi obtenu protection (19% des personnes accueillies sur le CPH). Pour la majorité d'entre eux, c'est l'asile subsidiaire qui leur a été accordé.

Des personnes de nationalités que nous accueillons plus rarement ont également été accompagnées : une Ougandaise, un Pakistanais d'une minorité musulmane persécutée « Ahmadiste », et une famille originaire du Kazakhstan.

31%	26	Tchéchène	CAUCASE	31%
12%	10	Afghans	ASIE CENTRALE	16%
1%	1	Pakistan		
4%	3	Kazakhstan		
19%	16	Syrien	MOYENORIENT	19%
6%	5	Albanais	LES BALKANS	11%
5%	4	Kosovo		
11%	9	RDC	AFRIQUE	24%
2%	2	Rwanda		
6%	5	Guinée C		
1%	1	Soudan		
1%	1	Angola		
1%	1	Nigéria		
1%	1	Ouganda		

COMPOSITION DES MENAGES

Le public accueilli se compose majoritairement de familles de compositions variées :

Nb de ménages		Nb de personnes
Couple avec 1 enfant majeur	1	3
Couples avec 2 enfants	6	24
Couples avec 3 enfants	4	20
Couples avec 4 enfants	3	18
Isolés	10	10
Isolés + 2 enfants	1	3
Isolés + 1 enfant + 1 ascendant	1	3
Isolés + 3 enfants dont 2 majeurs	1	4
TOTAL	27	85

Sur les 10 personnes isolées, nous avons dénombré 3 d'entre elles dont la famille est, soit restée au pays, soit réfugiée dans un autre pays.

À noter que comme chaque année, les enfants de moins de 18 ans représentent quasiment la moitié de notre effectif soit 47%.

0-18 ans	40	47%
19-39 ans	30	35%
plus de 40 ans	11	13%
plus de 60 ans	4	5%

Par ailleurs, nous avons accueilli 4 personnes de plus de 60 ans cette année.

3-3. Accompagnement social

REGROUPEMENT FAMILIAL

Deux familles ont pu être réunies dans le cadre de leur prise en charge en 2016.

À noter que le Ministère de l'Intérieur chargé des réunifications familiales contrôle et vérifie de plus en plus l'existence des liens familiaux avant la séparation forcée (photos de famille, justificatifs d'envoi d'argent à la famille restée au pays, questions posées aux enfants en dehors de la présence du parent...).

L'INSERTION PROFESSIONNELLE

La plupart des personnes ont exercé ou cumulé dans leur pays d'origine plusieurs activités professionnelles. Nous notons que la majorité d'entre elles n'occupaient pas un travail stable et était amenées à changer de travail régulièrement, dans des activités très diverses. D'autre part, sans doute à cause des difficultés économiques et politiques, peut-être en vue d'un départ à l'étranger, plusieurs d'entre elles ont cumulé plusieurs activités en même temps. Nous pouvons noter que plus le niveau d'études est élevé plus le travail occupé est en lien avec les études.

LES FAMILLES SORTIES

Situation professionnelles des adultes sortis du CPH en 2016 :

Situation dans leur pays d'origine		Situation en France à la sortie du CPH
Cadres supérieurs 1 Responsable radio 1 Contrôleur aérien	2	CDD Aide à domicile Cours de FLE
Professions intermédiaires 2 Institutrices 1 Aide humanitaire 2 Armée / police 4 Indépendant	9	1 Cours de FLE + 1 femme au foyer Cours de FLE 1 Formation électricité + 1 CDD Agent d'entretien 3 Recherches d'emploi + 1 CDD Agent d'entretien
Employés 1 Informatique 1 Agricole 1 Aide à domicile 1 Coiffeuse	4	Cours de FLE CDD Agent administratif Formation aide à domicile CDD Agent d'entretien
Ouvriers 1 Agent d'entretien 4 Soudeurs 1 Éboueur	6	Congé maternité 2 CDI Bâtiment + 1 CDD Bâtiment + 1 Recherche d'emploi Intérim préparateur de commande
Mère au foyer 3 mères au foyer	3	3 mères au foyer (dont 1 non-voyante)

Parmi les sortants il y a 6 adultes francophones dont 3 qui occupent un emploi, 1 en formation, 1 en congé maternité, 1 en recherche d'emploi.

L'apprentissage de la langue française est la difficulté majeure pour les personnes réfugiées non francophones. Cependant 2 réfugiés sont en formation qualifiante, 6 en CDD et 2 en CDI.

4 d'entre eux se consacrent uniquement aux cours de Français Langue étrangère à la sortie du CPH. Ce sont des cours qui viennent s'ajouter aux heures qui leur ont été attribués par L'OFII au moment de la signature du Contrat d'Accueil et d'Intégration.

Les 3 retraités bénéficiaires de l'ASPA ne sont pas intégrés à ces données.

L'ACCES AU LOGEMENT

Cette année, 14 ménages ont eu accès à un logement social. Le partenariat avec les organismes HLM s'est élargi et nous constatons un réel effort de collaboration avec notre structure.

Bailleurs	Nombre d'attributions
Promologis	2
Colomiers Habitat	3
Nouveau logis	1
Mesolia	3
Icf	1
Chalets	1
Patrimoine	3

Typologie	Nombre d'attributions
T4	7
T3	2
T2	5

Pour chaque accès au logement, afin de permettre aux familles de s'installer en toute sécurité (finalisation du budget, suivi des dossiers de demandes d'aides engagées – FSL accès, APL...) nous établissons des relais avec des travailleurs sociaux chargés de l'accompagnement à l'installation.

FSL Accès		Accompagnement à l'installation	Locapass
accordé	refusé	accordé	accordé
11	1	14	2

En fonction des difficultés de la famille, d'autres relais sont également faits : assistante sociale du quartier, personnels de santé... A l'issue du séjour, à défaut d'être totalement autonome, chaque ménage doit avoir repéré le droit commun.

Cette année, la durée moyenne de séjour se situe à 11 mois. Elle s'explique par divers facteurs qui échappent au domaine de maîtrise de notre établissement :

- La difficulté à trouver des grands logements pour les familles nombreuses composées de 5 à 6 personnes.
- L'accueil de personnes présentant des problèmes de santé importants, nécessitant la mise en œuvre d'une coordination de soins, la reconnaissance d'un handicap. Ainsi, faute de logements adaptés aux personnes en situation de handicap en nombre suffisant, les recherches sont longues.
- Les regroupements familiaux qui peuvent impacter tardivement le projet personnalisé et qui nous obligent à réorienter les recherches de logements. Les aspects administratifs sont également à prendre en compte, les « rejoignant » devant présenter une demande d'asile afin de pouvoir bénéficier de la régularité du séjour... allongeant d'autant le projet d'autonomie de la famille.

L'ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS

Un partenariat établi depuis plusieurs années avec l'école de proximité permet aux enseignants d'être sensibilisés au public réfugié. Ils adaptent leur pédagogie aux difficultés de l'enfant. Pour accompagner les enfants dans leurs apprentissages, nous sollicitons des personnes bénévoles pour du soutien scolaire.

Cette année une mère de famille s'est proposée afin de participer à la « journée des cultures » organisée par l'école. En lien avec l'enseignante, elle a appris aux enfants à écrire l'alphabet et leurs prénoms en lettre russe. Cette échange de savoir a été très enrichissant pour tous et valorisant pour elle-même.

12 enfants étaient scolarisés à l'école primaire, 9 à l'école maternelle et 3 jeunes en collège. Des bénévoles de notre Association s'investissent auprès de chacun d'entre eux. Ils apportent un soutien important tant sur le plan scolaire que sur le plan de la motivation. 2 jeunes ayant quitté le CPH continuent à bénéficier de ce soutien bénévole qui demeure nécessaire.

1 jeune déscolarisé (17 ans) : suivi par la Mission Locale. Il est actuellement demandeur d'asile et n'a pas accès aux dispositifs du droit commun (stage, apprentissage, formation). Il est en attente d'une réponse à sa demande de statut de réfugié. En attendant, il est positionné sur des cours de français langue étrangère.

Pour ces enfants la scolarité tarde à devenir sereine. La fuite de la guerre et les absences répétées en cours, la déficience des systèmes d'éducation dans le pays d'origine, en sont en grande partie la cause. Il faut cependant rappeler que durant les premiers temps du séjour en France les enfants changent plusieurs fois d'établissement scolaire, au gré des prises en charge qui sont accordées aux parents (hôtel, CADA...). Même s'ils ne sont plus « primo-arrivants » lorsqu'ils intègrent le CPH, certains enfants manifestent encore des problèmes de langue facilement explicables. Parfois, ils étaient en classe d'apprentissage du français dans une autre ville et, les dispositifs de Toulouse étant saturés, ils se retrouvent en cursus traditionnel. La rupture dans les enseignements autant que l'inadaptation de la réponse posent de réels problèmes dans les apprentissages.

Cette année 3 naissances ont eu lieu. Nous avons pu inscrire 2 enfants en crèche malgré le manque chronique de places. Quelques places sont réservées à de « l'accueil provisoire ». Nous les sollicitons pour les enfants dont les parents sont inscrits aux cours de FLE. L'accès à ce mode de garde n'est possible que sur présentation de justificatifs. Ceux-ci n'étant remis qu'au début de la formation, les ménages rencontrent souvent de grosses difficultés d'organisation.

Ce fonctionnement nous interdit de mettre en œuvre une période d'adaptation et de fait, certains couples préfèrent alterner leur présence en cours pour pouvoir assurer la garde de l'enfant qu'ils trouvent trop jeune pour être en collectivité. Cela a été le cas pour 3 familles cette année.

LES PERSONNES HEBERGEES EN SITUATION DE HANDICAP

En 2016, nous avons déposé et soutenu 8 dossiers de demande auprès de la MDPH pour des adultes en situation de handicap et 1 dossier pour un enfant.

4 autres personnes auraient nécessité beaucoup de soins et aurait très certainement été éligibles à l'AAH mais l'âge réglementaire de 60 ans était dépassé pour pouvoir effectuer une demande.

Les délais de réponse oscillent entre 2 et 5 mois. On note une amélioration par rapport à l'année précédente où le délai était supérieur à 6 mois.

Concernant les décisions d'orientation pour les enfants en situation de handicap, il y a un délai d'attente de 2 à 3 ans. Par défaut, en attendant une place en institution spécialisée, nous avons pu organiser l'intégration provisoire d'un enfant dans une école durant 4 demi-journées par semaine assistée par une auxiliaire de vie scolaire. À 11 ans, il a un niveau estimé relevant de la petite section maternelle et devra passer au collège à la rentrée prochaine si une place en IME ne s'est pas libérée d'ici là.

Toujours par défaut, nous avons mis en place l'intervention d'une TISF (technicienne d'intervention sociale et familiale) 3 fois par semaine. Ensemble ils vont à la bibliothèque, à la ludothèque, au parc...

DIFFICULTES RENCONTREES DANS L'ACCOMPAGNEMENT AUTOUR DES DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Les délais sont de plus en plus longs pour l'obtention des actes d'état civil (8 à 9 mois) élaborés par l'OFPRA, générant des retards pour l'attribution : du titre de séjour définitif, de la carte vitale.

Des difficultés croissantes ont été enregistrées dans les ouvertures de droits (CAF, CPAM) avec des délais là encore de plus en plus longs.

L'autonomie dans les démarches devient de plus en plus difficile pour les usagers, en raison des compétences à acquérir dans le domaine du numérique pour pouvoir effectuer des démarches administratives : obligation de passer par internet pour des rendez-vous à la préfecture, pour gérer son dossier CAF, pour obtenir une attestation de sécurité sociale...etc. Sans notre intervention, ces démarches sont inaccessibles pour des personnes non francophones.

LES TEMPS PARTAGES ET ANIMATIONS

Tout au long de l'année, nous organisons des temps partagés pour découvrir des lieux, des loisirs, pour rencontrer d'autres personnes, échanger, ... etc, permettre une ouverture à la culture et à la société française.

Différentes sorties et manifestations ont été organisées. Ces actions visent à permettre une meilleure intégration sociale dans le tissu associatif environnant, de favoriser les démarches de socialisations : démarches auprès des lieux d'accueil parents-enfants, inscription à la bibliothèque.

Les personnes accueillies ont été encouragées à participer à des manifestations ou à des sorties culturelles : Carnaval à Toulouse, cinéma, théâtre, sorties dans les jardins toulousains, Toulouse Plage, visite du zoo...

Des échanges avec les autres établissements de l'Association ont permis des moments de partage et de convivialité :

- Journée mondiale des réfugiés,
- Fête de fin d'année avec spectacle et cadeaux pour les enfants.

Nous organisons chaque année des temps de rencontre dans le cadre d'un groupe d'expression. Ceux-ci ont lieu 3 fois par an. L'équipe éducative, la direction, un administrateur référent se joignent à cette instance. Ces temps permettent de recueillir la parole des résidents sur la qualité de l'accueil et d'échanger sur des points d'amélioration. Ils permettent également la rencontre entre résidents dans un espace de convivialité.

Conclusion

Le partenariat de proximité tissé depuis de nombreuses années par l'équipe du CPH avec les institutions, écoles, associations de quartier, pharmacie, médecins mais aussi organismes HLM, permet aux personnes hébergées de bénéficier d'un accompagnement de qualité et d'assurer la fluidité de l'accueil.

La participation des bénévoles au soutien scolaire et les conversations en langue française avec certains parents contribue aussi à la dynamique d'intégration.

L'évolution du cadre réglementaire des CPH durant l'année 2016 a commencé à impacter nos fonctionnements, en particulier au regard du processus d'admission. Si la direction valide l'accès au CPH, les orientations ne sont plus l'objet d'une mise en réseau partenariale et ne contribue à un équilibre territorial. Les besoins locaux sont énormes, en particulier concernant des personnes, des ménages cumulant des critères de vulnérabilité communément admis. L'augmentation du nombre de place en CADA à Toulouse et dans sa zone d'influence devrait contribuer à l'aggravation de ce constat.

Par ailleurs, dans un contexte budgétaire qui s'est tendu au fil des années, le nombre de missions attribué de fait ou par la Loi est en forte augmentation : accueil du handicap, de la pathologie chronique, coordination du soin, accueil de personnes n'ayant bénéficié que de peu de soutien depuis l'arrivée sur le territoire... à quoi s'ajoute l'obligation à intégrer le dispositif national d'accueil au titre de référent territorial d'un système global d'intégration des réfugiés et des bénéficiaires de la protection subsidiaire.

Afin de répondre à ces nouveaux enjeux, l'UCRM a répondu sans succès et pour la 2^{ème} fois à un appel à projet visant l'extension de l'agrément CPH. Nous réfléchissons par ailleurs à la mise en œuvre d'un partenariat avec un autre CPH afin de créer une plateforme d'accueil répondant à nos nouvelles obligations.

IV. DISPOSITIF SOLIBAIL

Afin de répondre aux besoins de logement des ménages en difficulté, l'État propose dans le cadre de l'intermédiation locative un dispositif SOLIBAIL. Il permet à un propriétaire de louer son logement à une association conventionnée par l'Etat, afin d'offrir une solution de logement à des familles, sans chez-soi, mal logées et/ou en habitat indigne. L'objectif de ce dispositif est de permettre aux familles d'accéder à un logement autonome adapté à leurs compositions familiales et leurs revenus.

Depuis 2013, nous gérons deux logements dans le cadre du Solibail situés à Toulouse, à proximité de transports en commun. L'Association a entièrement meublé et équipé les 2 logements.

4-1. Profil des familles accueillies

4 familles ont été accueillies en 2016, représentant un total de 16 personnes.

- Une famille composée d'une mère avec ses 2 enfants entrée en 2015 et sortie en 2016,
- 1 couple avec 3 enfants entrée et sortie en 2016,
- 1 couple avec 1 enfant entrée en octobre 2016 toujours présent,
- 1 couple avec 3 enfants entrés en 2015 toujours présent.

Toutes ses familles ont été orientées par le SIAO.

- La première famille entrée en 2015 se composait de 3 personnes : 1 maman et ses 2 filles, elles occupaient auparavant un petit logement, mais le propriétaire devant vendre ce logement la famille a dû rechercher une autre solution d'hébergement. La demande de logement dans le parc public n'ayant pas pu aboutir dans les délais, une orientation vers le dispositif Solibail a été préconisée par l'Assistante sociale du secteur via le SIAO. La sous-location a duré 5 mois. La famille a pu accéder à un logement dans le parc social.
- La famille entrée et sortie en 2016 se composait d'un couple avec 3 enfants dont un est né durant la période de sous-location. Elle était hébergée en accueil d'urgence à Toulouse. L'arrivée du bébé nécessitait un accueil plus stable et l'orientation par le SIAO a pu aboutir. La durée de la sous-location a duré 5 mois et la famille a été relogée dans le parc public.
- Une famille composée d'un couple avec 3 enfants est entrée en 2015. La situation administrative de cette famille étant devenue complexe, à ce jour les demandes de logement HLM n'ont pas pu aboutir.
- Une famille composée d'un couple avec un enfant. Ce jeune couple était locataire d'un T3 dans le parc privé. Par la suite, Monsieur a perdu son emploi. Pour éviter un endettement, ils ont fait le choix de résilier ce logement. Ils ont pu se faire héberger par des proches, mais séparément. La situation devenant trop difficile, ils ont pour la première fois fait appel aux services sociaux. À ce jour monsieur a retrouvé un emploi et leur relogement dans le parc HLM est en bonne voie.

4-2. Modalité d'accueil et accompagnement

Tous les ménages sont orientés par la plateforme du SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation).

Lors d'un premier entretien, il est présenté à la famille nos missions et le cadre de notre accompagnement. À l'issue de ce premier entretien, un contrat d'hébergement est signé pour une durée de 3 mois renouvelables en fonction de l'avancée du projet.

La convention signée entre notre Association, l'Etat et la CAF, permet aux ménages de prétendre à l'APL. Celle-ci est versée directement à l'Association en tiers payant. Cette APL vient en déduction du loyer, le ménage s'acquitte d'une redevance s'élevant à 20 % de ses ressources. Les frais d'énergie restent à la charge de la famille.

Une éducatrice spécialisée assure l'accompagnement du projet logement auprès des familles, les rendez-vous ayant lieu le plus souvent à domicile.

L'accueil tend à favoriser l'adaptation à un nouvel environnement, la connaissance du quartier, l'utilisation de ses équipements.

L'accompagnement social permet de vérifier le niveau de mobilisation de la famille ; la prise en compte de difficultés relatives au changement, mais aussi d'évaluer l'état physique et psychique des personnes afin de cibler rapidement les besoins en terme d'accompagnement.

L'accompagnement vise à promouvoir le projet de relogement rapidement auprès des bailleurs sociaux, aussi les démarches de régularisation administrative s'enclenchent très vite afin de présenter un dossier complet aux offices HLM. Au regard du délai imparti du contrat d'hébergement de 3 mois, il est indispensable d'aller à l'essentiel, cette dimension inscrit le ménage dans une dynamique avec des perspectives réalisables à court terme.

Cela sous-tend un discours transparent et réaliste sur le contexte tendu du parc locatif Toulousain. Même si les indications données au départ par les familles sont prises en compte, un réajustement s'impose parfois quant au logement « idéal ».

L'articulation avec le Pôle emploi ou les organismes de suivi de bénéficiaires de RSA s'impose pour certains afin de consolider l'accès au logement. Pour certaines personnes, l'apprentissage du français est un préalable avant toute inscription dans un projet professionnel.

Conclusion

Notre accompagnement cible prioritairement le relogement, mais les situations des familles restent parfois très complexes et nous obligent à aller au-delà en effectuant un accompagnement global touchant à la fois l'insertion professionnelle, des situations administratives précaires...

Le dispositif SOLIBAIL constitue un outil supplémentaire visant l'accès au logement autonome des personnes en situation de précarité. Cette année, nous avons pu héberger 16 personnes dont 8 bénéficient aujourd'hui d'un logement pérenne adapté à leur situation.

V. RELAIS SANTÉ

PARTENAIRES FINANCIERS

Cette action a été soutenue en 2016 par :

La Ville de Toulouse

Le Conseil départemental
de la Haute Garonne

5-1. Présentation du dispositif

Le Relais Santé est situé 28 rue de l'Aiguette à Toulouse, au plus près du lieu de résidence des usagers hébergés dans le cadre des missions du secteur Hébergement d'Insertion du Pôle Logement Hébergement de l'Union Cépière Robert Monnier (ex-association Cépière Accueil).

Il est animé par une conseillère santé formée en tant qu'Aide Médico Psychologique et titulaire d'un Diplôme Universitaire en Éducation à la Santé.

Il est ouvert chaque jour de la semaine de 9H à 17H et une fois par semaine jusqu'à 22H. Les personnes peuvent s'y rendre avec ou sans Rendez-vous.

5-2. Public

On distingue particulièrement les personnes âgées de 18 à 30 ans, les personnes ou les familles demandeuses d'asile. Ces personnes ont majoritairement connu l'habitat précaire et/ou la rue. Elles arrivent le plus souvent sans droits ouverts, en situation d'extrême précarité physique et psychique.

5-3. Objectifs

- Favoriser un meilleur accès à la santé pour les personnes, en particulier les plus vulnérables.
- Proposer aux personnes en situation de précarité un lieu d'accueil, d'écoute et d'échange, où la question de la santé est abordée de manière transversale.
- Favoriser l'accès aux droits et aux soins des personnes en situation de précarité.
- Orienter et accompagner les personnes vers le soin, assurer une médiation avec les différents partenaires santé.
- Renforcer et améliorer la prise en compte de la souffrance psychosociale.
- Inscrire la dimension de la santé dans le projet d'insertion de la personne.
- Accompagner et soutenir dans la prise de conscience des conduites à risques et leurs conséquences.

Mener des actions de préventions et d'éducation à la santé.

- Évaluer avec la personne son rapport à la santé, au soin, au bien-être, comme point de départ à un accompagnement.
- Contractualiser des objectifs d'un commun accord : couverture maladie, médecin traitant, vaccinations. Mettre en place une couverture médicale. (CMUC, AME, mutuelle...).
- Définir avec la personne son projet personnalisé, établir ensemble les objectifs et les moyens à mettre en œuvre (Orientation vers les professionnels de santé, accompagnements physiques ou non, lecture et explications des différents documents).
- Proposer des actions à portée individuelle et collective.
- Informer sur l'intérêt, en particulier préventif, du bilan de santé de la CPAM, et proposer un accompagnement physique afin de soutenir la démarche.
- Proposer une orientation vers une aide et/ou un suivi médical et/ou psychologique adaptés à la demande et aux besoins.
- Mener des actions de prévention autour de la notion de rythme et d'hygiène de vie.
- Animer des ateliers sous forme de groupes de parole ayant pour objet la santé au sens large (le sommeil, le rythme de vie, la consommation de produits, le lien social, l'isolement, le rapport Homme/Femme, la sexualité...)

5-4. Partenaires

Accompagner les personnes en situation de précarité dans leurs parcours de soins et de santé ne peut se faire sans un travail en partenariat. Nous assurons une médiation entre les professionnels de santé et la personne accompagnée. La recherche et la mise en œuvre d'un partenariat de proximité sont des leviers importants pour l'accompagnement vers le soin des résidents de nos structures. La conseillère santé développe des collaborations avec les professionnels de santé.

LES PARTENARIATS DE PROXIMITE

Nous travaillons avec les acteurs santé du quartier.

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| • Les cabinets médicaux | • Les laboratoires d'analyses |
| • Les pharmacies | • Le centre médical mutualiste |
| • Les cabinets d'infirmiers | • Les kinésithérapeutes |
| • Les cabinets dentaires | • Les psychiatres ... |

LE PARTENARIAT DE DROIT COMMUN

- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (**CPAM**)
- La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (**PASS**)
- La Maison Départementale des Personnes Handicapées (**MDPH**)
- Les hôpitaux
- Les Centres Médicaux Psychologiques (**CPM**)
- Les Urgences Psychiatriques de l'Hôpital Purpan
- Le Centre de Dépistage Anonyme et Gratuit de l'hôpital la Grave (**CDAG**)
- La Protection Maternelle Infantile (**PMI**)...

- La Case santé
- L'association ARPADE (SAS et Point écoute)
- L'association AIDES.

LES PARTENARIATS CONVENTIONNES

La convention conclue avec la Caisse Primaire d'Assurance Maladie a pour objet de faciliter l'accès aux droits et aux soins des publics les plus fragiles hébergés dans les différents établissements de l'UCRM. 2 types de prestations :

- Avec le Centre d'Examens de Santé qui nous permet d'avoir 5 places réservées tous les vendredis. Nous accompagnons systématiquement les personnes.
- Avec l'Unité Coordination Action Sociale qui consiste à identifier les interlocuteurs disponibles en matière de droit des assurés. Cela nous permet d'avoir un interlocuteur privilégié.

❖ LA CONVENTION SIGNEE AVEC AIDES

- Prévention des risques (VIH, VH) Prévention, Sensibilisations et information.
- Dépistage à résultat rapide, TROD (Test Rapide d'Orientation Diagnostic).

❖ LA CONVENTION SIGNEE AVEC LE CDV ET LE CLAT 31

Le Centre Départemental de Vaccination (CDV) et le Centre de Lutte Anti Tuberculeuse (CLAT) de l'Hôpital Joseph Ducuing à Toulouse réalise les examens spécifiques gratuitement sur le site de l'UCRM au 28 rue de l'Aiguette selon les modalités suivantes :

❖ CENTRE DEPARTEMENTAL DE VACCINATION. MISE A JOUR VACCINALE DES USAGERS

- Vérification du carnet de vaccination ou entretien sur le statut vaccinal antérieur ;
- Interrogation sur la recherche de contre-indications vaccinales ;
- Réalisation du ou des vaccins gratuitement ;
- Information sur la possibilité d'effets secondaires ;
- Délivrance d'un carnet de vaccination.

❖ CENTRE DE LUTTE ANTI TUBERCULEUSE. REALISATION DES TUBERTESTS

- Vérification du carnet de vaccination (BCG et tests tuberculiniques antérieurs) et/ou recherche de cicatrice vaccinale ;
- Recherche des antécédents (tuberculose ou primo-infection) ;
- 1^{er} jour Réalisation du Tubertest, lecture à 48 – 72 H ; interprétation.

❖ RADIOGRAPHIES THORACIQUES

Réalisation de la radiographie thoracique de face numérisée, si pas réalisée dans l'année et interprétation par le médecin du service (sur demande, le cliché peut être récupéré au service de radiologie de l'Hôpital J. Ducuing).

❖ CONSULTATION MEDICALE SUITE A CES EXAMENS

Si une anomalie du Tubertest ou de la radiographie est avérée, une consultation médicale est programmée soit auprès du médecin traitant ou à l'hôpital.

❖ LA CONVENTION SIGNEE AVEC L'INSTITUT TOULOUSAIN D'OSTEOPATHIE

En 2016, nous avons renouvelé la convention avec l'ITO. Les séances d'ostéopathie sont proposées à un tarif de cinq euros pour chacune des personnes accueillies dans les établissements et dispositifs de l'UCRM.

Les étudiants de 4^e et 5^e années interviennent sous la responsabilité de leurs enseignants Ostéopathes. L'ostéopathie permet de faire un « diagnostic » du corps de manière globale, de libérer des tensions dues au stress, à l'anxiété, à des accidents, des maux de dos, des maux de tête, troubles digestifs.

Nous participons au Réseau Santé Précarité Ville Hôpital afin d'échanger avec les différents opérateurs sur les missions, les pratiques et les problématiques rencontrées par les personnes. Nous pouvons ainsi faire le point sur les différentes actions menées autour de la santé dans notre département.

5-5. Bilan des actions menées

La conseillère santé a effectué **153** entretiens en 2016.

LES ORIENTATIONS

- 87 orientations vers les professionnels de santé,
- 30 orientations pour un suivi psychologique (psychologue, psychiatres),
- 15 orientations vers des spécialistes de l'addiction.

L'ACCOMPAGNEMENT PHYSIQUES

51 personnes ont été accompagnées à des consultations de professionnels de Santé, dont :
18 vers des médecins généralistes.

33 vers des médecins spécialisés dont :

- | | |
|---|------------------------------|
| • 9 vers un dentiste | • 3 vers un psychologue |
| • 5 à l'ITO | • 2 vers la médecine interne |
| • 5 vers un ophtalmologue | • 1 vers un ORL |
| • 4 vers un gastro-entérologie | • 1 vers un oncologue |
| • 3 vers un spécialiste des maladies infectieuses | |

60 personnes ont été accompagnées dans le cadre du bilan de santé dont :

- 29 jeunes adultes hébergés au CHRS, 25 personnes hébergées au Centre Accueil pour Demandeur d'Asile, 4 jeunes adultes hébergés dans le lieu de vie « la maison de Paléficat », 2 personnes hébergées au Centre Provisoire d'Hébergement.
- 7 personnes ont été accompagnées en centre de radiologie et/ou scanner et/ou échographie (3 IRM, 2 scanners, 1 radio et 1 échographie)
- 4 personnes ont été accompagnées pour analyse médicale en laboratoire.
- 4 personnes ont été accompagnées à la pharmacie du quartier.

❖ LE SUIVI PSYCHOLOGIQUE

8 personnes ont été accompagnées dont :

4 vers un psychologue (1 Centre d'Examen de Santé, 1 association Contact, 1 case de santé, 1 vers Point Écoute), 3 vers un CMP et 2 vers un psychiatre de ville (dont 1 personne a été accompagnée 7 fois)

❖ LES CONSOMMATIONS ADDICTIVES

4 personnes ont été accompagnées vers des consultations traitant la question des consommations et addictions. Elles ont toutes été orientées et accompagnées vers l'association ARPADE, soit au « Point écoute », soit au SAS rue Berthelot, en ville.

- 1 personne a été accompagnée à la MDPH
- 1 personne a été accompagnée à la consultation de la CMSO à l'hôpital Purpan.
- 3 personnes ont été accompagnées à la CPAM

LE PARTENARIAT ASSOCIATIF

❖ L'ASSOCIATION « LA CASE DE SANTE »

Cette association accompagne des personnes étrangères ayant des problèmes de santé et d'accès aux soins. Deux personnes hébergées au CHRS étaient accompagnées par cette association en amont de l'entrée au CHRS.

Une personne a été orientée à la « case de santé » son état de santé nécessitait une prise en charge et la mise en place d'une démarche administrative pour étranger malade.

Une personne a été accompagnée régulièrement « case de santé » par la conseillère du relais santé, suite au diagnostic d'une maladie rare.

La conseillère santé fait le lien avec les différents professionnels, médecins, psychologues...

Une personne atteinte d'une maladie chronique a été hospitalisée à deux reprises et a dû se rendre à une dizaine de rendez-vous médicaux dans différents hôpitaux, différents services pour de nombreux examens (IRM, échographie, prise de sang, scanner cérébral). L'accompagnement proposé par le Relais Santé a permis de rassurer la personne, mais aussi d'apporter une meilleure compréhension de la pathologie. La conseillère santé a fait le lien avec le médecin référent de la case santé.

❖ L'ASSOCIATION ARPADE-SAS

L'association ARPADE-SAS est un centre de soin en addictologie qui comporte plusieurs services dont le « Point écoute prévention » qui accueille un public âgé entre 11 et 25 ans.

La conseillère santé a orienté et accompagné quatre personnes présentant des problématiques d'addiction vers le SAS (Service d'Accueil et de Soins). Un travailleur social d'ARPADE a pu ainsi rencontrer les personnes sur leur lieu d'hébergement. La première rencontre a permis de donner et recueillir de l'information et de faire le point sur les consommations de chacun. L'objectif étant de mettre en place une démarche de réduction ou d'arrêt des consommations.

La conseillère santé travaille également avec le point écoute prévention. Deux résidents ont accepté une rencontre avec la psychologue de la structure.

❖ ACCOMPAGNEMENT AUTOUR DE LA PRISE EN COMPTE DU HANDICAP

En 2016, la conseillère santé a accompagné quatre personnes pour effectuer des demandes auprès de la MDPH.

Cela signifie dans un premier temps d'aider ces personnes à prendre conscience de leurs difficultés et de les amener progressivement à accepter un handicap.

Des entretiens individuels formels ou informels, des accompagnements à des rendez-vous médicaux permettent des échanges qui amèneront la personne à entreprendre les démarches ad hoc afin de pouvoir par la suite appréhender son projet d'insertion de la façon la plus efficiente. Pour certains, cette reconnaissance du handicap est un bouleversement.

L'acceptation d'une problématique psychologique est beaucoup plus difficile que l'acceptation d'une problématique physique, qui elle est visible.

La mission du relais santé est, dans ce cas précis de cheminer avec la personne afin qu'elle accepte d'entreprendre des démarches de soin.

Beaucoup de personnes, notamment de jeunes adultes sont dans le déni de la maladie. Les passages à l'acte sont les symptômes d'une souffrance difficile à maîtriser. Il faut créer les conditions d'apaisement, diminuer les angoisses, mais surtout convaincre la personne que la solution passe par le soin.

La constitution du dossier pour la reconnaissance du handicap nécessite de nombreuses démarches et de multiples accompagnements physiques pour rencontrer les professionnels, médecins traitants, médecins spécialistes, psychiatre en CMP, psychiatre libéral.

La conseillère santé, en accord avec les personnes, fait le lien avec les professionnels de santé, pour présenter le projet de la personne, apporter des compléments d'informations si nécessaire, regrouper les documents (compte rendu médicaux, diagnostic psychiatrique...)

Le relais santé coordonne et effectue le suivi des dossiers MDPH. Dans la plupart des cas, la conseillère santé accompagne les usagers lorsqu'il est nécessaire d'apporter des compléments d'information.

En 2016, quatre personnes, ont demandé une RQTH (Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé), trois ont également demandé une orientation vers un ESAT et l'allocation AAH (Allocation Adulte Handicapé) et deux un suivi dans leur logement (SAVS).

Cela a nécessité huit accompagnements chez un psychiatre libéral, trois accompagnements vers des CMP, deux accompagnements chez un médecin spécialisé dans les maladies infectieuses à Purpan.

❖ 4 INTERVENTIONS DE L'ASSOCIATION AIDES

Il y a eu deux interventions sur le thème « santé sexuelle et vie affective » et deux journées « Portes ouvertes » de sensibilisation et de dépistage.

Ateliers « santé sexuelle et vie affective »

• Jeudi 30 mars 2016 :

Cette intervention s'adressait à toutes les personnes hébergées. Cette soirée a été animée par un intervenant de l'association AIDES.

Les échanges ont été riches autour des thèmes suivants :

« Les relations hommes/femmes », « l'amour » ; « la différence » et « l'interculturalité »

Cette intervention a permis d'aborder le registre des sentiments, des émotions...

• Mercredi 2 novembre 2016 :

La conseillère santé et l'intervenant de l'association AIDES ont souhaité modifier la forme de cette intervention, en utilisant comme médiation un jeu pédagogique intitulé « *Câlins Malins* ». Ce jeu se présente sous la forme d'un jeu de questions-réponses sur la vie affective et sexuelle.

Au cours de l'animation, les participants :

- Acquièrent des informations sur la sexualité (la contraception et IST, et les relations affectives),
- Acquièrent des connaissances sur la législation et les droits en matière de sexualité
- Travaillent sur les représentations et les idées reçues sur la contraception, les IST (Infections sexuellement transmissibles), les relations de couple, la grossesse désirée ou non, la sexualité
- Identifient les lieux et personnes ressources en cas de besoin
- Développent des compétences relationnelles par l'échange et le débat sur des questions relatives à la sexualité.

Les thèmes abordés sont :

- VIH/ IST et stratégies de prévention
- Relations affectives, amoureuses et sexuelles
- Grossesse, contraception et parentalité
- Stéréotypes et sexualité (genre, sexisme, homophobie)
- Adolescence et puberté

Les jeunes adultes 18/30ans ont participé massivement à ces ateliers.

Lors des 2 Journées portes ouvertes :

- Vendredi 30 juin : il y a eu 6 dépistages et 3 entretiens individuels
- Mercredi 30 novembre : il y a eu 12 dépistages et 6 entretiens individuels

❖ LES ATELIERS D'EXPRESSIONS EN LIEN AVEC LA SANTE

Intervention d'une sociologue proposant une approche autour de la prévention en santé publique.

Sept personnes étaient présentes. Cette soirée a permis d'aborder la santé de façon très globale. En partant de questions très générales pour aller vers une question beaucoup plus personnelle.

3 questions de fond ont été la trame de cette intervention :

1. Qu'est-ce que c'est pour vous, la santé ?
2. Que veut dire s'occuper de sa santé, de soi ?
3. Qu'est-ce que vous faites pour vous occuper de votre santé ?

Les échanges autour de ces thèmes ont été riches. La parole libre, l'écoute de l'autre bienveillante, chacun a pu exprimer ses peurs, ses représentations, ses besoins, son manque d'information, son regard sur lui-même et les autres...

Voici quelques phrases recueillies lors de cette intervention :

« La santé nous permet de vivre » ; « la santé, ça conditionne la suite » ; « ça nécessite de se prendre en charge » ; « la santé, c'est précieux » ; « la santé c'est un droit aux soins, au médical » ; « la santé, c'est le rapport entre toi et les autres » ; « la santé, c'est un développement de connaissances » ; « le mental, c'est plus dur que la santé » ; « les jeunes commencent à mourir » ; « la santé c'est se protéger, être en harmonie, être bien dans un lieu » ; « pour être en bonne santé, il faut savoir où est le problème » ; « la santé n'est jamais acquise »

❖ ATELIERS AUTOUR DES SOUFFRANCES PSYCHOSOCIALES PROPOSEES AUX RESIDENTS DU CHRS

Une psychologue clinicienne a animé tout au long de cette année plusieurs ateliers. L'objectif étant d'amener les participants à une réflexion autour de la question de la santé psychique. L'action a été portée par la conseillère santé, c'est elle qui maintenait la dynamique entre chaque atelier.

Au travers de la figure de la psychologue animant le groupe, beaucoup de questionnements sont abordés et discutés autour des représentations des jeunes concernant la santé mentale.

La figure du psychiatre, du psychologue, les représentations de la « folie », mais aussi plus concrètement leurs vécus négatifs ou positifs en rapport avec un professionnel du soin psychique. Cette thématique, très présente pour la plupart des jeunes, a ouvert et prolongé beaucoup d'interrogations et de réflexions sur la représentation du bien-être psychique, et notamment sur la fonction de la parole sur soi-même.

Le groupe s'est réuni 2 fois par mois. Les jeunes 18/30 ans ont pu y trouver un espace d'expression, de partage et de convivialité.

À travers des propositions ludiques (comme les jeux d'écriture, de collage), les jeunes sont invités à parler d'eux (leur parcours, leur pays d'origine, leur centre d'intérêt) dans le groupe.

Ce travail autour de l'identité permet aux jeunes de se découvrir eux-mêmes d'une autre manière et d'entrer en contact avec les personnes sur une autre modalité.

Le regard que l'on porte sur soi, mais également le regard qui est porté sur soi par les autres est fondamental dans ce travail de valorisation/revalorisation des trajectoires, des compétences et de l'image de soi des jeunes.

L'animatrice du groupe est garante du respect de l'intimité psychique de chaque participant, nous veillons à ce qu'aucune proposition ou intervention ne puisse mettre à mal cette intégrité. Les exercices sont proposés sur la base du volontariat et chacun est libre d'assister au groupe sans nécessairement prendre une part active dans les échanges et les activités. Il est instauré un climat de respect, de non-jugement, de confidentialité et de convivialité qui crée les conditions tendant à faciliter l'expression des jeunes.

Chaque séance fait l'objet d'une thématique ouverte et travaillée à partir d'une médiation : écriture, photo-langage, collage, dessins.

- Les émotions : comment peut-on les exprimer ?
- La question du contexte socioculturel.
- Le pays d'où l'on vient : à partir d'un collage, évoquer son origine.
- Le travail : représentations positives et négatives du travail. Travail autour des compétences.
- Le stress et l'anxiété : les repérer, trouver des outils personnels pour réduire l'anxiété.
- Les relations affectives et le rapport entre les hommes et les femmes
- La question de la différence : qu'est-ce que c'est que se sentir différent, quel regard porte-t-on sur la différence ?
- La trajectoire de vie et processus de maturation : définir les différents âges de la vie, comment passe-t-on de l'enfance à l'âge adulte ?
- Le sommeil et ses troubles : la question des cauchemars. Dormir seul ou à plusieurs suivant le contexte socioculturel.

Conclusion

153 personnes ont pu bénéficier d'un accompagnement de proximité vers le soin en 2016. Nous notons que trop souvent les soins surviennent tardivement.

Les personnes sont en effet submergées par les démarches d'accès aux soins et n'en font pas une priorité.

De par leur parcours d'errance, leur isolement, nous continuons de voir arriver des jeunes adultes en grande souffrance, en particulier, tout ce qui touche à la souffrance psychique et/ou la santé mentale ou aucun diagnostic n'a pu être posé, du fait de rupture dans le soin ou de nonaccès au soin.

L'instabilité d'hébergement, le sentiment d'insécurité, l'isolement dû à des ruptures familiales ou un parcours d'exil ne font que renforcer des fragilités parfois installées depuis longtemps. La sécurité de l'hébergement, le cadre et l'écoute bienveillante que nous proposons favorisent souvent l'émergence de ces souffrances psychiques. Le relais santé est un levier qui permet à grand nombre de personnes en situation de précarité d'accéder aux soins et d'entreprendre des démarches vers le soin, mais aussi d'acquérir des connaissances afin de prévenir des risques.

De nouveaux partenariats sont à explorer et à inventer afin que chaque année nous puissions répondre à la singularité de tous.

SECTEUR JEUNES

Equipe

Dominique LAREE, Responsable

Mickael POLATO, Coordination

Philippe BONNET
Dada BOUAABDALLAH
Brahim BOUMOUS
Corinne BOURSIER
Aurélie BUIS
Mathilde DURIEUX
Loïc DUVOISIN
Emmanuel LUTONADIO

Hamid MELIANI
Thomas MIQUEL
Mireille MOLAT Walter PRAT
Mehdi SGHAIER
Jimmy TOBIE
Evelyne TONNELIER
Didier VITAL
Paul VOISIN

I. RESIDENCE HABITAT JEUNES SAN FRANCISCO (RHAJ)

Nombre de jeunes qui ont séjourné au sein de la RHaJ	184
Dont nombre de jeunes en séjour fractionné	0

1-1. Présentation

La Résidence Habitat Jeunes San Francisco a été créée en 1962. Cet établissement a connu divers arrêtés d'extension dont le dernier date du 28/11/2008 et porte la capacité à 130 places installées. Cet établissement est classé comme résidence sociale par les conventions 1437 de 1995 et 4924 de 2011 signées avec la CAF de la Haute-Garonne avec, pour partie, une spécificité Résidence Habitat Jeunes (RHaJ).

La mission principale des RHaJ est de favoriser l'insertion sociale des jeunes par l'habitat. Dans ce cadre, nous proposons des hébergements temporaires aux jeunes âgés de 16 à 25 ans. Par dérogation, cet accueil peut s'étendre jusqu'à 30 ans.

L'établissement est agréé et soumis aux dispositions de la loi N°2002-2 du 2 janvier 2002 ainsi qu'aux dispositions de l'article L.311-4 et D.311 et suivant du Code de l'Action Sociale et des Familles. Nous garantissons à toute personne prise en charge au sein de la résidence l'application de la Charte des Droits et Libertés conformément à la loi du 2 janvier 2002.

La résidence Habitat jeunes San Francisco est intégrée au secteur jeune du Pôle Logement et Hébergement de l'UCRM. Le secteur Jeunes, comprend également :

- Une Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS),
- Le Dispositif Logement Jeunes (DLJ), outil d'insertion en logement diffus en faveur des jeunes de 18 à 30 ans.
- Un lieu à vivre nommé "La Maison de Paleficat" qui est un dispositif spécifique pour l'accueil des jeunes adultes en errance accompagnés d'un animal.

L'ensemble des actions qui composent le secteur jeunes permet de s'adapter aux diversités des publics, aux changements de leurs situations professionnelles et sociales. Notre volonté est avant tout d'apporter une réponse aux besoins identifiés tant au niveau local que national. La multiplicité des problématiques que peuvent rencontrer les jeunes adultes nécessite des réponses adaptées et innovantes.

1-2. Bilan statistique

NOMBRE DE JEUNES ACCUEILLIS

Nous avons accueilli 184 jeunes sur l'ensemble des sites, ce qui représente une augmentation de 10 résidents par rapport à 2015.

Adresses	Nombre de nuits effectuées	Taux d'occupation
92, route d'Espagne	19 733	91,38%
Rue Bernadette	2 164	84,47%
108 route d'Espagne	3 574	81,38%
Foyer Soleil	2 656	90,71%
Rue des Chalets	692	63,02%

Les logements en sous-occupation sont ceux de la rue des Chalets qui ont un loyer trop élevé pour le public cible accueilli en RHAJ. Le taux d'occupation du 108 route d'Espagne à Toulouse est aussi inférieur car nous louons plus difficilement les T2. Il s'agira d'améliorer la communication sur ce type de logement et de diversifier les publics visés comme les mères isolées ou les couples.

Le taux d'occupation peut se calculer de deux façons : la première est basée sur le ratio de places occupées, la deuxième est basée sur le ratio de logements occupés. Le premier calcul rend compte du taux d'exploitation de la capacité réglementée, le deuxième permet d'évaluer la rentabilité des logements réellement mobilisés. Ce dernier calcul revient à faire le ratio de quittancement réalisé rapporté aux logements disponibles. Seul ce dernier calcul rend compte de l'activité économique réelle.

Les équipes sont sensibilisées quant à la limitation de la vacance. Au-delà de cette exégèse analytique, nous pouvons constater que les ratios sont supérieurs à l'an dernier. Cette amélioration est due à la rapidité des agents d'entretien pour nettoyer les chambres, au personnel de maintenance quand il s'agit de repeindre, au travail des équipes du service social et d'animation qui sont vigilantes dans le dépôt des préavis, la tenue rapide des états des lieux, l'anticipation des futures admissions.

Population ayant séjourné dans la période	Résidents	Résidentes	TOTAL
Jeunes sortis	66	36	102
Jeunes présents au 31/12/2016	54	28	82
TOTAL	120	64	184
Nb de jeunes en séjour fractionné	0	0	0

Nous constatons que la mobilité des jeunes accueillis est importante puisque nous avons connu un renouvellement des effectifs de 55%. Ce turn-over correspond à la mission principale de la RHAJ qui est de favoriser le relogement dans un délai maximal de deux ans conformément au contrat de séjour.

Durée des séjours (Jeunes sortis)	Résidents	Résidentes	TOTAL	Pourcentage
Durée < 1 semaine	0	0	0	0%
1 semaine < séjour < 1 mois	1	2	3	3%
1 mois < séjour < 3 mois	12	6	18	18%
3 mois < séjour < 6 mois	11	2	13	13%
6 mois < séjour < 1 an	15	9	24	24%
1 an < séjour	27	17	44	43%
TOTAL	66	36	102	

La durée des séjours reste majoritairement de plus de six mois. En effet, le temps de mise en place de l'accompagnement social nécessite une durée nécessaire d'évaluation de la pérennité des ressources et de la situation professionnelle, de la capacité à investir un logement, à gérer un budget avec cohérence. Cette évaluation est un préalable à la mise en œuvre du projet logement, qu'il relève d'un accès prioritaire au parc public ou à un accès vers le parc privé.

34% des personnes accueillies restent moins de six mois, ce qui peut caractériser la labilité du parcours des jeunes. Certains partent pour d'autres projets d'autres avaient trouvé à la RHAJ un hébergement temporaire dans la cadre d'une formation courte effectuée hors de leur région d'attachement.

MODE DE SAISINE

Chaque personne doit remplir un dossier de candidature qui peut être individuel ou en couple pour les logements en T2. Ce dossier est enregistré par les agents d'accueil. Nous étudions les candidatures lors des réunions d'équipe.

A la suite de cette réunion, les personnes priorisées sur dossier sont contactées téléphoniquement et sont reçues par un travailleur social. L'entretien permet de compléter l'évaluation objectivée par les données administratives intégrées dans le dossier de candidature.

Chaque dossier reçoit une réponse individuelle avec le motif du refus si tel est le cas.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL : CONCEPTUALISATION / REFERENCES

L'objectif principal de l'accompagnement social proposé au sein de la RHAJ est de faire accéder à un logement autonome dans le temps du contrat de séjour, à savoir un an renouvelable par avenants jusqu'à deux ans.

Les départs de la résidence se font pour un quart vers les logements du parc public. Ce fait s'explique par les contingences du marché privé dont les exigences sont difficilement compatibles avec les situations des résidents qui ont des temps partiels, des emplois à durée déterminée, des ressources faibles, l'absence de garants physiques. Nous travaillons en réseau avec les bailleurs sociaux qui savent apprécier la qualité des orientations. Celles-ci se font après une évaluation réalisée tout au long du séjour et permettent de définir la capacité du futur résident à occuper un logement autonome.

Un autre axe fort de l'accompagnement est de permettre aux résidents de se rapprocher des conditions d'habitat d'un logement autonome. Nous sommes vigilants au paiement régulier des redevances et organisons une réunion mensuelle dédiée uniquement à ce sujet. Ce travail a permis de réduire le taux d'impayés de loyer à 2,84% des quittances globales perçues. Nous sommes réactifs concernant les troubles de voisinage. Pour certains, nous travaillons sur la tenue du logement, l'appropriation de l'environnement social, l'isolement.

Par ailleurs, le risque d'isolement social est un point sur lequel le service d'animation peut agir. Nous créons des synergies entre le service social et d'animation afin de créer un accompagnement global qui va du suivi individualisé jusqu'aux activités collectives. L'objectif est de créer un cadre d'intervention modulable où les résidents peuvent trouver des interlocuteurs différents suivant les enjeux dans l'accompagnement, leur état psychique et moral.

Le service d'animation propose des activités régulières afin de permettre aux résidents de se projeter sur un temps plus long, de scander leurs semaines.

En complément, des activités ponctuelles sont mises en place suivant l'actualité culturelle et sportive. Les animateurs ont pour objectif de rendre les résidents acteurs et porteurs des projets et nous essayons de répondre à leurs souhaits quand ceux-ci sont construits conjointement avec le service. L'animation s'inscrit dans la philosophie de l'éducation populaire en essayant de sortir les résidents de leurs zones de confort, de les amener à la citoyenneté en les mobilisant sur des actions co-construites. Nous ne voulons pas créer un service de consommation d'activités, ce qui ne signifie pas que nous ne pouvons pas faire périodiquement des activités populaires auprès des jeunes accueillis.

1-3. Le projet logement / d'accompagnement

PROFIL DES MENAGES ACCUEILLIS

Organismes ou structures à l'origine de l'orientation du ménage vers le dispositif ou l'établissement

Origine de la demande en RHaj	Ménages	Pourcentage
Autre	5	6%
AVDL/FSL	2	2%
CADA	1	1%
Connaissance	9	10%
CRP	1	1%
Déjà connu par UCJG	3	3%
DLJ	1	1%
Entreprise	3	3%
Internet	30	33%
LADOM	1	1%
Lycée	1	1%
Mairie/service logement	2	2%
MDSI/CCAS	7	8%
MECS	11	12%
Mission locale	8	9%
RHaj	3	3%
UEROS	2	2%
TOTAL	90	

Chaque année, le nombre de demandes provenant d'internet est plus important. Actuellement, nous sommes tributaires du lien sur le site de l'URHAJ (Union Régionale de l'Habitat Jeunes) qui renvoie sur la résidence San Francisco. Il semble primordial de créer un site dédié uniquement à la RHaj. L'autre source importante provient des MECS, correspondant majoritairement aux 10 places du quota réservataire de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE).

LES MODALITES ET MOTIFS DE L'ORIENTATION DU MENAGE VERS LA RHAJ

Motif de la demande avant l'entrée en RHaJ	Ménages	Pourcentage
Pour un emploi	30	33%
Rupture Familiale/institutionnelle/Urgence	19	21%
Placement ou envoyé par un tiers institutionnel	7	8%
Pour un stage ou une formation	16	18%
Pour des études	14	16%
Pour avoir une indépendance	4	4%
TOTAL	90	

Ces taux sont représentatifs des publics que nous accueillons. 51% intègrent le FJT dans une optique d'emploi ou de qualification, confortant notre mission auprès de ces jeunes qui débutent une insertion professionnelle qui pourra les conduire à une insertion sociale plus globale. 21% arrivent dans des situations de rupture, ce qui est une caractéristique des profils jeunes qui ont des parcours en dents de scie. Le temps d'accueil en RHAJ peut devenir une étape dans un processus de stabilisation, temps nécessaire à une réelle insertion durable.

TYPE DE LOGEMENTS OCCUPES PAR LES MENAGES AVANT LEUR ENTREE EN ALT

Situation de logement/hébergement avant l'entrée en RHaJ	Ménages	Pourcentage
Logement autonome privé	7	8%
Autre structure (ex: MECS)	9	10%
Famille	42	47%
Sans réponse	2	2%
RHAJ/Résidence sociale	11	12%
CHRS	3	3%
Très précaire (ex: Hôtel)	2	2%
Sans logement	14	16%
TOTAL	90	

La majorité des jeunes accueillis en RHAJ a une expérience quasi inexistante en logement autonome. La RHAJ est un intermédiaire entre les situations précaires d'hébergement, la vie en famille, les séjours en institution et le départ en logement autonome. Par des critères d'admission souples et la volonté de maintenir une importante mixité sociale, nous répondons aux difficultés de ce public jeunes en début d'insertion sociale qui ne peut franchir directement l'étape de l'accès à un logement autonome.

COMPOSITION DES MENAGES ENTRES AU COURS DE L'ANNEE

Profil des ménages	
Homme seul	57
Femme seule	26
Femme seule avec enfant	5
Couple sans enfant	2
Couple avec enfant	0
TOTAL	90

Au regard de la typologie de nos logements qui sont très majoritairement des chambres, nous accueillons essentiellement des personnes isolées. L'un des sites de la résidence abrite des T2, ce qui nous permet de diversifier notre offre auprès de mères isolées sans emploi, vivant avec les revenus de transfert, qui ne peuvent accéder à un logement avec ce type de ressources.

Nous avons encore peu de candidatures de couples malgré une diversité de la typologie des logements qui nous permet cet accueil. Nous espérons pouvoir faire une force de cette spécificité de notre résidence sur la place toulousaine.

REPARTITION PAR AGE DES RESIDENTS

Âge		Pourcentage
Moins de 18 ans	5	6%
18/19 ans	18	20%
20/21 ans	19	21%
22/23 ans	17	19%
24/25 ans	15	17%
26/30 ans	14	16%
Plus de 30 ans	2	2%
TOTAL	90	

Nous accueillons quelques mineurs de manière exceptionnelle. Ces derniers sont dans une dynamique de professionnalisation, le plus souvent en apprentissage. Par ailleurs, nous restons vigilants à respecter les critères de la CAF qui limitent le seuil de plus de 25 ans à 25%. Nous sommes à 18%. 76% des résidents ont entre 18 et 25 ans ce qui constitue conventionnellement et pratiquement le public cible des RHAJ.

Montant des ressources		Pourcentage
NUL à 306 euro	2	2%
De 306 à 460 euro	4	4%
De 461 à 610 euro	15	17%
De 611 à 765 euro	25	28%
De 766 à 915 euro	9	10%
De 916 à 1065 euro	13	14%
De 1065 et +	13	14%
Non renseigné	9	10%
TOTAL	90	

61 % des ménages accueillis sur la RHAI vivent en dessous du seuil de pauvreté selon la définition de l'INSEE (50% du seuil du revenu médian), soit 55 ménages en 2016. Selon l'observatoire des inégalités, en 2011, 10,8% de la population totale des 18-29 ans en France vit en dessous du seuil de pauvreté. Nous pouvons donc constater que nous accueillons une population fragilisée économiquement. Le séjour à la RHAI peut être un tremplin afin de consolider la situation professionnelle et financière : trouver des compléments de temps de travail, finir un apprentissage pour aller vers un emploi, terminer des études, aller vers l'emploi pour les bénéficiaires des allocations chômage ou des minimas sociaux. Notre accompagnement s'inscrit également dans le champ professionnel, principal levier de l'accès à l'autonomie.

Nature des ressources		Pourcentage
Ressources liées à l'activité	38	42%
Relevant de l'aide à la personne	6	7%
Provenant d'un Tiers privé	4	4%
IJ	1	1%
Aucune ressource	1	1%
Allocation chômage	15	17%
RSA	10	11%
Bourse d'étude	3	3%
AAH	3	3%
CJM	6	7%
CNASEA	0	0%
Autres	3	3%
Non renseigné	0	0%
TOTAL	90	

42% des résidents sont employés sans être à des niveaux de rémunération suffisants pour être totalement autonomes économiquement. Les parcours professionnels des résidents connaissent des ruptures par la précarité des contrats, la démotivation dans des emplois ingrats.

Le service doit donc appréhender les fluctuations de situations et de ressources afin d'accompagner les résidents dans leur adaptation à ces changements. Certains auront des difficultés à parler d'une perte d'emploi ou d'une chute de ressources. Le retard de paiement de la quittance est un signal qui peut nous indiquer des difficultés de cet ordre.

DUREE DES SEJOURS DES RESIDENTS

Durée des séjours (Jeunes sortis)	Résidents	Résidentes	TOTAL	Pourcentage
Durée < 1 semaine	0	0	0	0%
1 semaine < séjour < 1 mois	1	2	3	3%
1 mois < séjour < 3 mois	12	6	18	18%
3 mois < séjour < 6 mois	11	2	13	13%
6 mois < séjour < 1 an	15	9	24	24%
1 an < séjour	27	17	44	43%
TOTAL	66	36	102	

La durée des séjours reste majoritairement de plus de six mois. La mise en place de l'accompagnement social nécessite un temps nécessaire d'évaluation de la pérennité des ressources et de la situation professionnelle, de la capacité à investir un logement, à gérer un budget avec cohérence. Cette évaluation est un préalable à la mise en action des leviers de priorisation pour intégrer un logement social ou à la mise en œuvre de la recherche directe dans le parc privé pour les résidents qui peuvent assumer les exigences du marché de l'immobilier.

MODES DE LOGEMENT A LA SORTIE

Type de logement à la sortie		Pourcentage
Logement autonome privé	37	36%
Logement autonome public	24	24%
Famille	18	18%
Sans réponse	2	2%
RHAJ/Résidence sociale	10	10%
CHRS	1	1%
Très précaire (ex: Hôtel)	8	8%
Sans logement	2	2%
TOTAL	102	

60% des sortants de la résidence vont dans un logement autonome. Notre mission première qui est d'être un tremplin vers l'autonomie par le logement est donc majoritairement remplie. Pour ce faire, deux vecteurs principaux sont utilisés :

- Le logement dans le privé vers lequel nous adressons les résidents aux ressources suffisantes pour assumer un loyer, qui ont un garant ou qui sont en CDI.
- Comme constaté ci-dessus, les situations professionnelles des personnes hébergées sont souvent précaires. Par conséquent, nous sollicitons régulièrement les bailleurs sociaux afin de contourner les freins au logement qui se dresseraient dans le privé. Ces orientations sont facilitées par notre repérage par les acteurs du logement et par le système de priorisation mis en place par l'Etat pour les publics accueillis en résidences sociales.

COMPOSITION DES MENAGES SORTIS DU DISPOSITIF AU COURS DE L'ANNEE

Accueillant 86% de personnes isolées, les sorties du dispositif sont le reflet de cette majorité.

RESSOURCES DES PERSONNES A LA SORTIE DU DISPOSITIF

Montant des ressources		Pourcentage
NUL à 306 euro	1	1%
De 306 à 460 euro	5	5%
De 461 à 610 euro	20	20%
De 611 à 765 euro	28	27%
De 766 à 915 euro	19	19%
De 916 à 1065 euro	10	10%
De 1065 et +	17	17%
Non renseigné	2	2%

Si nous effectuons un comparatif entre les ressources à l'entrée et à la sortie, nous pouvons noter une amélioration puisque 38% des entrants avaient plus de 766€ alors qu'ils sont 46% des sortants. Nous pouvons faire l'hypothèse que le travail d'accompagnement social, lié à une stabilisation de l'habitat, a permis à un certain nombre de résidents de consolider leur parcours professionnel et d'augmenter leurs ressources. Ce constat doit être relativisé car le nombre de personnes ayant plus de 916€ est sensiblement le même. Le parcours vers l'insertion professionnelle est un parcours qui ne cesse de s'étirer pour les publics dits jeunes et nous constatons qu'un accompagnement social de quelques mois ne transforme pas radicalement des situations. D'ailleurs, nous pouvons corroborer cette analyse avec le fait que seuls 3% supplémentaires sont en emploi entre l'entrée et la sortie. Nous pouvons espérer que notre action qui conduit une majorité du public vers un logement autonome permettra de poursuivre cette dynamique vers une insertion professionnelle stabilisée et plus globalement vers une vie sociale épanouie.

Nature des ressources		Pourcentage
Ressources liées à l'activité	46	45%
Relevant de l'aide à la personne	2	2%
Provenant d'un tiers privé	8	8%
Aide à la personne	0	0%
IJ	1	1%
Aucune ressource	1	1%
Allocation chômage	20	20%
RSA	9	9%
Bourse d'études	1	1%
AAH	5	5%
CJM	9	9%
CNASEA	0	0%
Autres	0	0%
Non renseigné	0	0%

Le dispositif le plus massivement utilisé est le Locapass qui permet d'avancer le dépôt de garantie et qui a pour seconde fonction de garantir des impayés de loyer. Cette aide est accessible aux jeunes de moins de trente ans, salariés, demandeurs d'emploi ou étudiants salariés. Il concerne donc la plus grande partie des jeunes accueillis.

Un autre dispositif utilisé plus ponctuellement est le Fond d'Aide aux Jeunes (FAJ). Il est destiné à des jeunes de 18 à 25 ans en grande difficultés sociales afin de les aider exceptionnellement à subsister. L'octroi de cette aide est soumis à un passage en commission. Nous pouvons solliciter cette aide pour les personnes qui ont une compression subite de ressources, comme lors d'une perte d'emploi en attendant le versement du chômage, l'attente de la signature d'un contrat ou les démissionnaires. Cette aide reste subsidiaire aux autres dispositifs d'aide.

Nous nous appuyons également sur des dispositifs internes à l'UCRM. Nous faisons des orientations vers le Dispositif Logement Jeunes (DLJ), qui a une palette de 41 logements diffus dans l'agglomération toulousaine adossés à un suivi social, qui peut être une étape pour certains jeunes dont nous évaluons que la sortie vers un logement autonome serait prématurée. Dans les cas les plus épineux, comme des résidents qui se retrouvent sans ressources sur des périodes continues, nous pouvons faire appel au Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) afin d'éviter une sortie à la rue.

Episodiquement, nous pouvons orienter des jeunes en fortes difficultés temporaires vers des épiceries sociales ou des organismes de distribution de colis alimentaires.

1-4. L'administration des moyens

LA GESTION DES MOYENS HUMAINS

La RHaj est composée de deux travailleurs sociaux représentant 1,5 ETP qui forment l'équipe sociale. Chacun intervient sur un temps de soirée afin de pouvoir accompagner les jeunes salariés. Nous avons instauré une nouvelle organisation afin de créer des références par site puisque la RHaj se répartie sur 5 sites différents. Le système de références individuelles est toujours présent mais la référence est liée au lieu d'habitation. De plus, nous avons adapté les modalités d'intervention des deux travailleurs sociaux au regard de certaines de leurs spécificités. Cette réorganisation nécessitera une évaluation des objectifs en 2017 afin de mesurer son efficience auprès des usagers.

Deux animateurs interviennent à la RHaj. Ils portent des projets d'activités culturelles, sportives, de bien-être, de soutien à la vie quotidienne. Ils interviennent quasi exclusivement lors des temps de soirée afin de capter le plus de public possible. En plus de ces missions d'intérêt collectif, l'un d'eux a aussi en charge une partie de gestion locative en faisant les états des lieux entrants et sortants, les dossiers Locapass. Le second animateur assume aussi en soirée le rôle d'agent d'accueil. Leur présence est une garantie de la qualité du vivre ensemble au sein de la résidence.

Cette équipe est complétée par deux agents d'accueil à mi-temps, permettant une présence continue en journée, qui reçoivent les candidats à une entrée potentielle et traitent administrativement les dossiers. Ils sont aussi en première ligne pour traiter la multitude des demandes des résidents. Une autre personne est dédiée au traitement du paiement des quittances et assure aussi, par sa présence, la continuité de service.

Enfin, quatre agents de surveillance interviennent sur les temps de nuit et de soirée. Leur rôle dépasse la surveillance des locaux car ils sont des interlocuteurs pour certains jeunes dans les temps de nuit qui sont des moments particuliers.

Cette équipe est dirigée par un responsable de secteur.

Lors de l'année 2016, notre effort s'est porté sur l'améliorer les passerelles entre les différents intervenants. Le service social et l'animation ont pu améliorer leur complémentarité afin de proposer une alternance entre les suivis individuels et les moments collectifs. Le fait de pouvoir aborder les résidents sous différents angles est important afin d'avoir un regard croisé bienveillant sur les résidents que nous sentons en difficulté.

Une autre articulation que nous cherchons à améliorer est celle entre les équipes intervenant la journée et celle la nuit. Pour cela, nous convions un travailleur social et un animateur à la réunion des veilleurs afin de favoriser la confrontation des points de vue. De plus, nous avons instauré une communication par mails qui permet des échanges réguliers et d'avoir une information continue des événements non vécus.

1-5. Partenariat

Les questions de la réhabilitation sont prégnantes car le coût de maintenance du bâtiment est élevé en raison de son ancienneté. Les travaux de maintenance quotidienne sont effectués par du personnel mis à disposition par l'Entreprise Adaptée. Lors des travaux de plus grande importance ou de maintenance des appareils (ascenseur, chaufferie), nous faisons appel à des prestataires extérieurs.

Plusieurs bénévoles ont pu soutenir des actions autour de l'animation. Dans des activités régulières, nous pouvons souligner l'investissement d'une résidente qui a mené un atelier d'art ou celui d'une bénévole extérieure, anciennement en service civique, qui a initié un atelier théâtre. Le bénévolat a touché également des activités ponctuelles comme lors d'une journée de soutien aux migrants syriens. Ces bénévoles interviennent toujours en binôme avec les animateurs.

Nous avons pu ponctuellement faire appel à des prestataires extérieurs dans le domaine de la culture. Ce fut le cas lors de la fête de fin d'année où plusieurs groupes de musique sont venus animer une soirée où les résidents furent nombreux à participer.

Grâce à notre adhésion à l'Alliance et au soutien d'YMCA France, nous avons pu obtenir des chèques vacances qui ont pu financer des séjours de 7 résidents ainsi qu'un séjour à la neige inter-RHAJ. De plus, des résidents ont pu partir à Bochum en Allemagne dans le cadre d'un échange européen.

Conclusion

La résidence habitat jeunes San Francisco n'est toujours pas à l'équilibre financièrement. Elle est pourtant dans une dynamique positive avec une fréquentation accrue, des impayés de loyers en baisse. L'année 2017 sera une année charnière afin de mesurer les améliorations à apporter afin de modifier cet état de fait budgétaire. Un audit documentaire et de conformité réalisé début 2016 nous a permis de programmer quantité d'actions correctives qui nous occuperont tout au long de l'année 2017.

Sur le versant de l'accompagnement social, nous avons continué à être vigilants afin de mixer les publics avec des situations professionnelles et sociales disparates, de veiller à un équilibre des sexes même si les garçons restent plus nombreux, à accueillir des personnes d'horizons géographiques divers. Ce cosmopolitisme donne sa richesse à la résidence dans la diversité des regards que ces jeunes peuvent apporter dans les activités d'animation et demande aux intervenants professionnels et à l'institution des capacités adaptatives qui font la spécificité de cette résidence.

Plus globalement, une réflexion d'envergure est actuellement en cours, en concertation avec la Commission Patrimoine réunissant professionnels et administrateurs, afin de développer et pérenniser l'accueil des jeunes au sein de la RhaJ. Une réhabilitation complète des espaces d'accueil est envisagée.

II. DISPOSITIF LOGEMENT JEUNE (DLJ)

2-1. Fonctionnement du service « Accompagnement social en logement temporaire »

CAPACITE D'ACCUEIL

Le Dispositif Logement Jeunes (DLJ) est financé par l'ALT par le biais de la DDCS et de l'ASLT par le biais du Conseil Département.

Le parc de logements représente 41 logements pour une la capacité d'accueil de 48 places.

PERSONNES HEBERGEES

Nous avons accueilli et accompagné 99 ménages en 2016. Ce qui représente 114 personnes, dont 60 hommes, 42 femmes et 12 enfants, très majoritairement de moins de trois ans. Au 31 décembre 2016, 41 ménages étaient présents, soit 48 personnes dont 7 enfants.

Le taux d'occupation était proche des 100% tout au long de l'année.

MODE DE SAISINE

Un travailleur social extérieur oriente le ménage par le biais d'une fiche de liaison adressée par courriel au service DLJ de l'UCRM.

Ces demandes sont effectuées par les travailleurs sociaux intervenant principalement dans les Maisons Des Solidarités du Conseil Départemental, les Clubs de Prévention, les Missions Locales, le SIAO. La fiche de liaison du DLJ doit être remplie par un travailleur social ayant une bonne connaissance de la situation du ménage. Cette fiche comprend différentes informations relatives à la situation actuelle. Les items principaux sont : l'état civil, la composition familiale, les ressources, l'expérience logement ou hébergement antérieur, la situation professionnelle, les ressources ...

Une note sociale accompagne la fiche de liaison où apparaît le projet personnel, professionnel et les motifs de la demande d'hébergement.

Avant tout entretien de candidature, chaque demande donne lieu à un contact téléphonique avec le référent social extérieur afin de vérifier l'adéquation du projet avec la mission de notre dispositif.

Un entretien de candidature est proposé en présence du bénéficiaire, du référent extérieur, du coordinateur et de l'éducateur spécialisé du DLJ. Cet entretien a pour objet de présenter notre mission, son cadre et d'évaluer et comprendre les objectifs du projet logement du jeune adulte.

Il nous permet d'évaluer le parcours (peu ou pas d'expérience de logement...) et d'adapter notre mode d'accompagnement social. Il permet au candidat d'exposer sa situation et de compléter les informations transcrites dans la note sociale.

Une fois la candidature validée, un contrat d'engagement tripartite est signé. Ce contrat engage le bénéficiaire, le référent social extérieur et notre association, dans un travail de partenariat autour du projet du bénéficiaire, partenariat efficient tout le long du séjour.

2-2. L'accompagnement social

L'accompagnement social a pour objectif de soutenir le ménage à développer ses capacités d'autonomie en évaluant et tenant compte de l'intégralité de la situation. Nous accompagnons les bénéficiaires quant à l'accès aux droits et aux conditions d'intégration vers un appartement autonome.

Les entretiens se déroulent au domicile du ménage ou dans nos bureaux. Nous privilégions les visites à domicile qui permettent au travailleur social d'évaluer l'appropriation du logement et le degré d'autonomie de la personne. Ces visites sont régulières et contractualisées. Par le biais de ce dispositif, les jeunes adultes vivent souvent leurs premières expériences logement et peuvent ainsi acquérir les apprentissages nécessaires dans le savoir habiter. Un des objectifs du DLJ est l'acquisition de l'expérience « logement » afin de prévenir des éventuelles difficultés (impayés de loyers, expulsion etc.).

En lien avec le service de gestion locative, le travailleur social peut effectuer la médiation locative, comme intervenir en cas de nuisances ou de plaintes du voisinage. Il propose un soutien autour de la gestion budgétaire. Il reste toujours en lien avec les partenaires sociaux du système de droit commun. Cette collaboration est mise au cœur de l'accompagnement afin de favoriser la coordination des interventions et de s'approprier les dispositifs usuels du droit commun. Le bénéficiaire quittant le dispositif vers du logement autonome doit pouvoir se repérer et trouver les bons interlocuteurs en cas de besoin. Dès lors, ce travail partenarial permet une approche globale de la situation de la personne. La dynamique de cohérence du parcours logement est nécessaire et permet de travailler dans un principe de réalité avec ces jeunes adultes en concertation avec le partenaire extérieur.

LE PROJET LOGEMENT

Majoritairement les jeunes adultes idéalisent leur premier logement par le quartier, le prix, la taille et ils n'ont pas conscience des réalités du marché locatif.

Le travailleur social détermine avec le ménage, un projet de relogement adapté à la composition familiale, à la situation financière et au secteur géographique. Il propose un soutien technique pour la recherche de logement dans le parc privé, le montage administratif des demandes de logements HLM, le positionnement en demande prioritaire (Syplo, recours DALO), la constitution des dossiers d'accès au logement (Fonds de Solidarité pour le Logement, LocaPass, demande d'Allocation Logement, prêt CAF d'aide à l'Équipement Ménager et Mobilier).

2-3. Profil des ménages accueillis

(Présents au 1^{er} janvier et admis courant d'année)

L'association a hébergé **99 ménages** dans l'année, soit 60 hommes, 42 femmes et 12 enfants. Nous soulignons que le dispositif a permis à 58 ménages d'intégrer un hébergement entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2016.

Ménages	
Maison Des Solidarités (MDS)	9
Mission Locale	11
Services d'insertion spécifique de la Mission Locale (PLIE, RAJ, DAA)	14
Association (Point Ecoute Prévention, Amicale du Nid, ER2C...)	8
Emmaüs	1
Secteur insertion professionnelle IAE (La Glanerie, GEIQ)	10
Centre d'hébergement et services internes (CHRS, FSL, FJT)	21
Spontané	3
Centre de détention / SPIP	9
SIAO	8
Club de Prévention	4
Pôle Emploi PLIE	1
TOTAL	99

21 personnes accueillies par l'UCRM sur d'autres services et établissements ont été orienté vers le DLJ. Effectivement nous favorisons la logique de parcours afin qu'il n'y ai pas de rupture et que chacun puisse évoluer dans son projet parcours. Les Maisons Des Solidarités et les Missions Locales avec leurs services spécifiques continuent de prescrire un tiers des demandes. Nous notons que le SIAO oriente davantage de personnes correspondant à la mission du dispositif. Nous constatons que le secteur professionnel (groupement d'employeurs ; Pôle Emploi) nous sollicite davantage, ce qui rend effectif et efficient des passerelles avec le milieu professionnel. Cette année, nous avons conventionné une place avec l'association Emmaüs pour faciliter l'insertion d'un compagnon.

LES MODALITES ET MOTIFS DE L'ORIENTATION DU MENAGE VERS LE DISPOSITIF LOGEMENT JEUNE

Les partenaires qui orientent doivent impérativement faire une inscription préalable au SIAO pour chaque orientation de candidat.

Nous notons cette année que 3 ménages ont intégré le dispositif suite à une mesure d'Accompagnement Social Lié au Logement.

Les motifs d'orientation	
Premier logement	25
Hébergement précaire	47
Décohabitation	6
Fin de bail	2
Sortie de CHRS	5
Rupture conjugale	4
Rupture familiale	6
Sortie de détention	2
Autres	2
TOTAL	99

La très grande proportion de ménages orientés vers le dispositif fait suite à une situation précaire d'hébergement. Les 18-30 ans sont un public particulièrement concerné par le mal-logement. 48% des personnes accueillies vivaient en hébergement précaire, statistiques corroborées ci-dessous par les 40% qui vivaient chez un tiers.

Le DLJ est une alternative à la possibilité de se retrouver en situation d'errance et est souvent saisi par les partenaires comme une solution ad hoc qui évite la précarisation des jeunes adultes.

TYPE DE LOGEMENTS OCCUPES PAR LES MENAGES AVANT LEUR ENTREE EN ALT

Ménage	
Logement autonome privé	3
Hébergés par un tiers	40
Hôtel	2
FJT, Résidences sociales	9
CHRS Insertion	11
Association	3
Famille	23
Hôpital	2
Détention	3
Squat ou rue	3
TOTAL	99

La très grande majorité du public accueilli n'avait jamais vécu d'expérience locative. Ces personnes sont en situation de précarité, notamment en étant exclu de la sphère familiale, se retrouvant en structure d'hébergement, en squat ou en étant hébergées par un tiers (souvent par d'autres jeunes eux-mêmes en situation de précarité).

COMPOSITION DES MENAGES HEBERGES AU COURS DE L'ANNEE

Ménages	
Femmes isolées sans enfant	27
Femmes isolées avec enfant	12
Hommes isolés sans enfant	57
Hommes isolés avec enfant	0
Couples avec enfant	0
Couples sans enfant	3

Le Dispositif Logement Jeune a accueilli des ménages isolés sans enfant pour la très grande majorité du fait de la typologie des appartements (Studio/T1/T2).

Nous souhaitons mettre en évidence le besoin d'hébergement social de familles monoparentales en logement temporaire. Depuis 2010, nous avons été sollicités par un grand nombre de partenaires et notamment les MDS afin de trouver des solutions pour de jeunes mères avec un enfant de moins de trois ans (notamment accueillies en hôtel d'urgence). Nous ne pouvons pas toujours répondre à ces demandes faute de place. Nous souhaitons pouvoir faire évoluer notre dispositif afin de répondre aux besoins des familles monoparentales et ainsi pouvoir lutter contre la précarisation de ces jeunes mères, majoritairement en rupture familiale et conjugale. Nous émettons le souhait de pouvoir flécher 15 logements du Dispositif Logement Jeune afin d'apporter une réponse aux besoins identifiés des familles monoparentales depuis plusieurs années.

AGE DES PERSONNES HEBERGEES

	Adultes		Enfants	
	Hommes	Femmes		
18 – 24 ans	45	30	< 3 ans	10
25 – 39 ans	15	12	3 – 9 ans	2
TOTAL	60	42	TOTAL	12

Les trois quarts des bénéficiaires sont âgés de 18 à 24 ans. Nous notons une stabilité du nombre de personnes représentant la tranche d'âge des plus de 25 ans. Les enfants accueillis sont majoritairement âgés de moins de trois ans.

RESSOURCES

Ménages	
Indemnités chômage	6
Salaire	61
RSA	2
RSA majoré	12
AAH	7
Indemnité Formation	5
Sans ressources	6

A l'entrée sur le dispositif, 61% des bénéficiaires sont salariés. Cependant, ils occupent pour la quasi-totalité des emplois précaires (contrat de professionnalisation, d'apprentissage, CDD, CDI à temps partiel, intérim). La faiblesse des ressources se cumule avec une absence de pérennisation de celles-ci qui nous conduisent à avoir une adaptabilité aux fluctuations des situations professionnelles.

Les bénéficiaires du RSA majoré sont des familles monoparentales.

Cette année, nous remarquons que le dispositif a amené une réponse d'hébergement d'insertion auprès d'un public de personnes bénéficiaires de l'AAH, pour 7 d'entre eux. Ce taux se maintient depuis 2010.

De plus, 59% des ménages accueillis sur le DLJ vivent en dessous du seuil de pauvreté selon la définition de l'INSEE (50% du seuil du revenu médian) soit 58 ménages en 2016. Selon l'observatoire des inégalités en 2011, 10,8% de la population totale des 18-29 ans en France vit en dessous du seuil de pauvreté.

DUREE DE SEJOUR DES MENAGES HEBERGEES

	< 1 mois	1 à 3 mois	3 à 6 mois	6 à 9 mois	9 à 12 mois	1 à 2 ans	>2 ans
mois	8	17	20	24	23	7	0

Ce tableau comptabilise tous les ménages hébergés pendant l'année, la durée du séjour pour les ménages encore dans les lieux étant établie au 31 décembre de l'année.

Malgré la faiblesse et la fluctuation des ressources, les trajectoires instables des jeunes accueillis, nous respectons le cadre de notre mission de maintenir la durée des séjours sous une année. Seulement 7% ont dépassé cette durée et majoritairement avec l'objectif d'un relogement qui se profilait. 48% sont restés entre 6 mois et un an, temps nécessaire à l'évaluation de leurs situations.

Il est nécessaire de sécuriser le parcours professionnel afin de les mettre en réussite. La relation tissée au fil des années avec les bailleurs sociaux nous permet de reloger les jeunes ménages à court et long terme et toujours en adéquation avec leurs ressources.

2-4. Profil des ménages sortis durant l'année

58 ménages ont quitté leur logement durant l'année, 35 hommes, 26 femmes et 5 enfants, soit 66 personnes.

TYPE DE LOGEMENTS OCCUPES PAR LES MENAGES A LA SORTIE DU DISPOSITIF

Ménage	
Logement autonome privé	5
Logement autonome public	34
Hébergés (tiers, famille)	11
FJT, résidences sociales...	2
CHRS	2
Centre de formation	1
Détention	1
Parti sans laisser d'adresse	2
TOTAL	58

En sortant du dispositif, 67% des ménages ont trouvé un appartement autonome. La majorité a intégré un appartement du parc public grâce à une priorisation de la Préfecture de Haute-Garonne. Ce taux est une vraie réussite en tenant compte du profil de ces jeunes à leur entrée dans le dispositif. Près d'un quart des ménages est hébergé soit par un tiers ou par un membre de leur famille. Ils n'ont pas les ressources suffisantes pour louer ou ils n'ont pas souhaité s'engager dans un projet de logement autonome. Pour certains, nous avons pu faire l'évaluation de leur inaptitude à vivre dans un appartement autonome. Nous avons donc réorienté ces personnes vers d'autres structures d'hébergement (CHRS, Résidence sociale) lorsque cela a été possible.

COMPOSITION DES MENAGES SORTIS DU DISPOSITIF AU COURS DE L'ANNEE

Ménages	
Femmes isolées sans enfant	18
Femmes isolées avec enfant	5
Hommes isolés sans enfant	32
Hommes isolés avec enfant	0
Couples avec enfant	0
Couples sans enfant	3

Les personnes isolées sans enfant représentent la majorité des ménages sortis. Ceci peut s'expliquer par le type de composition familiale accueillie sur le dispositif. En 2016, les hommes sans enfant représentent le nombre le plus important des sorties.

RESSOURCES DES PERSONNES A LA SORTIE DU DISPOSITIF

Ménages	
Indemnités chômage	10
Salaire	26
RSA	3
RSA majoré	6
AAH	5
Indemnité Formation	2
Sans ressources	9

Le taux de personnes salariées est en chute entre l'entrée et la sortie tandis que celui des bénéficiaires de l'Allocation chômage s'accroît sensiblement. Nous constatons que la difficulté d'accéder à un emploi et de s'y maintenir est une préoccupation majeure de ce public. Ainsi, nous analysons qu'un tiers des ménages voient leurs ressources s'affaiblir lors de leur séjour sur le dispositif, alors que seulement 19% des ménages voient leurs revenus augmentés. Ceci s'explique par le peu de choix de dispositifs d'insertion professionnelle garants de revenus plus importants et s'inscrivant dans la durée.

Nous essayons de créer des réseaux avec des organismes de formation professionnelle, que ce soit en interne à l'UCRM ou avec des partenaires orienteurs comme le GEIQ ou la fédération des entreprises d'insertion afin de privilégier des retours vers l'emploi.

DUREE DE SEJOUR DES MENAGES SORTIS DU DISPOSITIF

< 1 mois	1 à 3 mois	3 à 6 mois	6 à 9 mois	9 à 12 mois	1 à 2 ans	> 2 ans
2	2	10	19	18	7	0

Sur les 58 ménages sortants nous remarquons que 14 ménages sont restés moins de 6 mois, 37 sont restés entre 6 et 12 mois et 7 plus d'un an.

En 2016, 25 ménages ont nécessité une durée d'hébergement supérieure à 9 mois (contre 29 ménages en 2015, 21 ménages en 2014 et 24 ménages en 2013). La durée du séjour est liée à la précarisation des situations tant sur le plan professionnel, que financier, et aussi dû au manque de perspective sur du court terme.

Nous soulignons que la précarisation des situations est de plus en plus généralisée. Dès lors, accorder du temps devient nécessaire et bénéfique afin de ne pas les remettre en échec. Les demandes de prolongation d'hébergement au-delà de 6 mois sont contractualisées. Au-delà de 12 mois d'hébergement, les prolongations font l'objet d'une demande exceptionnelle auprès des services du Conseil Départemental et de la Préfecture. Ces demandes de prolongation sont issues soit d'une situation globale et notamment professionnelle encore précaire, soit en attente d'une réorientation vers une structure plus adaptée et pour qui, un temps supplémentaire accordé est nécessaire.

PDALPD (Sylo)		FSL Accès		FSL : Accompagnement social lié au logement		Autre LocaPass
Accordé	Refusé	Accordé	Refusé	Accordé	Refusé	
25	-	5	-	3	-	24

Les ménages sortants ont pu bénéficier du PDALPD et du système « Sylo ».

En ce qui concerne les aides à l'accès au logement autonome, les ménages ont pu bénéficier des prêts LocaPass ou des aides financières du FSL Accès.

Seul 4 ménages ont pu financer leurs entrées sur un logement autonome par des économies réalisées pendant leur séjour. Le recours aux demandes d'aides financières devient quasi incontournable. Nous soulignons un nombre important de dossier d'avance LocaPass réalisé en 2016, souvent à la demande du bailleur social.

2-5. Les moyens

LES MOYENS HUMAINS

Deux travailleurs sociaux interviennent à temps plein. L'un d'eux assure en parallèle les fonctions de coordinateur. Ils sont épaulés par un responsable de secteur et un service de gestion locative qui assure l'interface avec les propriétaires, les travaux courants, le paiement des loyers.

Le coordinateur partira en 2017 en formation afin de valoriser sa fonction de coordination. Ce service reste faiblement financé au vu de sa mission et de son utilité. Nous rappelons que les travailleurs sociaux interviennent très majoritairement à domicile et que cela entraîne des frais supplémentaires.

Cette équipe est rattachée au Secteur Jeunes du Pôle Logement Hébergement de l'UCRM. Afin de ne pas être isolée, elle participe à une réunion mensuelle commune avec l'équipe de la Résidence Habitat Jeunes afin de pouvoir croiser les regards et les situations. Dans la même logique, les deux intervenants participent à un groupe d'analyse des pratiques avec les travailleurs sociaux qui constituent l'ensemble du secteur jeunes.

LA GESTION DES MOYENS TECHNIQUES

Ce dispositif représente 41 logements. L'Association, en tant que personne morale, a le statut de locataire, ce qui nous conduit à assumer toutes les tâches afférentes à ce statut. Un agent technique et un agent administratif du service gestion locative interviennent régulièrement sur le dispositif.

Nous sommes aussi parfois amenés à renouveler notre parc de logements : dans le cas où les propriétaires se désengagent et mettent leur logement à la vente ou dans le cas où certains propriétaires ne souhaitent pas faire de travaux et que le logement est alors qualifié d'insalubre nous sommes dans l'obligation de rompre le bail.

Conclusion

Le DLJ fonctionne depuis 1999, il a fait montre de son efficience, de son utilité au regard du public jeune adulte et de la précarisation croissante qui les menace. Dans cette optique, nous constatons depuis plusieurs années la forte demande autour de l'accueil de parents isolés. Ce constat fait écho à un audit effectué par le Conseil Départemental auprès des structures d'accueil œuvrant dans la protection de l'enfance. Cet audit soulignait l'embolisation des centres maternels par des mères soumises à l'exclusion par des problèmes d'ordre économique et non de défaillance du lien parental.

Au regard de notre expertise dans l'accueil de cette population, nous souhaitons déposer un projet d'accueil de parents isolés 18/30 ans accompagnés d'un enfant de 0 à 3 ans auprès du Conseil Départemental. Cette action répondrait au besoin identifié et serait une réponse ad hoc soulevée par les différents acteurs qui travaillent avec les familles monoparentales. Nous souhaitons pouvoir identifier 15 places mères isolées au sein des 41 logements que compte à ce jour le DLJ.

III. LES LOGEMENTS D'URGENCE

Les logements temporaires situés dans la ville de Colomiers nous permettent d'accueillir et d'accompagner tout public en rupture d'hébergement. Dans le cadre de notre convention avec le CCAS de Colomiers, notre mission a pour objectif principal de répondre à la problématique d'hébergement connue par les Columérins et de les accompagner dans leur accession au logement autonome.

Ainsi en 2016, nous avons accueilli et accompagné 10 ménages, soit 22 personnes. L'accompagnement social global a permis un travail effectif au relogement pour 6 d'entre eux.

3-1. Données quantitatives sur les entrées et sorties des logements en 2016

PARTENAIRES A L'ORIGINE DE L'ORIENTATION DES MENAGES ACCUEILLIS

CCAS de Colomiers	6	60%
MDS de Colomiers	1	10%
Autres partenaires columérins Club de Prévention	1	10%
Autres associations : UCRM	2	20%
Total	10	100%

MOTIF DE LA DEMANDE

Hébergement « de fortune »	1	10%
Hébergement chez tiers	5	50%
Rupture familiale	1	10%
Fin d'hébergement (nuitées d'hôtel financées, autres structures...)	3	30%
TOTAL	10	100%

DUREE DE SEJOUR DES MENAGES SORTIS SUR LA PERIODE

Moins de 6 mois	1	16,66%
Entre 6 et 12 mois	2	33,33%
Entre 12 et 24 mois	1	16,66%
Plus de 24 mois	2	33,33%
TOTAL	6	100%

3-2. Situation des ménages accueillis en 2016

COMPOSITION FAMILIALE

	A l'entrée	A la sortie
Isolée	5	2
Isolée + 2	3	2
Isolée + 3	1	1 *
Couple	1	
Couple + 1		1
TOTAL	10	6

*Ce ménage correspond à l'un de ceux recensés en « isolée +2 » à l'entrée qui a connu un rapprochement familial pendant la période de séjour.

NATURE DES RESSOURCES

	À l'entrée	À la sortie
Minimas sociaux (RSA, PF*, ASS*, ...)	8	3
Salaire	1	1
Minimas sociaux + salaire		1 (= ménage de 3 personnes)
Chômage	1	1
TOTAL	10	6

*PF : Prestations Familiales

*ASS : Allocation Spécifique de Solidarité

Le ménage dont les ressources principales provenaient de l'activité professionnelle est passé d'un salaire à temps partiel à un celui d'un exercice à temps complet. Il s'agit d'une personne isolée qui était arrivée sur le territoire français quelques semaines avant sa demande d'admission sur l'un de nos logements. Lors de son accueil, nous avons accompagné cette personne dans l'ouverture de ses droits, notamment au RSA activité, compte tenu de sa situation professionnelle. Aussi, une fois qu'elle a augmenté son temps de travail, le partenariat privilégié avec Colomiers Habitat nous a permis d'accompagner cette personne rapidement à l'accès en logement autonome. Cette personne a été hébergée un peu plus de 6 mois.

SITUATION DE LOGEMENT A LA SORTIE

En logement autonome parc public	3	50%
En logement autonome parc public avec ASLL	3	50%
TOTAL	6	100%

La demande d'un Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) dans le cadre du FSL n'a pas systématiquement été faite lors de l'accès au logement. Pour certains des ménages accompagnés, cette nécessité n'a pas été évaluée au bilan.

Tous les ménages accompagnés bénéficient d'un travail important autour de l'accès et du maintien des droits durant le séjour. C'est un axe de prévention qui est indispensable afin d'éviter de créer une potentielle situation de précarité, voire d'échec sur le long terme. Les personnes pour lesquelles un ASLL a été demandé ont verbalisé ce besoin lors de l'évaluation conjointe avec le travailleur social.

3-3. Profil et parcours des ménages accueillis sur la période

LES MENAGES SORTIS SUR LA PERIODE

❖ MENAGE N°1

Il s'agit d'une mère isolée avec trois jeunes enfants lors de sa sortie du dispositif. Ayant obtenu le statut de réfugié, elle a intégré un logement d'urgence à la sortie du Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile. Globalement, un travail d'appréhension des administrations françaises a été fait avec cette famille. Il a été nécessaire d'accompagner cette mère isolée dans l'ouverture des droits, la prise en compte de la réalité du logement social sur Toulouse et son agglomération.

❖ MENAGE N°2

Ce ménage est composé d'une mère isolée et de ses deux enfants adultes, réfugiés. Ils étaient précédemment hébergés dans le cadre du dispositif d'aide sociale. Tous bénéficiaires du RSA à leur entrée, la situation professionnelle d'un des enfants a évolué au cours de l'accueil pour un emploi en CDI à temps plein. Très attaché à la commune de Colomiers, un grand travail de collaboration avec le bailleur a permis de voir le relogement du ménage aboutir.

❖ MENAGE N°3

Il s'agit d'un couple franco-bulgare qui vivait jusqu'alors dans un véhicule aménagé. Épuisé par cette situation d'hébergement très précaire, le couple accompagné par CCAS de Colomiers a déposé une demande de candidature afin d'intégrer l'un de nos logements temporaires. Ce couple était en attente d'attribution de logement social depuis de longs mois et avait eu un refus de la commission DALO. Suite à leur installation dans le logement temporaire, le couple a rapidement été rejoint par le fils de Madame qui s'est installé avec eux. Le projet de relogement a donc été travaillé pour la nouvelle composition familiale. Il est à noter que Monsieur a de réels problèmes de santé. Très investi et engagé dans leur projet logement, le couple a manifesté le besoin d'un soutien dans les démarches administratives inhérentes à leur situation. Nous avons sollicité une mesure ASLL afin de sécuriser le parcours.

❖ MENAGE N°4

Il s'agit d'une femme isolée qui travaillait à temps partiel lors de son accueil. Le séjour a permis de travailler d'une façon globale l'accès aux droits avec cette personne, présente depuis peu sur le territoire. Très volontaire, elle a vu sa situation professionnelle se stabiliser rapidement (CDI temps plein). Ainsi, ne rencontrant pas de problématique d'ordre social majeure, nous avons rapidement travaillé le projet relogement.

❖ MENAGE N°5

En fin d'hébergement en résidence hôtelière financée par le Conseil Départemental au titre de l'Aide Sociale à l'Enfance, cette jeune mère et ses deux enfants ont été orientés par la MDS de Colomiers. Bénéficiant d'un suivi social global avec l'assistante sociale de secteur, l'objectif principal de l'accueil a été le relogement. La famille a été hébergée 5 mois sur l'un de nos logements. Autonome et bien en lien avec la MDS de Colomiers, aucun ASLL n'a été sollicité pour cette famille à l'accès au logement.

❖ MENAGE N°6

Il s'agit d'une femme isolée, demandeuse d'emploi indemnisée. Suite à une douloureuse expérience en logement autonome, Madame s'est retrouvée sans domicile fixe. Elle a alors été hébergée chez des amis, hors département, et n'a pas pu maintenir son emploi en intérim. C'est dans ce cadre que la demande d'hébergement a été faite. Elle a été relogée à Tournefeuille après presque 8 mois d'hébergement.

LES MENAGES EN COURS D'ACCUEIL

❖ MENAGE N°7

Il s'agit d'une femme isolée, arrivée sur la commune il y a environ 2 ans. Après avoir été hébergée chez une personne de sa famille, elle a été mise à la rue. Elle a alors pu compter sur son réseau amical. Madame est en cours de relogement avec l'organisme Les Chalets.

❖ MENAGE N°8

Cette mère isolée et ses trois enfants sont arrivés sur la région pendant l'été 2016 pour se rapprocher du père des enfants. Les relations avec l'hébergeant sont vite devenues conflictuelles. L'accueil, à partir d'août 2016 en logement temporaire, a permis à cette mère isolée de se centrer sur les démarches inhérentes à la scolarité de ses enfants et de trouver un emploi à temps partiel. Nous avons abordé avec elle le travail spécifique au relogement qui peut être fait, défini la demande de logement et engagé les premières démarches.

❖ MENAGE N°9

Il s'agit d'une jeune femme isolée qui travaille à temps partiel. Elle a intégré le logement temporaire en novembre 2016.

Elle rencontre des difficultés professionnelles. Suite à l'évaluation de sa situation, il est nécessaire de stabiliser les ressources et l'axe socioprofessionnel, avant de travailler l'accès au logement.

❖ MENAGE N°10

Cette jeune femme isolée bénéficiaire du RSA est accueillie depuis mi-décembre 2016. L'évaluation de la situation est en cours.

3-4. Les modalités de l'intervention de l'Assistante de Service Social

L'intervention de l'Assistante de Service Social débute lors de la réception des demandes d'admission transmises par le partenaire. Un entretien de candidature est proposé au ménage dans la perspective d'une admission à venir. Cette rencontre est l'occasion de faire un état des lieux de la situation, de recueillir les premières informations nécessaires à l'évaluation sociale, de mesurer les compétences et les difficultés du ménage. L'objectif de l'entretien est aussi de présenter notre mission afin de pouvoir recueillir l'adhésion et l'engagement du ménage quant à l'accompagnement social que nous proposons durant le séjour.

La signature du contrat de séjour valide l'admission. L'évaluation partagée lors du premier entretien va nous permettre de mesurer avec le ménage la densité de l'accompagnement. Les étapes du projet logement sont co-construites avec le ménage. Les entretiens au bureau ou les visites à domicile sont fixés d'un commun accord. Les différents modes d'intervention que nous proposons nous permettent d'évaluer la capacité du ménage à habiter le logement et d'évaluer ces besoins. Le travailleur social pourra ainsi proposer un soutien ou une orientation *ad hoc*.

À l'accompagnement du public, s'ajoutent les relations avec les partenaires, notamment dans le cadre de l'accès au logement.

Nous notons que les ménages accompagnés sont très attachés à la ville de Colomiers. Le processus d'insertion dans la ville étant un axe de travail de l'Assistante de Service Social, il est souhaitable que les ménages puissent rester dans la commune, nous travaillons dans ce sens avec Colomiers Habitat.

Le bilan 2016 met en avant, l'efficacité de la mission et l'efficience de l'accompagnement en termes d'accès au logement des ménages qui ont été hébergés.

Le partenariat avec les bailleurs nous permet de rester attentifs aux besoins et attentes des ménages. En 2017, nous souhaitons poursuivre l'action et développer ce dispositif, si nécessaire, avec le CCAS.

Conclusion

Bien que les financements aient fortement diminué, nous souhaitons poursuivre l'action et conventionner à nouveau avec la ville de Colomiers afin d'apporter une réponse pertinente aux ménages en situation de précarité orientés par le CCAS de la commune.

IV. MAISON D'ENFANTS A CARACTERE SOCIAL SAN FRANCISCO

Les Maisons d'Enfants à Caractère Social sont des établissements sociaux et médico-sociaux destinés à accueillir des enfants de 0 à 18 ans confiés à l'ASE (Aide Sociale à l'Enfance) par décision judiciaire ou administrative. Peuvent être également pris en charge à titre temporaire par le service chargé de l'Aide Sociale à l'Enfance, les mineurs émancipés et les majeurs âgés de moins de vingt et un an qui éprouvent des difficultés d'insertion sociale faute de ressources ou d'un soutien familial suffisants.

La particularité de notre établissement est d'accueillir des jeunes Mineurs Non Accompagnés (MNA), âgés de 14 à 18 ans, garçons ou filles, arrivés seuls sur le territoire français. La spécificité de cet accompagnement est l'impossibilité de travailler avec les familles même si un lien familial peut exister au-delà de l'éloignement.

La capacité d'accueil théorique est de 15 places mixtes. En fin d'année, nous avons obtenu l'accord du Conseil Départemental afin de procéder à une extension non importante (non soumise à la procédure d'appel à projet car représentant moins de 30% de notre capacité d'accueil globale) de 5 places, portant ainsi la capacité globale d'accueil à 20 places.

4-1. Personnes hébergées

Le nombre de nuitées théorique maximal s'élève à 5 475. Dans l'année 2016, nous avons obtenu un total de 5 295 nuitées effectives engendrant un taux d'occupation de 96,7%. La vacance, même si elle demeure relativement faible, s'explique par l'inadéquation entre notre offre d'accueil composée pour partie de places réservées aux jeunes filles MNA et la réalité des besoins. Ce constat pourrait à terme remettre en question le fléchage des places par genre, et ce faisant, la mixité. Nous avons connu moins de mouvements que l'an dernier avec 21 accueils contre 30. Cette minoration s'explique par le fait que nous avons eu en 2015 des accueils de jeunes mineurs et que par conséquent, leur séjour s'étend sur plusieurs années jusqu'à atteindre leur majorité.

4-2. Mode de saisine

Le financement de l'établissement est lié aux missions confiées par les autorités qui prennent en charge les prestations dispensées, par le biais d'un prix de journée.

Le Conseil Départemental est l'unique financeur de cet établissement.

Par conséquent, la saisine provient uniquement de cette collectivité territoriale et plus particulièrement du pôle SAMI (Service d'Accueil des Mineurs Isolés). À la marge, nous pouvons accueillir des demandes des MDS (Maison Des Solidarités). Cette année a également vu émerger la plateforme d'accueil du DDAEOMI (Dispositif Départemental d'Accueil d'Evaluation, d'Orientation des Mineurs Isolés) avec laquelle nous pourrions créer des liens partenariaux.

La première modalité est de recevoir une note sociale de notre partenaire afin de positionner le mineur.

Dès qu'une place se libère, nous prenons contact avec le travailleur social référent et nous organisons une rencontre d'admission dont la forme est la suivante :

- Présentation des missions de l'établissement, de son fonctionnement et des interventions de l'équipe éducative ;
- Présentation du règlement de fonctionnement ;
- Signature des documents d'accueil, immédiatement remis aux jeunes ;
- Visite des parties communes de la MECS et des infrastructures attenantes (restaurant, Résidence Habitat Jeunes) et présentation du personnel ;
- Découverte de la chambre et appropriation des lieux.

L'entretien d'admission est une phase-clé du parcours du jeune accueilli, qui détermine ses premières impressions de la MECS San Francisco et *in fine* son adhésion à l'accompagnement. Lors de cet accueil, les professionnels sont vigilants à offrir le cadre le plus sécurisant possible.

4-3. L'accompagnement social

Les missions de la MECS San Francisco sont définies comme suit :

- **Accueillir et aider l'adolescent à construire un projet personnalisé.** Pour cela, nous co-élaburons avec le jeune accueilli et proposons un document qui prend en compte ses compétences, ses potentialités afin de l'accompagner vers un projet de vie qui correspondra à ses désirs tout en tenant compte des limites liées aux contingences extérieures. L'objectif est de jalonner son parcours de vie afin de rendre l'accompagnement dynamique dans une volonté d'ajustement institutionnel afin de favoriser un accompagnement au plus près des mouvances de parcours, fréquentes dans la construction de l'adolescence.

- **Proposer un accompagnement médical et psychologique.** L'ensemble de ces jeunes vit dans une situation d'exil, de déracinement du contexte familial et social. Ces mineurs ont vécu des périples chaotiques, traversés par des situations traumatiques qui ont des répercussions sur les plans physique, somatique et psychologique. Ces accompagnements sont une forme de bienveillance nécessaire à ces jeunes livrées à eux-mêmes sans la présence d'adultes repérants.

- **Orienter vers un dispositif scolaire ou d'apprentissage.** Ce pan de l'accompagnement est une recherche d'équilibre entre les potentialités cognitives et langagières de chaque personne accueillie et la réalité administrative car les procédures de régularisation contiennent des obligations de formation. À ces contingences, se surajoutent le désir de la personne et parfois des compétences acquises précédemment dans son pays d'origine qu'elle souhaite valoriser.

- **Mettre en place les procédures administratives relatives au droit des étrangers.** L'accueil de Mineurs Etrangers isolés pose la spécificité de l'accompagnement autour des démarches de régularisation. Nous devons préparer chaque jeune avant l'arrivée de la majorité.

À 18 ans, ils ne seront plus obligatoirement protégés par l'État français. Nous devons aider et soutenir chacun d'entre eux dans les démarches de régularisation, soit auprès de la Préfecture à titre exceptionnel, soit auprès de l'OFPRA et la CNDA dans le cadre des demandes d'asile avant leurs 18 ans.

- **Favoriser l'accès à l'autonomie en vue de la sortie de l'établissement.** Dès l'accueil, nous signifions à la personne que son accueil ne pourra se prolonger au-delà de sa majorité. Nous sommes conjointement en responsabilité, avec le Conseil Départemental, de préparer le départ des jeunes accueillis vers le droit commun ou une structure d'hébergement accueillant des jeunes majeurs.

4-4. Les modalités et motifs de l'orientation du ménage

L'établissement est régi par les Lois de protection de l'enfance, à savoir la loi n°2007-293 du 5 mars 2007 qui a porté modification des articles 375 du Code Civil. Ces lois de protection de l'enfance sont complétées par la loi 2016-297 du 14 mars 2016.

Notre cadre d'intervention est clairement défini et nous autorise l'accueil des mineurs relevant exclusivement des compétences départementales de la protection de l'enfance.

4-5. Profil des jeunes accueillis

LIEU D'ACCUEIL AVANT L'ADMISSION

Hôtel	2
CDEF	14
Accueil d'urgence	4
Connaissance	1
TOTAL	21

La majorité des jeunes arrivent par l'intermédiaire de passeurs qui leur indiquent de se présenter au Conseil Départemental. Dans un premier temps, celui-ci les confie au Centre Départemental de l'Enfance et de la Famille (CDEF) qui propose un accompagnement temporaire avant de les transférer vers des structures où le jeune pourra se stabiliser.

La seconde source est l'accueil d'urgence. Dans des cas spécifiques où le Conseil Départemental est à court de solutions, nous pouvons modifier notre procédure d'accueil afin de recevoir un jeune orienté le jour même. Ces accueils peuvent être temporaires, laissant le temps nécessaire de trouver une solution pérenne. Dans certains cas, l'accueil d'urgence devient un accueil de plein droit et le jeune se maintient sur la structure. Financeur exclusif de la MECS, nous considérons le Conseil Départemental comme un partenaire et à ce titre, nous exprimons notre solidarité face à des situations inextricables qui nécessitent un accueil immédiat et inconditionnel.

En 2016, le Conseil Départemental a pris la décision de mettre fin aux accueils de mineurs dans les hôtels. Nous contribuons à leur accueil au mieux de nos moyens et des places qui se libèrent. Les chiffres de l'année 2017 devraient confirmer cette tendance puisque le Conseil Départemental a programmé la fin définitive de l'accueil hôtelier dès le premier semestre.

ÂGE DES PERSONNES HEBERGEES

Mineurs MECS		
	Hommes	Femmes
14-18 ans	18	3

La mixité de l'établissement est relative. Seule une chambre double est dédiée à l'accueil de jeunes mineures. La migration des mineurs étrangers concerne très majoritairement des garçons. Nos orientations corroborent ces constats nationaux puisque nous n'avons accueilli que 3 jeunes filles sur 21 personnes, dont une qui est partie en août sans être remplacée, entrecoupé uniquement d'un accueil d'urgence ponctuel. Les candidatures féminines sont donc rares.

RESSOURCES

L'ensemble des jeunes accueillis est sans ressources. La très grande majorité est scolarisée. D'aucuns souhaiteraient faire des formations en alternance, mais leur situation administrative ne leur permet pas d'avoir un droit au travail. Ils vivent donc du versement de 35€ d'argent de poche et de 62€ de vêtue. À ces sommes, nous ajoutons 5€ de forfait téléphonique.

La MECS prend en charge l'ensemble des frais liés à la scolarité comme la demi-pension ou les fournitures scolaires. Nous payons aussi aux jeunes l'inscription à un club de sport ou une activité culturelle.

Enfin, nous permettons aux jeunes d'appeler à l'étranger à raison d'une demi-heure par mois.

DUREE DE SEJOUR

	< 1 mois	1 à 3 mois	3 à 6 mois	6 à 9 mois	9 à 12 mois	1 à 2 ans	>2 ans
Mois	1	1	1	2	2	11	3

Les durées de séjour courtes correspondent à des accueils d'urgence réalisés en accord avec le prescripteur. L'accueil dès le plus jeune âge permet de donner du poids à l'accompagnement éducatif et d'avoir une influence plus forte sur la trajectoire individuelle. La durée permet de construire un processus d'autonomisation gradué en ne mettant pas uniquement la focale sur l'articulation régularisation administrative/cursus de formation. La prise en charge ASE avant 16 ans permet une régularisation de plein droit à partir du moment où le jeune s'inscrit dans un parcours de formation. Les années avant 16 ans permettent donc d'évaluer le niveau, d'inscrire parfois dans des classes d'accueil afin d'acquérir une maîtrise nécessaire du français avant de lancer le jeune dans un cursus diplômant ou qualifiant.

4-6. Jeunes sortis durant l'année

HEBERGEMENT OU LOGEMENT A LA SORTIE

	Nombre
Rue	2
Structure d'hébergement avec suivi ASE	6
TOTAL	8

Lors de l'arrivée à la majorité, ces MNA sont encore en voie de régularisation. En amont des 18 ans, les démarches ont été entreprises pour récupérer des documents du pays comme un acte de naissance ou un passeport, documents nécessaires afin d'entamer une démarche auprès de la Préfecture. Par conséquent, le statut administratif de ces jeunes rend impossible le départ en logement autonome. Les principales possibilités passent par les structures d'hébergement qui ont un financement ASE comme les Résidences Habitats Jeunes (RHaJ) dont certaines ont un quota réservataire ou les services jeunes majeurs. Par sa RHaJ, l'UCRM reste la solution la plus fréquente ce qui permet une continuité de l'accompagnement social par la contiguïté des deux bâtiments. Cependant, nous restons vigilants à ne pas faire de cette solution une systématicité. Nous engageons toujours plusieurs démarches en collaboration avec le référent ASE afin de donner un sens à ce passage.

Nous avons d'autre part des départs moins coordonnés comme ce fut le cas pour l'accueil d'urgence d'une jeune fille pour laquelle le cadre de la MECS a été impossible à tenir et qui est repartie en fugue.

PROFIL DES JEUNES SORTIS DU DISPOSITIF AU COURS DE L'ANNEE

La grande majorité des sorties se sont faites au seuil de la majorité. Hormis le cas évoqué de la jeune fille fugueuse, nous avons eu un départ d'une jeune fille après ces 18 ans avec un accord dérogatoire de l'ASE car nous étions sans solution pour cette jeune fille. Ce temps nécessaire a permis de trouver une structure d'hébergement. Ce départ au mois d'août a laissé une place vacante pour une jeune fille jusqu'à la fin de l'année par le manque d'orientation de nos partenaires. Les six autres mineurs ont pu continuer leurs parcours d'intégration dans la société française en étant acceptés par des structures d'hébergement avec la poursuite de l'accompagnement par l'ASE et les référentes éducatives du SAMI.

RESSOURCES DES PERSONNES A LA SORTIE DU DISPOSITIF

Ces jeunes n'ont donc pas de ressources propres. Afin de favoriser la consolidation de leur parcours de formation ou de scolarité, l'ASE continue à les soutenir financièrement par le biais de l'APJM. Ce fut le cas des six jeunes qui ont intégré une structure d'hébergement.

DUREE DE SEJOUR DES MENAGES SORTIS DU DISPOSITIF

< 1 mois	6 à 9 mois	1 à 2 ans
1	2	5

La durée de sortie des séjours, relativement courte, nous montre toujours la difficulté à accueillir des mineurs qui ont moins de 16 ans. Sans revenir sur l'exception de l'accueil d'urgence, nous voyons que la majorité reste entre un et deux ans. Cette durée peut paraître confortable afin d'accompagner ces jeunes dans leur future autonomisation. Néanmoins, le travail est souvent considérable pour ces jeunes acculturés. La plupart vivent un choc culturel, doublé parfois d'un bouleversement social dans le cas d'immigrations économiques. Ils n'ont souvent que des représentations stéréotypées des codes sociétaux occidentaux. Au-delà du temps nécessaire à la construction d'un projet personnalisé respectant les attentes du jeune, nous devons travailler quotidiennement à construire une identité respectueuse du passé de ces jeunes tout en leur donnant les clés de compréhension d'un monde différent. Ce temps n'est pas que celui de la régularisation administrative qui est principalement une démarche d'attente. Il s'agit de dégager les jeunes de cette priorité qui est la leur afin de consolider des bases qui leur permettront d'être un citoyen dans la société française.

4-7. Les moyens

LA GESTION DES MOYENS HUMAINS

L'année 2016 a vu l'intégration d'une éducatrice qui avait remplacé un membre du personnel parti vers d'autres projets. Nous avons pu majorer le temps de travail de 0,2 ETP afin d'atteindre un quatrième temps plein dans l'équipe éducative. Ce choix d'augmenter le temps de travail s'inscrit dans la volonté de la direction d'améliorer la continuité de service.

Celle-ci est assurée le dimanche par un animateur, une maîtresse de maison et des veilleurs. L'UCRM pense nécessaire de densifier la présence du week-end afin de permettre un meilleur accompagnement, de mener des activités de groupe en transversalité des fonctions. La négociation de nouveaux cadres conventionnels, suite à la fusion des différentes entités de l'UCRM, devrait permettre la mise en œuvre d'un fonctionnement adapté à ces enjeux. Ce chantier sera une priorité en 2017.

Par ailleurs il faut noter que l'équipe dans son ensemble a dû suppléer, un temps, aux absences pour maladie de la maîtresse de maison. Un équilibre organisationnel a été trouvé avec l'embauche stable d'un personnel remplaçant.

LA GESTION DE NOS MOYENS TECHNIQUES

L'année 2016 s'inscrit dans la continuité de maintien en conformité de l'établissement. En ce sens, le tableau électrique a été déplacé dans un endroit plus adéquat. Des investissements ont été intégrés au budget prévisionnel comme le changement de la chaudière. Des travaux ont été entamés qui prendront fin en 2017 afin d'améliorer les douches.

Suite à l'accord de l'extension, la direction a pris la décision de dédier un couloir de la RHaj à cette action afin de créer les conditions de logements en semi-autonomie qui procurent une continuité de l'accompagnement éducatif tout en respectant le cadre de la protection de l'enfance.

LA GESTION DE NOS MOYENS EXTERNES

L'année 2016 a été la dernière année de partenariat que nous avons avec une école de commerce toulousaine dont certains étudiants exerçaient un tutorat avec l'ensemble des jeunes de la MECS. Ce partenariat utile n'a pu être reconduit et nous n'avons pu trouver d'alternative.

Concernant les cours de FLE, nous avons tenté de développer une nouvelle équipe de bénévoles. Ce travail de recrutement est toujours en cours. Nous nous appuyons également sur des associations extérieures situées dans les quartiers environnants.

LA GESTION DE NOS MOYENS FINANCIERS

L'année 2016 a vu une baisse du taux d'occupation qui est passé de 98% en 2015 à 96,7% en 2016. Cette baisse est essentiellement due à la vacance de la seconde place de fille. Cette place est restée inoccupée pendant six mois. Devant l'impossibilité exprimée par le Conseil Départemental d'augmenter le prix de journée, nous nous devons de compenser par un accroissement d'activité autorisant une meilleure répartition des coûts. L'extension de cinq places accordée par notre financeur s'inscrit dans cette logique. L'UCRM souhaite poursuivre cette dynamique en sollicitant de nouveau son autorité de contrôle et de tarification en 2017 pour une nouvelle extension de sept places.

Cette potentielle extension nous a conduits à mener une réflexion sur notre patrimoine immobilier afin d'inscrire cette augmentation de notre agrément dans une vision globale de l'offre d'accueil. À cette fin de nouveaux locaux pourraient être recherchés où aménagés, afin d'assurer un accueil digne, adapté et protecteur.

LA PARTICIPATION DES USAGERS

Les résidents de la MECS sont représentés par deux jeunes qui assistent aux trois CVS annuels et à d'autres réunions comme les comités restaurants qui regroupent des membres de l'UCRM et du prestataire qui livre les repas à la MECS.

Concernant les CVS, Madame Toussaint, administratrice de l'UCRM, est présente en tant que représentante de l'Association en plus du coordinateur de la MECS et du responsable du Secteur Jeunes.

Afin de permettre aux jeunes accueillis d'être acteurs de la vie de la MECS, l'équipe éducative a créé des « réunions jeunes », bimensuelles, qui donnent l'opportunité aux jeunes de s'exprimer régulièrement sur les sujets quotidiens, souvent sources de tensions individuelles et collectives.

Par le biais de son responsable de secteur, l'UCRM a commencé à participer aux réunions de la CNAPE (Convention Nationale des Associations de Protection de l'Enfance). Cette fédération regroupe les acteurs intervenant dans le champ de la protection de l'enfance, permettant de mutualiser les expériences et de faire remonter des besoins ou des analyses auprès du Conseil Départemental qui en fait un interlocuteur privilégié. La question va se poser de devenir membre de cette fédération.

Conclusion

Au cours cette année, le Conseil Départemental a mené un audit auprès des associations œuvrant dans la protection de l'enfance afin de répertorier les besoins sur les plans quantitatif et qualitatif. L'objectif est de concevoir des formes alternatives d'accompagnement pour les mineurs et les jeunes majeurs.

Le Conseil Départemental a fait le choix politique de mettre fin aux automatismes menant au renouvellement systématique des accompagnements jeunes majeurs jusqu'à 21 ans et de stopper le mécanisme de financement des places en hôtels pour les mineurs.

Ce faisant, un plan de création de places en établissement ou relevant de nouvelles formes de prise en charge a été annoncé.

Des créations de places ont vu le jour en fin d'année afin d'accueillir ces sortants d'hôtels. De plus, le Conseil Départemental a demandé aux MECS de devenir des plateformes de compétences et d'hébergements afin de favoriser des parcours résidentiels dans l'accompagnement des mineurs et lors du passage à la majorité.

L'UCRM a des ressources internes pour répondre à ces orientations. La MECS peut s'appuyer sur la RHaj et son quota réservataire ASE, ainsi que sur le DLJ (Dispositif Logement Jeunes) qui propose un accompagnement éducatif associé à 41 logements diffus. Ces deux dispositifs peuvent être une passerelle dans l'autonomisation et sa concrétisation par un accès au logement autonome.

2017 devrait être l'année de créations de projets articulés, mettant en jeu les potentialités de l'UCRM au service du public spécifique des MNA. Les aspects d'ingénierie devront être renforcés afin de faire face aux mieux à aux enjeux d'évolution des publics, comme ceux relevant de l'innovation.

Faute de pouvoir bénéficier d'une revalorisation du prix de journée, la MECS de l'UCRM doit être en mesure de trouver de leviers lui permettant d'asseoir plus facilement ses charges.

L'extension de cinq places accordée par notre financeur s'inscrit dans cette logique. Nous souhaitons poursuivre cette dynamique en sollicitant de nouveau notre autorité de contrôle et de tarification pour une nouvelle extension de sept places en 2017.

Cette potentielle extension nous a conduit à mener une réflexion sur notre patrimoine immobilier afin d'inscrire cette augmentation de notre agrément dans une vision globale de l'offre d'accueil. À cette fin, de nouveaux locaux pourraient être recherchés où aménagés afin d'assurer un accueil digne, adapté et protecteur.

IV BIS. DISPOSITIF RELATIF A L'ACCUEIL DES JEUNES MAJEURS SUR LE QUOTA RESERVATAIRE ASE 2016

Dans le cadre de la convention signée entre le Département de la Haute-Garonne et l'Association Union Cépière Robert Monnier, sont réservées 10 places au sein de la Résidence Habitat Jeunes San Francisco. La mission est d'accueillir et d'accompagner des jeunes majeurs âgés de 18 à 21 ans en accueil provisoire, ou des bénéficiaires d'une allocation jeune majeurs assortie d'un contrat d'Aide Educative à Domicile.

L'objectif est de soutenir ces jeunes dans leur processus d'autonomisation.

4bis-1. Les personnes accueillies en 2016

- En 2016, nous avons pris en charge dix-huit jeunes majeurs en contrat avec l'Aide Sociale à l'Enfance 31, et, sur dérogation, un mineur confié à l'ASE.
- Sur ces jeunes, neuf étaient déjà présents dans nos effectifs. Nous avons reçu neuf nouveaux accueils.
- Cela représente 5 239 journées réalisées pour un taux d'occupation de 96%.
- Nous avons eu dix-huit demandes d'admission sur le quota ASE de l'Habitat Jeunes et nous avons répondu favorablement à neuf d'entre elles. Les refus ont été notifiés faute de places disponibles.

83% des jeunes pris en charge sont orientés par le Service d'Accueil des Mineurs Isolés (SAMI) du Conseil Départemental de la Haute-Garonne. Arrivés en qualité de mineurs isolés sur le territoire, ils sont confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance dans le cadre législatif de la protection de l'enfance.

LES PROBLEMATIQUES

La problématique principale des jeunes que nous avons accueillis en 2016 relève de la situation administrative :

Vue d'ensemble de la situation administrative à l'entrée en RHaj	
Carte Nationale d'Identité Française	1
Titre de séjour avec droit au travail	4
Demande d'admission Titre de séjour mention Vie Privée et Familiale (art L 313-11 du CESEDA)	2
Demande d'Admission Exceptionnelle au séjour (art L 313-15 du CESEDA)	11

L'article L 313-15 du CESEDA concerne les jeunes majeurs pris en charge par l'ASE entre 16 et 18 ans et qui déposent une demande d'admission au séjour du fait de leur intégration en France, du suivi d'une formation professionnelle qualifiante. Le bénéfice de l'accès au séjour est accordé sous réserve de la nature des liens avec la famille restée au pays. Il peut alors leur être délivré une carte de séjour temporaire d'un an portant mention « travailleur temporaire » ou la mention « salarié ». La mention « travailleur temporaire » concerne les jeunes inscrits sur un cursus scolaire ou une formation et ceux présentant un futur contrat de travail de moins d'un an. Cependant, elle n'ouvre pas droit automatiquement au travail.

Par exemple, sur les onze jeunes mentionnés, trois ont été régularisés courant 2016 et se sont vus délivrer une carte de séjour mention « travailleur temporaire » sans autorisation de travail. En effet, la régularisation a été motivée par leur situation et pour leur permettre de poursuivre leur cursus scolaire.

L'absence de droit au séjour et l'incertitude de la régularisation rendent complexe le travail d'un projet à moyen terme. Pour autant, il est indispensable d'accompagner ces jeunes au-delà de l'attente de la régularisation, indépendamment de la teneur de la réponse préfectorale.

Les autres freins auxquels les jeunes peuvent être confrontés sont :

- La barrière de la langue,
- L'isolement social,
- La méconnaissance de l'administration française ainsi que l'incompréhension des réalités de celle-ci.

Nombre de ces jeunes arrivent en France et intègrent l'Habitat Jeunes avec le projet de travailler au plus vite. Ils sont motivés, impliqués dans leur formation qualifiante. Ils excellent souvent dans leur domaine professionnel. Néanmoins, ils sont vite confrontés à la réalité des délais de traitement des demandes de régularisation par l'administration.

L'isolement social est une autre problématique. En effet, ils sont tous en situation de rupture familiale et ont connu un parcours institutionnel plus ou moins long. Pour la plupart, les anciens mineurs non accompagnés (MNA) trouvent rapidement des relais dans leur communauté et/ou auprès des jeunes de l'ancienne structure d'accueil. Ils ont peu de repères hors des institutions dans lesquelles ils ont vécu et une connaissance très parcellaire des dispositifs de droit commun.

4bis-2. L'accompagnement socio-éducatif

Les jeunes accueillis sur le quota réservataire ASE en 2016 ont tous été précédemment accueillis en Maison d'Enfants à Caractère Social.

Si, de manière générale, la prise en charge en MECS à vocation à proposer un étayage éducatif de proximité et à poser les jalons de l'intégration du jeune, l'accompagnement en Habitat Jeunes met l'accent sur l'autonomie.

Par expérience, l'autonomie est très souvent assimilée par ces jeunes à la possession d'un titre de séjour permettant la poursuite de leur intégration et de leur projet de vie.

Or l'autonomie ne peut se résumer à la seule situation administrative. Nous allons élargir le spectre du processus d'autonomisation en proposant un accompagnement global qui englobe des accompagnements sur la notion d'habiter, de vivre ensemble, du bien-être, de la santé, de l'insertion professionnelle, des actes du quotidien, afin d'aider ces jeunes à être acteurs de leur parcours et de les mener à la citoyenneté.

A l'arrivée en Habitat Jeunes, la grande majorité des jeunes est relativement autonome au quotidien. Ils sont en capacité d'organiser leur rythme de vie, ils savent se déplacer en transports en commun. Ils investissent positivement leur lieu de vie : selon les modalités d'hébergement sur la précédente structure d'accueil, certains ont déjà l'expérience de la gestion d'un petit budget et/ou d'un espace de vie qui leur est propre.

D'une manière générale pendant les premières semaines de l'accompagnement l'accent est mis sur l'appréhension de la nouvelle structure d'accueil. Si l'environnement est vite repéré par les jeunes, il demeure important qu'ils comprennent et expérimentent les attentes d'un accueil en structure pour jeunes adultes. L'accompagnement social se situe plus dans la responsabilisation en les orientant et les conseillant sans faire et être toujours avec eux.

Ces nouvelles modalités d'accompagnement peuvent vite se révéler difficiles pour certains jeunes, en particulier ceux qui ont une maîtrise partielle du français. L'accompagnement social est adapté aux potentialités du jeune afin d'être en adéquation avec ses besoins. Cet accompagnement peut se décliner en plusieurs points :

- **La gestion du budget** est souvent l'un des premiers axes de l'accompagnement socio-éducatif du projet d'accompagnement des jeunes. Ils vont rapidement devoir apprendre à vivre avec le budget alloué mensuellement et établi selon ses différents postes de dépenses. Il s'agit de l'amener à comprendre quelles sont ses charges mensuelles pour établir ses dépenses en fonction de ses besoins et les anticiper. Nous travaillons également sur le principe d'épargne. Il est proposé la mise en place d'un outil de gestion et de contrôle des dépenses ; cela varie selon les expériences des jeunes dans ce domaine et leur autonomie. Le travail budgétaire est une manière de vérifier les potentialités projectives des jeunes accueillis, évaluer celui qui parvient à se décaler d'une notion de survie quotidienne et celui qui devra être accompagné.
- **L'entretien de la chambre et du linge** est un point systématiquement évoqué. Pour certains il peut être évalué la nécessité d'un accompagnement de proximité, d'un apprentissage qui se déroulera sur plusieurs mois. Pour d'autres, très rapidement cette question est un outil pour le travail de projection sur l'après-prise en charge ASE : le logement autonome et ses attentes et la possibilité d'accueil en logement temporaire selon les situations sont abordés.

Le travail d'autonomisation en lien avec le projet de vie du jeune s'inscrit pour beaucoup dans **la procédure de régularisation**.

Le premier point abordé à ce sujet avec chaque jeune en cours de régularisation est le cadre de sa demande d'admission au séjour. En effet, nombre d'entre eux ne maîtrisent pas la particularité du statut qui peut lui être accordé. Or en 2016, 11 des jeunes accompagnés relèvent d'une admission exceptionnelle au séjour qui ne leur donne pas obligatoirement droit au travail. L'accompagnement à l'insertion et à l'autonomisation du jeune doit prendre en compte cette spécificité car la régularisation ne va pas signifier la possibilité d'indépendance matérielle pour certains. La maîtrise du cadre de sa potentielle admission au séjour et plus largement de son accès au droit commun est nécessaire afin qu'il puisse construire un processus d'insertion équilibrant l'ensemble des enjeux et contingences liés à sa situation.

Par la construction même de leur dossier d'accès au séjour, ils sont considérés comme acteur de la procédure :

- Rédaction d'un courrier explicatif de leur parcours,
- Dépôts réguliers des justificatifs liés à l'évolution de leur situation,
- Prise de contact avec un avocat si nécessaire (chaque mail envoyé à l'avocat-conseil se fait avec le jeune).

En parallèle et en fil continu de l'accompagnement est également abordé le fonctionnement des administrations françaises pour permettre au jeune de se familiariser avec celles-ci.

Un exemple significatif est **la réinscription au lycée** lors d'une nouvelle année scolaire. L'accompagnement à cette démarche nous permet d'évaluer la perception et la compréhension qu'a le jeune de son statut de personne adulte et sa capacité à comprendre un formulaire administratif. Ce faisant, la démarche devient l'objet d'un apprentissage nécessaire :

- Décryptage du formulaire et des demandes, savoir répondre à la demande dans les délais ;
- Réflexion sur le statut d'adulte, la notion de droits et de devoirs.

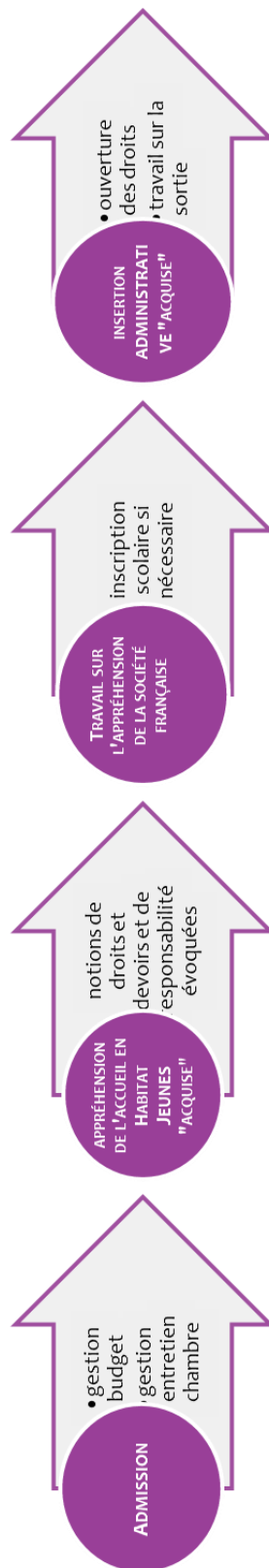
Ces axes de compréhension seront réinterrogés avec les jeunes lors de la constitution d'autres dossiers administratifs (demande d'Aide Personnalisée au Logement, demande de carte vitale, demande de logement social ...).

Une fois l'admission au séjour notifiée au jeune, il est guidé dans chacune des démarches lui permettant de poursuivre son intégration en commençant par **l'accès droit commun**. La première étape va être la compréhension du cadre du dispositif sollicité pour qu'il valide la démarche en conscience et opère en tant que sujet de droit. Dans un second temps, la constitution des dossiers sera un outil important pour aborder d'une manière générale les dispositifs d'aide existants et le cadre de ses potentiels droits.

Ainsi, la sortie du dispositif de l'ASE est évoquée de façon plus concrète avec le jeune. Son projet de vie à moyen terme va être confronté à la réalité des possibilités qui peuvent lui être offertes par son statut en France. Ses besoins vont être réévalués en lien avec son autonomie.

Au-delà de son indépendance financière, l'accompagnement met l'accent tout du long de son séjour sur la responsabilisation du jeune afin que celui-ci ne subisse pas un écart trop important entre le soutien bienveillant proposé par l'ASE et l'UCRM d'une part, et son accès à l'autonomie via le logement autonome d'autre part.

PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT VERS L'AUTONOMIE



Vue d'ensemble des situations à la fin de l'accompagnement spécifique aux jeunes majeurs

Situation au regard du logement		
Hébergement chez un tiers	Structure d'hébergement dont Habitat Jeunes	Logement autonome
1	5 *	1
TOTAL : 7 jeunes		

* L'un des 5 jeunes a intégré un dispositif de logement temporaire un mois après la fin de la prise en charge ASE

Situation professionnelle		
Formation/ Scolarité	Emploi	Autre
1	1 CDI	2*
	2 CDD	
	1 contrat d'apprentissage	
TOTAL : 7 jeunes		

* dont 1 jeune sans ressources

En 2016, sept jeunes sont sortis du dispositif de l'ASE et un a quitté l'Habitat Jeunes pour un logement autonome en bénéficiant toujours d'une prise en charge ASE.

Nous constatons qu'à la fin de la prise en charge ASE, un jeune est en situation de vivre en logement autonome. Cet unique cas s'explique par le fait que la procédure de régularisation administrative est très longue au regard de la durée de l'accompagnement. A la fin de la prise en charge ASE, quatre jeunes sont en capacité financière de se projeter sur la recherche d'un logement autonome en parc public car leurs contrats et leurs ressources ne sont pas assez pérennes pour contourner les exigences du marché privé.

4bis-3. Le partenariat

Le partenaire principal de l'Habitat Jeunes dans l'accompagnement de ces jeunes majeurs est l'ASE de la Haute-Garonne, à la fois comme prescripteur et comme autorité de contrôle et de tarification. Le « référent ASE » et l'assistante sociale de l'Habitat Jeunes travaillent en collaboration en vue de soutenir le jeune dans son projet d'insertion. Au minimum, une rencontre tripartite a lieu en amont de chaque fin de contrat jeune majeur afin de faire le point sur la poursuite ou non de la prise en charge au regard des objectifs fixés dans le projet.

Le travail avec tous les acteurs intervenant ou pouvant intervenir auprès des jeunes majeurs paraît indispensable dans une dynamique d'accompagnement global, mais aussi du fait de l'isolement social de nombre d'entre eux.

Les professionnels des lycées, principalement l'ASS scolaire et le CPE, font partie des partenaires de l'assistante sociale de l'Habitat Jeunes.

Ils sont un soutien dans l'accompagnement scolaire du jeune et la procédure de régularisation. La plupart des jeunes a un comportement exemplaire, fait preuve d'une grande volonté, lui permettant de bénéficier d'un réel soutien du corps enseignant (se manifestant parfois par des attestations sur l'honneur ...). Pour certains jeunes dans des situations financières précaires, l'ASS scolaire peut intervenir auprès de ceux-ci dans la constitution de demande d'aides financières exceptionnelles.

Après le cursus scolaire, certains jeunes manifestent le besoin d'un accompagnement spécifique à la recherche d'emploi ; pour cela ils sont orientés vers la Mission Locale de Toulouse.

Conclusion

Les jeunes accueillis au sein du quota réservataire de l'ASE font partie intégrante de la dynamique de la RHaJ San Francisco. Dans le collectif de la résidence, ils ont une place indifférenciée avec le reste des résidents participant aux activités d'animation ou bénéficiant des différentes infrastructures.

Cependant, le suivi social dépasse le champ des missions des RHaJ. Cet accompagnement est global, renforcé quantitativement et qualitativement. Nous travaillons dans la continuité des institutions dont sont issus ces jeunes, mais avec un prisme différent. Ces personnes sont devenues majeures et les dispositifs d'aide sociale ne relèvent plus d'une obligation de droit. Il s'agit donc de leur faire prendre conscience de la durée relative de leur prise en charge avec la collaboration de leur référent ASE sans galvauder le temps nécessaire à l'acquisition de réelles dispositions pour faire de ces jeunes des adultes autonomes, des acteurs de leur vie future.

La Maison de Paleficat un « lieu à vivre » innovant.



La Maison de Paléficat a pour mission d'accueillir 8 jeunes adultes (18/30ans) en errance, isolés ou en couple accompagnés d'un animal. La Maison est un lieu de vie alternatif pour des jeunes adultes, réfractaires aux établissements d'hébergement de droit commun. L'Association UCRM a été sollicitée en septembre 2014 par la Ville de Toulouse pour gérer ce lieu de vie innovant afin de répondre aux besoins d'un public marginalisé.

Avant leur entrée sur le lieu de vie, les jeunes accompagnés de leur chien se situent pour la majorité dans l'hyper centre de la ville et peuvent générer des tensions, au niveau de la tranquillité urbaine, divagation de l'animal, états d'ébriété, regroupements...

L'UCRM a pour mission, au travers de ce dispositif, de contribuer à la tranquillité publique et de répondre aux besoins de ces jeunes adultes en proposant un hébergement et un accompagnement social adapté.

Les jeunes sont orientés majoritairement par l'équipe **Action Médiation Insertion** de la ville de Toulouse. Ils peuvent être aussi repérés par le **Relais Accompagnement Jeunes**, la **Boutique Solidarité** et le **Service d'Insertion d'Accueil et d'Orientation**.

Ce dispositif leur permet de construire des règles de vie en collectif et de prendre des décisions collégiales qui délimitent les droits et devoirs de chacun. Il permet à chacun d'entre eux d'envisager un autre chemin, un autre devenir.

La Maison de Paleficat est un outil de prévention des risques de grande précarité et un outil d'appel vers l'insertion qui vise à réduire la désaffiliation (rupture du lien) de ces jeunes adultes.

La maison de Paleficat peut accueillir 8 habitants. La maison se compose de 6 chambres ce qui nous permet d'accueillir 2 couples et 4 jeunes adultes garçons ou filles. Les parties communes sont le salon, la salle à manger, la cuisine, la buanderie, la réserve alimentaire, 2 salles de bain et 2 toilettes. Nous disposons d'environ 800 m² de terrain clôturé.

5-1. Le public

Les jeunes adultes en errance, présentent des problématiques tant sociales, qu'éducatives et sanitaires (ruptures familiales, scolaires, poly consommations, problème dentaire...).

De nombreux auteurs ont souligné que les jeunes en errance tentent de recomposer une famille fictive dans le milieu de la rue dans une perspective de socialisation et de protection.

Dans la rue, le chien est souvent considéré comme un compagnon de galère, dont la proximité rassure et reconforte. Une fidélité à toute épreuve qui se décline aussi bien sous l'angle psychique que physique.

Les jeunes hommes et les jeunes femmes de la Maison de Paleficat ont tous connu de longues périodes d'errance, de vie à la rue, entrecoupée de vie en squat ou en habitat précaire.

80% d'entre eux ont un parcours institutionnel. Ils sont tous accompagnés d'animaux (chiens, chats). 90% d'entre eux n'ont plus ou peu de lien avec leurs parents.

La consommation de produits toxiques a-t-elle déstabilisé le lien social et affectif ou bien en est-elle la cause ?

À leur arrivée dans la maison, ces jeunes adultes ne sont plus en capacité d'entreprendre un projet, ils sont submergés par les démarches et pensent souvent que « rien n'est possible, rien n'en vaut la peine ». Ils arrivent épuisés et formalisent rapidement le besoin d'être « pris par la main afin de pouvoir tracer un chemin différent, sortir de la galère ».

- Au regard de la santé, ils arrivent majoritairement avec des problèmes dentaires, dermatologiques, des états dépressifs, notamment la perte de sommeil.
- Les jeunes femmes n'ont aucun suivi gynécologique et prennent majoritairement des risques en ne se protégeant pas lors de rapport sexuel, il en est de même pour les jeunes hommes.

La majorité évoque des expériences négatives dans les établissements. Nous pouvons qualifier ce public « d'invisible », il est rarement comptabilisé au sein du SIAO puisqu'il n'appelle plus le 115.

- La Maison de Paleficat fonctionne 365 jours par an, 24 heures sur 24. Un éducateur spécialisé, formé à la problématique des jeunes en errance, intervient du lundi au vendredi et les week-ends selon les besoins repérés.
- L'équipe de Cadre du Pôle Logement Hébergement de l'UCRM supervise l'action et anime les conseils de Maison deux fois par mois en alternance en présence de la Chargée de mission de la Mairie de Toulouse.

5-2. Mode de saisine

Dès qu'une place est disponible, nous contactons, l'équipe AMI ou les partenaires sociaux. Le service AMI prend contact directement avec un cadre du Pôle Logement et Hébergement.

- Nous convenons d'un rendez-vous avec le jeune candidat en amont d'un conseil de maison.
- Lors de l'entretien, nous pouvons rapidement évaluer la capacité de la personne à vivre dans la maison et à adhérer au projet.
- Nous présentons le dispositif, la mission, les règlements de fonctionnement coécrites avec les habitants. Cette pratique nous permet de placer rapidement le jeune en situation de collaboration et de participation dans l'évolution du projet.
- Ce premier entretien nous permet d'évaluer la trajectoire qui a conduit à ce processus d'errance.
- Nous abordons les problèmes d'addictions et/ou de consommation sans en faire une entrave à l'entrée sur le dispositif. Depuis l'ouverture, nous avons refusé une seule candidature, la personne avait des troubles psychiatriques avérés.

Lors du conseil de maison, le nouveau candidat pourra se présenter aux habitants. Chaque habitant se présentera à son tour. La candidature sera validée le jour même, l'entrée est immédiate. Le Conseil de Maison donne lieu à un repas partagé, ou le nouvel arrivant pourra à son tour donner un avis et trouver sa place au sein du groupe d'habitants. Cet exercice permet de mettre en avant les compétences de chacun, il a pour vocation de fédérer rapidement le groupe.

5-3. L'accompagnement social

❖ L'ACCOMPAGNEMENT SE FAIT SUR DEUX AXES : INDIVIDUEL ET COLLECTIF

- **Sur le plan individuel**, il s'agit dans un premier temps d'établir un diagnostic de la situation en collaboration avec le jeune. Aucun travail social ne peut être envisagé sans un lien de confiance, vecteur de la mise en place du projet personnalisé. 90% des personnes accueillies arrivent sans papier d'identité, sans couverture maladie. Ils n'ont que très peu d'existence auprès des administrations et n'en connaissent pas l'utilité. Le travail éducatif par le biais d'accompagnement physique permet dans un premier temps d'ouvrir les droits. Il est indispensable d'entreprendre avec eux les démarches afin qu'ils en comprennent le sens et l'intérêt.

Chaque jeune sorti du dispositif en 2016 est parti avec une situation administrative à jour (CNI, CMU, déclarations d'impôts, dossier MDPH...)

Cette année, la mise en place de synthèse mensuelle individuelle a permis de faire un point régulier sur l'avancée du projet chacun. A cette occasion, le jeune, le responsable de l'action et le référent social construisent les étapes successives nécessaires à l'avancée du projet. Ils balisent ensemble à court et moyen terme les objectifs à atteindre. Ils évaluent les besoins d'accompagnement physique et fixent le prochain rendez-vous.

La temporalité

Nous laissons à chacun le temps de prendre ses marques, ses repères et surtout sa place. La vie d'errance a développé chez ces jeunes une grande fragilité. Pour certains, il faudra beaucoup plus de temps pour se libérer des codes et de l'angoisse de la rue, des traumatismes du parcours de vie.

Une des spécificités de ce lieu à vivre est de pouvoir accorder le temps nécessaire à cette transition tout en maintenant les habitants dans une dynamique qui passe aussi par les temps collectifs. Chaque habitant signe un contrat de séjour et les règles de vie. Par principe, le contrat de séjour fixe avant tout l'adhésion au projet, il n'est pas limité dans le temps.

- **Sur le plan collectif**, la vie dans la Maison a plusieurs effets positifs sur la personne.

> Elle lui permet de se resocialiser, de créer des liens positifs, de mettre en avant ses savoirs faire de retrouver et/ou de trouver l'envie de s'occuper et de prendre soin de soi.

> La notion de pair-aidance est fortement développée. L'échange de compétence est un vecteur positif qui valorise les connaissances et les qualités de chacun. Chacun expérimente et développe des qualités telles que la tolérance, l'entraide, le respect des autres, au sens large les actes citoyens.

> Le référent social impulse les projets collectifs, cherche l'adhésion, l'implication mais ne les impose pas. « faire avec » et non « faire à la place » permet à chacun d'être investi dans la vie de la maison et de se sentir «exister ».

❖ AVANCER COTE A COTE EN CHERCHANT ENSEMBLE TEL POURRAIT ETRE LA DEVISE

- La cogestion, dans le sens « de prise de décision collective concernant la vie dans la maison donne à chacun des responsabilités, c'est un premier pas vers la responsabilisation.
- De façon concrète cela se caractérise au travers de l'entretien de la maison au quotidien et de ses aménagements.
- Prendre une décision collective est source de débat, de positionnement, cela donne du sens à la vie communautaire et permet de trouver des compromis et de s'engager à les respecter.

Cette année le groupe a travaillé sur la remise en état et l'aménagement de la remise extérieure attenante à la maison. Elle a été vidée, nettoyée afin de libérer l'espace pour créer un atelier. Le jardin a été remodelé en créant une partie potagère et une autre plus ornementale qui a été une réussite. Les habitants ont su se mobiliser pour la rénovation de certaines chambres afin d'accueillir dans les meilleures conditions les futurs habitants.

Les moins de 25 ans qui ne peuvent prétendre à être bénéficiaire du RSA et qui sont encore loin d'un projet professionnel, se retrouvent sans ressources. Le référent Social de Paleficat a créé un réseau auprès de plusieurs commerces du quartier afin de pouvoir récupérer des invendus, les jeunes participent régulièrement au ravitaillement.

L'esprit collectif est très présent lorsque cela concerne les achats pour l'embellissement et les besoins en termes de mobilier ou d'électroménager de la maison. Nous pouvons, au travers de ces réunions et actions collectives, travailler la question des ressources et du budget. Nous travaillons aussi régulièrement la question de l'hygiène autour de la confection de repas ou lors du grand ménage collectif de la semaine.

5-4. Ménages hébergés en 2016

Nous avons accueilli 16 personnes, dont 10 nouvelles entrées.

AGE DES PERSONNES HEBERGEES A L'ENTREE

18/24 ans : 3 hommes et 4 femmes

25/30 ans 7 hommes et 2 femmes

RESSOURCES A L'ENTREE

90% des personnes accueillies n'avaient aucune ressource.

DUREE DE SEJOUR DES PERSONNES HEBERGEES

< 1 mois	1 à 3 mois	3 à 6 mois	6 à 9 mois	9 à 12 mois	1 à 2 ans	>2 ans
1	6	3	1	1	3	1

La durée du séjour est très variable. La période de vie à la rue impacte sur le temps nécessaire pour trouver ou retrouver un rythme social, acquérir de nouveau les gestes du quotidien comme dormir sans être habillé ou investir sa chambre, réapprendre à vivre sous un toit. La philosophie de ce lieu à vivre est d'accorder cette temporalité en prenant le temps de franchir graduellement des étapes par le soutien permanent de l'intervenant social.

Ce dernier aide très souvent aux levers afin d'accomplir les démarches administratives. Il cuisine avec les jeunes pour garantir des repas structurés, veille à la bonne tenue de la maison en concertation avec les habitants.

La vie dans la maison et les règles du vivre ensemble peuvent être difficile pour certain. C'est ainsi qu'un jeune a quitté le lieu de façon volontaire au bout d'un mois.

Concernant la période de 3 à 6 mois, nous avons reçu un couple qui attendait un enfant à leur arrivée dans la maison. Nous avons déterminé comme objectif un basculement vers un logement accompagné de type bail glissant avant l'accouchement de la jeune femme. Nous avons six mois pour constituer le dossier HLM, se rapprocher des bailleurs sociaux et soutenir le couple dans l'ameublement du logement, les démarches administratives (assurance habitation, ouverture des compteurs, changement d'adresse). Cette gageure a été tenue et ils ont pu accueillir leur enfant dans leur propre logement.

Concernant les 3 habitants qui ont plus d'un an de présence. Progressivement, leurs projets individuels se sont mis en place.

- L'un d'entre eux a signé un contrat aidé, nous envisageons une orientation en logement accompagné début d'année 2017.
- Une autre jeune fille est toujours à l'ER2C, elle restera sur le dispositif le temps de consolider son projet de formation et d'obtenir des ressources.
- Le plus ancien des habitants est sur le point de partir sur un logement tremplin, prolongation du lieu de vie « La Maison de Paleficat ». Il nous a dit « Je suis prêt à grandir maintenant ». Ses mots sont représentatifs de son parcours. Il a fallu beaucoup de temps avant qu'il puisse reprendre confiance en la vie et s'autoriser à faire des projets, être un individu à part entière.

LES REUSSITES EN TERMES DE PROJET PROFESSIONNEL

- 1 contrat aidé de 18 mois en tant qu'agent d'accueil,
- 2 contrats d'aide à domicile,
- 1 Formation à l'Ecole Régionale de la Deuxième Chance (ER2C),
- 1 validation du BAFA,
- 1 formation autoentrepreneur,
- 1 projet de formation autour du bois en attente de validation de l'entreprise d'insertion,
- 1 permis de conduire.

5-5. Sortie du dispositif

LES SOLUTIONS A LA SORTIE DU DISPOSITIF

Sur les 9 sortants en 2016, 7 sont partis avec une solution correspondant à leur projet, deux ont été exclu du dispositif pour violence et non-respect des règles de vie.

- Un couple a eu un logement autonome,
- Un autre couple et un jeune homme ont mené à bien leur projet évoqué dès leurs entrées sur le dispositif, ils sont partis vivre sur un terrain dans une perspective de vie communautaire dans une autre région (village de yourte),
- Un jeune homme est parti pour vivre en couple chez sa compagne dans un appartement situé à Toulouse,
- Le dernier a intégré un logement de notre Dispositif Logement Jeune afin de vérifier son degré d'autonomie.

Ces départs démontrent l'hétérogénéité des projets individuels des jeunes et nos capacités d'adaptation afin d'être à l'écoute de ces différences et de mener un accompagnement soutenant et adapté à chacun.

RESSOURCES DES PERSONNES A LA SORTIE DU DISPOSITIF

Ménages	
Indemnités chômage	1
Salaire	
RSA	7
RSA majoré	
AAH	
Indemnité Formation	
Sans ressources	2

Cette statistique indique que la majorité des habitants de Paleficat sont loin de l'insertion professionnelle. En premier lieu, un travail sur la structuration du temps social est impératif avant de construire un projet professionnel. Réapprendre à vivre avec des rythmes réguliers est le fondement de l'insertion sociale. Malgré ce constat et la faiblesse des ressources, nous arrivons à travailler des solutions de sortie en s'appuyant sur notre réseau de partenaires et surtout nos ressources internes.

Conclusion

L'accueil des habitants reste constant puisque nous avons accueilli 17 personnes cette année, tout comme en 2015. Le turnover ne nous empêche pas de ménager du temps à ceux qui le nécessitent tout en cherchant des solutions pour ceux qui ont la capacité de construire des projets plus rapidement.

Notre premier objectif en termes d'accompagnement social est de permettre à ces jeunes de retrouver une existence administrative et d'accéder aux soins. **Tous les habitants accueillis à Paleficat cette année ont eu une carte nationale d'identité ainsi qu'une couverture maladie.**

Depuis l'ouverture de ce lieu à vivre nous entendons « la souffrance de chacun » notamment la souffrance affective, la perte de l'estime de soi...

Nous accueillons et apaisons les moments de crise et nous essayons de les transformer en relation de confiance, en compréhension des différences.

Nous gérons les frustrations, transformons les échecs en expérience.

La Maison de Paleficat, au-delà d'apporter une réponse adaptée aux besoins de ce jeune public, nous oblige à penser de nouveaux dispositifs, de nouvelles actions à visée préventives, de nouveaux modes d'accompagnement afin de lutter contre la précarisation des jeunes adultes.

En 2017, nous pensons pouvoir faire évoluer la Maison de Paleficat, avec le soutien de la Ville de Toulouse, en rattachant deux logements accompagnés pour les jeunes adultes sortant du lieu à vivre, prêt à expérimenter leur autonomie dans de bonnes conditions.

SECTEUR ASILE

EQUIPE

PAUL RIGAUD, RESPONSABLE

Agathe GINESTON: Coordination

Séverine AMARE

Audrey BOURA

Dominique GRES

Marc HERNANDEZ : Coordination

Marie AUDOUBERT

Justine PETERS

Sophie VALENZA

Sandrine NIEUWLAND : Coordination

Josiane CHARMET

Hélène DELMAS

Elsa LOVATO

Alexis SERIER

I. CENTRES D'ACCUEIL POUR DEMANDEURS D'ASILE (CADA)

1-1. CADA Garonne

L'accueil des demandeurs d'asile dans notre pays constitue une obligation découlant de la ratification par la France de la convention de Genève du 28 juillet 1951.

En 2016, 85 244 demandes ont été enregistrées à l'OFPRA, dont 77 886 premières demandes (mineurs inclus) et 7 358 réexamens. 70 052 décisions, hors mineurs accompagnant, ont été prises, soit une augmentation de 12,9 % par rapport à 2015. L'OFPRA a pris 19 834 décisions d'accord d'asile contre 14 119 en 2015.

Les demandes d'asile sont en hausse dans l'ensemble des pays de l'Union européenne. Un constat qui s'explique notamment par le conflit syrien et l'arrivée massive de la population syrienne en Europe.

Dans ce contexte de forte pression migratoire, le gouvernement a décidé de mettre en place un nouvel appel à projets en vue de créer de nouvelles capacités d'accueil en CADA.

L'accueil de publics migrants est profondément ancré dans l'histoire de l'UCRM. L'Association a réaffirmé cette volonté d'accompagnement de personnes en situation d'exil en répondant à l'appel à projet pour la création de places CADA supplémentaires et à ainsi, au dernier trimestre 2016, procédé à une extension de 100 places s'ajoutant au 20 places initiales du CADA Gascogne ouvertes depuis 2006.

Le Secteur Asile du Pôle Logement et Hébergement de l'UCRM est aujourd'hui en capacité d'accueillir :

- 120 personnes sur le CADA Gascogne (ex Cépière Accueil),
 - 85 personnes sur le CADA Garonne (ex UCJG),
 - 59 personnes sur le CADA (ex Cépière Accueil),
- Soit au total 264 places.**

Créé en novembre 2002, le CADA de l'Association UCJG ex-association membre de l'UCRM avant la fusion du 1^{er} janvier 2016, a été rebaptisé CADA Garonne et rattaché au Secteur Asile de l'Union Cépière Robert Monnier depuis le 1^{er} janvier 2016. Il a un agrément initial de 85 places.

Les bureaux de l'équipe CADA sont situés au 28, rue de l'Aiguette pour les places installées à Toulouse et au 8 chemin des Bourdettes pour les places installées de Colomiers.

Des appartements en diffus situés dans différents quartiers de Toulouse et sur la ville de Colomiers nous permettent d'accueillir 85 personnes.

LE PUBLIC

Cette année, ce sont 136 personnes qui ont été accueillies sur le CADA : 55 sur Toulouse et 81 sur Colomiers. Cela représente 47 ménages.

Selon le registre, un volume total de 30 913 **journées** a été réalisé en 2016, qui correspond à un taux d'occupation de 99 % pour l'agrément initial de 85 places.

LE MODE DE SAISINE

Toutes les orientations ont été faites par le **Dispositif National d'Accueil (DNA)** géré par l'OFII. Ces orientations sont faites en fonction des disponibilités affichées par nos services sur le logiciel national DN@ et après validation de la Direction du Pôle Logement Hébergement de l'UCRM.

LES MISSIONS DU CADA

La durée de l'hébergement étant limitée à celle de l'instruction de la demande d'asile, la mission d'accompagnement juridique dans le cadre du CADA est, elle aussi, liée au déroulement chronologique de la procédure.

C'est une des missions principales du CADA depuis la réforme, du fait de l'enjeu capital résultant de ces décisions pour les personnes.

Dans la pratique, l'accompagnement se définit en différentes :

- Présentation globale de la procédure de demande d'asile,
- Accompagnement lors des démarches en Préfecture,
- Aide à la constitution du dossier OFPRA,
- Préparation à l'entretien OFPRA,
- Aide à la constitution du recours CNDA,
- Constitution des demandes d'aide juridictionnelle,
- Lien avec les avocats, préparation à l'audience CNDA.

Cette mission est effectuée par une assistante sociale formée à la procédure, elle occupe aussi la fonction de coordinatrice fonctionnelle son bureau est installé à Colomiers.

Pour les ménages installés sur Toulouse, une intervenante sociale de formation juridique assure le suivi de la procédure. Son bureau est installé au 28 rue de l'Aiguette à Toulouse.

Concernant les personnes qui ont eu une réponse positive, et selon les règles qui régissent l'établissement, l'accompagnement se poursuit pour une durée de 3 mois afin de pouvoir ouvrir les droits des ménages statutaires.

Les démarches sont à entreprendre en lien avec l'OFPRA, il est indispensable de récupérer les documents d'état civil.

Cette étape fait partie intégrante de l'accompagnement dispensé en CADA et permettra à la famille d'effectuer des demandes auprès de différents organismes (CAF, CPAM, Préfecture...).

Concernant les ménages déboutés, ayant reçu un rejet de la part de la CNDA et selon les règles qui régissent l'établissement, les ménages ne peuvent rester plus d'un mois dans l'établissement. Nous informons les ménages de la possibilité d'une prise en charge de l'État via l'OFII s'ils souhaitent opter pour un retour au pays. Nous constatons que l'Aide au Retour Volontaire (ARV) est rarement choisie par les personnes déboutées du droit d'asile.

Certains voudront entamer des démarches auprès de la Préfecture, afin d'obtenir une régularisation. L'équipe se tiendra à la disposition des personnes afin de les conseiller et les orienter vers les structures ou associations qui pourront prendre le relais lors de la sortie de l'établissement.

Nous tenons à souligner que les personnes déboutées n'ont peu ou pas de solution d'hébergement à la sortie du CADA.

L'ACCOMPAGNEMENT A LA SANTE

L'accompagnement en termes d'accès au soin et à la santé est assuré par le travailleur social référent du projet du ménage. La santé représente une part importante du travail mené en CADA, cela fait partie intégrante du projet individuel.

Les jours suivants l'arrivée dans l'établissement, le travailleur social référent propose un entretien avec un interprète afin de faire une évaluation sur la situation au regard de l'accès aux soins et de la santé de la personne.

- Nous vérifions si tous les droits en matière de santé sont ouverts ;
- Nous évaluons les besoins en termes d'orientation ;
- Nous vérifions la compréhension de la personne au regard de la pathologie et des traitements en cours ;
- Nous travaillons avec tous les dispositifs de droit commun, et particulièrement les médecins généralistes.

À l'issue de ce premier entretien, un rendez-vous est pris chez un médecin. Le professionnel santé établira un bilan général. Il propose un bilan sanguin en incluant les sérologies hépatiques et dépistage du HIV avec l'accord du patient.

- Avant la fin des quinze premiers jours, les personnes doivent obligatoirement se rendre au CLAT à l'Hôpital Duing afin d'effectuer une radiographie pulmonaire pour le dépistage de la tuberculose.
- Nous proposons également les bilans santé de la CPAM pour les personnes francophones (contrôle : gynécologique, dentaire, ophtalmologique...).

Concernant les personnes non francophones, nous sollicitons un interprète.

Les résidents nous témoignent régulièrement combien il est important pour eux de pouvoir communiquer avec leur médecin et de comprendre leur pathologie et traitement.

Nous regrettons de ne pas avoir les moyens de solliciter un interprète pour les bilans de santé mis en place par la CPAM. Les bilans santé sont programmés sur une matinée, les financements du CADA ne nous permettent pas de mobiliser de l'interprétariat sur 4 heures de consultation.

En l'année 2016, nous avons accueilli plus de personnes atteintes de pathologies chroniques.

Nous avons aussi dû accompagner des personnes atteintes de pathologies psychiques pour lesquelles nous avons déposés des dossiers à la MDPH.

Toute l'équipe s'est mobilisée de façon qualitative, afin de coordonner les différents intervenants médico-sociaux

PROFIL DU PUBLIC ACCUEILLI

❖ LES MENAGES ACCUEILLIS

Les chiffres présentés portent sur :

- 9 ménages, soit 21 personnes présentes au 01.01.16 ;
- 5 ménages et 3 naissances, soit 16 personnes entrées en 2016 ;
- 6 ménages, soit 17 personnes sorties en 2016 ;
- 8 ménages, soit 20 personnes présentes au 31.12.16.

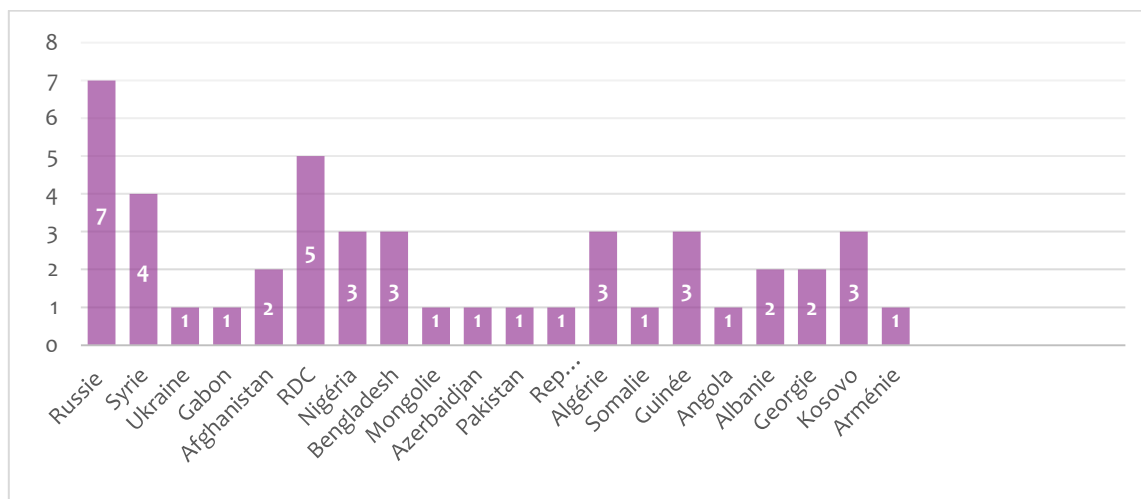
❖ COMPOSITION DES MENAGES HEBERGES AU COURS DE L'ANNEE 2016

Ménages	
Femmes isolées sans enfant	9
Femmes isolées avec enfant	9
Hommes isolés sans enfant	8
Hommes isolés avec enfant	0
Couples avec enfant	20
Couples sans enfant	1
TOTAL	47

❖ REPARTITION PAR AGES / SEXES

	De 18 à 24 ans	De 25 à 39 ans	Plus De 40 ans	TOTAL
Hommes	7	16	8	31
Femmes	9	26	6	41
TOTAL	16	42	14	72

❖ REPARTITION PAR NATIONALITES (EN NOVEMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS EN 2016)



❖ HEBERGEMENT AVANT L'ENTREE EN CADA (EN NOMBRE DE MENAGES)

Ménages	
Hôtel/115	28
Accueil urgence (CAO / Halte santé / CDEF)	3
CUDA	1
compatriotes	11
Transfert CADA	1
rue	1
Squat	2
TOTAL	47

❖ RESSOURCES

Depuis la mise en place de la réforme de novembre 2015, les personnes hébergées en CADA bénéficient de l'**A**llocation de **D**emande d'**A**sile (ADA) versée par l'OFII.

L'établissement prend en charge les transports (déplacements sur Paris lié à la procédure de demande d'Asile et déplacements sur l'agglomération toulousaine) et les frais d'interprétariat.

❖ PROFIL DES MENAGES A LA SORTIE AU REGARD DE LA PROCEDURE DE DEMANDE D'ASILE

Ménages	
Statut de réfugié	10
Déboutés	12
Procédure en cours	19
Protection subsidiaire	6
Aide au retour volontaire	0
TOTAL	47

❖ HEBERGEMENT A LA SORTIE DE CADA (EN NOMBRE DE MENAGES SORTIS EN 2016)

Ménages	
CPH	5
Logement Autonome	5
Solution institutionnelle (ACT, FJT,RSP)	3
Sans solution	7
hôtel	2
TOTAL	22

❖ COMPOSITION DES MENAGES SORTIS DU CADA AU COURS DE L'ANNEE 2016

Ménages	
Femmes isolées sans enfant	5
Femmes isolées avec enfant	3
Hommes isolés sans enfant	4
Hommes isolés avec enfant	0
Couples avec enfant	9
Couples sans enfant	1
TOTAL	22

❖ COMPOSITION RESSOURCES DES PERSONNES A LA SORTIE DU DISPOSITIF

Sans ressource	RSA	Salaire	TOTAL
9	13	0	22

❖ DUREE DE SEJOUR DES MENAGES SORTIS DU DISPOSITIF

9 à 12 mois	1 à 2 ans	>2 ans	TOTAL
7	7	8	22

- Continuer la réorganisation du secteur Asile de l'UCRM, stabiliser les 3 équipes d'intervention,
- Faire évoluer les pratiques professionnelles afin de s'adapter aux changements législatifs et réglementaires constants dans ce secteur,
- Poursuivre le développement du secteur Asile de l'UCRM en transformant des places HUDA en CADA,
- Continuer à concevoir et mettre en place des projets communs aux 3 équipes d'intervention du Secteur Asile de l'UCRM.

CONCLUSION

Malgré la baisse des financements qui impacte les CADA, notre établissement s'inscrit dans une dynamique de projet d'intérêt collectif au service des personnes en demande d'asile. Le partenariat que nous avons développé permet d'ouvrir le champ des possibilités et vient ainsi répondre à des besoins spécifiques du public.

L'ensemble des salariés du Secteur Asile de l'UCRM poursuit sa réflexion et l'harmonisation des actions liées à la fusion des associations depuis le 1^{er} janvier 2016. Cette fusion ainsi que la réforme du droit d'asile ont modifié les pratiques des équipes des deux CADA.

La nouvelle organisation du secteur asile s'organise autour de trois périmètres d'intervention. Les différentes réunions programmées en 2016 ont permis de confronter et croiser les pratiques afin de s'enrichir des expériences réciproques et de recentrer notre mission au vu de la nouvelle réglementation.

Cette année, l'équipe s'est aussi impliquée dans la réécriture du projet d'établissement lors des groupes de travail dédiés.

1-2. CADA Gascogne

Ce rapport d'activité présente les chiffres clés de l'établissement CADA Gascogne, ainsi que les faits marquants de l'année écoulée. Il fait également part des particularités et du sens que nous donnons au travail d'accompagnement que nous proposons à ces hommes, ces femmes et ces familles en demande de protection, tout au long de leur séjour dans notre établissement.

CAPACITE D'ACCUEIL

Crée en novembre 2006, le CADA de Cépière Accueil, rebaptisé CADA Gascogne en 2016 est rattaché au Secteur Asile de l'Union Cépière Robert Monnier depuis le 1^{er} janvier 2016, avec un agrément initial de 20 places.

Au cours de l'année 2016, l'UCRM a répondu à un appel d'offres pour la création de nouvelles places CADA et a reçu un accord pour une extension de 100 places supplémentaires.

La mise en œuvre de ces 100 places supplémentaires étant progressive sur le dernier trimestre de l'année 2016 et le premier trimestre 2017, le présent rapport d'activité présente les chiffres de l'exercice 2016 pour les 20 places initiales du CADA Gascogne.

Les nouvelles places n'étant pas ouvertes au 1^{er} janvier 2016, elles feront l'objet d'une présentation distincte.

Au cours de l'année 2016, le CADA Gascogne a accueilli et accompagné **14 ménages, soit un total de 37 personnes**.

Selon le registre, un volume total de **6 882 journées** a été réalisées en 2016, sur **7 320** nuitées, qui correspondant à un taux de remplissage de **94%** pour l'agrément initial de 20 places.

En comparaison avec les années précédentes, le taux a baissé. Cela s'explique aisément mais doit être soulevé et développé.

Dès qu'une place se libère, le responsable de secteur déclare auprès de l'OFII la disponibilité sur le logiciel (Dispositif National d'Accueil/ DNA). Pour des raisons qui n'appartiennent pas au gestionnaire de la structure, l'OFII a gelé des places au niveau national afin de désengorger la région parisienne et la « Jungle » de Calais. Malgré de nombreuses relances auprès de l'OFII durant l'année 2016, de nombreuses places sont restées inoccupées pendant de nombreuses semaines.

MODE DE SAISINE

Toutes les orientations ont été faites par le Dispositif National d'Accueil (DNA) géré par l'OFII. Ces orientations sont faites en fonction des disponibilités affichées par nos services sur DN@ et après validation de la Direction du Pôle Logement Hébergement de l'UCRM.

L'ACCOMPAGNEMENT

❖ L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN CADA

L'accompagnement social mis en œuvre par les travailleurs sociaux est élaboré de façon globale notamment grâce aux évaluations régulières prévues dans le cadre du projet individualisé. Ce projet individualisé permet à l'usager d'être pleinement détenteur et acteur de son accueil et de son séjour en CADA.

Les champs d'interventions de l'accompagnement social en CADA sont multiples : démarches administratives (ouverture et suivi des droits), accompagnement à la gestion du budget, bilan de santé en collaboration avec le relai santé, accompagnement à la scolarité, gestion de l'attente et gestion de la sortie. Nous veillons également à répondre au mieux aux besoins primaires exprimés par les résidents en les orientant et en les accompagnants vers des associations caritatives notamment pour des aides alimentaires.

Cet accompagnement est mené par des travailleurs sociaux, éducateurs spécialisés, assistants de service social et conseillers en économie sociale et familiale. Ils travaillent sur la base de fiches de poste similaires et de missions identiques, mais avec des formations et des cultures professionnelles différentes qui viennent s'enrichir mutuellement et se compléter. Cette pluridisciplinarité, à laquelle s'ajoute l'intervention des juristes dans le cadre du suivi de la procédure, permet d'améliorer sans cesse nos pratiques sur les différents champs d'intervention grâce à des réflexions communes et à l'expérience mise en place depuis plusieurs années sur le service et la participation de l'équipe à un Groupe d'Analyse de la Pratique.

Nous nous attachons à travailler au plus près des personnes en organisant nos rendez-vous au bureau mais aussi au domicile des usagers. Cette volonté de travail résulte d'une réflexion qui vise à considérer les personnes dans leur quotidien et dans leur temps d'attente. Cela permet aussi de favoriser la relation de confiance et les liens entre l'usager et les professionnels.

❖ L'ACCOMPAGNEMENT A LA PROCEDURE DE DEMANDE D'ASILE

Cet accompagnement est inscrit dans les missions de l'établissement. A la création de l'établissement, une juriste a intégré l'équipe sociale.

L'accompagnement juridique des demandeurs d'asile est rythmé par le déroulement chronologique de la procédure. Il intervient à chaque étape de celle-ci : présentation globale de la procédure de demande d'asile, accompagnement lors des démarches en préfecture, aide à la constitution du dossier OFPRA, aide à la rédaction de compléments de dossiers, préparation à l'entretien OFPRA, aide à la constitution et à la rédaction du recours CNDA, constitution des demandes d'aide juridictionnelle, lien avec les avocats désignés, préparation de l'audience CNDA.

Cet accompagnement est maintenu après la décision définitive sur la demande de protection au titre de l'asile, et ce, jusqu'à la sortie du CADA : information sur les démarches à effectuer dans le cadre de reconnaissance du statut de réfugié, notamment auprès de l'OFII, information et orientation en cas de rejet de la demande en ce qui concerne l'aide au retour volontaire de l'OFII ou les démarches à effectuer auprès de la préfecture en vue d'une potentielle régularisation administrative.

Le travail de la juriste du CADA s'inscrit dans un partenariat constant avec les différents acteurs de terrain : travailleurs sociaux, avocats, juristes, interprètes...

Données chiffrées de l'accompagnement de la procédure par la juriste du CADA :

- Dossiers OFPRA : 1
- Préparation à l'entretien OFPRA : 7
- Recours CNDA : 1
- Préparations à l'audience CNDA : 3
- Demande d'aide juridictionnelle : 1

Au regard de la durée de séjour moyenne sur le CADA Gascogne sur l'année 2016, on constate que les demandes d'asile avancent lentement, ce qui explique un travail juridique peu dense s'agissant des 20 places initiales de l'établissement.

Le projet d'extension de 100 places supplémentaires sur le CADA Gascogne a permis l'embauche de deux nouvelles juristes à temps complet. L'UCRM réaffirme ainsi sa volonté d'offrir aux résidents du CADA un accompagnement par une équipe pluridisciplinaire composée de travailleurs sociaux et de juristes.

❖ L'ACCOMPAGNEMENT A LA SANTE

La santé est un élément important de l'accompagnement, à la fois en terme de temps consacré par le professionnel et de priorité pour l'utilisateur.

Concrètement, au-delà de l'information des usagers concernant leurs droits en matière de santé, de leur orientation vers les services ou professionnels *ad hoc* en fonction de leurs besoins, les travailleurs sociaux doivent dans la majorité des cas accompagner physiquement les personnes lors des premiers rendez-vous médicaux. Il est indispensable de faire le lien entre les professionnels de santé et les personnes afin de rassurer, d'expliquer et vérifier la compréhension d'un traitement, d'une démarche.

La santé est au cœur de l'accompagnement social global que nous proposons. Elle fait partie des priorités, les ménages ont vécu des épreuves souvent traumatisantes qu'elles soient physiques et/ou psychiques. Ce qui caractérise les difficultés psychiques dans lesquelles se trouvent la plupart des personnes en demande d'asile réside dans le cumul des facteurs de vulnérabilité psychique et psychosociale. Le travailleur social doit soutenir, informer, conseiller, rassurer chaque personne dans le respect de son histoire, de sa culture.

❖ PROFIL DES MENAGES ACCUEILLIS

Les chiffres présentés portent sur :

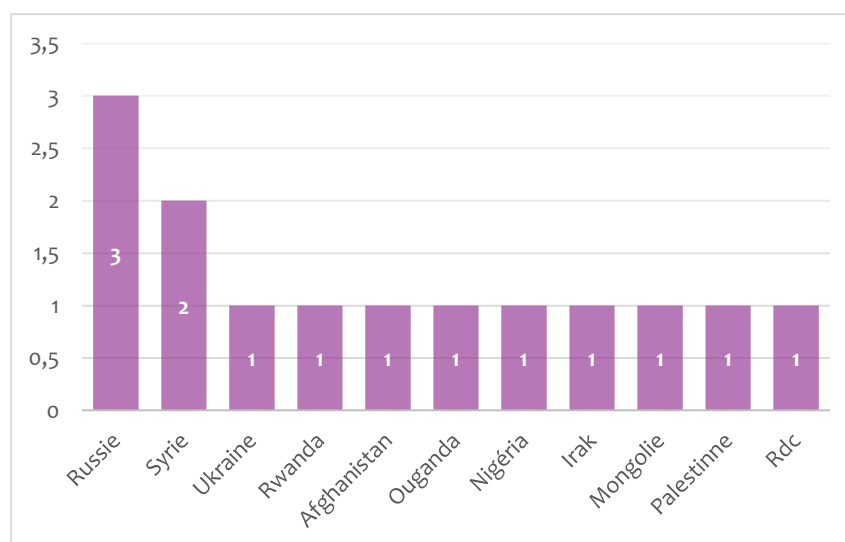
- 9 ménages, soit 21 personnes présentes au 01.01.16,
- 5 ménages et 3 naissances soit 16 personnes entrées en 2016,
- 6 ménages, soit 17 personnes sorties en 2016,
- 8 ménages, soit 20 personnes présentes au 31.12.16.

❖ COMPOSITION DES MENAGES HEBERGES AU COURS DE L'ANNEE 2016

Ménages	
Femmes isolées sans enfant	3
Femmes isolées avec enfant	4
Hommes isolés sans enfant	0
Hommes isolés avec enfant	0
Couples avec enfant	6
Couples sans enfant	1
TOTAL	14

❖ REPARTITION PAR AGES / SEXE

	Moins de 18 ans	De 18 à 25 ans	De 26 à 40 ans	De 41 à 60 ans	Plus de 60 ans	TOTAL
Hommes	7	1	5	1	0	14
Femmes	8	5	7	3	0	23
TOTAL	15	6	12	4	0	37

❖ REPARTITION PAR NATIONALITES (EN NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS EN 2016) :

❖ HEBERGEMENT AVANT L'ENTREE EN CADA (EN NOMBRE DE MENAGES)

Ménages	
Hôtel	5
Accueil urgence	3
CUDA	2
Rue	2
Squat	2
TOTAL	14

❖ RESSOURCES

Depuis la mise en place de la réforme de novembre 2015, les personnes hébergées en CADA bénéficient de l'Allocation de Demande d'Asile (ADA) versée par l'OFII.

Le CADA prend en charge les transports (déplacements sur Paris liés à la procédure de demande d'Asile et déplacements sur l'agglomération toulousaine) et les frais d'interprétariat.

PROFIL DES MENAGES SORTIS

❖ PROFIL DES MENAGES A LA SORTIE AU REGARD DE LA PROCEDURE DE DEMANDE D'ASILE

Ménages	
Statut de réfugié	2
Déboutés	1
Procédure en cours	1
Protection subsidiaire	1
Aide au retour volontaire	1
TOTAL	6

❖ HEBERGEMENT A LA SORTIE DE CADA (EN NOMBRE DE MENAGES SORTIS EN 2016)

Ménages	
CPH	2
Logement Autonome	1
Transfert vers un autre CADA	1
Hôtel	1
Retour Pays	1
TOTAL	6

❖ COMPOSITION DES MENAGES SORTIS DU CADA AU COURS DE L'ANNEE 2016

Ménages	
Femmes isolées sans enfant	1
Femmes isolées avec enfant	2
Hommes isolés sans enfant	0
Hommes isolés avec enfant	0
Couples avec enfant	3
Couples sans enfant	0
TOTAL	6

❖ RESSOURCES DES PERSONNES A LA SORTIE DU DISPOSITIF

Sans ressource	RSA	RSA Majoré	ADA	Salaire	TOTAL
2	1	2	1	0	6

❖ DUREE DE SEJOUR DES MENAGES SORTIS DU DISPOSITIF

< 1 mois	1 à 3 mois	3 à 6 mois	6 à 9 mois	9 à 12 mois	1 à 2 ans	>2 ans	TOTAL
0	0	1	0	0	2	3	6

La durée du séjour est comprise entre 3 mois et 54 mois, ce qui fait **une durée moyenne de séjour de 28 mois en 2016 soit plus de deux ans** (contre 18 mois en 2015).

Il est à souligner que sur 6 ménages sortants en 2016, 5 d'entre eux ont séjourné plus d'un an au CADA et 3 d'entre eux plus de 2 ans. Nous aurions pu nous attendre à voir la durée de séjour moyenne baisser, notamment en raison de la mise en œuvre de la réforme de novembre 2015 qui a pour principal objectif, de réduire le délai de traitement des demandes d'asiles à l'OFPRA et à la CNDA, et par la même, réduire le temps de la prise en charge en CADA.

Or, force est de constater, qu'entre 2015 et 2016, la durée de séjour moyenne a augmenté de **70%**.

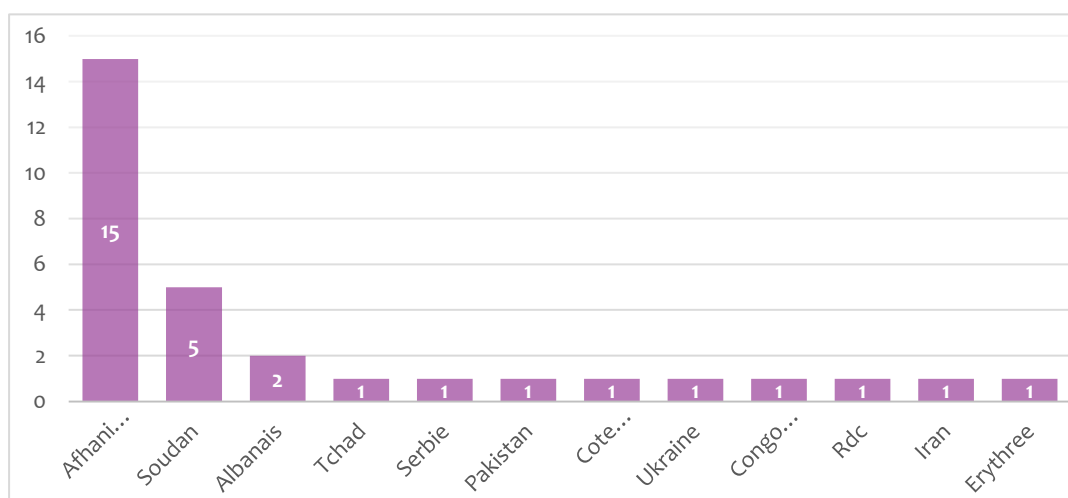
LES CHIFFRES DE L'EXTENSION DE 100 PLACES SUR 2016

Au cours du dernier trimestre 2016, sur les 100 places supplémentaires allouées au CADA Gascogne, a été réalisé l'accueil de 32 ménages (4 couples et 28 isolés) soit 36 personnes. Soit un total de **1 864** nuitées.

Sur les 36 personnes accueillies, 27 sont des hommes et 9 sont des femmes.

Toutes ces personnes nous ont été orientées par l'OFII au niveau national et proviennent toutes de Paris et sa région.

Cette ouverture de nouvelles places a été réalisée sur les communes de la première couronne toulousaine. Ainsi, les premiers accueils se sont faits sur les communes de Colomiers, de Tournefeuille et de Beauzelle.



1-3. Partenariats

Les bénévoles de Relais Amical Malakoff Médéric Toulouse Midi Pyrénées (RAMM), apportent leur soutien dans la démarche d'appropriation de la langue française, dans le cadre d'une convention souscrite avec notre Association en 2016.

Conclusion

Malgré la baisse des financements qui impacte les CADA, notre établissement s'inscrit dans une dynamique de projet d'intérêt collectif au service des résidents. Nous nous sommes en effet, attachés à développer des actions et du partenariat permettant d'ouvrir le champ des possibles dans l'accompagnement que nous proposons aux résidents.

L'ensemble du secteur Asile de l'UCRM poursuit sa réflexion et l'harmonisation des actions liées à la fusion des Associations depuis le 1^{er} janvier 2016. Ce processus, ainsi que la réforme, ont impacté les pratiques des équipes des deux CADA, il permet cependant de croiser les pratiques, de s'enrichir des expériences réciproques et de recentrer notre mission. Des groupes de travail ont été mis en place en début d'année afin de rédiger les projets d'établissements des deux CADA de l'UCRM.

L'année 2016 aura été une année de transition tant d'un point de vue organisationnel, au niveau des équipes de terrain, que d'un point de vue structurel, au niveau plus large de l'UCRM.

Au cours du dernier trimestre 2016, sur les 100 places supplémentaires allouées au CADA Gascogne par appel à projet, 32 ménages ont été accueillis (4 couples et 28 isolés) soit 36 personnes pour un total de **1 864** nuitées.

Sur les 36 personnes accueillies, 27 sont des hommes et 9 sont des femmes.

Cette ouverture de nouvelles places a été réalisée sur les communes de la première couronne toulousaine. Ainsi, les premiers accueils se sont faits sur les communes de Colomiers, de Tournefeuille et de Beauzelle. Cette augmentation du nombre de places devrait concourir à un meilleur équilibre de gestion.

Les perspectives pour 2017 sont les suivantes :

- Poursuivre l'ouverture graduelle des 100 nouvelles places,,
- Renforcer le fonctionnement sectorisé des 3 équipes de l'Asile,
- Faire évoluer nos pratiques professionnelles afin de s'adapter aux changements législatifs et réglementaires constants dans ce secteur,
- Poursuivre la consolidation du secteur Asile de l'UCRM en transformant nos places HUDA en CADA,
- Continuer à concevoir et mettre en place des projets communs aux 3 équipes du Secteur Asile de l'UCRM (notamment pérenniser les cours de FLE en partenariat avec l'Université Jean Jaurès et le soutien de bénévole),
- Consolider le partenariat avec les bénévoles du Relais Amical Malakoff Médéric Toulouse Midi Pyrénées, qui dispensent des cours de Français Langue Etrangère (FLE) aux publics accueillis.

Nous souhaiterions par ailleurs entreprendre les démarches nécessaires à la fusion de nos deux agréments CADA. Cela en faciliterait la gestion et simplifierait la bonne tenue de nos obligations réglementaires.

II. HÉBERGEMENT D'URGENCE POUR DEMANDEURS D'ASILE (HUDA)

Nous avons affirmé dès juin 2005, notre volonté d'accompagner des personnes en situation d'exil en créant le Centre d'Hébergement D'Urgence pour Demandeurs d'Asile (HUDA) qui a pour objectif principal de proposer un accueil transitoire aux demandeurs d'asile primo arrivants à Toulouse, sans solution d'hébergement et en attente d'une proposition d'entrée en CADA. Le financement de ce dispositif est assuré par la DDSC de la Haute-Garonne.

Le dispositif HUDA est rattaché au Secteur Asile de l'Union Cépière Robert Monnier depuis le 1^{er} janvier 2014. Il constitue une réponse pertinente en proposant un hébergement d'urgence, adapté aux personnes en procédure de demande d'asile ou placées en procédure Dublin III.

Cet accueil correspond à une obligation découlant de la ratification par la France de la convention de Genève du 28 juillet 1951.

En 2016, 85 244 demandes ont été enregistrées à l'OFPRA, dont 77 886 premières demandes (mineurs inclus) et 7 358 réexamens. 70 052 décisions, hors mineurs accompagnant, ont été prises, soit une augmentation de 12,9 % par rapport à 2015, année qui avait connu une augmentation de 19,2%. L'OFPRA a pris 19 834 décisions d'accord d'asile contre 14 119 en 2015.

Les demandes d'asile sont en hausse dans l'ensemble des pays de l'Union Européenne. Un constat qui s'explique notamment par le conflit syrien et l'arrivée massive de la population syrienne en Europe.

Les nombreuses actualités en lien avec le contexte géopolitique de ces dernières années confirment l'arrivée massive de demandeurs d'asile au sein de l'Union Européenne. Les enjeux sont importants, l'Union Cépière Robert Monnier s'est toujours positionnée dans l'accueil digne et cohérent de ce public.

Ce rapport d'activité présente les chiffres clés du dispositif HUDA pour l'année 2016, ainsi que les faits marquants de l'année écoulée. Il fait également part des particularités et du sens que nous donnons au travail d'accompagnement que nous proposons à ces hommes, ces femmes et ces familles en demande de protection, tout au long de leur séjour dans notre structure.

2-1. Fonctionnement du service

MODALITES D'ACCUEIL

Destiné à accueillir des personnes primo arrivantes, l'HUDA de l'UCRM dispose aujourd'hui d'une capacité d'accueil de **59 places** (dernière extension de 15 places en 2013) permettant d'héberger et d'accompagner des familles et des personnes isolées inscrites en procédure normale, mais également des personnes placées sous procédure dite « Dublin III » qui n'ont, elles, pas accès aux CADA.

Les bureaux de l'équipe sont situés dans les locaux de l'UCRM, au 28 rue de l'Aiguette, à Toulouse.

11 appartements, situés dans différents quartiers de Toulouse et sur la ville de Tournefeuille ainsi que 3 studios en semi-collectif dans la résidence de l'Aiguette permettent d'accueillir 59 personnes réparties comme suit :

- **Résidence 28 rue de l'Aiguette**

- > 3 studios équipés pour des familles de 3 ou 4 personnes (couple avec enfants en bas âge ou personne seule avec 2 enfants en bas âge) ;
- > 1 appartement de Type 3 équipé, accueillant 2 couples en cohabitation.

- **Divers quartiers de Toulouse**

- > 1 appartement Type 2 équipé, accueillant un couple ou une personne seule avec un enfant en bas âge ;
- > 2 appartements Type 3 équipés, accueillant 3 hommes isolés et 1 couple avec 3 enfants ;
- > 6 appartements de Type 4 équipés, accueillant 3 à 4 femmes et hommes isolés.

- **À Tournefeuille**

- > 1 appartement Type 3 équipé, accueillant 2 couples en cohabitation,
- > 1 appartement Type 4 équipé, accueillant 4 hommes isolés.

LE PUBLIC

Au cours de l'année 2016, l'HUDA a accueilli et accompagné **52 ménages, soit un total de 96 personnes.**

Selon le registre, un volume total de **20 436 journées** a été réalisé en 2016, sur 21 594 nuitées qui correspondent à un taux d'occupation de 95%.

Ce dernier est plus faible que l'année précédente (97%).

Deux paramètres sont à prendre en considération :

- Les délais d'orientation de la part de notre prescripteur unique (OFII), malgré la diligence de notre déclaration de vacance,
- En parallèle, nous avons parfois été obligés d'entreprendre des travaux de réfection complète qui ont généré une vacance cyclique.

MODE DE SAISINE

Toutes les orientations ont été faites par le Dispositif National d'Accueil (DNA) géré par l'OFII. La réforme de l'asile a modifié le mode d'orientation en soumettant l'HUDA au DNA, à l'instar des CADA.

Ces orientations sont faites en fonction de la vacance affichée par nos services sur DN@.

2-2. L'accompagnement

L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL EN HUDA

Les personnes en demande d'asile arrivant sur le territoire dans le dénuement le plus complet vivent souvent une période de grande précarité. Sans hébergement, sans ressource, dans un contexte d'incompréhension liée à la langue et au gap des codes socioculturels, les demandeurs d'asile se heurtent à la complexité des procédures propres à un État de droit.

La réforme de l'asile en date du 29 juillet 2015 a nécessité un travail d'adaptation des équipes compliqué par une mise en œuvre opérationnelle parfois erratique.

Au sein du secteur Asile, la référence unique est mise en place depuis plusieurs années. Chaque personne est accueillie par le responsable de secteur et un travailleur social qui deviendra son référent et interlocuteur privilégié.

L'accompagnement se définit ainsi : l'accueil dans la structure, repérage du quartier, l'aide à l'ouverture des droits, aux maintiens et aux renouvellements des droits, mise en place du projet individualisé (évaluation faite communément avec l'usager), aide à la scolarisation des enfants, accompagnement dans la gestion de l'attente (notamment mise en place de cours de Français Langue Etrangère en partenariat avec l'Université du Mirail), accompagnement à la santé et soutien lors de la sortie du dispositif.

La mutualisation des moyens de l'UCRM facilite la mise en œuvre de synergies des ressources et nous permet de proposer aux usagers du l'HUDA des services supplémentaires d'accompagnement. L'équipe CADA/HUDA est mutualisée, selon des quotes-parts de temps de travail affectés à l'établissement et au dispositif du HUDA, l'encadrement est commun.

Les usagers de l'HUDA bénéficient d'un accompagnement social et juridique tout au long de leur prise en charge. Un travail d'accompagnement à la sortie est réalisé, et ce, quelle que soit l'issue de la demande d'asile. Concernant les sorties du dispositif pour les personnes déboutées ou statutaires, nous procédons de la même façon que pour notre établissement CADA.

L'ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS D'ASILE EN PROCEDURE DUBLIN III

L'année 2016 a été particulièrement marquée par une importante augmentation du nombre de ménages placés en procédure dite « Dublin III ». En effet, au cours de l'année 2016, l'HUDA a accompagné 17 ménages « Dublin » contre seulement 7 en 2015. Ainsi, est concerné un tiers de l'effectif total de l'HUDA.

L'accompagnement social et juridique du public placé sous « Dublin » est soumis aux spécificités de cette procédure. En effet, cet accompagnement est dense en raison des convocations régulières en préfecture (tous les 15 jours), de la rédaction d'observations, des liens constants avec les avocats notamment en cas de contestation du refus de séjour et/ou de la mesure de réadmission (décision de transfert). Ces voies de recours n'étant pas suspensives d'éventuelles mesures d'éloignement, il est primordial d'accompagner les personnes à chaque rendez-vous en préfecture.

Aujourd'hui, et depuis la mise en place de la réforme, toutes les personnes placées en procédure dite « Dublin III » bénéficient de l'ADA.

Outre l'accompagnement juridique des personnes concernées par les procédures "Dublin III", les personnes accueillies sur l'HUDA bénéficient d'un accompagnement social, à l'instar de toutes les personnes accueillies sur le dispositif, avec la difficulté supplémentaire de l'incertitude liée à l'issue de cette procédure pouvant tantôt aboutir à un passage en procédure normale, tantôt à un transfert vers un autre État.

Il est important de souligner que la multiplication des procédures Dublin cette année encore a nécessité une implication particulière et conséquente de l'équipe.

L'ACCOMPAGNEMENT A LA PROCEDURE DE DEMANDE D'ASILE

L'accompagnement des résidents dans leur procédure de demande d'asile n'est pas prévu dans les missions initiales de l'HUDA. Par choix associatif, il s'inscrit néanmoins naturellement dans notre fonctionnement.

L'accompagnement juridique des demandeurs d'asile hébergés en HUDA est rythmé par le déroulement chronologique de la procédure. Il intervient à chaque étape :

- Présentation globale de la procédure de demande d'asile ;
- Accompagnement lors des démarches en Préfecture ;
- Aide à la constitution du dossier OFPRA ;
- Préparation à l'entretien OFPRA ;
- Aide à la constitution du recours CNDA, constitution des demandes d'aide juridictionnelle, lien avec les avocats ;
- Préparation à l'audience CNDA.

Cet accompagnement se poursuit après la décision définitive de la demande de protection au titre de l'asile, et ce jusqu'à la sortie du dispositif : information sur les démarches à effectuer pour les « ayants droit au séjour » notamment auprès de l'OFII et de la Préfecture, information et orientation en cas de rejet de la demande d'asile en ce qui concerne l'aide au retour volontaire, gérée par l'OFII, ou des démarches à effectuer auprès de la Préfecture en vue d'une régularisation administrative.

Le travail de la juriste et des travailleurs sociaux chargés de procédure s'inscrit dans un partenariat constant avec les différents acteurs de terrain : travailleurs sociaux, avocats, juristes...

Il est important de souligner et de mettre en valeur la qualité du travail réalisé par l'équipe pluridisciplinaire de l'HUDA et du CADA qui réussit depuis plusieurs années à maintenir un niveau d'accompagnement en HUDA constant, et ce, en dépit du manque de moyen sur ce dispositif. Cette adaptabilité aux nouveaux besoins du public accueilli résulte d'une équipe engagée, d'une remise en question permanente de la pratique et des ajustements qui s'en suivent tant au niveau de l'organisation que des pratiques professionnelles.

L'ACCOMPAGNEMENT A LA SANTE

La santé est un élément important de l'accompagnement, à la fois en termes de temps consacrés par le professionnel et de priorité pour l'utilisateur.

Concrètement, au-delà de l'information des usagers concernant leurs droits en matière de santé, de leur orientation vers les services ou professionnels *ad hoc* en fonction de leurs besoins, les travailleurs sociaux doivent dans la majorité des cas accompagner physiquement les personnes lors des premiers rendez-vous médicaux. Il est indispensable de faire le lien entre les professionnels de santé et les personnes afin de rassurer, d'expliquer et vérifier la compréhension d'un traitement, d'une démarche.

La santé est au cœur de l'accompagnement social global que nous proposons. Elle fait partie des priorités. De plus, il est régulier que ces ménages aient vécu des épreuves souvent traumatisantes qu'elles soient physiques et/ou psychiques.

Ce qui caractérise les difficultés psychiques dans lesquelles se trouvent la plupart des personnes en demande d'asile réside dans le cumul des facteurs de vulnérabilité psychique et psychosociale. Le travailleur social doit soutenir, informer, conseiller, rassurer chaque personne dans le respect de son histoire, de sa culture.

2-3. Bilan du dispositif

PROFIL DES MENAGES ACCUEILLIS

Les chiffres présentés portent sur :

- 32 ménages, soit 54 personnes présentes au 01.01.16 ;
- 20 ménages, soit 41 personnes entrées en 2016 ;
- 18 ménages, soit 38 personnes sorties en 2016 ;
- 34 ménages, soit 57 personnes présentes au 31.12.16.

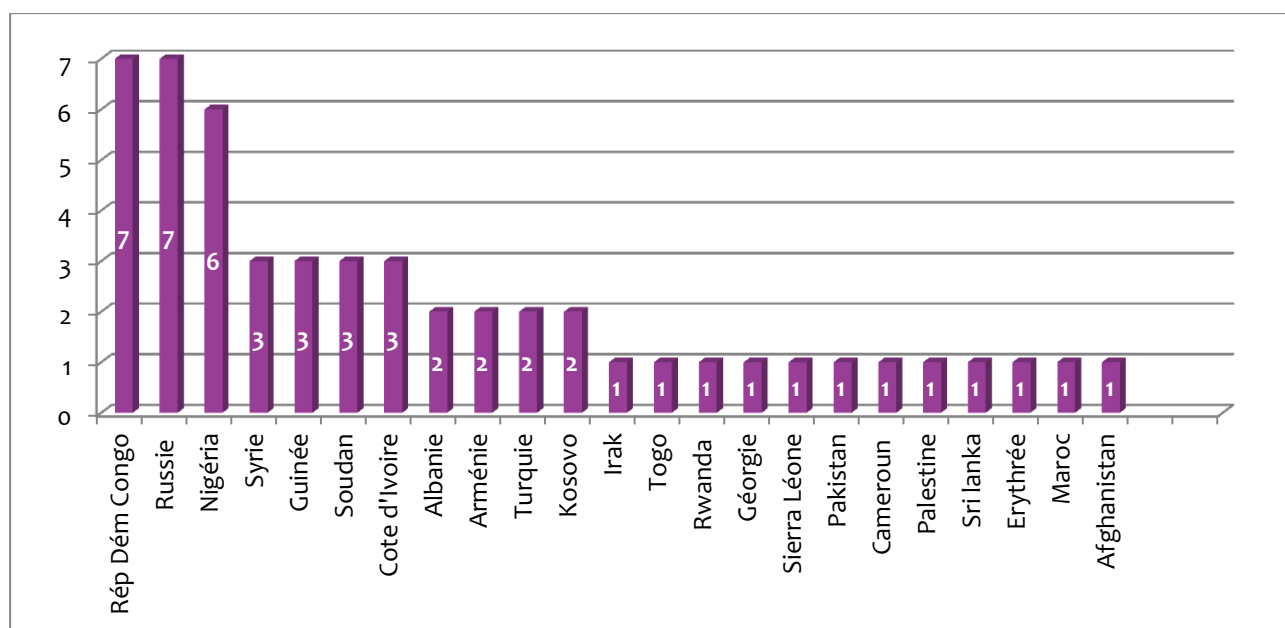
❖ COMPOSITION DES MENAGES HEBERGES AU COURS DE L'ANNEE 2016

Ménages	
Femmes isolées sans enfant	11
Femmes isolées avec enfant	7
Hommes isolés sans enfant	18
Hommes isolés avec enfant	0
Couples avec enfant	9
Couples sans enfant	7
TOTAL	52

❖ RÉPARTITION PAR ÂGES/ SEXE

	Moins de 18 ans	De 18 à 25 ans	De 26 à 40 ans	De 41 à 60 ans	Plus de 60 ans	TOTAL
Hommes	14	4	20	7	2	47
Femmes	15	9	19	4	2	49
TOTAL	29	13	39	11	4	96

❖ RÉPARTITION PAR NATIONALITÉS (EN NOMBRE DE MÉNAGES ACCUEILLIS EN 2016)



❖ HÉBERGEMENT AVANT L'ENTRÉE EN HUDA (EN NOMBRE DE MÉNAGES)

Ménages	
Accueil d'urgence	24
Hôtel	13
Rue	6
Réseau personnel (famille, ami)	5
Squat	2
MECS	1
Halte Santé	1
TOTAL	52

Ces données démontrent toute la pertinence du dispositif, qui permet de proposer un accueil digne et adapté au public demandeur d'asile primo-arrivant, tout en désengorgeant le secteur de l'accueil d'urgence et les prises en charge hôtelière.

❖ RESSOURCES

Depuis la mise en place de la réforme à compter de novembre 2015, les personnes hébergées bénéficient de l'Allocation de Demande d'Asile (ADA) versée par l'OFII. Cependant, les premiers temps, un nombre important de personnes accueillies au sein du dispositif ne bénéficiait d'aucun versement de l'OFII, faute de réactivité du niveau du dispositif ou suite à des complications administratives. L'UCRM a fait des avances régulières afin de permettre à ces ménages de pouvoir effectuer des achats de première nécessité.

Au sein du CUDA, les personnes ont à leur charge les transports (déplacements sur Paris, liés à la procédure de demande d'Asile et déplacements sur l'agglomération toulousaine) et les frais d'interprétariat. L'accompagnement aux démarches relève logiquement des services de droit commun. Malgré un cahier des charges limité sur ce dispositif, les équipes ont toujours proposé un accompagnement durant le temps du séjour.

PROFIL DES MENAGES SORTIS DURANT L'ANNEE

❖ PROFIL DES MENAGES A LA SORTIE AU REGARD DE LA PROCEDURE DE DEMANDE D'ASILE

Ménages	
Statut de réfugié	6
Déboutés	6
Transfert vers CADA	3
Protection subsidiaire	1
Aide au retour volontaire	1
Abandon de la procédure	1
TOTAL	18

❖ HEBERGEMENT A LA SORTIE DE L'HUDA (EN NOMBRE DE MENAGES SORTIS EN 2016)

Ménages	
CADA	3
Logement Autonome	3
Réseau personnel (famille, ami)	3
CPH	2
Urgence (115)	2
Inconnu	2
Résidence Sociale	1
CUDA ARV	1
Hôpital	1
TOTAL	18

❖ COMPOSITION DES MENAGES SORTIS DE L'HUDA AU COURS DE L'ANNEE 2016

Ménages	
Femmes isolées sans enfant	2
Femmes isolées avec enfant	2
Hommes isolés sans enfant	7
Hommes isolés avec enfant	0
Couples avec enfant	5
Couples sans enfant	2
TOTAL	18

❖ RESSOURCES DES PERSONNES A LA SORTIE DU DISPOSITIF

Sans ressource	RSA	RSA Majoré	ADA	Salaire	TOTAL
8	4	2	3	1	18

❖ DUREE DE SEJOUR DES MENAGES SORTIS DU DISPOSITIF

< 1 mois	1 à 3 mois	3 à 6 mois	6 à 9 mois	9 à 12 mois	1 à 2 ans	> 2 ans	TOTAL
0	1	0	2	3	7	5	18

L'HUDA est un dispositif initialement pensé pour accueillir les demandeurs d'asile primo-arrivants en attente d'une place en CADA et sans solution d'hébergement adapté.

La durée de séjour dépend de la procédure de demande d'asile ou d'une éventuelle entrée en CADA.

Depuis 2005, nous constatons que de nombreuses personnes accueillies en HUDA ne se voient pas proposer d'orientation CADA, en raison d'un manque de places dans ce type d'établissement et de la priorité faite à certaines catégories de demandeurs d'asile (demandeurs d'asile les plus vulnérables et composition familiale importante).

En 2016, seulement 3 ménages (contre 8 en 2015) ont bénéficié d'une orientation en CADA. Il s'agit uniquement de familles d'au moins 4 personnes.

Aucune personne isolée accueillie sur l'HUDA ne s'est vue proposer d'orientation vers un CADA.

Le dispositif apparaît non plus comme un lieu de transition, mais comme la solution définitive pour de nombreux demandeurs d'asile. Se faisant, il conviendrait de doter des moyens adéquats ce type de dispositif propre à l'accueil des migrants sur la durée de leur procédure.

La durée du séjour est comprise entre 2 mois et 32 mois, ce qui fait **une durée moyenne de séjour de 18,5 mois en 2016 (contre 13 mois en 2015)**. En 2014, pour la première fois depuis plusieurs années, nous avons constaté une légère baisse de la durée moyenne du séjour en HUDA, baisse qui ne s'est pas confirmée en 2015 ni en 2016 : celle-ci a repris son évolution à la hausse malgré la volonté des pouvoirs publics de réduire les délais de traitement des demandes d'asile.

Toutes les personnes qui ont été prises en charge sont sorties dans le mois suivant la notification de la décision de rejet à leur demande de protection et dans les trois mois pour les décisions positives.

Néanmoins, en accord avec les services de l'Etat, des prolongations peuvent être accordées au cas par cas pour les personnes statutaires pouvant avoir un accès à un logement adapté à terme.

Il convient de souligner que notre demande de transformation des places HUDA en CADA n'a pas été acceptée en 2016.

2-4. Perspectives 2017

- Continuer la réorganisation du Secteur Asile de l'UCRM en 3 équipes,
- Faire évoluer nos pratiques professionnelles afin de s'adapter aux changements législatifs et réglementaires constants dans ce secteur,
- Poursuivre le développement du secteur Asile de l'UCRM en transformant des places HUDA en CADA,
- Continuer à concevoir et mettre en place des projets communs aux 3 équipes du Secteur Asile de l'UCRM.

Conclusion

Nous gérons, depuis 2005, un dispositif en évolution constante, aujourd'hui doté de 59 places. Nous constatons chaque jour la pertinence de cet accueil pour les demandeurs d'asile primo-arrivants, logés à l'hôtel, en situation précaire, à la rue, privés d'un accompagnement adapté.

Notre équipe a démontré chaque année sa capacité à s'adapter, dans les pratiques professionnelles et les modes de prise en charge. Les évolutions législatives et réglementaires dans ce secteur de l'hébergement sont constantes.

Notre partenariat avec les services de la DDCS et l'OFII nous permet d'être réactifs et opérationnels devant l'urgence des situations qui nous sont orientées.

La structuration en secteurs « métiers » adoptée au sein de l'UCRM nous a permis de renforcer notre expertise dans les différentes composantes de l'accueil et de l'hébergement de publics spécifiques. Cette technicité au service de l'usager est à valoriser, en mettant en lumière la qualité de l'accompagnement jusqu'aux conditions matérielles d'accueil. Pour exemple, la création récente d'un service de gestion locative nous permet une plus grande réactivité de nos services techniques, une réfection cyclique des logements, propres à assurer un accueil digne et adapté. Cette efficience globale dans la gestion de nos moyens nous permet de proposer un niveau de qualité important au regard du financement alloué. Malgré les difficultés conjoncturelles, notre taux d'occupation est un bon témoin de l'engagement de nos équipes et de la qualité de notre pilotage du dispositif.

Géré avec rigueur, ce dispositif ne connaîtrait que peu de transformations, s'il se voyait reconnu le statut de CADA. Une réponse à l'appel à projets lancé par l'État en vue de la création de places CADA a été déposée début 2017. Une réponse positive viendrait conforter la dynamique proactive mise en œuvre dans la gestion de ce dispositif qui a toujours proposé des prestations supérieures à celles qu'exigeait son statut.

III. CUDA - AIDE AU RETOUR VOLONTAIRE (ARV)

3-1. Présentation et missions

En décembre 2014, l'UCRM a ouvert un nouveau dispositif au sein de son Secteur Asile : le CUDA ARV.

Ce dispositif a vocation à accueillir et accompagner des demandeurs d'asile déboutés ou ayant abandonné leur procédure et qui sont en demande d'une Aide au Retour Volontaire dans leur pays d'origine. L'accueil et l'accompagnement spécifique de ces personnes en procédure d'ARV présentent un certain nombre d'intérêts notamment celui de soutenir l'OFII dans sa mission.

Le CUDA ARV est un dispositif pouvant accueillir 10 personnes réparties en 4 ménages composés comme suit :

- 1 ménage de 3 personnes (couple avec 1 enfant ou parent isolé avec 2 enfants),
- 1 ménage de 4 personnes (famille de 4),
- 1 ménage de 2 personnes (couple ou parent isolé avec 1 enfant),
- 1 ménage d'une personne isolée.

Un appartement est situé au 28 rue de l'Aiguette où se trouvent les bureaux du secteur Asile de l'UCRM. Les trois autres appartements dans une résidence située rue Gatien Arnoult à Toulouse.

L'accueil et l'accompagnement des usagers du dispositif CUDA ARV sont assurés par le secteur Asile de l'UCRM. Une référence de projet a été mise en place et est assurée par la juriste du service.

Les orientations sont faites auprès du CUDA ARV par l'OFII.

Dans le cadre de mission, l'équipe du secteur Asile de l'UCRM travaille en étroite collaboration avec l'OFII afin d'optimiser cette procédure d'Aide au Retour Volontaire, en repérant et en levant les éventuels freins ou obstacles administratifs, notamment ceux rencontrés auprès des ambassades et consulats, qui rallongent parfois considérablement le délai de retour effectif dans le pays d'origine.

3-2. Bilan

Depuis sa création en décembre 2014, le CUDA ARV a accueilli 10 ménages soient 24 personnes dont 15 adultes et 9 enfants.

En 2016, le CUDA ARV a accueilli et accompagné 3 ménages, soit 10 personnes.

Toutefois, suite à l'annonce par la DDCS en cours d'année de la cessation du financement du dispositif ARV, les ménages sortants au cours de l'année 2016 n'ont pas été remplacés en vue de la fermeture progressive de ces places.

Ainsi, au cours de l'année 2016, un ménage a pu effectivement mettre en œuvre son retour volontaire vers le pays d'origine. Ce ménage n'a donc pas été remplacé.

Néanmoins, au 31 décembre 2016, le CUDA ARV accueillait encore 2 ménages, soit 8 personnes. Ces 2 ménages ont rencontré d'importantes difficultés pour la mise en œuvre leur retour volontaire en raison de blocages administratifs au niveau de leurs autorités nationales.

Aussi, malgré le travail effectué par l'équipe du CUDA ARV, en collaboration avec l'agent de l'OFII chargé de la mission ARV, ces ménages sont accueillis depuis plus d'un an sur le CUDA, et plus de deux ans pour l'un d'eux.

Dans ce contexte, la DDCS a accepté de poursuivre le financement du CUDA ARV au prorata du nombre de personnes accompagnées sur le dispositif, et ce ,jusqu'au départ du dernier ménage accueilli.

En mars 2017, un ménage de 4 personnes a pu, après plus de 2 ans d'attente, rentrer dans son pays et a donc quitté le CUDA ARV.

Nous espérons que le dernier ménage encore accueilli sur ce dispositif pourra à son tour rentrer volontairement dans son pays d'ici la fin de l'année 2017.

Conclusion

Cette année 2017 marquera donc la fin du dispositif CUDA ARV en raison de la suppression de son financement mais également en raison des difficultés rencontrées par l'OFII pour orienter des ménages, les candidats au retour volontaire dans leur pays d'origine étant peu nombreux.

SECTEUR PARCOURS LOGEMENT

Equipe

Paul RIGAUD, Responsable

Matthieu ALAIN, Coordination

Suzanne DHERS-NAUDY, Coordination

Patricia BOUR-BASSOMPIERRE

Ali BOUZERDEB

Carole DEBARGE-GOUAZE

Sarah IHAMOUINE

Martine RATIE

Karine TONIOLO

I. FOND DE SOLIDARITE LOGEMENT (FSL)

L'objectif du FSL est de favoriser l'insertion durable des ménages concernés par le Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD) et le règlement intérieur du FSL. 3 modalités sont proposées : la première vise le maintien dans le logement dont le ménage est locataire, la deuxième soutien l'accès au logement pour ceux qui en sont dépourvus, la troisième vise à accompagner les personnes dans l'appropriation de leur nouveau logement. Cette mission est à présent placée sous l'égide de Toulouse Métropole suite à un transfert de compétences, le Conseil Départemental ne conservant uniquement les mesures hors de ce territoire.

1-1. Personnes orientées

En 2016, nous avons constaté une diminution importante du nombre de prescriptions des mesures. 308 mesures ont été menées jusqu'à leurs termes, ce chiffre correspond au cumul du nouveau marché et du reliquat de l'ancien.

Auparavant le Conseil Départemental attribuait à chaque opérateur : un lot avec un nombre de mesures défini. Depuis le 1^{er} janvier 2016, le Conseil Départemental a fait le choix d'avoir plusieurs opérateurs sur un même lot. Cette option peut expliquer la baisse du nombre de mesures orientées au cours de l'année et n'offre à nouveau aucune garantie sur les orientations de 2017. Avec ce nouveau marché, l'UCRM n'a aucune visibilité sur le nombre de ménages que nous devrions accompagner.

NOUVEAU MARCHÉ

159 mesures ont été réparties sur 2 lots (2 et 5).

Lot 2 correspond à un public jeune âgé de moins de 30 ans et le 5 accompagne un public plus large.

ANCIEN MARCHÉ

149 mesures (lot 1, 2, 3, 4, 7, 8, 12, 14)

Année de début de prise en charge	
2014	2
2015	147
2016	159

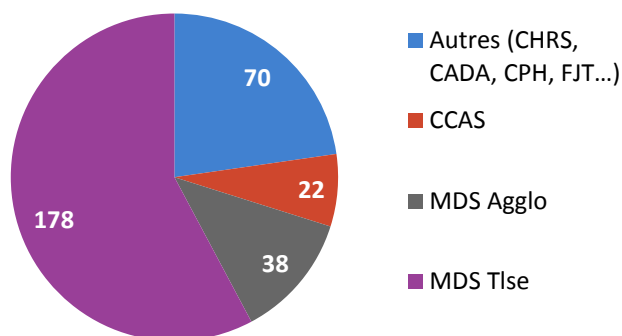
1-2. Mode de saisine

Le service FSL réceptionne **exclusivement** les mesures orientées par le Conseil Départemental suite à la Commission Technique de Décision (CTD).

Au préalable, les assistantes sociales des MDS, CCAS, structures hospitalières et d'hébergement (CHRS, CADA, CPH, FJT...) instruisent la demande de l'utilisateur et la transmettent au service logement du Département.

Après le passage en CTD, le dossier de l'utilisateur est orienté vers un opérateur en fonction de son lieu de résidence et profil (jeunes, seniors, femmes victimes de violence...).

Préscripteur



1-3. L'accompagnement social

En préambule, nous avons pu constater que l'orientation de mesures « installation » et « maintien » est plus importante que celle en « accès ».

En lien avec le nouveau cahier des charges, nous n'avons pas pu contractualiser certaines mesures malgré nos relances auprès de l'utilisateur et du prescripteur. Cet état de fait nous laisse penser à une fragilité accrue des ménages dont nous devons avoir la charge.

La phase 1 demeure obligatoire pour l'évaluation d'un éventuel accompagnement. Chaque phase a une durée de trois mois, elles peuvent se cumuler entre elles jusqu'à atteindre un an de suivi maximum. La phase 1 évaluative a une durée maximale de deux mois.

Le nouveau marché a débuté en janvier 2016 avec une évolution du cahier des charges.

Dorénavant, la phase 1 est organisée en 2 temps :

- Réception de la mesure avec envoi d'une convocation pour une information collective dans un délai de 15 jours,
- Retour de la fiche navette et d'une feuille d'émargement attestant de la présence de l'utilisateur à cette information collective avec une convocation à l'Entretien Tripartite entre l'utilisateur, le prescripteur et le référent UCRM. Ce respect des délais n'est pas toujours aisé. En effet, nous devons contacter le prescripteur afin de prévoir l'ETP, trouver un créneau commun, s'adapter aux aléas des bénéficiaires. Toutes ces étapes provoquent parfois un dépassement des délais impartis par le cahier des charges. Nous tenons à valoriser ce travail obscur qui est chronophage et nécessite une grande ténacité.

Malgré tout, pour permettre à l'équipe de respecter le cahier des charges, il a été mis en place différents outils (tableau Excel, publipostage, ...).

Cette phase reste une étape d'évaluation pour l'accompagnement qui va suivre en lien avec la demande initiale du prescripteur.

Le nouveau marché nous impose un bilan détaillé tous les 3 mois afin de pouvoir poursuivre l'accompagnement si besoin.

Ce bilan doit être partagé obligatoirement avec le prescripteur.

De plus, si la personne orientée ne se présente pas aux 2 convocations, la mesure ne pourra pas débuter et devra être renvoyée au Conseil Départemental.

Ce respect des délais n'est pas toujours aisé, puisque nous devons contacter les assistantes sociales de secteur majoritairement prescriptrices, trouver un créneau commun, puis s'adapter aux aléas des bénéficiaires.

Pour les phases 2 et 3, le nouveau marché n'a pas provoqué de changement notable dans l'accompagnement proposé.

En phase 2, l'accompagnement consiste à évaluer la possibilité du ménage à vivre de manière autonome dans un logement. Cette phase permet un éclairage des différentes options d'hébergement et de logement. Pour certains, cette étape permet aussi de constituer des dossiers (HLM, SIAO, DAHO, CSE...) afin de préconiser une orientation adaptée à la situation de la personne.

La phase 3 reste la plus difficile à mener. En lien avec le cahier des charges, le référent devra soutenir la candidature auprès de bailleurs privés.

Le public orienté percevant en majorité les minimas sociaux et n'offrant aucune garantie, il est compliqué de trouver un propriétaire acceptant ce type de dossiers.

Dans la phase accès, certains ménages s'adressent à nos services sans penser à la difficulté de trouver un logement dans le parc privé. A la suite des entretiens, il n'est pas rare de perdre le lien avec l'usager qui ne ressentira pas une forte probabilité de relogement. Beaucoup n'ont pas conscience de la difficulté de relogement dans l'agglomération Toulousaine et vont s'essouffler au cours de l'accompagnement. Nous essayons de trouver des pistes de relance avec ce public en les remobilisant et en proposant des recherches participatives.

En ce sens, nous avons mis en place au cours de l'année 2016, des ateliers de recherche de logement dans les locaux de l'UCRM, soit en collectif (petit groupe de 5), soit en individuel. Le référent a tenu compte des potentialités de chacun afin de proposer l'atelier le plus adapté à la personne. Cela peut permettre une remobilisation.

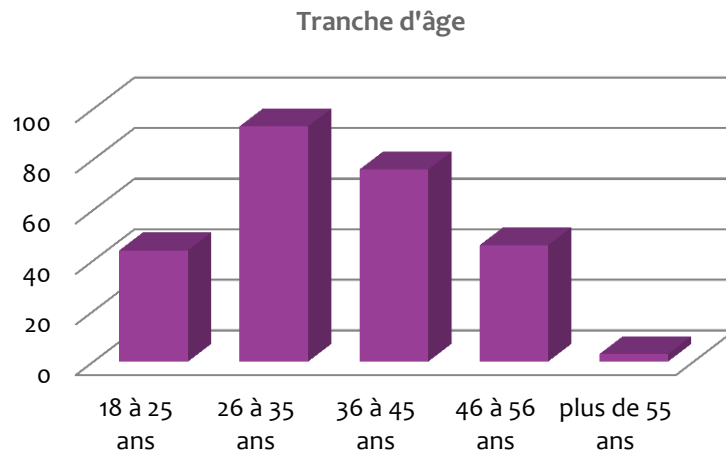
La phase 4 correspond à un accompagnement à l'installation dans le logement. Ce public concerne en majorité des personnes sortantes de structure d'hébergement (CADA, CPH, FJT...). Certains n'ont peu ou pas de connaissance des démarches à mener (ouverture des compteurs, prise d'une assurance, mise en place des prélèvements, dossier CAF pour bénéficier de l'allocation logement, aide à l'ameublement, repérage du quartier et lien avec le nouveau secteur...). Cette phase dure 3 mois et peut se poursuivre, si besoin, sur une phase 5.

La phase 5 correspond à un accompagnement permettant au ménage de se maintenir dans le logement. Elle impose au référent 2 rencontres par mois (1 au domicile et l'autre dans les locaux de l'Association). Cette étape va permettre au référent de mener un travail budgétaire important afin d'assainir la situation financière du ménage (lien avec créanciers, constitution d'un dossier de surendettement auprès de la Banque de France.....). Le référent jouera un rôle de médiateur vis-à-vis du bailleur. De plus, il pourra intervenir, si besoin, dans des conflits de voisinage. Cette phase pourra être renouvelée 4 fois pour une durée maximale de 1 an.

1-4. Profil des ménages accompagnés

Près de 40 ménages âgés de moins de 25 ans ont été accompagnés en 2016.

Dans le cadre de nos missions, nous ne pouvons accueillir des personnes sans ressources. En phase accès, une recherche est impraticable sans un revenu assuré et il est tout aussi illusoire de maintenir une personne dans un logement qui n'aurait pas un minimum de ressources.



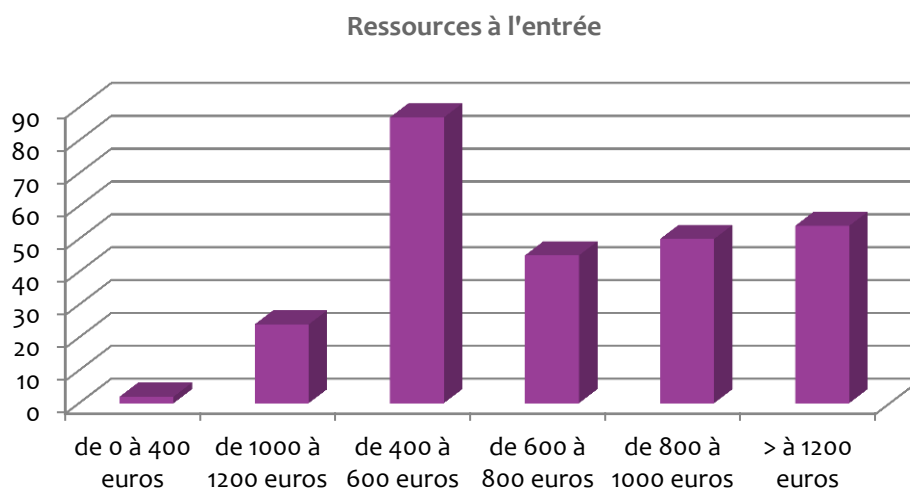
Nos statistiques recoupent les chiffres nationaux qui dégagent une grande vulnérabilité sociale pour les personnes seules et *a fortiori* d'autant plus pour les parents isolés. Cette catégorie de population est la plus touchée par le décrochage scolaire, le chômage, la précarité et la paupérisation de l'emploi, la massification aux recours des aides sociales. L'isolement parental accroît ce phénomène puisque ces parents isolés sont confrontés aux difficultés de modes de garde qui sont prioritairement réservés aux salariés.

Ces difficultés d'insertion professionnelle sont un frein quasi rédhibitoire dans l'insertion par le logement. En effet, les propriétaires ne veulent pas prendre le risque (malgré notre présence et le descriptif des aides dont ils pourraient bénéficier) et restent très frileux à loger un public considéré comme précaire.

Concernant le décrochage scolaire, une forte frange des personnes accompagnées a un niveau maximum de troisième. Certains ont obtenu un niveau V qui signifie qu'ils ont obtenu un CAP ou un BEP. Très peu de bénéficiaires ont un niveau bac. Ce faible niveau scolaire a un impact indéniable sur nos accompagnements et en particulier dans la gestion des documents administratifs. La plupart des bénéficiaires ont un rapport délicat avec l'écrit qui les met en difficulté devant le traitement des courriers. Nous devons donc être omniprésents car chaque écueil administratif prend de grandes proportions.

Nous avons aussi un travail conséquent d'accompagnements physiques par l'impossibilité des bénéficiaires à s'y rendre par eux-mêmes.

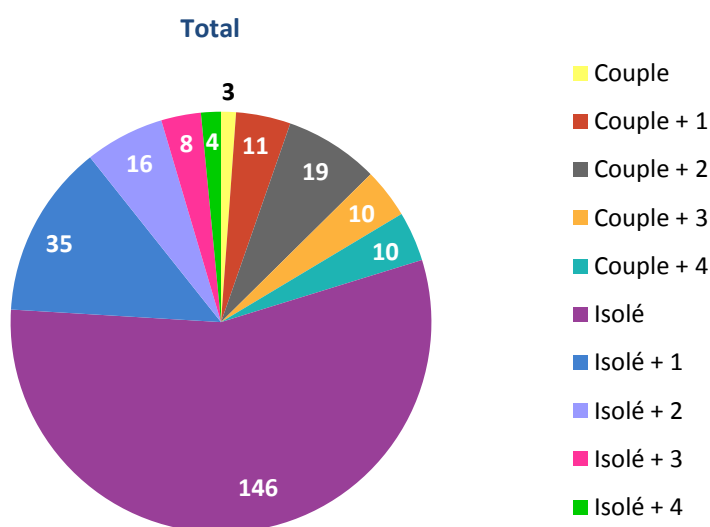
Le faible niveau de qualification induit fatalement des difficultés dans l'insertion professionnelle. Nos chiffres sont alarmants puisque plus de 60% sont bénéficiaires de revenus de substitution et ont un lien à l'emploi très éloigné.

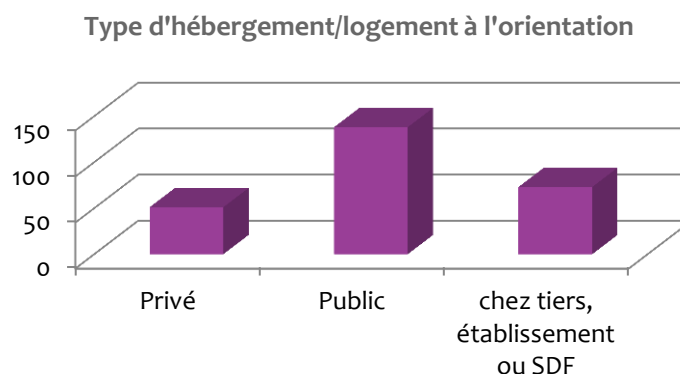


Par conséquent, la majorité des bénéficiaires vit des prestations sociales. Si nous cumulons les bénéficiaires du RSA, de l'AAH et de l'ATA, nous obtenons un taux proche de 90% de personnes vivant par ces revenus de transfert.

Pour conclure, les publics que nous recevons en phase de recherche sont « inadaptés » aux exigences du marché de l'immobilier qui cherche prioritairement des personnes en emploi stable. De plus, cette inactivité professionnelle s'inscrit dans la durée puisque la majorité des personnes accompagnées n'a pas travaillé durant l'ensemble de notre accompagnement

Plus de la moitié des ménages accompagnés vivent seuls.

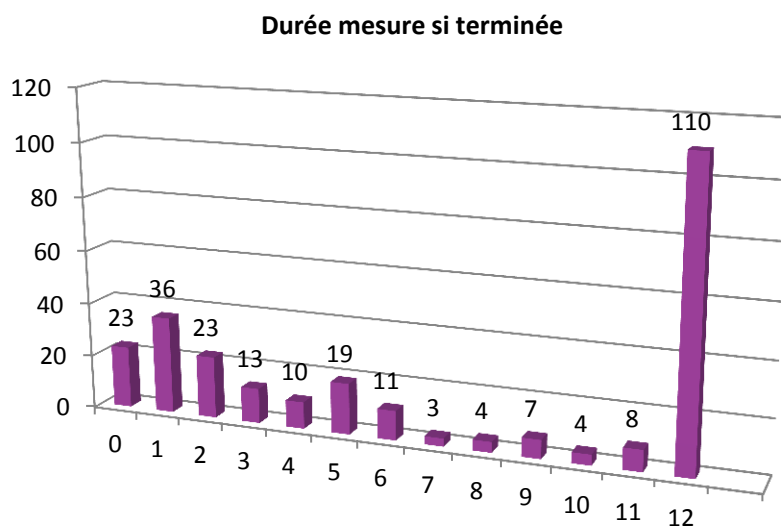




Le type d'hébergement/logement au début de l'accompagnement dépend des phases préconisées par le prescripteur.

En effet, les personnes accompagnées en phase 4 (installation) et 5 (maintien) sont toujours locataires ce qui n'est pas le cas pour les autres phases (2/ définition du projet et 3/ recherche).

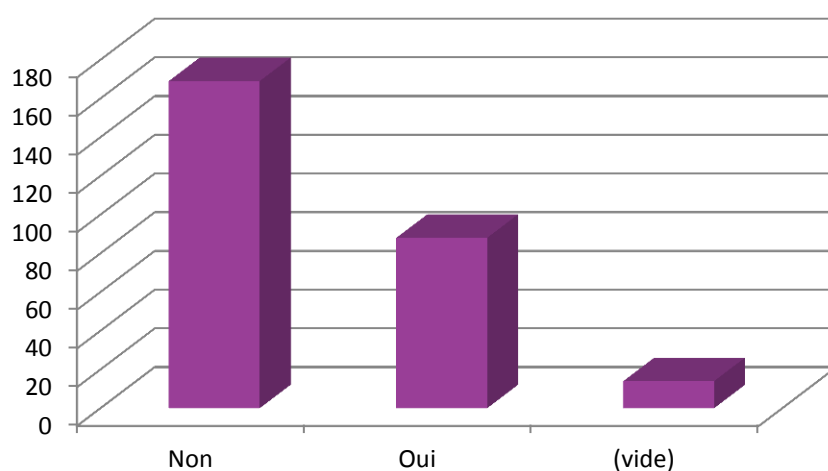
DUREE DE L'ACCOMPAGNEMENT



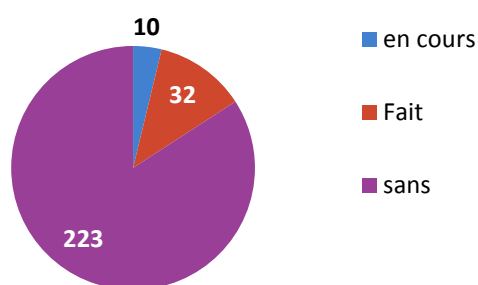
Dans un souci d'accompagnement efficace, les travailleurs sociaux référents peuvent être amenés à suivre le ménage sur une durée pouvant aller jusqu'à 12 mois comme le préconise le cahier des charges. Durant l'année 2016, nous avons suivi 110 ménages sur cette durée.

Au vu des difficultés associées (budget, familial, santé...), il est parfois nécessaire de maintenir un accompagnement sur une durée plus longue afin de consolider le projet logement.

FSL Accès/ Aide financière



Mesure BDF



L'équipe effectue un travail budgétaire important auprès des personnes. De nombreux dossiers d'aide financière sont constitués auprès du Conseil Départemental afin de régulariser certaines dettes liées aux loyers et à l'énergie (EDF, GDF, eau...).

De plus, nous sollicitons le Conseil Départemental pour favoriser l'entrée dans le logement pour le dépôt de garantie, le premier loyer, une aide à l'installation.

Pour 32 ménages, le travailleur social a constitué un dossier de surendettement auprès de la Banque de France. Il s'agit d'un travail considérable de collecte de pièces administratives (impôt, factures...), de contacts avec les créanciers avant de pouvoir le déposer.

Ce dossier, si accord, de la BDF permettra d'assainir la situation financière des ménages (moratoire de 24 mois) ou effacer totalement la dette au travers d'une Procédure de Rétablissement Personnel (PRP).

Ce travail demande un investissement important du ménage afin d'améliorer l'image renvoyée au bailleur.

Ce jugement intervient souvent après le terme de la mesure.

1-5. Perspectives 2017

- Réorganiser le service FSL et AVDL,
- Faire évoluer nos pratiques professionnelles afin de s'adapter aux changements du public accueilli.

Conclusion

L'action menée par le service FSL relève du logement. Pour autant nous ne pouvons ignorer que le public orienté est en perpétuelle mutation. Malgré tout, l'ensemble de l'équipe FSL continue à développer des savoir-faire afin de venir en soutien, de manière efficiente, à ce public.

Un fort pourcentage des personnes accompagnées cumule de nombreuses problématiques que les travailleurs sociaux doivent prendre en compte.

Par conséquent, nous pouvons être amenés à ressentir une inadéquation entre les missions qui nous sont confiées (la recherche de logements ou le maintien) et les difficultés de notre champ d'action.

II. L'ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT (AVDL)

Le service AVDL de l'UCRM a été créé le 1^{er} janvier 2011, dans le cadre de la circulaire du logement d'abord n° DGS / DGALN / DHUP / USH/ 2010 /247.

2-1. Missions du service AVDL

- **Accompagnement *Vers le Logement*** : soutenir et aider les ménages fragiles dans la recherche d'un logement adapté à leur situation.
- **Accompagnement *Lors du relogement*** : faciliter l'installation dans le logement et son environnement (suivi des démarches administratives, installation, maîtrise de l'environnement et appropriation du logement),
- **Accompagnement *Dans le Logement*** : prévenir ou gérer les incidents de parcours qui peuvent apparaître suite à un retard de paiement de loyer ou de charges, afin d'éviter un surendettement, médiatiser et gérer les difficultés de voisinage,
- **Accompagnement *pendant, dans le cadre d'actions de prévention des expulsions*** : mettre en relation, accompagner le ménage et médiatiser la situation auprès des bailleurs et des services sociaux de droit commun, les plus adaptés à la situation des ménages.

2-2. Personnes orientées

En 2016, nous avons accompagné 7 ménages sur le dispositif AVDL (non DALO). Cette baisse significative est en lien avec le financement qui n'avait pas été renouvelé. Pour les mesures DALO, 72 ménages ont été accompagnés.

2-3. Mode de saisine

Pour celles non DALO, nous déclarons la totalité de nos places au SIAO qui demeure notre interlocuteur privilégié. Cependant, 2 ménages ont été orientés par des partenaires. Il s'agit de mesures qui avaient été orientées en 2015 et que nous avons clôturées en début 2016.

Pour les mesures AVDL DALO, les 72 mesures ont été orientées exclusivement par la DDCS après la validation de la commission DALO où siège l'UCRM.

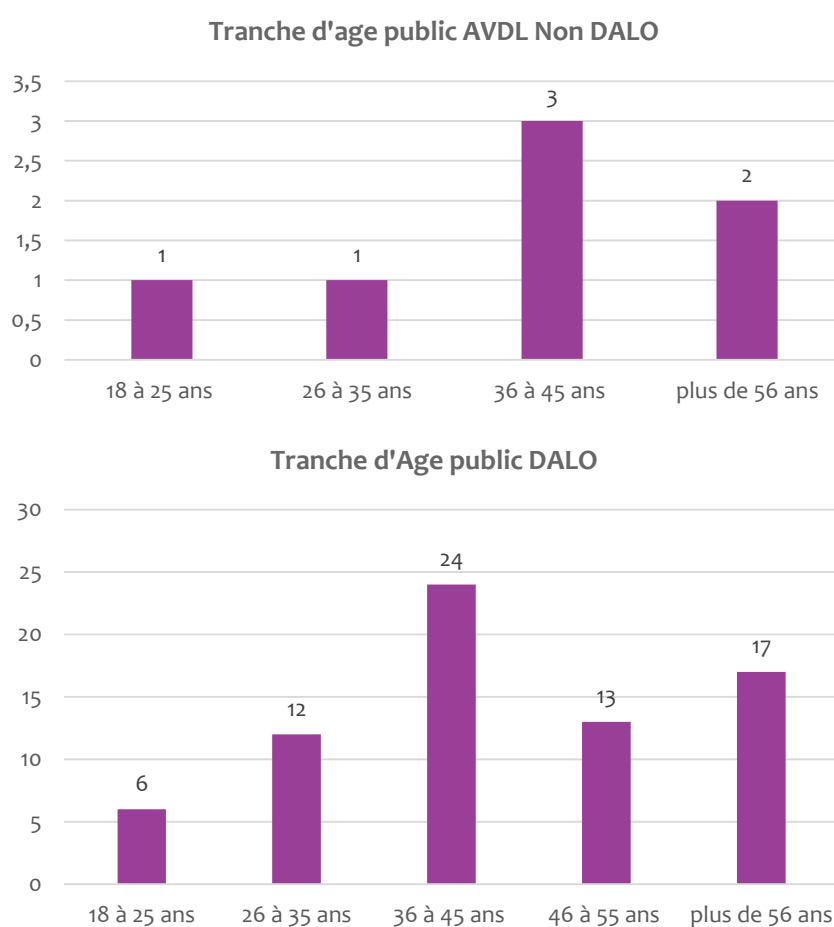
2-4. L'accompagnement social

L'accompagnement social consiste à :

- Accueillir des ménages orientés par le SIAO et dans une moindre mesure par des partenaires sociaux. En ce qui concerne les mesures DALO, seul la commission nous orientera les ménages en lien avec la DDCS,
- Aller à la rencontre de toute personne pouvant accéder au logement, au regard de sa situation administrative, de ses ressources,
- Evaluer la situation globale des ménages et l'affiner tout au long de l'accompagnement.
- Favoriser le développement de la relation, et de la confiance,

- Soutenir, favoriser, valoriser l'autonomie des ménages en proposant un accompagnement adapté,
- Accompagner les ménages dans toutes les démarches, afin de favoriser l'accès au logement et acquérir des connaissances en termes de droits et devoirs du locataire,
- Développer un partenariat de projet et une véritable collaboration avec les bailleurs sociaux et privés,
- Mettre en place les actions qui permettent de conforter l'appropriation et le bon usage du logement,
- Soutenir l'inscription du ménage dans son accès à l'autonomie avec un passage de relais systématique aux partenaires des services de droit commun.

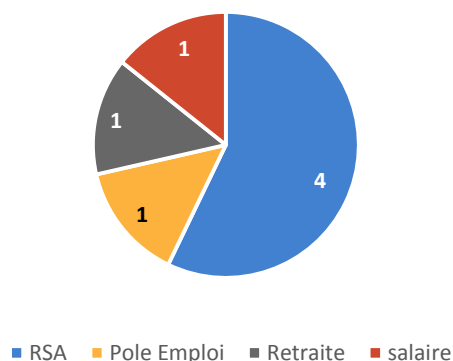
2-5. Profil des ménages accompagnés



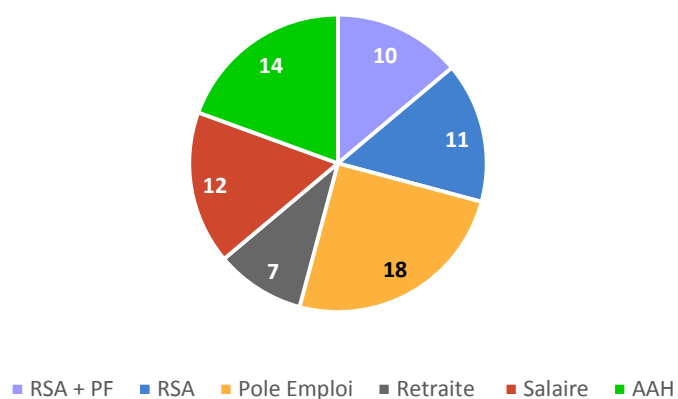
En ce qui concerne les moins de 25 ans, nous avons eu peu d'orientation. La difficulté à trouver un emploi et l'absence de substitution ne permettent pas d'envisager l'accès et le maintien sur un logement.

Au cours de l'année 2016, nous avons eu une forte augmentation des plus de 56 ans. La majorité perçoivent une retraite inférieure au SMIC et pour certains, le minimum vieillesse ne leur permet pas d'accéder au parc privé.

Tessources AVDL Non DALO



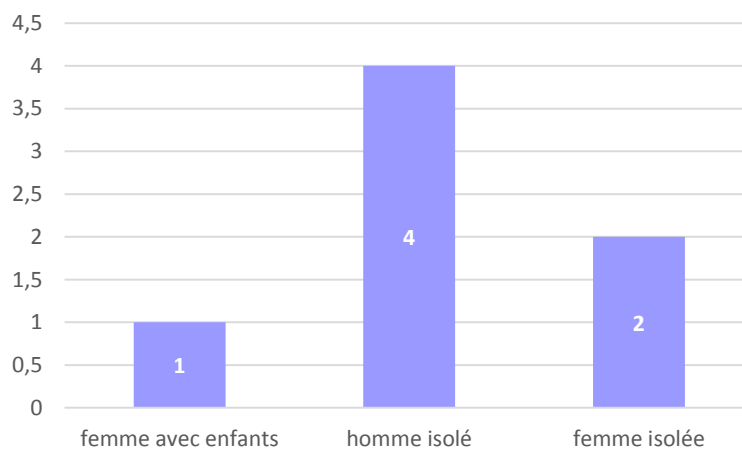
Ressources AVDL DALO

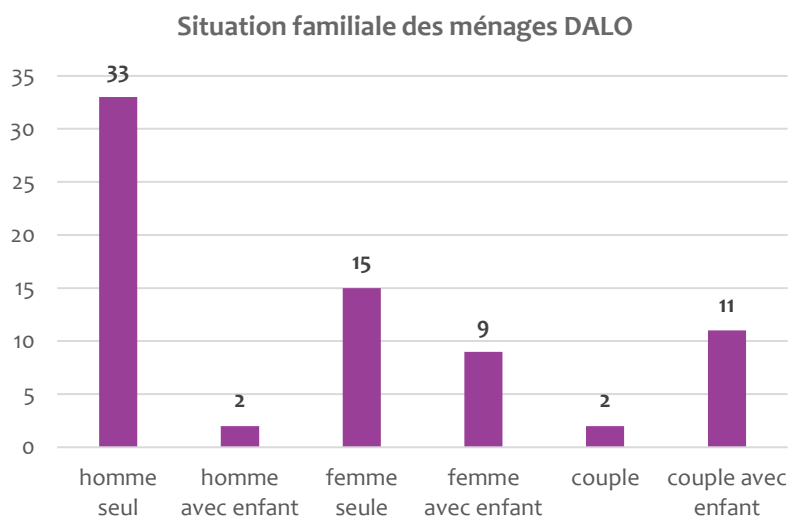


Près de la moitié des ménages accompagnés vivent des prestations sociales (RSA, Prestation familiale, AAH...).

30%, ont un lieu avec l'emploi (indemnité journalière) ou en activité. Cependant, nous avons constaté qu'il s'agit majoritairement de contrats précaires (temps partiel, CDD, intérim...) qui restent un frein pour accéder au logement.

Situation familiale des ménages Non DALO

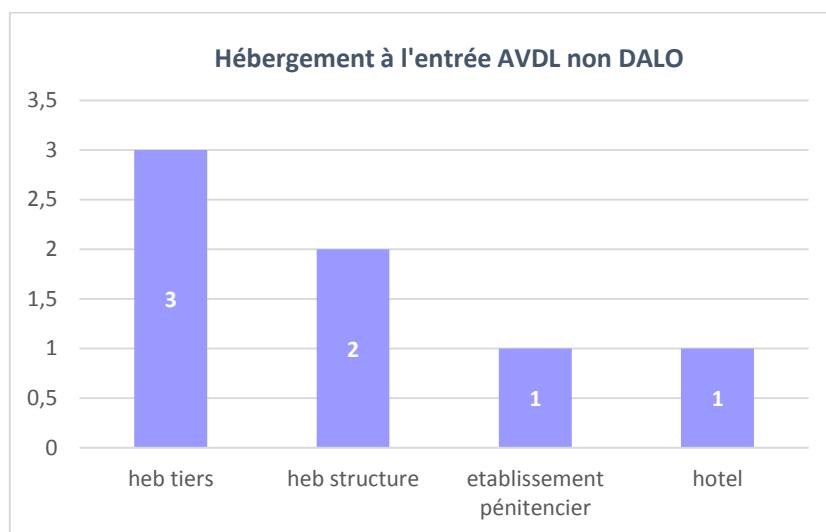


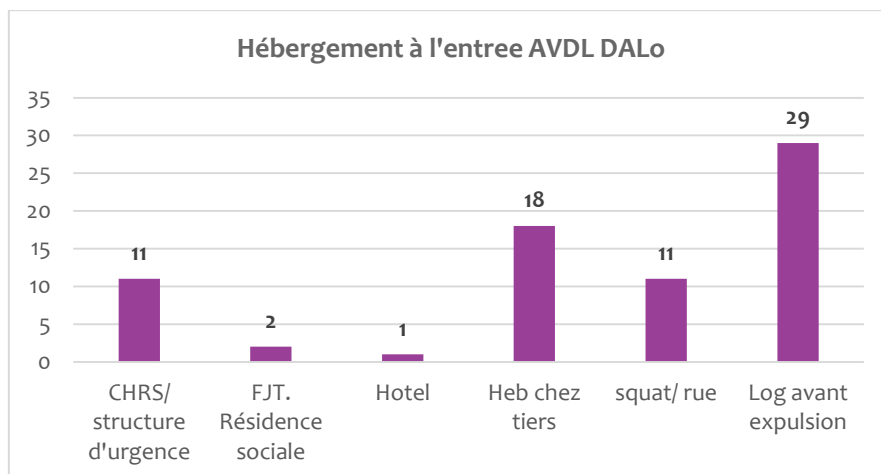


Près de 70% des ménages accompagnés vivent seuls.

Après des recherches, nos statistiques recoupent les chiffres nationaux qui dégagent une grande vulnérabilité sociale pour les personnes seules. De plus, l'isolement parental accroît ce phénomène puisque les parents isolés sont confrontés à de multiples difficultés (mode de garde qui freine une potentielle insertion professionnelle).

TYPE DE LOGEMENTS OCCUPES PAR LES MENAGES AVANT LEUR ENTREE

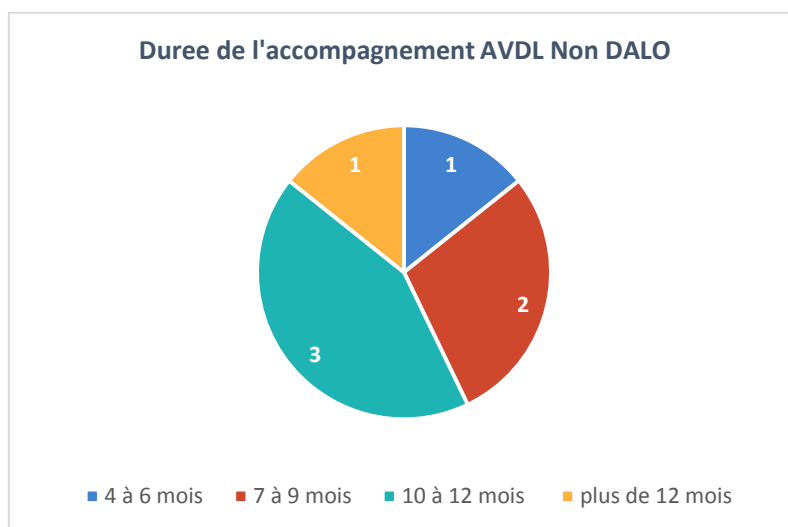


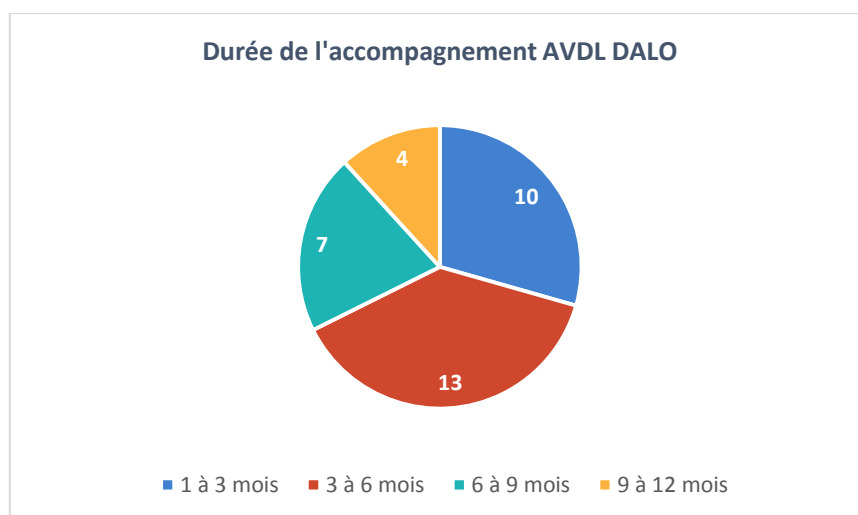


Pour l'année 2016, les mesures AVDL DALO ont représenté la majorité des ménages que nous avons accompagnés.

Près de 50% de ces mesures étaient dans le logement avec une procédure d'expulsion en cours. Ces situations freinent la dynamique d'accès au logement des ménages. Le référent doit rassurer les personnes et les maintenir dans une dynamique positive (reprise des paiements auprès du propriétaire, de l'huissier, des administrations...).

DUREE DE L'ACCOMPAGNEMENT





Dans un souci d'accompagnement efficace, les travailleurs sociaux référents peuvent être amenés à suivre le ménage sur une durée pouvant aller jusqu'à 9 mois avec l'accord de la DDCS.

Au vu des difficultés associées (budget, familial, santé...), il a parfois été nécessaire de maintenir un accompagnement sur une durée plus longue afin de consolider le projet logement.

A l'instar des années précédentes, nous avons eu des ménages en grande difficulté avec un passif locatif qui a inquiété les organismes HLM (dette locative, expulsion...). Afin de pouvoir envisager un passage en commission d'attribution, de nombreux freins ont dû être traités avant de pouvoir revenir vers les bailleurs qui connaissaient la situation de certains ménages, souvent identifiés à leurs yeux comme des locataires problématiques.

LOGEMENTS OCCUPES PAR LES MENAGES A LA SORTIE

La majorité des ménages accompagnés sont logés dans le parc public. En effet, les profils des personnes orientées et leurs ressources modestes ne permettent pas ou peu d'accéder à du logement privé. Les référents ont soutenu les candidatures auprès des différents bailleurs de l'agglomération Toulousaine. Les logements de type 2 ont été les plus concernés.

Toutefois, un ménage a réussi à accéder à ce type de logement car il souhaitait s'installer loin de la périphérie où les loyers sont moins onéreux.

L'équipe effectue un travail budgétaire important auprès des personnes. De nombreux dossiers d'aide financière sont constitués auprès du Conseil Départemental afin de régulariser certaines dettes liées aux loyers et à l'énergie (EDF, GDF, eau...).

Un fort pourcentage des personnes accompagnées cumule de nombreuses problématiques que les travailleurs sociaux doivent prendre en compte.

De plus, nous sollicitons le Conseil Départemental pour favoriser l'entrée dans le logement pour le dépôt de garantie, le premier loyer, une aide à l'installation.

2-6. Perspectives 2017

- Réorganiser le service FSL et AVDL,
- Faire évoluer nos pratiques professionnelles afin de s'adapter aux changements du public accueilli.

Conclusion

2016 reste une année difficile à appréhender pour l'Association. En effet, malgré un fort taux de relogement et des liens de partenariat qui ont continué à se développer, le financement ne nous a pas permis de reconduire le même nombre de mesures que les années précédentes.

Malgré tout, l'efficacité de cette mesure en direction des personnes en situation de précarité n'est plus à prouver au vu du résultat.

Dans ce contexte conjoncturel, il demeure à ce jour compliqué pour les membres de l'équipe de pouvoir se projeter n'ayant pas ou peu de garantie quant à la perspective d'une reconduction du nombre de mesures orientées.

En 2016, les équipes du Pôle Logement Hébergement et du Pôle Parcours Professionnels ont travaillé à un nouveau projet commun : « l'AVDL + » ou Accompagnement Vers et Dans le Logement Renforcé). Cette action vise à mettre favoriser l'autonomie et le maintien dans le logement par un soutien global allant de l'accès au logement jusqu'à la construction d'un parcours professionnel.

Cette action, soutenue par le Conseil Départemental s'adresse à toute personne bénéficiaire d'une mesure AVDL DALO ou ayant bénéficié d'une priorisation, à l'exclusion des publics accompagnés par le PLIE (Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi), ou les bénéficiaires du RSA Socle.

III. RESIDENCE SOCIALE DES PRADETTES (RSP)

3-1. Structure et fonctionnement

LOCAUX

Le bâtiment de la résidence sociale se situe dans le quartier des Pradettes, à Toulouse.
La résidence se compose de 43 logements dont 41 T1 (17 m²), un T1' (20 m²) et un T1 bis (30 m²).
Ces logements sont tous meublés et équipés.
Le site bénéficie d'un terrain arboré et d'un parking privatif, fermé par un portail automatique.

PERSONNEL

- **1 assistante de service social** (1 ETP), Coordinatrice : gestion administrative et technique, médiation locative, gestion locative et sociale,
- **1 agent d'entretien** et de maintenance : gestion des problèmes techniques et matériels (mutualisation des services au sein de l'Union Cépière Robert Monnier, via l'entreprise adaptée : « Ateliers de l'Aiguette »),
- **1 veilleur de nuit** et une entreprise de veille et de sécurité (prestation extérieure) pour la sécurité du site et des résidents.

Des astreintes « Cadre » sont également effectives (soirs et week-ends).

PERSONNES HEBERGEES

Nous avons accueilli en 2016 : 90 personnes, dont 10 enfants

- 86,67 % sont des personnes isolées dont 82% sont des hommes,
- 8,43 % sont des couples avec ou sans enfants et/ou des mères seules avec enfant.

3-2. Descriptif de l'action

Les résidences sociales accueillent des ménages en situation de précarité rencontrant des difficultés d'accès au logement autonome.

Elles proposent des logements temporaires regroupés, destinés à faciliter l'accès vers un logement pérenne.

L'hébergement est contractualisé par le biais d'un contrat de séjour de 6 mois, renouvelable une fois.

Notre mission est de soutenir ces ménages et de les accompagner vers un logement autonome après avoir levé les freins qui les empêchaient d'y accéder. Cela se traduit par une aide dans les dossiers administratifs, une orientation au regard de la santé, un soutien vis-à-vis des difficultés avec la justice, ou par un soutien face aux difficultés budgétaires.

Nous facilitons et médiatisons les démarches auprès des bailleurs sociaux (accompagnement dans la mise en œuvre du dossier HLM et suivi de celui-ci), jusqu'à l'attribution et l'entrée dans les nouveaux lieux de vie.

La résidence est un lieu convivial où chaque ménage est accueilli dans le respect de ses droits. Une coordinatrice (assistante sociale) intervient auprès des ménages et veille au bon fonctionnement du lieu, au respect du vivre ensemble.

La résidence sociale permet à chacun de réorganiser sa vie sociale et professionnelle, de mettre à jour son projet de vie et de recouvrer son autonomie.

La bienveillance et la relation quotidienne avec les ménages contribuent à l'harmonisation de la vie dans la résidence et au bien vivre ensemble.

LA PARTICIPATION FINANCIERE

La redevance pour l'année 2016 s'élève à **431,57 euros** toutes charges comprises. Cette redevance comprend :

- Le loyer ;
- Les fluides : eau, électricité, chauffage ;
- La taxe d'ordures ménagères ;
- La mise à disposition des équipements : meubles, électroménagers.

La résidence est conventionnée à l'Aide Personnalisée au Logement (APL). Ceci permet aux résidents d'avoir une redevance adaptée à leurs ressources.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PROPOSE

Un accompagnement social est proposé au quotidien à chaque ménage. Il vise à les soutenir dans les démarches administratives (droit commun, dossiers CAF, CMU...), à les renseigner, les conseiller et les orienter vers les structures adaptées en fonction de leurs demandes et de leurs besoins.

La fragilité des ménages orientés et accueillis depuis plusieurs années dans notre résidence ne cesse de s'accroître. Cette année, un grand nombre de ménages était dans une situation de détresse morale et sociale, voire de souffrance psychosociale qui ont nécessité un accompagnement de proximité.

3-3. Profil des ménages hébergés pendant l'année

ORGANISMES OU STRUCTURES A L'ORIGINE DE L'ORIENTATION DU MENAGE VERS LA RESIDENCE SOCIALE DES PRADETTES

Bien que l'orientation soit centralisée par le SIAO, il arrive fréquemment que des MDS, des associations partenaires ou les personnes à la recherche d'un hébergement nous sollicitent en direct. Pour autant, il est impératif que ces ménages soient inscrits au SIAO.

Parfois, le manque de logements sur l'agglomération amène des étudiants ou des salariés à pousser directement la porte de la résidence. Nous les informons des démarches à entreprendre afin de pouvoir entrer sur le dispositif.

MOTIVATION EVOQUEE POUR L'ORIENTATION VERS LA RESIDENCE SOCIALE DES PRADETTES

Ménages		MOTIFS			
		Rupture familiale	Perte de logement	Manque de place en CHRS	Hébergement chez un tiers
TOTAL	80	15	3	2	70
%	100	18.75%	3.75%	2.50%	87.50%

TYPES DE LOGEMENTS OCCUPES PAR LES MENAGES AVANT LEUR ENTREE DANS LA RESIDENCE SOCIALE DES PRADETTES

Type de logement	Ménages
Hébergés par des tiers	66
Centre maternel	1
CHRS	2
Centre de formation	2
Sortie de détention	4
Sans domicile/rue/véhicule	5
TOTAL	80

COMPOSITION DES MENAGES HEBERGES AU COURS DE L'ANNEE

Ménages	
Femmes isolées sans enfant	14
Femmes isolées avec enfant	6
Hommes isolés sans enfant	57
Hommes isolés avec enfant	1
Couples avec enfant	1
Couples sans enfant	1
TOTAL	

Les hommes seuls sont les ménages majoritairement reçus à la résidence sociale. Nous essayons, dans la mesure du possible de faire un équilibre entre les femmes et les hommes, cependant les besoins, tant au niveau local que national, sont majoritairement signalés pour des hommes. Les deux logements plus grands sont réservés pour les couples ou mères avec enfants.

DUREE DE SEJOUR DES MENAGES HEBERGES

0 à 3 mois	3 à 6 mois	+ de 6 mois	+ de 1 an	+ de 2 ans	Total
7	10	36	21	6	80
8.75%	12.50 %	45%	26.25 %	7.50 %	100 %

Les ménages qui stabilisent leurs situations professionnelles et qui ont une autonomie partent plus rapidement vers le logement pérenne. Les personnes qui cumulent plusieurs freins (fragilité psychique, addiction, faible ressource, dettes...) restent en général plus de 12 mois.

AGES DES PERSONNES HEBERGEES

Âges	Hommes		Femmes	
25-39 ans	30	33.3%	13	14.44%
40-65 ans	22	24.44%	12	13.33 %
+ 65 ans	3	3.3 %	0	0%
Total	55		25	

Enfants		
- de 3 ans	2	2%
De 3 à 9 ans	2	2%
De 10 à 18 ans	6	6.67%

RESSOURCES

❖ PERSONNES EN ACTIVITE

C.D.I	C.D.D	Intérim	Formation
5	3	5	3

❖ PERSONNES SANS ACTIVITE

R.S.A socle	R.S.A couple	R.S.A majoré	A.A.H	Chômage	Indemnités journalières	Minimum vieillesse ou Retraite
43	1	6	6	7	1	5

Les personnes bénéficiaires du RSA représentent **55,56 %** des personnes accueillies.

PROFIL DES MENAGES SORTIS

42 ménages sont sortis en 2016 de la Résidence Sociale des Pradettes, soit 50 personnes.

❖ TYPES DE LOGEMENTS OCCUPES PAR LES MENAGES A LA SORTIE DU DISPOSITIF

Type de logement	Ménages
Logement autonome privé	2
Logement autonome H.L.M	32
Hébergés tiers /famille	0
Autres structures d'hébergement adaptées	8
Inconnu	0
Changement de région	0
TOTAL	42

Le partenariat tissé avec les organismes H.L.M depuis de nombreuses années permet un travail cohérent et effectif. La collaboration avec les différents bailleurs nous permet de trouver le logement le mieux adapté aux ménages. Nous répondons aux différentes questions des bailleurs et étudions ensemble les possibilités de relogement.

❖ COMPOSITION DES MENAGES SORTIS DE LA RESIDENCE SOCIALE DES PRADETTES

Ménages	
Femmes isolées sans enfant	8
Femmes isolées avec enfant	3
Hommes isolés sans enfant	29
Couples avec enfant	2
TOTAL	42

❖ RESSOURCE DES PERSONNES A LA SORTIE DE LA RESIDENCE SOCIALE DES PRADETTES

Type de ressources	À l'entrée	À la sortie
Situation d'emploi	4	7
Sans emploi	38	34
En formation	0	1

Type de ressources à la sortie					
Chômage	Salaire	RSA socle	RSA majoré	RSA couple	Autres (pension invalidité, formation)
5	8	20	5	1	3

❖ DUREE DE SEJOUR DES MENAGES SORTIS DE LA RESIDENCE SOCIALE DES PRADETTES

0 à 3 mois	3 à 6 mois	6 à 12 mois	1 à 2 ans	+ 2 ans
8	12	10	8	4
19.05 %	28.57 %	23.81 %	19.05 %	9.52 %

❖ DISPOSITIFS D'AIDE AU LOGEMENT SOLLICITES PAR LES MENAGES SORTIS EN COURS D'ANNEE

PDALPD (CSE/CIO)		FSL accès (nouveau logement)		FSL : Suivi Social Lié au Logement		Autre : 1% logement Locapass ...
Accordé	Refusé	Accordé	Refusé	Accordé	Refusé	
0	0	37	0	0	0	1

3-4. Mesure des objectifs atteints

42 personnes ont accédé à un logement dans le parc public ou privé

Nous constatons que les salariés modestes sont aussi touchés par des situations de mal-logement ou non-logement. Ces situations nous interpellent suffisamment pour pouvoir le noter. Cela regroupe aussi bien les travailleurs précaires, que ceux qui exercent des emplois flexibles. Il s'avère que cela demande à ces personnes plus d'autonomie, d'adaptabilité et de mobilité. Si cela vient se coupler à une rupture familiale ou conjugale, nous assistons à un appauvrissement de la condition de ces salariés, dénommés régulièrement « travailleurs pauvres » (emplois intérimaires, emplois à temps partiel, emplois de courtes durées, contrats saisonniers...).

Il en est de même pour les familles monoparentales qui, de par leur vulnérabilité, attestent aussi de ce constat. En ce qui concerne les familles qui occupaient un emploi salarié, la plupart travaillaient à temps partiel avec un revenu inférieur à 600 euros mensuel.

Conclusion

La mission de la Résidence Sociale des Pradettes représente les conditions nécessaires pour remplir l'objectif d'insertion par le logement des ménages accueillis.

Ces moments privilégiés d'aide à la gestion, à la tenue du logement, au respect des voisins et de l'environnement permettent aux résidents d'apprendre et/ou de réapprendre à vivre ensemble. L'accompagnement proposé leur permet de retrouver une certaine autonomie nécessaire au bien-vivre dans un logement autonome et surtout d'éviter les situations d'échecs. Le cœur de la mission de la résidence sociale est de permettre aux ménages de retrouver leur dignité et leur autonomie par le biais de l'accès au logement.

En 2016, nous constatons encore une fois l'allongement des durées de séjour. En effet, certains ménages présentaient des problématiques importantes liées à leur parcours de vie. Ils avaient peu d'autonomie dans les démarches, rencontraient des problèmes de santé, avaient des difficultés à gérer leurs ressources et prioriser les dépenses. Toutes ces difficultés qu'elles soient dissociées ou cumulées pour certains freinent le processus d'insertion. De plus, les représentations erronées, relatives au logement, retardent l'accès vers un habitat autonome (dénier du principe de réalité), c'est un axe important que nous travaillons avec chaque ménage.

Nous avons à cœur de lever la majorité des freins avant d'envisager une orientation vers le logement pérenne. Ce positionnement est pour nous un objectif essentiel pour prévenir des risques d'exclusion, il nous permet de travailler en toute confiance avec nos partenaires bailleurs sociaux.

En 2016, la majorité des personnes accueillies à la RSP ont intégré un logement pérenne.

Encore une fois cette année, nous tenons à souligner la précarité grandissante des ménages orientés et accueillis. Cela touche aussi bien les hommes, les femmes, les couples, les familles monoparentales, les personnes vieillissantes (plus de 60 ans). Il en résulte un accueil diversifié avec comme ligne conductrice la problématique d'accès au logement. Ces personnes éprouvent souvent une grande détresse, elles sont à la limite du « lâché prise » et ont nécessairement besoin que l'on puisse entreprendre avec elles les premières démarches. Nous sommes conscients que la mission de la résidence sociale est avant tout l'accès au logement pérenne, pour autant il est impératif de consolider le parcours avant d'envisager une orientation. Les moyens financiers sont bien évidemment en dessous de nos engagements, c'est un choix institutionnel que de venir en aide aux plus vulnérables. Il est important de noter que les orientations sont souvent faites par défaut, par manque de places dans les structures adaptées.

Comme chaque année, nous relevons dans notre rapport d'activité, la détresse sociale et nous faisons notre possible pour trouver les relais dans le droit commun et notre réseau de partenaires.

L'engagement de l'UCRM est de développer et de mettre en œuvre des projets qui répondent aux besoins des personnes en situation de précarité, quels que soient leur âge et leur parcours.

Acteur reconnu par nos partenaires financiers, nous avons toujours la volonté de poursuivre et de développer nos actions et sommes prêts à mettre en œuvre toute forme innovante d'action adaptée aux personnes les plus impactées par leurs parcours de vie. La Résidence Sociale des Pradettes est un outil du PDLPD qui répond aux besoins identifiés en termes de logement temporaire. Cependant les orientations, ne sont pas toujours en adéquation avec la mission. Nous souhaitons pouvoir trouver des financements supplémentaires afin de pouvoir être plus efficient face aux problématiques des ménages qui nous sont orientés.

SECTEUR HEBERGEMENT SPECIFIQUE

EQUIPE

ALAIN LABROUSSE, Responsable

Nathalie DOUK, Chef de service

Muriel ALONSO
André BARLIER
Marie-Hélène BENABEN
Catherine BOUYOU
Jacques CABAUSSEL
Minnka DOUZE
Pauline FABRE
Adeline GRES
Patrice HERRERO
Michèle MAUREL
Nathalie MICHEL DE GARDANE
Marie-Agnès MOTHEAU

Frédéric PINEL
Fabien PRIEUR
Pierre RAZONGLES
Johann SCHENKER
Patricia TABES
Anthony TAIWO
Camille TENNE
Marie VIANNEZ VIGO
Hélène VUILLEUMIER
Samir ZARIEUH

1-1. Missions

Par circulaire du 17 août 1994, le Ministère de la Santé agréé les structures hébergeant des personnes en situation de précarité, atteintes de pathologies chroniques sévères sous l'appellation d'**Appartement de Coordination Thérapeutique**.

La loi de rénovation de l'action sociale du 02/01/2002 permet aux A.C.T. d'être reconnus en tant qu'**établissements du secteur médico-social**.

Le décret du 03/10/2002 précise que les ACT fonctionnent sans interruption et hébergent à titre temporaire des personnes en situation de fragilité psychologique et sociale et nécessitant des soins et un suivi médical, de manière à assurer le suivi et la coordination des soins, à garantir l'observance des traitements et à permettre un suivi psychologique et une aide à l'insertion.

1-2. Le traitement de la demande

LE NOMBRE DE DEMANDES

Notre ACT s'est vu orienter 171 demandes en 2016 dont presque 74% sur nos places installées à Toulouse

Candidatures en 2016	
Toulouse	126
Castres	18
Montauban	17
Pamiers	10
TOTAL	171

Près de 70% des demandes sont faites par des hommes.

Les 2 tiers des personnes sont de nationalité française, la deuxième catégorie est constituée de ressortissant européens, la dernière de personnes réfugiées, demandeuses d'asile ou bénéficiaires de d'un récépissé « Etranger Malade ».

En moyenne, les différentes antennes accueillent jusqu'à 20% de candidatures pour lesquelles aucune moyen de subsistance n'existe.

Enfin 10 à 20% des personnes sont bénéficiaires d'une solution de logement ou d'hébergement au moment de la demande mais sont en passe de la perdre, le plus souvent en lien avec une procédure d'expulsion.

Le nombre de candidats ne parlant pas la langue française est important. Cette situation entraîne des difficultés supplémentaires pour leur accompagnement, et nous oblige à faire appel de façon régulière à un service d'interprétariat à la charge de l'établissement (plus de 6 000 euros pour l'année 2016). Les interprètes sont sollicités régulièrement tout au long de l'année pour les entretiens d'admission (les prescripteurs ne prenant pas en charge le coût de l'interprétariat pour les candidats qu'ils nous adressent) et pour les entretiens menés par les référents auprès des résidents qu'ils accompagnent.

Les aides alimentaires pour les personnes sans ressources impactent elles aussi lourdement puisque pour l'année 2016, X € ont permis à ces personnes de s'alimenter au mieux avec les 87 € attribués en tant qu'aide. De nombreuses actions d'ETP sont nécessaires pour apprendre à manger équilibré en fonction de ses revenus. Un partenariat est aussi noué avec les épiceries solidaires.

LE TRAITEMENT DES CANDIDATURES

Sur les 171 dossiers reçus en 2016 sur les différentes antennes, tous ont fait l'objet d'une étude détaillée :

- 24 candidatures ont fait l'objet d'un refus par le médecin,
- 3 candidatures ont fait l'objet d'un refus social en situation irrégulière sur le territoire ou demandeur d'un hébergement pour une famille dont un seul membre était malade.

Sur les 144 candidats restants, 68 ont été reçus en entretien de préadmission en 2016.

Il faut noter que la demande est assez instable et échoue régulièrement à se maintenir sur la durée.

Ces annulations s'expliquent par différentes raisons :

- Les candidats ont postulé dans plusieurs ACT et ont choisi une autre structure,
- Leur état de santé s'est dégradé rendant leur entrée impossible,
- Ils ont abandonné la démarche, découragés par le délai d'attente pour obtenir une place,
- Ils ont disparu du territoire et même les prescripteurs ne parviennent plus à les joindre.

Le taux d'occupation global des ACT est de 96% avec assez peu de disparité territoriale si l'on considère chaque antenne.

L'ORIGINE DES DEMANDES

Les dossiers reçus concernent en très grande majorité des personnes vivant ou du moins étant installés dans le Département d'implantation de l'ACT.

- Pour le site de Toulouse, 82 % sont issus de la Haute-Garonne. Cela reste stable. Il n'y a pour les autres aucune tendance franche à relever sur les départements d'origines qui ne sont pour la majorité même pas limitrophes puisque sur les 126 candidatures seule deux concernent l'Ariège et deux le Tarn et Garonne.
- Pour l'antenne de Castres, 56 % des candidatures concernent des personnes vivant dans le Tarn soit une baisse de 10% par rapport à l'année 2015. Une augmentation significative des candidatures de la Haute Garonne est à noter sans toutefois d'argumentaire significatif. Les personnes souhaitant avant tout un hébergement et un accompagnement médicosocial.
- Concernant les candidatures de l'antenne de Montauban, 76% concernent des personnes vivant sur le département. Trois candidatures viennent de départements limitrophes et s'argumentent par un rapprochement familial. La dernière vient de Paris et uniquement liée à un souhait d'accompagnement spécifique.
- Pour l'antenne de Pamiers, 90% concernent l'Ariège et une du département du Tarn et Garonne pour rapprochement familial.

Les autres candidatures viennent pour la plupart de la région parisienne.

En 2016, la dominance des prescripteurs reste celle des établissements hospitaliers :

- Sur Toulouse, les orientations ne sont majoritairement plus le fait des services sociaux hospitaliers avec seulement 47%, soit une diminution de près de 15 %, l'autre quart se partage équitablement entre les services d'addictologie et les CHRS du département. Les autres candidatures ne sont pas représentatives même si nous souhaitons mettre en avant les six candidatures du SPIP qui ont conduit à des visites en détention et à une organisation particulière pour permettre l'accueil.
- Pour Castres, 55% des candidatures émanent des services hospitaliers et les autres se répartissent de manière égale entre le SPIP 81, les CHRS et diverses associations sociales tarnaise.
- Pour Montauban, la répartition de 23% est la même pour les services sociaux du département ou de la ville et ceux du secteur hospitalier. Les autres se répartissent elles aussi de manière égale entre les CHRS, les services d'addictologie et les associations.
- Pour Pamiers, 60% émanent de CHRS ou de CADA et 30% des services hospitaliers.

LES PATHOLOGIES DES CANDIDATS

145 personnes sur les 171 orientées sont atteintes d'une pathologie chronique relevant des missions de l'ACT.

82 d'entre elles cumulent deux affections et plus de 20 au moins trois. Les pathologies les plus représentées sont le VIH (36 cas chiffre stable) et le VHC (29 cas chiffre stable) et les cancers (28 cas chiffre en hausse).

1-3. Les personnes accueillies aux ACT en 2016

Durant l'année 2016, les ACT ont accueilli 106 adultes auxquels s'ajoute un peu moins d'une quinzaine d'accompagnants (majoritairement des enfants parfois accueillis de manière séquentielle), qui n'étaient atteint d'aucune pathologie chronique prise en charge au titre de l'ACT.

LES PRESCRIPTEURS DES PERSONNES ACCUEILLIES

Les hôpitaux et cliniques représentent un peu moins de 50 % des prescripteurs de personnes accueillies en 2016. Les associations ayant trait à la santé sont également de fortes contributrices comme AIDES, la Halte Santé et la Case Santé à Toulouse, l'association Reliance 82 ...etc.

Les personnes accueillies en ACT présentent de plus en plus de problématiques d'ordre psychique, psychologique ou psychiatrique, ce qui complexifie fortement leur accompagnement et le travail de l'équipe de professionnels. Cette réalité prend plus particulièrement forme sur les ACT de Toulouse avec 28% du public concerné en 2016.

De la même façon, les problématiques d'addiction sont de plus en plus présentes (20% à 25% des personnes accueillies selon les antennes et les années) et rendent également l'accompagnement difficile. L'équipe essaie toujours, pour ces cas spécifiques, de mettre en place des partenariats avec des établissements spécialisés tels que Clémence Isaure, AAT ou l'ANPAA pour l'accompagnement de ces résidents.

Depuis l'année 2014, nous avons classifié les pathologies (pour les personnes atteintes de plusieurs pathologies) en prenant en compte en premier lieu la pathologie ayant motivé la demande. Cependant, il est souvent très difficile de savoir quelle pathologie a motivé la demande d'entrée en ACT pour une personne atteinte de plusieurs maladies (ex, VIH, VHC et Cancer). Nous avons donc fait le choix arbitraire de considérer en premier lieu le VIH (c'est la pathologie historique de création des ACT), puis le VHC et ensuite les autres pathologies.

En fonction de ces éléments nous pouvons donc constater que les principales pathologies aux ACT de Toulouse sont :

- Le VIH qui représente 28 % des pathologies ayant motivé la demande d'admission est en légère augmentation.
- Les accueils pour des malades du cancer ont doublés en 2016 par rapport à l'année précédente et représente aujourd'hui 17% des candidatures.
- Le VHC reste aux environs de 14%
- Les maladies cardio-vasculaires restent stables à 12%
- Le diabète à 6 %.

Il faut tout de même préciser que 51% des personnes accueillies à Toulouse sont atteintes de plusieurs pathologies chroniques. Ainsi considérées dans leur ensemble, le VIH ne représente plus que 18% des pathologies présentées.

A Castres, le VIH représente 17% des pathologies ayant motivé la demande d'admission et reste stable ; comme le VHC. Les accueils pour des malades du cancer eux ont presque triplés en 2016 par rapport à l'année précédente et représentent aujourd'hui 33% de notre public contre 13% l'année dernière. Les maladies cardio-vasculaires sont très peu représentées. Le diabète est stable à 17 %.

A Montauban, le VIH qui représente 45% des pathologies ayant motivé la demande d'admission des personnes suivies en 2016. Le VHC lui n'est absolument pas présent dans les pathologies. Les accueils pour des malades du cancer représentent 22% du public.

A Pamiers, le VHC représente 67% des pathologies ayant motivé la demande d'admission. Les accueils pour des malades atteints de sclérose en plaques représentent 33% de notre public.

1-4. Les résultats obtenus à l'issu du séjour

NOMBRE DE SORTIES ET DUREE DE SEJOUR

39 résidents ont quitté les ACT de Toulouse durant l'année 2016. 14 femmes pour 25 hommes.

En 2016 la durée moyenne de séjour est de 18,9 mois à Toulouse. Elle est de 10 à 15 mois sur les antennes, mais le nombre de places réduit ne permet pas de fiabiliser les données (un seul départ prématuré dans l'année peut avoir un effet à la baisse très marqué). Cette durée est globalement supérieure à celles de 2013 et 2014 qui étaient respectivement de 11 et 15 mois. Cela confirme la tendance que l'on avait évoquée l'an dernier d'allongement de la durée de séjour.

Cet allongement est à mettre en lien avec l'évolution des publics accueillis. L'augmentation des problématiques d'addiction d'une part et des problématiques d'ordre psychologique ou psychiatrique d'autre part.

Il faut également, et c'est un point de plus en plus sensible, souligner que les difficultés pour les étrangers d'obtenir le renouvellement des titres de séjour, le droit au travail ou des ressources freinent là encore les possibilités de sortie.

RESSOURCES A LA SORTIE

Ressources	A l'entrée	A la sortie
Revenus d'activité	1	6
Revenus de remplacement	6	6
AAH	4	12
RSA	4	6
Sans ressources	19	7
Autres prestations sociales	5	2
TOTAL	39	39

ORIENTATION DES 39 PERSONNES SORTIES DANS L'ANNEE

- 20 sont sorties avec une solution positive. Les objectifs fixés dans le contrat de séjour ont été atteints. Ces personnes sont sorties des ACT avec un logement autonome ou accompagné et des revenus.

- 4 ont été orientées vers des CHRS au vu de leur situation administrative précaire et de l'impossibilité dans un délai cohérent de les amener à l'autonomie. Le parcours de soins et les divers niveau d'ETP étant acquis il ne restait qu'un travail social à mener.

- 3 sont sorties sur une fin de contrat. Ces 3 personnes étaient des étrangers en attente de « titre de séjour pour étranger malade » qui se sont vues prononcer une OQTF par la Préfecture. Ces personnes avaient vu leurs parcours de soins et leur pathologie stabilisés. Des solutions auprès de leur communauté respective ont été trouvés car ils ne souhaitaient pas retourner en structure d'hébergement de droit commun.

- 2 sont sorties pour rupture de contrat à leur demande. L'accompagnement proposé étant vécu comme trop lourd à supporter pour eux.

- 3 personnes sont décédées durant leur séjour, alors qu'une seule parmi elles semblait présenter un pronostic vital engagé au moment de l'admission.

- Une personne a été incarcérée et une autre a été exclue pour des faits graves et violents. Une autre a été exclue et accueillie en CHRS car son comportement violent ne permettait pas son maintien.

- 2 sont retournées au pays. Pour l'une d'elles, le pronostic vital était engagé. L'accompagnement a permis cette prise de conscience, le deuil de trouver les moyens de subvenir aux besoins de la famille resté au pays etc. Pour l'autre, l'éloignement et la prise de conscience de la réalité proposée en France ont décidé la personne à rentrer en Suède.

- Le dernier qui présentait des troubles psychiatriques et qui bénéficiait d'un suivi SPIP a quitté le domicile et mis fin à notre accompagnement sans rien verbaliser au terme de sa mesure de PSE (Placement sous surveillance électronique).

Nous notons donc un taux de sorties positives en relogement autonome de 52 %. Ce taux pourrait être considéré comme moyen sur le seul regard mathématique. La question de l'accès au logement a été une priorité en 2016. Tout a été entrepris afin de raccourcir les délais d'accès, mais une limite s'oppose à nos efforts : les sortants d'ACT ne sont pas considérés comme sortants d'hébergement et ne peuvent pas être priorisés à ce titre dans leur accès au parc public.

Néanmoins, les missions premières des ACT ont été menées pour l'ensemble des situations en dehors des quatre personnes qui ont rompu leur contrat ou qui étaient incarcérées ou exclues.

On peut donc dire que le travail réalisé par l'équipe est toujours d'excellente qualité et que les résultats sont très satisfaisants. 85% des personnes ayant quitté les ACT de Toulouse ont eu un parcours institutionnel cohérent et adapté.

TEMPS FORTS ET AXES DE TRAVAIL 2016

❖ LA MISE EN PLACE DE GROUPES D'EXPRESSION

Depuis de nombreuses années les ACT Samarie organisent une fois par mois un « repas collectif ». Ce repas est l'occasion de faire se rencontrer les salariés des ACT et tous les résidents qui le souhaitent autour d'un repas convivial. C'est toujours un moment d'échange très riche.

Ce repas était toujours précédé d'une réunion d'échange entre les résidents et les salariés. Cette réunion, animée par le Directeur Adjoint était l'occasion de transmettre aux résidents des informations sur le fonctionnement de l'ACT, sur les activités qui allaient être organisées, C'était surtout l'occasion de donner la parole aux résidents et de leur permettre de réagir, d'échanger entre eux et avec les salariés.

Fin 2014, fut tenté la mise en œuvre d'un conseil de vie sociale qui a très vite rencontré ses limites et l'année 2016 a donc vu un retour au groupe d'expression non plus une fois par mois mais une fois par trimestre. Pour autant, des groupes d'échanges et des Conseils de Maison plus réguliers se tiennent en comité plus restreint au sein des logements en cohabitation ou des collectifs. L'articulation des deux instances permet à chacun de pouvoir s'exprimer.

❖ LES ACCOMPAGNEMENTS ETP

Dans leur volonté de prendre en considération les résidents dans la globalité de leur personne, les professionnels des ACT mettent aussi l'accent sur l'accès aux loisirs et la culture. Ainsi, ils proposent régulièrement aux résidents de nombreux ateliers ou sorties à visée éducative, culturelle ou de loisir.

Pour ne citer que quelques exemples, en 2016 ont été proposé aux résidents de l'ensemble des ACT :

- Des ateliers nutrition,
- Des interventions de réflexologie,
- Des ateliers bien être et piscine,
- Des ateliers « marche encadrée »,
- Des visites de musées,
- Des journées à la plage ou à la montagne,
- Ateliers théâtre forum,
- Ateliers budget.

Ces divers ateliers sont menés sur plusieurs mois afin de favoriser le réseau d'antennes avec les ACT des autres départements.

La réussite de l'accompagnement en ACT passe par la prise en compte du bien être des résidents et pour ce faire, il faut leur donner la possibilité de se distraire pour sortir de leur quotidien de personne malade et en précarité. C'est aussi avec tout cela que la réinsertion est possible.

Ces activités favorisent aussi un regard de leur environnement avec une nouvelle focale et permet de se soustraire durant un temps à la pression que leur situation peut souvent produire.

❖ SAMARIE DIALOGUE

Samarie Dialogues propose des groupes de parole constitués de personnes atteintes du VIH et animés par une psychologue. Les groupes fonctionnent de manière autonome. Les participants s'engagent à venir une fois par mois pour une année.

Le démarrage du groupe s'est fait avec 3 personnes, deux anciennes et une nouvelle, qui sont régulières et au travail. Néanmoins, elles ont pu témoigner à plusieurs reprises d'une insatisfaction quant à la taille du groupe qui leur semble restreint.

Nombreuses sont les raisons qui mènent à une diminution de la demande. Il semble que le soin et l'accompagnement des personnes contaminées a beaucoup changé ainsi que le travail de partenariat.

Au cours du séjour l'accompagnement est optimisé pour que chaque résident puisse accéder à ses droits.

Les personnes de nationalité française obtiennent leurs droits très rapidement. Plusieurs sont sans papiers d'identité à leur arrivée ce qui, avec les situations d'endettement, peut parfois constituer un frein au rétablissement de leurs ressources.

Concernant les personnes étrangères qui sont au départ de l'accompagnement sous Autorisation Provisoire de Séjour, la délivrance d'un titre de séjour stable ne répond pas à une logique systématique et les négociations avec la Préfecture sont permanentes pour tous ces résidents accompagnés individuellement dans ces démarches par un travailleur social.

Les décisions sont liées aux diverses politiques d'immigration et quelquefois opaques pour les résidents et les travailleurs sociaux qui soutiennent au quotidien ces personnes malades et en situation précaire.

Les personnes étrangères qui ne disposent pas de ressources perçoivent des secours ou des aides ponctuelles qui impactent nos budgets en attendant l'ouverture de leurs droits.

❖ L'ACCOMPAGNEMENT VERS LE LOGEMENT AUTONOME

La décision de quitter la structure pour un appartement autonome se fait en concertation avec le résident, l'équipe et parfois les partenaires.

La priorisation n'est toujours pas possible et les sorties sont donc soumises au droit commun. De ce fait le rallongement des accompagnements est considérable et de nombreux mois ne sont consacrés qu'à l'accompagnement social.

L'entrée des ACT dans l'UCRM permet aujourd'hui de bénéficier de manière transversale des différentes compétences et des divers réseaux de partenaires de l'ensemble du PLH. Ce qui a permis sur l'année 2016 d'augmenter notre capacité de relogement de presque 30%.

Un réseau en développement constant avec les CHRS de stabilisation est lui aussi en cours, ce qui nous a permis là encore de sortir des personnes des ACT pour lesquelles l'accompagnement ne se résumait plus qu'à celui de l'insertion ou de l'attente d'ouverture de droits.

❖ LES EXTENSIONS DE 2016

Il nous a été possible en 2016 de mettre en œuvre 4 places d'ACT supplémentaires. Trois sur Toulouse et une sur Pamiers.

Grace à notre structuration en pôle et grâce à la compétence de la gestion locative, ses extensions ont pu voir le jour en moins d'un mois et les accueils, grâce à la liste d'attente, se sont effectués dans la foulée.

L'accueil d'une personne hémiparétique ayant plusieurs pathologies chroniques a pu être effectué sur Toulouse au sein d'un logement adapté en diffus sur le quartier de Bagatelle.

Dans le même ordre, nous avons fermé le bureau délocalisé dans le quartier de Bourbaki à Toulouse qui produisait trop de contraintes RH au profit d'une petite cohabitation de deux personnes. Cette nouvelle organisation a permis de diminuer une cohabitation de quatre personnes sur un grand appartement et de récupérer une chambre du collectif pour en faire un salon d'entretien et de lecture.

❖ LA JOURNÉE REGIONALE DES ACT D'OCCITANIE

Au mois de mars 2016, s'est tenue la journée régionale des ACT. L'UCRM a eu l'honneur de s'en voir confié l'organisation et d'accueillir les représentants de l'ARS et les opérateurs régionaux, pour une journée d'échanges, d'informations et d'études. La FNH-VIH a pu nous éclairer de son expertise des enjeux dans lesquels les ACT devront s'inscrire demain.

1-5. Perspectives 2017

L'OUVERTURE D'UNE NOUVELLE ANTENNE SUR LA RÉGION BITERROISE

L'UCRM a été retenue pour l'ouverture d'une antenne de cinq places sur la ville de Béziers. L'arrêté d'ouverture nous a été transmis dernièrement et nous veillerons à ouvrir ces places au plus vite. Nous mettrons à disposition de ce territoire notre savoir-faire et nos compétences dans l'accompagnement singulier produit par nos ACT.

Nous avons également candidaté pour l'ouverture de 5 places ACT à Auch, afin de poursuivre la valorisation de la place de l'usager, dans le cadre de la plus-value apportée par notre fonctionnement en antennes.

Conclusion

Ce nouveau développement nous encourage à renforcer notre réseau d'antennes et à en conceptualiser plus finement le fonctionnement. Cette ouverture à la Région Occitanie nous ouvre largement à de nouveaux partenariats, de nouvelles rencontres, au profit d'un mieux-être pour les personnes accompagnées.

L'Association travaille également, dans le cadre de la Commission Patrimoine, réunissant Administrateurs et professionnels, à une réflexion visant à l'amélioration de l'accessibilité des espaces d'accueil pour notre site du 92 route d'Espagne à Toulouse.

II DISPOSITIF D'INSERTION POST-SENTENCIELLE ET DE PREVENTION DE LA RECIDIVE

2-1. L'étape

MISSION

Le dispositif L'Étape existe depuis 2008. Il relève de la thématique prévention de la délinquance, lutte contre la récidive.

L'approche sociale est globale, elle s'exerce en articulation avec les missions de notre partenaire justice le SPIP 31.

OBJECTIFS GENERAUX

- Lutter contre la récidive, en hébergeant et en accompagnant les personnes sous-main de justice et/ou sortant d'incarcération, notamment les jeunes adultes multirécidivistes,
- Contribuer à la tranquillité des citoyens en accompagnant les publics dans leur réinscription dans la cité,
- Activer les leviers, de l'accès au logement, à l'Emploi, à la formation, à la santé et aux démarches de soin,
- Permettre la mise en œuvre de mesures alternatives aux poursuites ou peines substitutives à l'incarcération.

CAPACITE D'ACCUEIL

Le Dispositif **L'Étape** a été créé en 2008, il dispose de 24 logements dans le cadre d'un financement pluri partenarial (DDCS, FIPD, SPIP, Ville de Toulouse). Ces 24 logements peuvent accueillir 30 personnes environ, dans le cas de regroupement familial ou de garde d'enfant alternée. Le dispositif fonctionne en logement diffus. Les logements se situent dans la commune de Toulouse, ils sont tous meublés et équipés, proches des transports en commun.

En 2015, nous avons intégré 4 places de plus dédiées au public 18-26 ans sans ressources au vu du nombre croissant d'orientations.

Les personnes sont orientées principalement par le SPIP 31.

MODE DE SAISINE

Les candidatures sont étudiées et priorisées, lors d'une commission d'hébergement organisé par le SPIP. Cette commission est composée d'un cadre du SPIP 31, des Conseillers en Insertion et Probation des milieux ouverts et fermés et de deux cadres de l'UCRM.

À l'issue de cette commission, les cadres de l'UCRM rencontrent les candidats en détention ou sur le service. Cet entretien a pour objectif de présenter l'Association, la mission du dispositif et surtout de recueillir l'adhésion de la personne. Cette première rencontre nous permettra de tisser des liens de confiance et de mettre en perspective les premières étapes du projet individualisé.

Il s'avère parfois nécessaire de rencontrer le candidat plusieurs fois en détention afin de préserver le lien, mais aussi de soutenir le candidat quant à l'organisation et la projection sa sortie. Nous notons que beaucoup d'inquiétude demeure, surtout concernant les sorties des longues peines.

Concernant les jeunes en maison d'arrêt, nous fonctionnons de la même façon, afin de les maintenir dans une dynamique et une projection positives de la sortie. Les sorties sans solution d'hébergement sont les premières préoccupations de ce public.

Lors de la sortie d'incarcération, l'éducateur de l'UCRM référent du projet va systématiquement chercher les personnes à la sortie de détention.

PERSONNES HEBERGEES

Cette année nous avons réalisé **6 492** journées. Nous avons accueilli 53 personnes.

Nombre d'entrées de personnes	Nombre de sorties de personnes	Cumul des ménages accueillis en 2016
33	32	53

Le taux d'occupation est de 90%. Les journées non occupées sont liées à des sorties de détention prévues, mais décalées par le juge d'application des peines. Ce dispositif nécessite de bloquer des places afin d'organiser aux mieux les sorties en conditionnelle.

DUREE DES SEJOURS

< à 6 mois	De 6 à 9 mois	De 9 à 12 mois	De 12 à 18 mois	Plus de 18 mois
32	13	6	1	1

- 70 % des séjours ont duré moins de six mois,
- 26% des personnes accueillies sont restées entre six et neuf mois,
- 4% des personnes ont eu un séjour entre 9 et 12 mois.

Nous sommes attentifs aux durées de séjours afin qu'elles n'excèdent pas les 12 mois. Toutes les prolongations sont argumentées et contractualisées avec la personne. En général les prolongations sont dues à l'attente de l'attribution du logement par les bailleurs sociaux ou pour des raisons de santé. Notre partenariat de longue date avec les bailleurs nous permet de travailler l'accès au logement conformément aux ressources et projets de la personne accueillie sur le dispositif dans un principe de réalité.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

L'accompagnement social vise à la mise en œuvre d'actions de prévention de la délinquance, des risques de récidive et de ruptures sociales dans un processus d'insertion et de promotion de l'égalité des chances. L'approche sociale est globale, elle s'exerce en articulation avec les mesures justice, missions de notre partenaire SPIP de la Haute-Garonne.

Les personnes que nous accompagnons peuvent avoir un regard négatif sur le travail social et les institutions de manière générale. Les parcours institutionnels entraînent parfois un climat relationnel défiant.

Nous travaillons en toute transparence avec l'utilisateur. Nous présentons la mission, le cadre et nos outils explicitement dès la première rencontre. Cela nous permet d'établir une relation authentique et positive. La personne est l'actrice de son projet d'insertion, elle doit pouvoir s'y engager. Pour cela, nous veillons à ce qu'elle en ait la meilleure compréhension afin de lui permettre d'en saisir tous les enjeux.

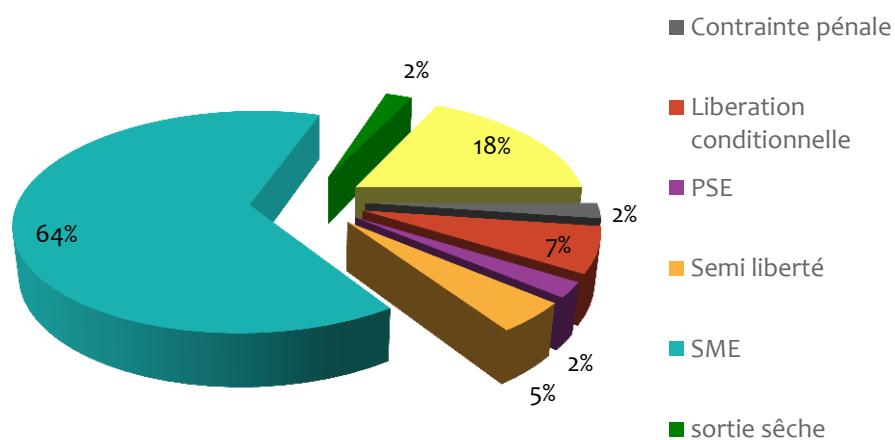
Les règles de collaboration, durant le séjour, sont contractualisées dans le projet personnalisé et font l'objet de bilans réguliers. Les étapes sont balisées, les objectifs opérationnels fixés, peuvent être réajustés à tout moment après validation d'un commun accord avec la personne et le référent social. Le principe du développement du pouvoir d'agir est le fil conducteur de l'accompagnement. Les capacités de chacun sont mises en avant afin que la personne puisse faire des choix et agir sur son devenir. Nous pouvons ainsi, travailler avec lui sur les différents freins qui bloquent son projet de l'insertion (situation administrative, ouverture de droit, problèmes de santé, isolement...).

Les rendez-vous et les visites à domicile sont fixés d'un commun accord à l'aide d'un calendrier qui permettra à la personne de se repérer et de respecter ses engagements.

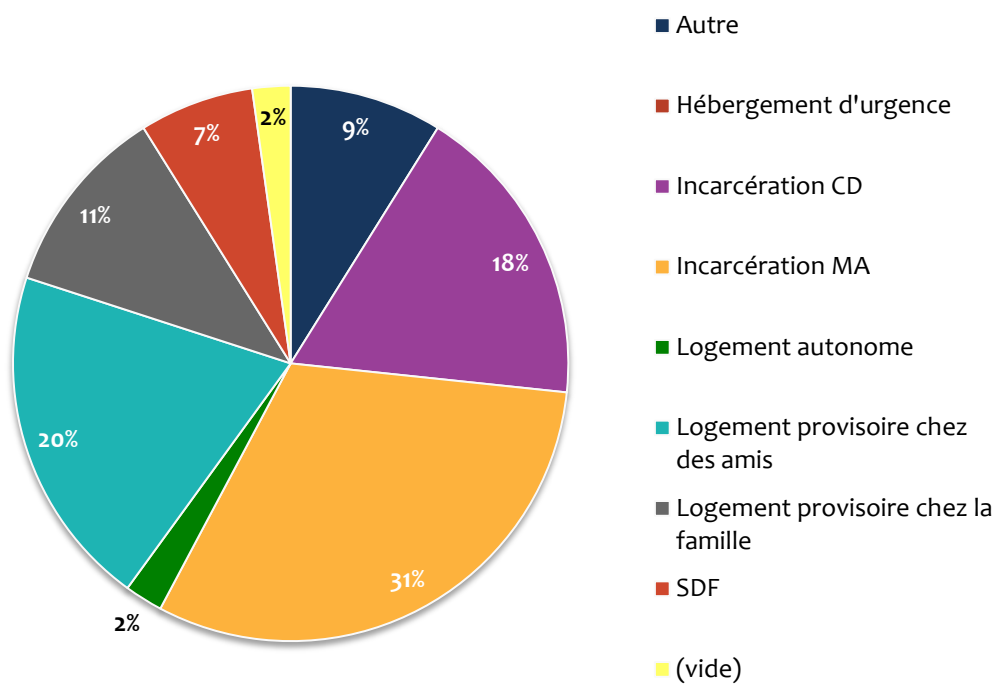
Nous évitons la relation asymétrique, afin que chacun puisse prendre conscience rapidement de ses droits et de ses devoirs. La relation établie vise à mettre la personne en position de citoyen, responsable de ses actes et de son projet.

PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES A L'ENTREE

❖ TYPE DE MESURE JUDICIAIRE

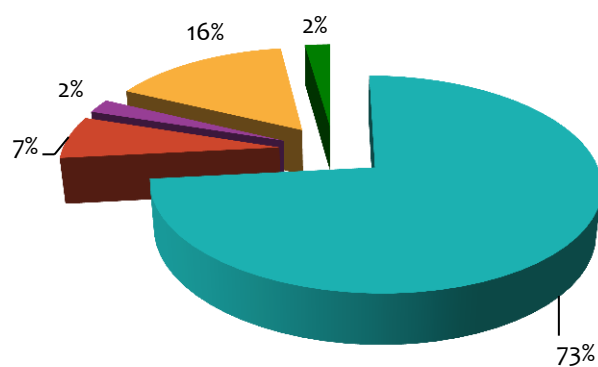


❖ SITUATION AU REGARD DU LOGEMENT A L'ENTREE



❖ SITUATION FAMILIALE A L'ENTREE

■ célibataire ■ Cple libre ■ marié ■ séparé / divorcé ■ veuf



91 % des personnes accueillies sont célibataires et en rupture familiale.

❖ ÂGE DES PERSONNES HEBERGEES

Tranche d'âge	Total général
+ de 60 ans	3
18 à 25 ans	14
26 à 40 ans	25
41 à 50 ans	6
51 à 60 ans	5
Total général	53

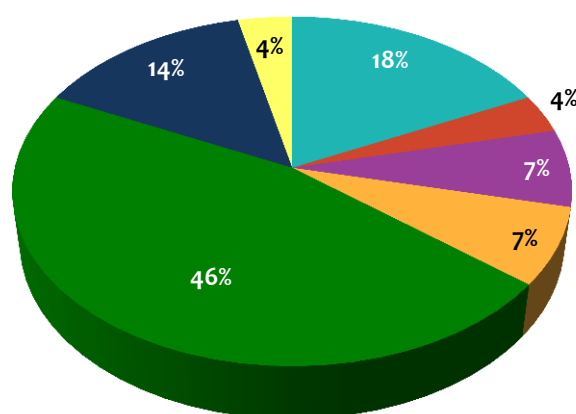
Comme le démontrent les statistiques nationales, la grande majorité du public accueilli est dans la tranche d'âge des 18 à 40 ans.

❖ RESSOURCE A L'ENTREE

AAH	6
ARE	3
Pension d'invalidité	1
RSA	16
Retraite	1
Garantie jeune	3
Sans revenus	22
revenus d'activité	1

❖ RESSOURCES A LA SORTIE

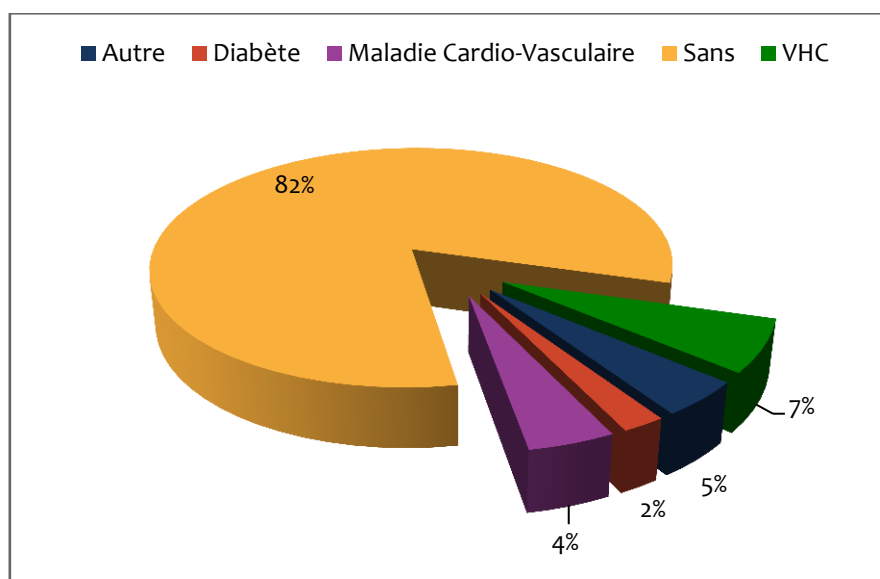
■ AAH ■ ARE ■ Retraite ■ Revenus de formation ■ RSA ■ Salaire ■ Sans revenus



96% des personnes sont sorties du dispositif avec des ressources dont 14% avec un salaire dû à l'emploi et 7% dû à la formation.

La présence d'un chargé d'insertion de l'UCRM sur le dispositif a pu faire progresser l'insertion par l'emploi et la formation.

❖ PATHOLOGIE REPEREE



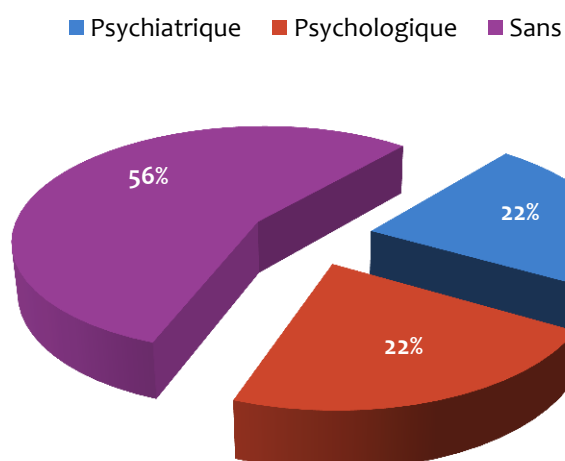
Les pathologies sévères sont faibles.

Les addictions représentent plus de 50% du public :

- Le tabagisme 90%,
- L'alcool 27%,
- Les toxiques 30%,
- 10% du public est poly toxicomane.

Les relations partenariales concernant les addictions nous permettent de travailler dans une logique de coordination de parcours. Nous travaillons avec des services et associations *ad hoc* dans ce domaine.

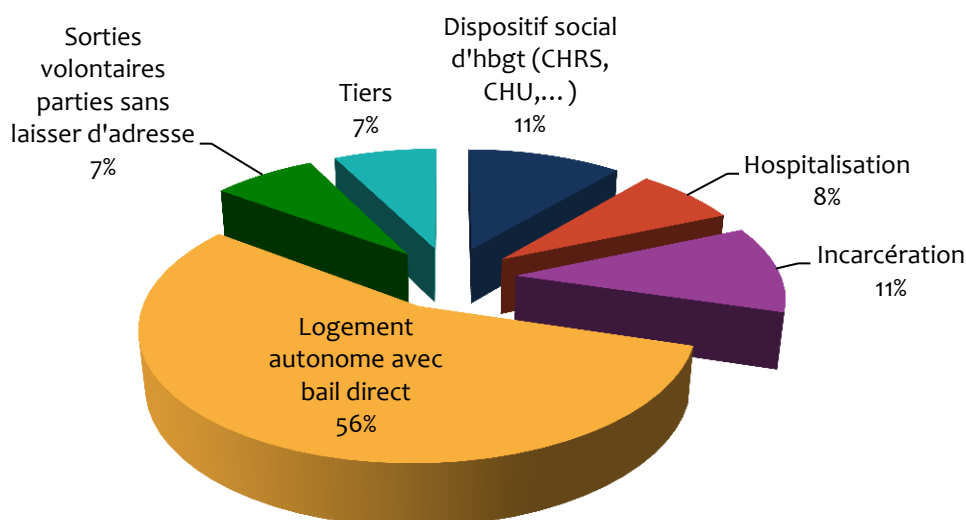
❖ PROBLEME SANTE MENTALE



44% du public accueilli est atteint de troubles psychologiques et de souffrance psychosociale suffisamment importante pour avoir été repérés par les professionnels. Tous ne sont pas entrés dans une démarche de soins. Les injonctions de soins prononcées par les juges d'application des peines obligent la personne à entamer un parcours de soins.

Nous devons, cependant, l'aider à adhérer à cette obligation. Pour les autres, nous essayons d'amorcer le processus vers le soin dès que la personne n'est plus dans le déni de sa difficulté.

❖ HEBERGEMENT A LA SORTIE



- 56% du public a pu accéder à un logement autonome auprès des bailleurs publics
- 7% sont sortis volontairement sans laisser d'adresse
- 11% ont récidivé soit 3 personnes.

CONCLUSION

Le dispositif l'Étape vise à prévenir de la délinquance, à lutter contre la récidive et à œuvrer à la tranquillité publique.

L'Étape fonctionne toute l'année et permet de répondre aux besoins prégnants et spécifiques d'un public qui, sans hébergement et accompagnement, risque la récidive.

Lutter contre la récidive, en proposant un logement temporaire digne et un accompagnement global, a permis cette année à 53 personnes de concevoir différemment leurs trajectoires.

La confiance de nos différents partenaires financiers, depuis de nombreuses années, a favorisé la pérennité de l'action qui était auparavant expérimentale. Nous souhaitons poursuivre et développer cette action en étroite collaboration avec tous nos partenaires financiers afin de mettre au service de l'État et des collectivités notre expertise dans ce domaine.

L'UCRM depuis de nombreuses années est un acteur reconnu dans la lutte contre l'exclusion, nos différents champs d'action nous permettent d'adapter nos pratiques aux besoins des publics et des politiques sociales.

2-2.Placement extérieur : dispositifs Liaison, Parenthèse et DLJ Etape

CAPACITE D'ACCUEIL

Le SPIP Haute-Garonne / Ariège bénéficie des solutions suivantes dans le cadre des différentes conventions qui le lie à l'UCRM :

- Le dispositif « Liaison » constitué de 6 places a été créé le 1^{er} septembre 2014.
- La convention « Parenthèse ADRAR » a démarré avec 3 places le 29/06/2015 puis s'est poursuivie avec 7 places à compter 01/09/2015 (2 places étaient dédiées au Tarn). Depuis le mois d'avril 2016 nous pouvons proposer une place supplémentaire pour le Tarn.
- Le dispositif « Parenthèse Envie » a débuté le 29/06/2015 avec 4 places.

Ces dispositifs permettent de concrétiser la possibilité offerte aux détenus d'effectuer la fin de leur peine en placement extérieur.

FONCTIONNEMENT DES DISPOSITIFS

L'offre de placement de l'UCRM se compose de 18 places à ce jour et peut accueillir différentes compositions de ménages du fait de son parc de logements constitué de studios, de type 1 ou 2 et de quatre T3. Tous les logements se situent à proximité des transports en commun.

Cette diversité de logements nous permet de prendre en compte la réalité de la situation familiale des personnes. Le placement extérieur est ouvert 365 jours par an et 24 heures sur 24.

Les travailleurs sociaux interviennent du lundi au vendredi de 9h00 à 20h00 de manière courante, mais ces horaires peuvent être aménagées en cas de nécessité ou d'urgence.

Bénéficier d'un aménagement de peine nécessite un passage en débat contradictoire dont l'issue est parfois incertaine. Il est donc nécessaire d'avoir une bonne gestion prévisionnelle des admissions et un dialogue permanent avec les CPIP et leur Direction.

PERSONNES HEBERGEES

Le placement à l'extérieur, comme la semi-liberté et le placement sous surveillance électronique, sont des aménagements de peine sous écrou qui permet à une personne condamnée de bénéficier d'un régime particulier de détention l'autorisant à quitter le milieu carcéral.

La loi pénitentiaire du 24 novembre 2009 prévoit que la situation de chaque personne se trouvant dans des critères d'octroi particuliers doit être examinée par le service pénitentiaire d'insertion et de probation aux fins d'envisager la mise en place d'un aménagement de peine.

À défaut de projet, un rapport motivé doit être adressé aux autorités judiciaires.

- Le dispositif « Liaison » a pu faire, sur cette année 2016, 12 entrées pour 10 sorties, soit 1 662 journées et donc un taux de remplissage de près de 76%.
- La convention « Parenthèse ADRAR » a pu accueillir 6 détenus pour 5 sorties, soit un nombre de journées de 2 088 et un ratio de 71%.
- Le dispositif « Parenthèse Envie » a pour sa part pu faire 3 entrées pour deux sorties, soit 1 245 journées et un taux de 85% de remplissage.

Les candidatures sont étudiées lors d'une commission d'hébergement composée d'un cadre du SPIP 31, de Conseillers en Insertion et Probation des milieux ouverts et fermés référents hébergement, du responsable du secteur Hébergement spécifique de l'UCRM et de la coordinatrice des différents dispositifs justice et de l'OUSTAL.

Les 4 places « Parenthèse Envie » sont pilotées directement par les CPIP du Conseil Départemental qui se coordonnent avec la Commission.

Lors de cette commission, les candidatures sont étudiées et priorisées. Cette année une adresse unique de candidature a été créée afin que chaque partenaire concerné dont le SIAO 31, soit informé de toutes les situations abordées.

A l'issue de cette commission, le responsable de Secteur Hébergement Spécifique et la coordinatrice justice rencontrent les candidats principalement en détention et parfois lors de permission à nos bureaux, afin de présenter le cadre d'intervention, recueillir l'aval et l'envie de participer à ce projet d'insertion, mais aussi et avant tout, afin de poser les prémices d'une relation de travail.

En fonction du profil du détenu et/ou de la temporalité, plusieurs visites sont envisageables. La dernière s'effectue toujours avec le référent et la coordinatrice.

CONCEPTUALISATION / REFERENCES

Le travailleur social référent du projet du nouveau bénéficiaire va systématiquement chercher la personne à sa sortie de détention. Il est nécessaire d'être présent à ce moment qui génère très souvent un stress important. Cela permet de mettre en place une relation de confiance et de transparence dès les premiers instants de la sortie.

Un contrat tripartite est signé (UCRM, SPIP, Résident). Il s'agit de resituer à ce moment clé la mission du dispositif ainsi que les engagements réciproques dans son contexte partenarial déjà exposé lors des premières rencontres.

La personne est ensuite accompagnée sur son logement. Celui-ci est équipé et aménagé de manière à être accueillant. Le bénéficiaire du placement extérieur doit se sentir attendu, rassuré. La première soirée, seul dans le logement, doit se passer de la manière la moins anxiogène possible.

Pour ce faire, un temps est pris pour repérer le logement, son environnement, les transports, les commodités diverses tel que les magasins alimentaires,... etc.

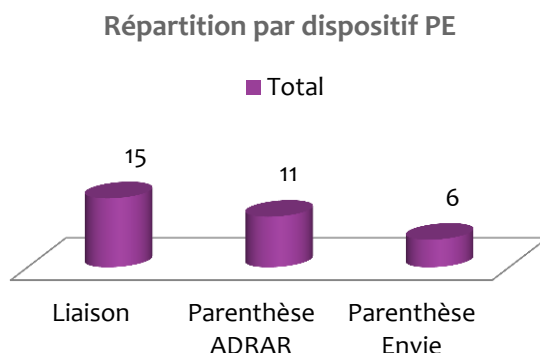
L'accompagnement social est global. Il vise à la mise en œuvre du projet de la personne et prend en compte ses compétences et ses difficultés. Le travailleur social en collaboration avec l'usager évalue les freins de la mise en œuvre du projet d'insertion. Il envisage les éventuelles solutions, les orientations possibles, met en œuvre des accompagnements physiques (santé, emploi/formation, logement, droit familial...).

Les interventions ont principalement lieu sous forme de visites au domicile et d'accompagnements physiques (selon l'évaluation faite des besoins) sur les différentes administrations par exemple. Le concept de « l'aller vers » guide notre pratique et notre clinique d'accompagnement.

Nous élaborons avec la personne accueillie les étapes nécessaires à l'avancement du projet global. Il s'agit de jalonner le parcours de petites et de grandes réussites, notre accompagnement permettant à la personne d'être sécurisée et valorisée, mais surtout de se réapproprier sa capacité à agir positivement sur son nouveau projet de vie : la prévention de la récidive guide nos actions et sous-tend notre pratique.

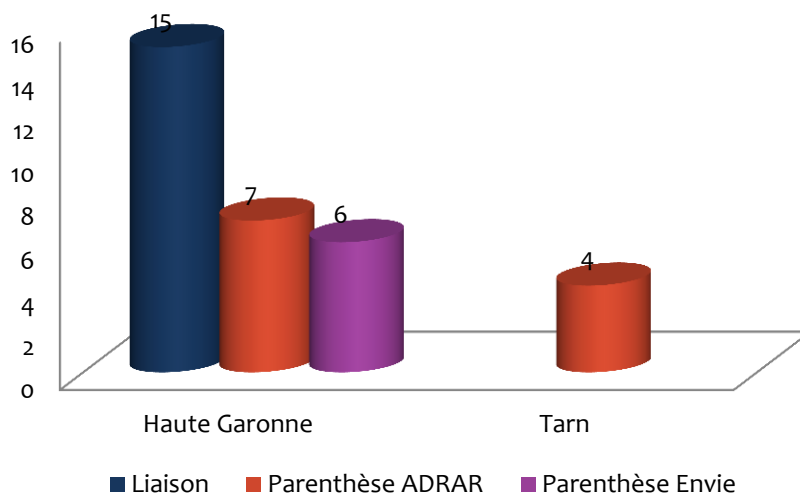
Cette année 2016, trente-cinq personnes auront pu bénéficier de l'accompagnement de type PE au sein des dispositifs de l'UCRM.

REPARTITION DES PERSONNES ACCUEILLIES PAR DISPOSITIF SUR L'ANNEE



Le dispositif LIAISON reste le dispositif qui aura connu le plus grand turn-over cette année. Ayant été créé en septembre 2015, nous n'avons pas la possibilité de comparer les données.

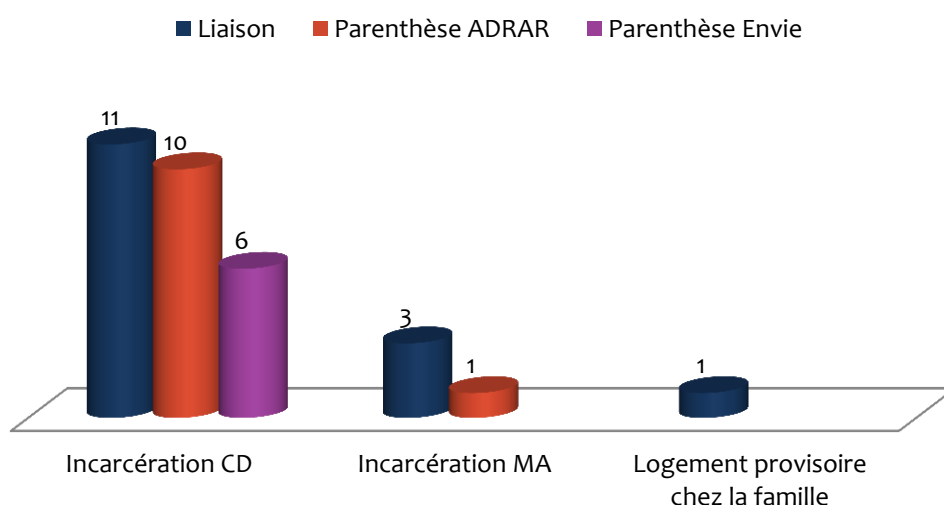
REPARTITIONS DES DEPARTEMENTS D'ORIGINE DES DEMANDES D'HEBERGEMENT PAR DISPOSITIF



TYPE DE LOGEMENT OCCUPE PAR LES MENAGES AVANT LEUR ENTREE EN PE

La très grande partie des personnes accueillies vient assez logiquement du centre de détention de Muret et de la Maison d'arrêt de Seysses. Aussi, 3 places sont réservées au centre de détention de Saint Sulpice Lapointe dans le Tarn.

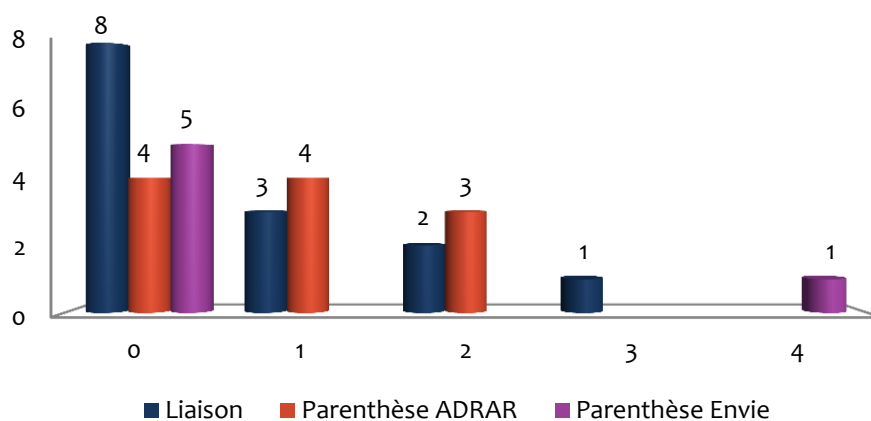
Hébergement avant l'entrée PE



Nous pouvons constater la proportion importante de personnes célibataires, veuves ou séparées soit 88% des personnes accueillies en PE. Cet aspect renforce la nécessité de l'accompagnement de ce public au vu de leur isolement. Nous connaissons aujourd'hui les effets de ce facteur sur la récidive.

Malgré la possibilité d'accueil de couples voire de familles sur nos dispositifs, nous n'avons eu aucune orientation de ce type sur l'année.

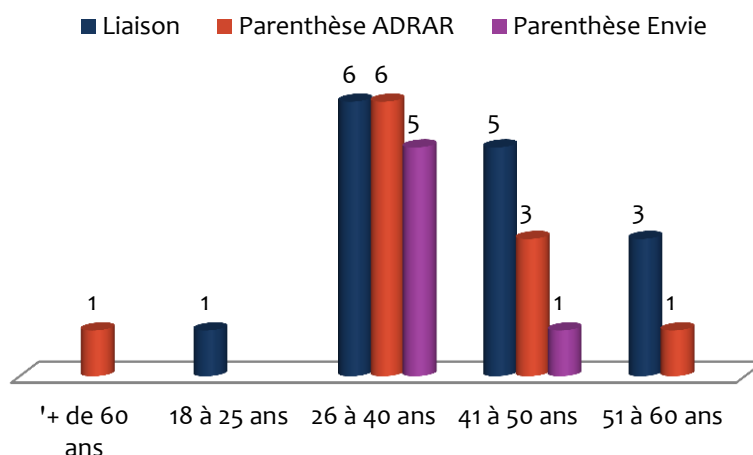
NOMBRE DE SITUATIONS D'ENFANTS



Le nombre de descendants rattachés aux personnes accueillies en PE est tout sauf marginal puisque 46% du public ont des enfants. Néanmoins en dehors de quelques accueils sur des week-ends et des vacances scolaires nous n'avons pas eu à organiser ce type d'accueil pérenne, à temps complet ou en alternance.

Le fait d'être parent est clairement repéré par l'équipe comme moteur pour la majorité des personnes. L'objectif d'accès à l'autonomie et d'insertion est important pour ces parents afin de faciliter l'accueil de leur enfant. C'est donc une très bonne médiation.

ÂGE DES PERSONNES ACCUEILLIES EN PE



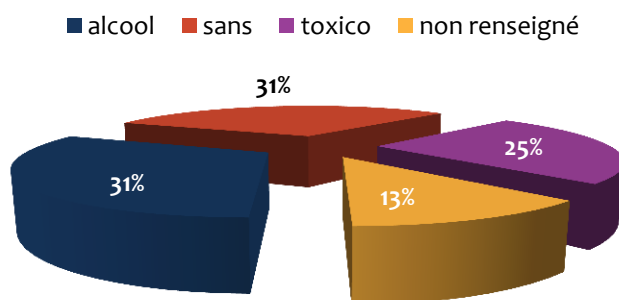
RESSOURCES OUVERTES A L'ENTREE EN PE

75% des personnes accueillies en PE en 2016 n'ont aucune ressource à l'entrée ce qui, sur ce type de dispositif aussi, démontre la nécessité de sortir de détention avec une pièce d'identité validée qui nous permettra très rapidement d'ouvrir divers droits (ATA, RSA etc) et leur permettre ainsi de subvenir, une fois leur pécule épuisé, aux besoins primaires et lutter efficacement contre la récidive.

ADDICTIONS REPEREES LORS DE L'ACCOMPAGNEMENT EN PE

Les pathologies somatiques restent anecdotiques en PE contrairement aux addictions.

Addiction 1



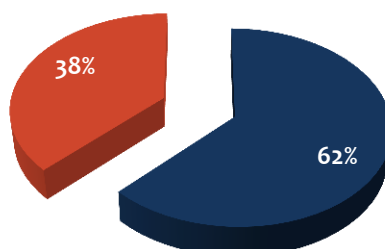
Ces chiffres présentent les addictions premières repérées et partagées entre le travailleur social et la personne accueillie. Elles sont importantes et sont présentées sur l'ensemble des personnes y compris celles qui sont encore accueillies sur les dispositifs. 69% de notre public en présente donc. Le tabac n'est pas pris en compte.

Nos relations partenariales privilégiées avec le réseau soignant et thérapeutique permettent sur des PE plus ou moins longs une meilleure prise en charge des addictions. Force est de constater l'efficacité d'un accompagnement qui s'inscrit durablement dans le temps.

Les PE courts, dont la durée est inférieure à 3 mois, nécessitent de réfléchir très vite à la mise en place d'un accompagnement social exercé par le droit commun, dès la levée d'écrou.

Substitution ou suivi

■ non ■ oui ■ non renseigné

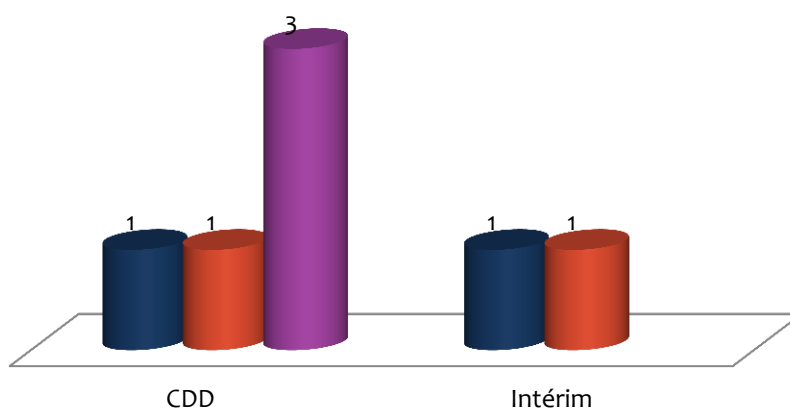


Naturellement une très faible proportion des personnes accueillies sur les dispositifs PE sont arrivées avec un emploi. Seul deux du dispositif ENVIE ont intégré notre prise en charge avec un contrat de travail.

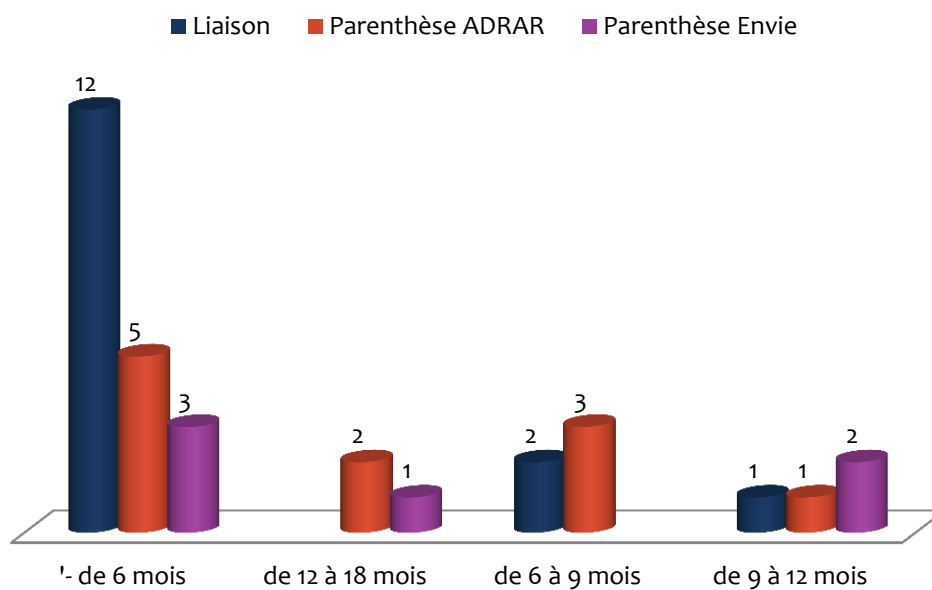
Même si les chiffres de retour à l'emploi sont faibles et restent précaires puisqu'uniquement centrés sur des CDD (5) et sur de l'intérim (2), chaque aménagement de peine de type placement extérieur bénéficie d'un accompagnement professionnel dispensé par différents centres de formation : l'ADRAR, l'INSTEP, l'AFPA... Malgré ce faible retour vers l'emploi, chacun bénéficie d'une formation individualisée permettant souvent un cheminement progressif vers le monde du travail.

Type d'emploi à la sortie de PE

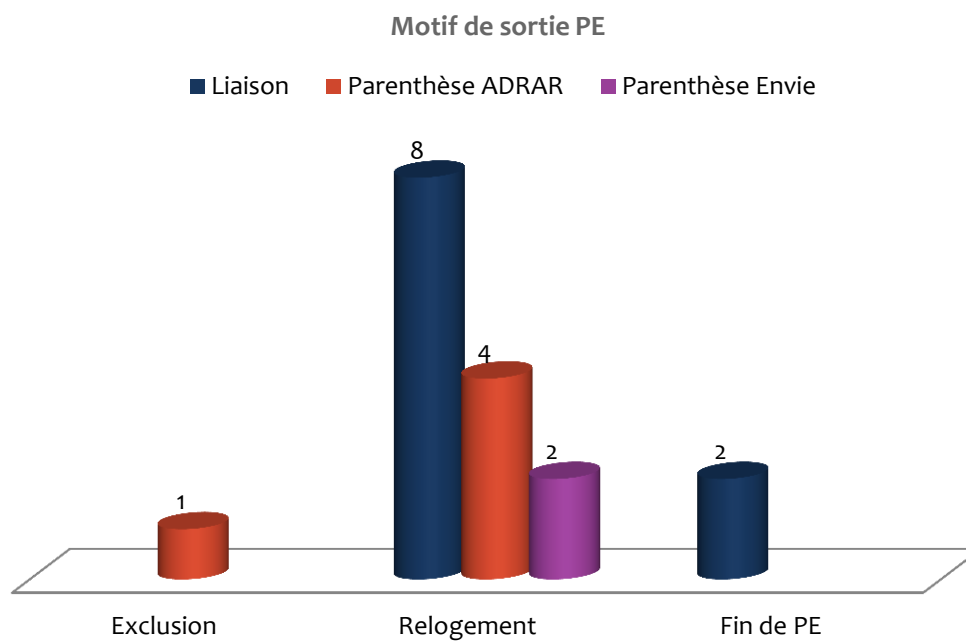
■ Liaison ■ Parenthèse ADRAR ■ Parenthèse Envie



DUREE DE SEJOUR DES MENAGES HEBERGES SUR LES DISPOSITIFS PE

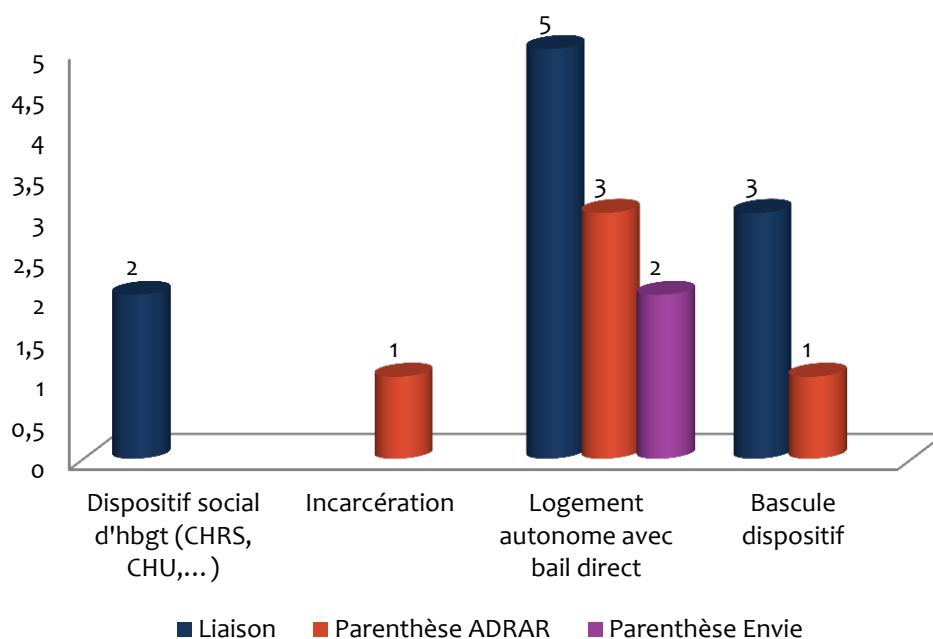


MOTIF DE SORTIE DE DISPOSITIF PE



Les trois fins de PE sont des personnes qui ont bénéficié d'un accueil sur L'Étape.

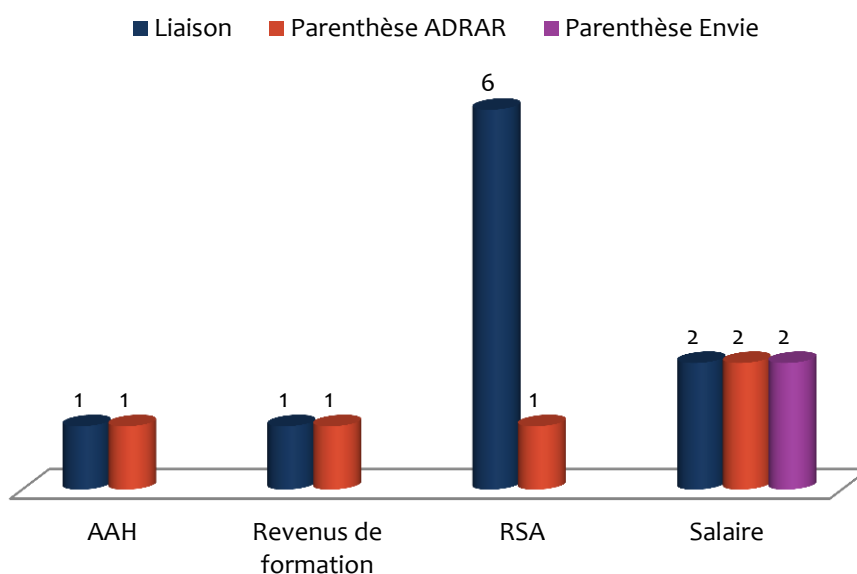
TYPE D'HEBERGEMENT A LA SORTIE DU DISPOSITIF PE



Malgré la difficulté du retour à l'emploi et donc de pouvoir bénéficier de revenus décents, notre expérience et notre réseau de partenaires de bailleurs publics nous permet de reloger avec beaucoup de facilités les personnes ayant même de faibles revenus de type RSA.

REVENUE A LA SORTIE DU DISPOSITIF PE

Revenu à la sortie de PE



CONCLUSION

Les dispositifs PE ont permis de répondre en partie à une demande croissante d'hébergement dans le cadre d'aménagement de type « placement extérieur ». Tout comme le dispositif « L'Étape », il permet de mettre en œuvre un accompagnement individualisé prenant en compte à la fois le parcours carcéral, mais aussi le nouveau projet de vie de l'utilisateur. Il inscrit la personne dans une dynamique positive, une dynamique de réussite.

Les prémisses d'articulations possibles des dispositifs PE et l'Étape nous permettent déjà de deviner la façon dont les 2 missions peuvent se potentialiser : Parcours sécurisés, accueil de PE courts, Turn-over des places... souplesse de l'offre au service de la Commission Hébergement.

Il faut noter que la relation partenariale, de confiance, nouée avec le SPIP, nous permet de travailler en toute transparence dans un objectif commun : la lutte contre la récidive.

Notre ambition en 2017, reste la même, année après année, proposer une offre alternative à la détention ou à la sortie à la rue, adapter toujours nos dispositifs à l'évolution du public et du contexte législatif.

POLE PARCOURS PROFESSIONNELS

PPP



Sonia HOELLINGER, Directrice

Aurélie MOUSSARIE-PRUGNIERES, Assistante du PPP

SOMMAIRE POLE PARCOURS PROFESSIONNELS

UEROS MIDI-PYRENEES	p 167
CENTRE DE READAPTATION PROFESSIONNELLE - CRP	p 195
DEPARTEMENT EMPLOI ENTREPRISES - DEE	p 219

UROS MII-PYRENEES

Equipe

Anne GUILHAUMON, Responsable

Marine ANTONI	Evelvne FAURÉ
Anthony BACQUÉ	Claire LAFFERAYRIE
Messaoud BOUYOUCF	Jeanne LAPASSET
Laurence CARBILLET DELAGE	Marie-Andrée GASTON
Nathalie CASSAGNE	Vanessa MASBOU
Geneviève CHEYLAN	Dominique MASSON
Delphine COURATTE	Lénaïg MERIEN
Elise DESCHAMPS	Margit MOLNAR
Ludivine DESPORTES	Sophie PEREZ
	Delphine POULET
	Maguelone SOPHY

UNITE D'EVALUATION, DE REENTRAINEMENT, D'ORIENTATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

I. CONTEXTE DE NOTRE INTERVENTION

Dans le cadre de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, cinq orientations principales sont précisées :

Affiner et promouvoir les droits des bénéficiaires.

Élargir les missions de l'action sociale et diversifier la « nomenclature » des établissements, services et interventions.

Améliorer les procédures techniques de « pilotage » du dispositif.

Instaurer une réelle coordination entre les divers protagonistes.

Rénover le statut des établissements publics.

Zoom sur les droits des usagers

DEFINITION DES DROITS FONDAMENTAUX DES PERSONNES

Les droits des usagers incluent la participation de l'utilisateur et de son entourage à la conception et à la mise en œuvre de sa prise en charge :

- Respect de la dignité, l'intégrité, la vie privée, l'intimité, la sécurité,
- Libre choix entre les prestations : domicile/établissement,
- Prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé,
- Confidentialité des données concernant l'utilisateur,
- Accès à l'information,
- Information sur les droits fondamentaux et les voies de recours,
- Participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement.

LES MODALITES D'EXERCICE DE CES DROITS : LES OUTILS

- **Le livret d'accueil** rassemble les informations utiles pour connaître les droits et règles de fonctionnement de l'établissement,
- La **Charte nationale des droits et libertés des personnes accueillies** est la base législative des droits des usagers,
- **Le contrat de séjour** détermine les objectifs, les missions, les conditions de séjour, la durée, les dates : il formalise un accord mutuel et doit être signé des 2 parties,
- **Le livret « projet personnalisé »** assure la traçabilité de l'accompagnement (objectifs à atteindre, mesure de l'atteinte des objectifs, moyens mis en œuvre pour les atteindre), le but étant d'associer l'utilisateur à l'élaboration de son projet personnalisé avec l'équipe pluridisciplinaire,

- **Le règlement de fonctionnement** (règlement intérieur) définit les droits de la personne accueillie mais aussi les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles collectives dans l'établissement,
- **Le Conseil de la Vie Sociale** a pour objectif d'associer les usagers à la construction et à l'évaluation des modes de réponse du service. Il ne s'agit pas d'une enquête de satisfaction mais d'un espace de participation et de concertation à la vie de l'établissement. Il se réunit 3 fois par an et est composé de représentants et délégués de stagiaires élus, de la responsable de l'UEROS, d'un représentant du Conseil d'administration et d'un représentant salarié de l'UEROS.
- **La charte réseau informatique,**
- **Le projet d'établissement** a pour objectif de définir les prestations et les modalités d'organisation et de fonctionnement du service. Il est établi pour 5 ans,
- **Le conciliateur/médiateur** peut être sollicité en cas de conflit entre l'utilisateur et l'établissement. Il figure sur une liste de personnalités qualifiées établie par le Préfet et le Conseil Départemental.
- **Le registre des entrées et des sorties des usagers** est complété et disponible au secrétariat de l'UEROS Session d'orientation.

Tous ces documents sont préparés, présentés et expliqués aux stagiaires par l'éducatrice spécialisée dans le cadre d'une séance collective durant laquelle ces documents sont lus et signés par les stagiaires.

II. LES MISSIONS DE L'UEROS

Les missions sont définies par le décret n°2009-299 du 17 mars 2009.

Mission I

« Evaluer très précisément les diverses séquelles physiques et psychiques présentées par le sujet ainsi que les principales potentialités qu'il représente en vue de son insertion sociale, scolaire ou professionnelle ultérieure. Il est recommandé de procéder à deux bilans approfondis, l'un à l'entrée, l'autre à la sortie, afin de bien apprécier l'évolution des capacités d'autonomie obtenue. »

Mission II

« Elaborer un programme transitionnel de réentraînement à la vie active, permettant :
- de consolider et d'accroître les acquis réalisés précédemment en réadaptation fonctionnelle : remédiation cognitive (verbale, temporelle, spatiale...), réentraînement de la mémoire et de l'effort intellectuel,
- de construire avec l'intéressé et son entourage un projet d'insertion sociale incluant le cas échéant une intégration scolaire ou professionnelle en milieu ordinaire ou adapté. »

Mission III

« Fournir aux intéressés, à leurs familles, aux médecins traitants et à la MDPH tout élément utile contribuant à déterminer ou réévaluer le niveau de handicap constaté et l'orientation éventuelle du sujet vers l'une des institutions correspondant à leurs besoins. »

Mission IV

« Assurer un suivi individualisé du devenir de chaque patient à la sortie de l'unité et, dans le cas d'une orientation en milieu ordinaire de travail, d'apporter son concours à l'équipe des Cap Emploi chargée de favoriser la recherche d'emploi, si besoin au moyen d'une période de stage en entreprise. »

III. L'UEROS MIDI-PYRENEES

L'Unité d'Evaluation de Réentraînement et d'Orientation Sociale et Professionnelle de Midi-Pyrénées est composée de deux établissements médico-sociaux initialement distincts qui se sont regroupés en janvier 2013. Répartie sur deux sites différents, une équipe pluridisciplinaire répond aux missions confiées aux UEROS en 2009 et précisées dans le décret d'application n° 2009-299 du 17.03.2009.

Conformément au décret d'application, toutes les personnes accueillies à l'UEROS Midi-Pyrénées présentent une lésion cérébrale acquise. Les critères d'admission d'un établissement à l'autre diffèrent.

3-1. Le Centre d'évaluation et de ressources sanitaires et sociales - CERSS

Il s'agit d'un accompagnement ambulatoire.

Le CERSS présente l'avantage d'offrir une prise en charge dès l'issue de la phase de soins et son déroulement, axé sur des consultations ponctuelles, favorise l'émergence de la prise de conscience et donc des besoins et ce quel que soit le degré de handicap de la personne.

En effet, certaines personnes suivies sont relativement autonomes et ont seulement besoin d'une petite impulsion pour leur démarche d'insertion. D'autres en revanche s'inscrivent dans un accompagnement à plus long terme, soutenu, axé sur l'autonomie, le maintien des soins, le placement en institution ou l'orientation vers la session d'orientation afin d'affiner un projet socio-professionnel, un projet de vie. Ce type de prise en charge permet de définir le moment le plus opportun pour s'engager dans une voie, laisse le temps de cheminer à la personne ainsi qu'à son entourage qui doit lui aussi s'adapter à un nouveau contexte.

Nous disposons d'un agrément pour le suivi de 80 personnes à l'année mais dans les faits et depuis sa création, le CERSS enregistre une fréquentation nettement supérieure, ce chiffre de 80 personnes pouvant recouvrir plusieurs définitions : il peut s'agir du nombre de suivis au sens propre, d'accompagnements qui s'égrènent dans le temps et ne supposent pas la même charge de travail en continu, du nombre de nouvelles personnes reçues dans l'année ou du nombre de personnes en file active un mois donné.

Les chiffres seront repris dans une partie dédiée mais l'on peut annoncer une légère hausse en 2016 par rapport à une file active déjà très conséquente : 135 dossiers en 2014, 130 en 2015 et 147 en 2016, dont 130 personnes reçues dans le cadre de 457 entretiens, soit une moyenne de 3,5 entretiens par personne.

Le rôle du CERSS est de tenter d'apporter une réponse à tout type de questions, le thème récurrent ciblant bien évidemment l'avenir et les possibilités en matière d'insertion ou de réinsertion socioprofessionnelle après une lésion cérébrale.

Cela constitue une attente habituelle et réitérée des blessés eux-mêmes, de leur famille, mais aussi des MDPH, des soignants, des acteurs médicaux, de ceux de l'insertion...

L'équipe du CERSS accompagne la personne dans la construction de sa démarche, d'autant plus loin qu'elle remonte, afin de favoriser l'émergence d'un projet personnalisé et réaliste.

Cela nécessite une écoute des besoins, des attentes ainsi que et surtout des désirs de la personne elle-même mais également de son entourage, une analyse de la situation individuelle intégrant bien évidemment divers facteurs : médicaux, géographiques, sociaux, émanant des différents bilans, de la perception de l'entourage, du degré de conscience des séquelles, de l'acceptation de ces dernières, de la mobilisation des acteurs intervenants, etc....

L'équipe est constituée d'un médecin, d'une assistante de service social, d'un neuropsychologue et de deux secrétaires.

Dans le courant de l'année 2016, nous avons pris la décision de modifier le fonctionnement des consultations dans l'objectif d'endiguer le flux de personnes en attente de rendez-vous et de recentrer chacun vers des activités inhérentes à sa fonction.

Si le tout premier rendez-vous garde sa forme initiale, à savoir un rendez-vous conjoint médecin/assistante sociale avec la personne et sa famille et partenaires éventuels, après entretien individuel médical (médecin/patient) d'une part et social d'autre part (assistante sociale/famille), les suivants sont organisés différemment.

Au regard de la situation et des besoins repérés, la personne sera revue soit par le médecin soit par l'assistante sociale mais rarement par les deux, sauf en cas d'un besoin spécifique de concertation. La poursuite de la prise en charge par l'un ou l'autre des membres de l'équipe est également discutée en concertation mensuelle où chaque nouvelle situation est présentée.

3-2. La session d'orientation

Il s'agit de l'UEROS telle qu'elle a été mise en place à sa création en 1997 alors qu'elle était encore une structure expérimentale, avant que le décret d'application ne vienne pérenniser et renforcer ses missions de référence.

La session accueille **20 personnes en continu**, pour six mois avec possibilité d'hébergement dans la résidence de l'Aiguette.

Toutes bénéficient d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé et d'une orientation professionnelle émanant de la MDPH de leur département.

Ces bénéficiaires disposent du statut de stagiaire de la formation professionnelle et, à ce titre, perçoivent une rémunération versée par l'Agence de Services et de Paiement.

En 2016, ce sont 47 personnes qui ont effectué une session d'orientation dans notre établissement.

Contrairement au CERSS, une admission au sein de la Session d'orientation suppose une distance d'au moins deux ans de la lésion.

En effet, l'état ne se stabilise en général qu'à partir de ce moment-là et c'est à l'apparition des séquelles, de ce handicap résiduel qui ne progressera plus de la même façon, que la personne et son entourage prennent réellement la mesure des difficultés qui se présentent dans le quotidien et qui ne disparaîtront pas.

Si le CERSS peut accompagner cette progression avant la stabilisation de l'état général, la Session ne pourra intervenir qu'au moment de la consolidation des séquelles.

En effet, construire un projet de vie sur des bases encore mouvantes peut fragiliser l'édifice et surtout réduire à néant les efforts et la motivation de la personne.

3-3. L'UEROS, un accompagnement spécifique

La lésion cérébrale présente une spécificité qui nécessite une prise en charge particulière. Ce constat remonte aux années 90 et il s'est étoffé des diverses expériences réalisées, notamment les données référencées par toutes les UEROS qui ont fait l'objet d'études précises et qui sont à l'origine de l'établissement du décret d'application de 2009 relatif à la prise en charge des personnes cérébrolésées.

Elle suppose la coordination de nombreuses actions qui jalonnent la vie du blessé mais auxquelles il faut donner un sens commun, un objectif en lien avec son projet nourri de ses intérêts, de la prise de conscience des difficultés et de leur acceptation.

L'UEROS continue donc à jouer son rôle de maître d'œuvre, de lien, de charnière entre les différents moments que la personne traverse, chacun étant nécessaire et utile, considéré dans un enchaînement constructif.

Pour être tout à fait complet en termes de couverture des besoins, et comme nous le souhaitons et l'annonçons depuis plusieurs années, il faudrait imaginer un dispositif dédié à l'accompagnement de proximité, notamment au domicile de la personne, dans son environnement direct.

Dans cette optique, un travail commun avec le service USAPCL de l'YMCA de Colomiers est en cours, dans l'objectif d'optimiser nos services respectifs aux usagers et d'éviter les ruptures de parcours, notamment par la mise en place d'un accueil unique.

IV. ACTIONS SPECIFIQUES : LES CAFES

Plus particulièrement portée par le CERSS, mais étendue à la Session d'orientation l'animation de ces Cafés est assurée par le neuropsychologue et l'assistante sociale.

Ces rencontres durent deux heures au cours desquelles une collation est offerte pour un accueil chaleureux mais aussi pour favoriser l'échange entre participants.

Un compte rendu détaillé après chaque échange est transmis aux personnes ayant participé.

4-1. Le Café des parents

Cet espace est proposé aux personnes suivies à l'UEROS afin de permettre à des parents cérébrolésés ainsi qu'à leur conjoint de dialoguer et d'échanger sur leurs expériences de vie, notamment sur le thème de la parentalité.

L'objectif de ces rencontres concerne bien sûr l'expression des difficultés, la transmission des expériences, des informations et la valorisation de certaines démarches entreprises...etc.

Nombre de Cafés des parents (2) et de participants (14).

4-2. Le Café des jeunes

Cet espace a été créé afin de favoriser la rencontre de jeunes cérébrolésés accueillis dans le cadre de la session d'orientation et au CERSS.

L'objectif est de lutter contre l'isolement en faisant émerger des liens pour « l'après UEROS » mais aussi permettre l'échange d'expériences, la découverte de solutions, l'ouverture sur autre chose...**Nombre de Cafés des jeunes (1) et de participants (7).**

4-3. Bilan et perspectives

Malgré un bilan très positif en 2015 et des perspectives ambitieuses, nous avons dû réviser nos attentes et, par conséquent, malheureusement, celles de nos participants.

En effet, d'heureux événements ont éloigné les deux intervenantes pour quelque temps et les remplaçants ont eu fort à faire avant de se lancer dans cette aventure restée en suspens quelques mois.

La reprise s'est néanmoins très bien déroulée et montre l'intérêt de ces échanges dont la régularité est à nouveau annoncée pour 2017.

La question du financement des Cafés reste à ce jour totalement d'actualité.

V. LE REENTRAÎNEMENT

Il se déroule sous forme d'ateliers collectifs et fait partie des missions principales de la Session d'orientation.

Nous l'avons vu, les stagiaires accueillis présentent un certain nombre de séquelles. Il s'agit d'un handicap installé qui ne subira a priori pas d'amélioration dans le cadre d'une rééducation classique.

On parle alors de réentraînement. C'est une phase au long cours qui permet à la personne de s'habituer à agir autrement, de mettre en place des moyens de compensation pour contourner ses difficultés et ainsi ressentir moins intensément le désavantage social généré par son handicap. Aucune liste d'activités et d'ateliers proposés à l'UEROS ne serait exhaustive. Nous nous attachons à proposer régulièrement de nouvelles activités voire de nouveaux challenges pour offrir à nos stagiaires une qualité de prise en charge constructive et porteuse. Les activités de l'UEROS ne sont pas occupationnelles et ont un objectif précis, notamment en matière de stimulation des fonctions supérieures.

5-1. Zoom sur l'atelier « Echanges et Savoirs »

Soulignons l'apparition de ce nouvel atelier de réentraînement que nous souhaitons mettre en place depuis un certain temps et que nous avons enfin pu proposer en 2016. Les résultats obtenus sont très positifs et l'équipe va s'attacher à les faire perdurer.

Les stagiaires sont invités à transmettre aux autres stagiaires une passion, un savoir, un savoir-être ou un savoir-faire de leur choix, en concevant et animant par eux-mêmes un atelier.

Accompagnées et soutenues par un professionnel de l'équipe, les personnes intéressées préparent le contenu pédagogique, recherchent le matériel, font la communication, prennent les inscriptions et animent leur séance. Elles en ont la responsabilité de A à Z.

La durée des ateliers proposés et animés par les stagiaires varie selon le choix de chacun, d'une demi-heure à 1h30.

L'objectif est de favoriser : :

- l'autonomie,
- la confiance en soi et en ses capacités,
- le sentiment d'utilité et de reconnaissance sociale,
- les interactions positives et bienveillantes dans le groupe des usagers.

ACTIONS REALISEES

Danse occitane, présentation de logiciels gratuits et payants, initiation au jeu d'échecs, initiation à la musculation adaptée, technique du dessin de portrait, le dessin pour les nuls, réalisation de bouquets de boutons et de bracelets brésiliens, entraînement de football, présentation d'une technique d'auto massage, jeu du huit américain...

D'autres ateliers sont prévus et devraient prochainement se dérouler : découverte de l'aéromodélisme, savoir utiliser les huiles essentielles, apprendre à jouer un jeu de stratégie en réseau, sortie aux "siestes musicales" fin juin au musée des Abattoirs...

5-2. Liste des principaux ateliers

RELATION ET COMMUNICATION

Objectifs : travailler autour du groupe et des interactions dans le groupe, de la norme sociale. Comprendre l'influence de la lésion cérébrale sur le comportement et la gestion des émotions. Apprendre à mieux comprendre son propre fonctionnement.

Moyens : apports théoriques et mise en situation par le biais de jeux de rôle.

ACTUALITE

Objectifs : travailler les fonctions exécutives, le langage écrit, l'expression orale, l'image de soi, les habiletés sociales, la mémoire.

Moyens : supports écrits (journaux, magazines), internet.

REVALIDATION DU PERMIS DE CONDUIRE

Objectifs : effectuer les démarches pour la revalidation du permis. Discuter autour de certains thèmes relatifs à la conduite (comportement au volant, alcool, sécurité). Travailler la mémoire.

Moyens : information et accompagnement à un rendez-vous médical.

ATELIERS LOISIRS

Objectifs : mettre en évidence l'importance du loisir et du temps libre. Savoir gérer son temps pour s'aménager du temps libre. Mettre en place des activités de loisirs et/ou une activité culturelle. Découvrir et partager ses loisirs permettant ainsi de valoriser la personne.

Moyens : infrastructures toulousaines, réflexions collectives, sorties culturelles, recherche dans l'environnement personnel.

ECOLE DU DOS

Objectifs : prévenir les pathologies du rachis, limiter les lombalgies et autres douleurs, apprendre aux stagiaires à connaître leur dos et à l'utiliser correctement.

Moyens : supports Powerpoint, exercices d'analyse d'activité, interrogation à l'oral.

GROUPE DE PAROLE

Objectifs : favoriser les échanges : espace libre à l'expression émotionnelle, le travail de deuil est amorcé, ainsi que la reconstruction identitaire pour certains.

Moyens : ateliers collectifs, échanges.

GESTION DU TEMPS

Objectifs : déterminer les priorités, le temps consacré à chaque activité, répartir les différentes activités dans la semaine.

Moyens : agenda, ateliers collectifs.

DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Objectifs : savoir préparer un entretien téléphonique, à qui s'adresser pour telles ou telles démarches, repérer les institutions, travailler les attitudes à adopter (être attentif, noter les renseignements...).

Moyens : mise en situation, sortie à l'extérieur (Pôle Emploi, CAF, CPAM...), atelier collectif.

RECHERCHE DE LOGEMENT

Objectifs : définir les critères de sa recherche (taille, meublé ou non...), quelles sont les démarches à effectuer à l'entrée du logement, faire une demande d'allocation personnalisée au logement.

Moyens : sites Internet, ateliers collectifs, recherches.

GESTION ADMINISTRATIVE ET BUDGETAIRE

Objectifs : permettre une meilleure autonomie dans l'organisation, la gestion et le classement des papiers administratifs, prévoir et anticiper les dépenses, gérer les échéances, notion de débit/crédit. Informer sur les mesures de protection juridique du majeur (tutelle, curatelle). Former aux éco-gestes au quotidien permettant des économies d'argent et d'énergie.

Moyens : ateliers collectifs, mise en situation à partir d'un jeu, Internet.

PROMOTION A LA SANTE : ACCES AUX SOINS

Objectifs : informer et prévenir les risques de santé notamment les conduites addictives. Travailler la notion d'équilibre alimentaire. Etablir des menus équilibrés. Pratique d'activité physique et/ou sportive. Faire de la prévention autour des dangers que constitue la consommation d'alcool et/ou de stupéfiants (psychologue).

Moyens : ateliers collectifs, repas-partagés aux Ateliers de l'Ayguette, recherches Internet, films, débats.

ATELIER « GAZETTE »

Objectifs : établir un lien entre les stagiaires anciens et nouveaux, faire connaître l'UERO au sein des différents services de l'UCRM, permettre aux stagiaires de s'exprimer et de partager leurs centres d'intérêts, leurs témoignages, des conseils

Moyens : Internet, traitement de texte, supports écrits...

ATELIER MEMOIRES

Objectifs : trouver des moyens de compenser les troubles de la mémoire à long terme.

Moyens : psychoéducation, apport théorique puis apprentissage des stratégies à partir d'exemples concrets du quotidien.

ATELIER ATTENTION

Objectifs : mettre en œuvre une méthodologie de compensation sur les capacités d'attention, d'observation, de flexibilité mentale.

Moyens : psychoéducation, jeux de recherche de mots, exemple concret.

ATELIER RAISONNEMENT

Objectifs : acquérir de la méthodologie, travailler le raisonnement, l'attention, la flexibilité mentale.

Moyens : exercices sur support papier avec tableaux de vérité, avec une difficulté croissante en fonction des capacités de l'utilisateur.

ATELIER FONCTIONS EXECUTIVES

Objectifs : apprendre de la méthodologie pour compenser les troubles exécutifs, notamment la planification et l'organisation.

Moyens : psychoéducation, exercices sur support papier autour d'activités du quotidien (achat par correspondance, organisation d'un séjour...).

ATELIER COMPENSATION DES TROUBLES COGNITIFS

Objectifs : mettre en place des compensations au quotidien.

Moyens : travail de groupe pour élaborer des solutions à une problématique concrète apportée par un stagiaire, échanges de stratégies et d'expériences.

GROUPE CONFIANCE EN SOI

Objectifs : augmenter la confiance en soi et/ou l'estime de soi et/ou améliorer l'affirmation de soi. Accompagner vers une prise en charge psychothérapeutique extérieure à l'UEROS.

Moyens : apports théoriques et jeux.

ATELIER RELATIONS ET COMMUNICATION

Objectifs : travailler autour du groupe et des interactions dans le groupe. Comprendre l'influence de la lésion cérébrale sur le comportement et la gestion des émotions. Apprendre à mieux comprendre son propre fonctionnement.

Moyens : apports théoriques et mise en situation par le biais de jeux de rôle (certains sont filmés), échanges à partir d'exemples apportés par les usagers ou de films.

ATELIER GESTION DU SOMMEIL ET DE LA FATIGUE

Objectifs : améliorer le sommeil et favoriser une meilleure gestion de la fatigue.

Moyens : psychoéducation, exemples concrets apportés par les stagiaires.

CAFE DES PARENTS

Objectifs : échanger sur les difficultés existantes après une lésion sur le thème de la parentalité. Trouver ensemble des solutions.

Moyens : 2 groupes se réunissant 3 à 4 fois par an, ouvert au parent cérébrolésé et à son conjoint.

Objectifs : rencontrer d'autres jeunes ayant eu une lésion cérébrale, échanger ses expériences, entendre des conseils de ses pairs.

Moyens : groupe se réunissant 2 à 3 fois par an, ouvert aux jeunes de moins de 25 ans.

5-3. Atelier construction d'un simulateur de conduite

Il s'agit d'un projet qui a débuté courant 2016 dans les ateliers techniques de l'UEROS. Ce projet concerne la construction par les stagiaires d'un simulateur de conduite de véhicule.

Ce projet a été mûrement réfléchi et discuté avec l'ensemble des personnes qui allaient y participer. La réalisation en cours sera exécutée exclusivement par les usagers de la Session.

La construction de ce travail consiste dans un premier temps pour le formateur technique à évaluer les stagiaires dans les ateliers techniques et leur potentiel : capacités cognitives, habileté manuelle, dextérité, postures et positions du corps....

Dans ce cadre général d'évaluation et de construction, le stagiaire intéressé par exemple par la fabrication mécanique aura la possibilité d'être mis en situation concrète de travail. Idem pour les travaux électriques, pour le bois etc.

Si certaines réalisations ne sont pas "évaluables" selon des critères dits professionnels, le stagiaire peut le constater et apporter une appréciation par lui-même sur la qualité et la recevabilité de son travail en temps réel et y apporter des corrections s'il le faut. Certains stagiaires apprécient ce mode d'évaluation sur un système concret et visuel. La finalité, à savoir, obtenir à terme un appareil qui fonctionnera, motive les plus réfractaires et leur donne une raison de s'investir, chacun apportant sa petite contribution pour un résultat final où tous auront participé sur plusieurs Sessions.

VI. ZOOM SUR LA FONCTION DE NEUROPSYCHOLOGUE A L'UEROS

Le neuropsychologue est un professionnel issu de la filière en psychologie (bac+5) spécialisé sur les liens entre une lésion cérébrale et des troubles cognitifs et/ou du comportement.

Ces lésions peuvent être développementales (l'enfant grandit avec, le cerveau s'adapte en fonction), ou acquises (traumatisme crânien, accident vasculaire cérébral, tumeur, épilepsie, etc.). C'est dans ce dernier cas que s'inscrivent les personnes accueillies au sein de l'UEROS.

Le neuropsychologue va dans un premier temps évaluer, grâce à des tests, les séquelles de la personne mais également ses ressources. L'évaluation s'intéresse à la globalité de la personne, c'est-à-dire, à la sphère cognitive - mémoire (à court terme, à long terme, verbale, visuelle), attention (fatigabilité, vitesse de traitement de l'information, attention sélective et divisée) -, aux fonctions exécutives (planification, flexibilité, inhibition) pour gérer les imprévus, et aux fonctions instrumentales (langage, praxis, gnosies).

La sphère comportementale est également évaluée à travers des questionnaires et l'observation au sein de la session, ainsi que les aspects psycho affectifs (anxiété, dépression, confiance en soi, etc.).

Cette évaluation permet de donner des éléments à l'équipe afin d'orienter au mieux la personne vers un type de milieu professionnel (ordinaire, adapté, protégé) ou une formation. Elle permet également d'estimer l'autonomie pour la préconisation éventuelle d'une aide à domicile, une curatelle, etc., mais aussi la revalidation du permis de conduire. Enfin, elle permet d'axer le travail de réentraînement sur des objectifs plus spécifiques, remarqués lors du bilan.

Le travail de l'équipe consiste donc à compenser et améliorer la qualité de vie du stagiaire à travers :

- Une meilleure connaissance théorique de ses troubles et de ses capacités préservées,
- L'incitation à utiliser des outils de compensation : carnet de notes, agenda, utilisation du téléphone, conseils, etc.
- Un travail sur la confiance en soi souvent atteinte : reprise d'activités, contacts sociaux, prise de recul sur le parcours réalisé et les projets.

Le neuropsychologue intervient également au CERSS. Le travail y est plus classique avec une demande de bilans cognitifs de patients cérébrolésés, sans restriction de durée après la lésion.

Le but dans ce cas est d'orienter au mieux la personne vers des établissements ou associations adaptés à la situation, préconiser des suivis spécifiques, proposer des aménagements de poste en vue d'une reprise professionnelle, ou simplement faire le point, donner des conseils.

La personne est vue en général deux fois. Une première pour réaliser le bilan et une seconde pour restituer les résultats avec les proches (travail de sensibilisation aux séquelles).

Bien qu'il soit clairement précisé à l'usager que nous n'avons pas une mission d'expertise destinée aux assurances dans le cadre d'une indemnisation, il arrive parfois que l'avis du neuropsychologue soit sollicité par les acteurs de l'indemnisation (avocats, médecins, assureurs). Il se doit donc d'appliquer une déontologie, encouragée par les instances représentant les UEROS.

VII. PARTENARIAT

AVEC L'USAPCL

- Echanges avec l'USAP-CL de l'YMCA de Colomiers pour des concertations sur des situations communes (au nombre de 2 en 2016)
- Rencontres (au nombre de 10) entre les équipes UEROS et USAPCL pour préparer la plateforme d'accueil commun.

AVEC CAP EMPLOI 31

Outil partagé par CAP Emploi 31 et l'UEROS Midi-Pyrénées

De nombreuses années de pratique nous ont conduits à constater que bon nombre de nos consultants et/ou stagiaires étaient ou avaient été à un moment de leur parcours suivis par CAP Emploi.

Il n'est pas rare que nous découvrons par hasard l'accompagnement CAP Emploi actuel ou passé des personnes que nous recevons. Elles ne le signalent pas toujours spontanément. Nous avons donc mis en place un tableau partagé, alimenté par les deux référentes (une dans chaque structure) qui nous permet de vérifier dès les candidatures, qui a bénéficié d'un accompagnement CAP Emploi, pourquoi, quels ont été les résultats, les conclusions...

Cela nous aide considérablement et nous permet souvent d'éviter les écueils du passé en termes d'orientation professionnelle. C'est aussi un bénéfice certain pour les personnes que nous recevons.

VIII. QUELQUES EVENEMENTS EN 2016

FEVRIER/AVRIL/JUILLET

Initiations sportives 1 à 2 journées pendant la période des vacances scolaires : tir à l'arc, pelote basque, randonnée, escalade.

MARS

Accueil des étudiants de l'ICAM

L'objectif pédagogique était de mettre leurs compétences au service de l'association :

- Echanges ayant permis de dispenser une information sur le handicap invisible et de faire évoluer les représentations du handicap.
- Mise en œuvre d'ateliers de simulation d'entretiens d'embauche : mise en situation, identification pour chaque usager d'axes de progression à travailler et de points forts à conserver,
- Echanges sur l'entreprise et le handicap (intégration, adaptation, reconnaissance, rencontre).

MAI/JUIN

Manifestations sportives organisées par la mairie de Toulouse : compétitions en escrime et natation, initiation à la pelote basque.

JUIN

Barbecue et après-midi jeux créés par les stagiaires.

Invitation d'anciens stagiaires à partir de la session de juin 2014

JUILLET

Edition du 2^{ème} numéro de la Gazette

NOVEMBRE

Exposition sur le Canal du Midi

DECEMBRE

Loto des mots

IX. L'UEROS MIDI-PYRENEES EN CHIFFRES

9-1. L'UEROS CERSS

• Dossiers actifs

Année	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de personnes suivies	140	130	135	130	147

• Personnes rencontrées et reçues en entretien

2013	2014	2015	2016
110	109	109	130

• Personnes suivies à distance sans entretien effectif

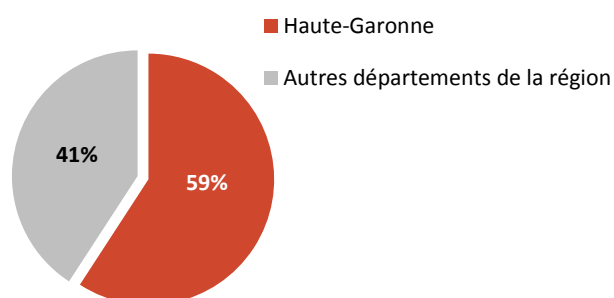
2012	2013	2014	2015	2016
19	20	26	21	17

• Nouveaux usagers suivis en 2016

2012	2013	2014	2015	2016
61	52	54	50	65

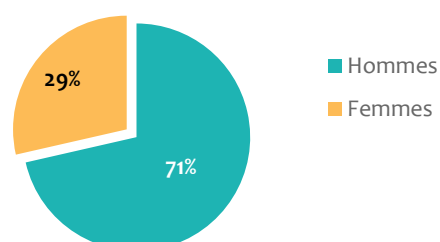
• Origine géographique des personnes reçues

Usagers accueillis	147
Haute-Garonne	87
Autres départements de la région	60

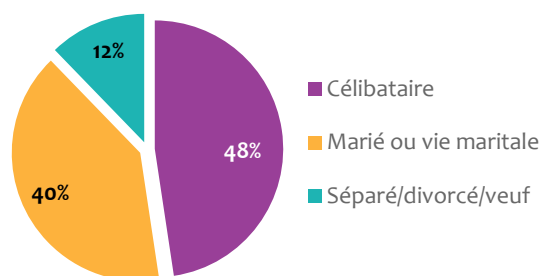


• Le sexe

Usagers accueillis	147
Hommes	105
Femmes	42



• Situation familiale

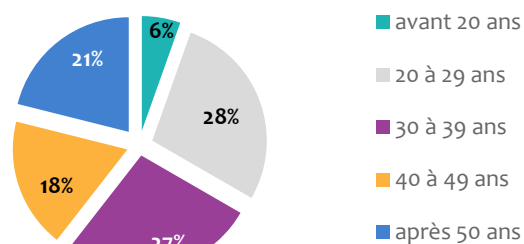


Usagers accueillis	147
Célibataire	70
Marié ou vie maritale	59
Séparé/divorcé/veuf	18

• Age des personnes accueillies

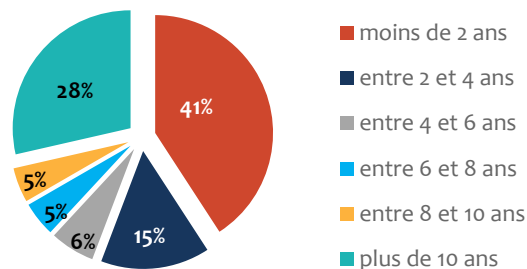
Age moyen : 36 ans

Usagers accueillis	147
avant 20 ans	8
20 à 29 ans	41
30 à 39 ans	40
40 à 49 ans	27
après 50 ans	31



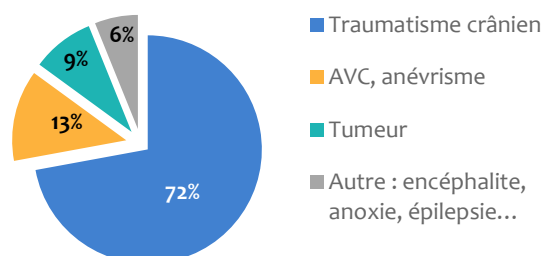
• Ancienneté de la lésion cérébrale

Usagers accueillis	147
moins de 2 ans	60
entre 2 et 4 ans	22
entre 4 et 6 ans	9
entre 6 et 8 ans	7
entre 8 et 10 ans	7
plus de 10 ans	42



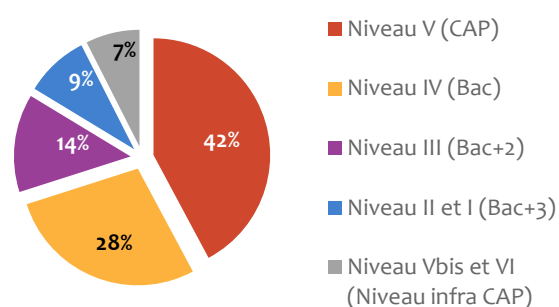
• Mécanisme lésionnel

Usagers accueillis	147
Traumatisme crânien	106
AVC, anévrisme	19
Tumeur	13
Autre : encéphalite, anoxie, épilepsie...	9



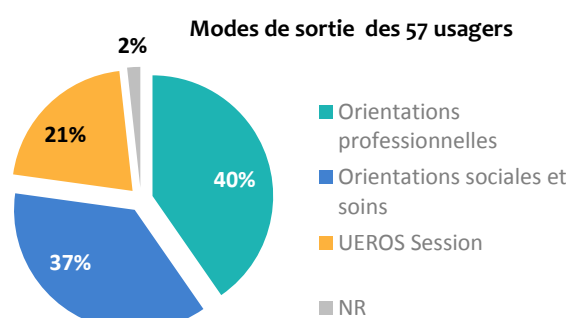
• Niveau de qualification

Usagers accueillis	147
Niveau V (CAP)	62
Niveau IV (Bac)	41
Niveau III (Bac+2)	20
Niveau II et I (Bac+3 et +)	13
Niveau V bis et VI (Niveau infra CAP)	11



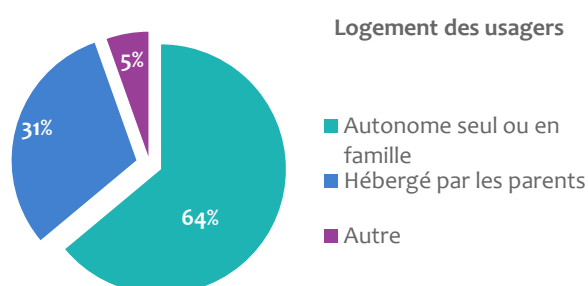
• Orientations des personnes à l'arrêt du suivi (dossier fermé en 2016)

Dossiers fermés	57
Orientations professionnelles	23
Orientations sociales et soins	21
UEROS Session	12
NR	1

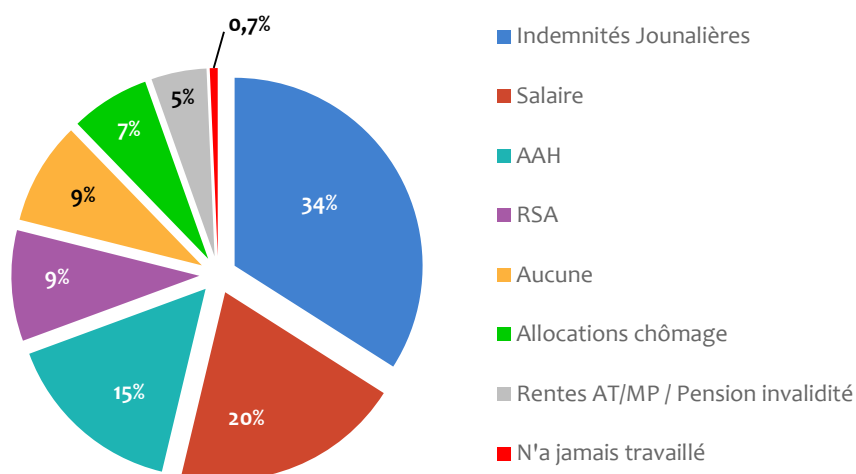


• Mode d'hébergement avant l'entrée au CERSS

Usagers accueillis	147
Autonome seul ou en famille	94
Hébergé par les parents	45
Autre	8



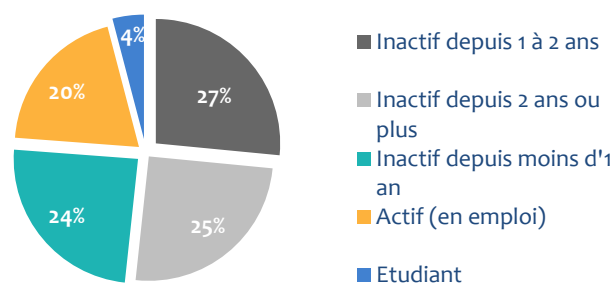
• Ressources des usagers avant l'entrée au CERSS



Usagers accueillis	147
Indemnités Journalières	50
Salaire	29
AAH	23
RSA	14
Aucune	13
Allocations chômage	10
Rentes AT/MP / Pension invalidité	7
N'a jamais travaillé	1

• Situation professionnelle avant l'entrée au CERSS

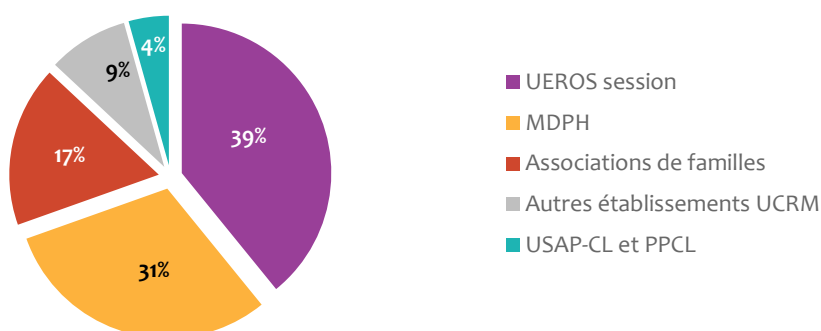
Usagers accueillis	147
Inactif depuis 1 à 2 ans	39
Inactif depuis 2 ans ou plus	37
Inactif depuis moins d'1 an	36
Actif (en emploi)	29
Etudiant	6



- Origine des partenaires pour les usagers accueillis

Usagers accueillis	147
Sanitaire (médical, paramédical)	84
Autres (usagers ou tiers)	16
Insertion professionnelle (médecin du travail, pôle emploi)	14
Service social (SAVS, MDS)	10
UEROS session	9
MDPH	7
Associations de familles	4
Autres établissements UCRM	2
USAP-CL et PPCL	1

Origine des prescripteurs pour les 130 usagers accueillis



9-2. L'UEROS Session d'orientation

- Stagiaires accueillis

Année	2014	2015	2016
Nombre de stagiaires accueillis	56	57	47

• Candidatures

Nombre de candidats reçus en entretien de pré-admission

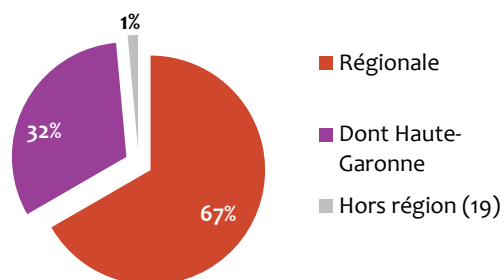
2014	2015	2016
91	50	55

• Nombre de journées de stage effectuées

	2013	2014	2015	2016
Jours effectués	4223	4192	4214	4272
Jours prévus dans le budget	4090	4047	4092	4147
Journées d'absence pour maladie	126	120	128	84

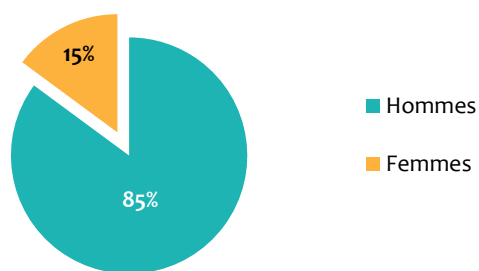
• Origine géographique des personnes reçues

Stagiaires accueillis	47
Régionale	46
Dont Haute-Garonne	22
Hors région (19)	1



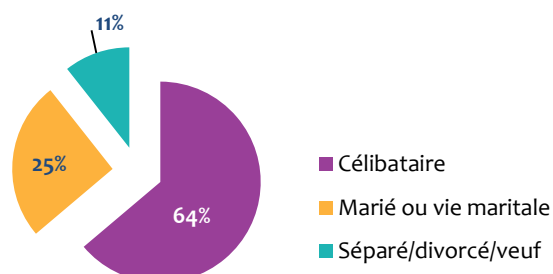
• Le sexe

Stagiaires accueillis	47
Hommes	40
Femmes	7



• Situation familiale

Stagiaires accueillis	47
Célibataire :	30
Marié ou vie maritale	12
Séparé/divorcé/veuf	5



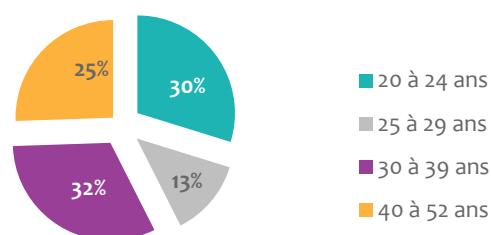
• Un lien entre l'âge et l'ancienneté de la lésion

Age moyen : 32 ans

12 personnes ont plus de 40 ans

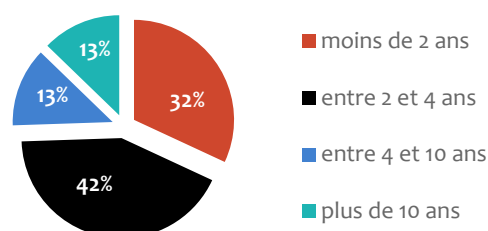
Stagiaires accueillis	47
20 à 24 ans	14
25 à 29 ans	6
30 à 39 ans	15
40 à 52 ans	12

Tranches d'âge



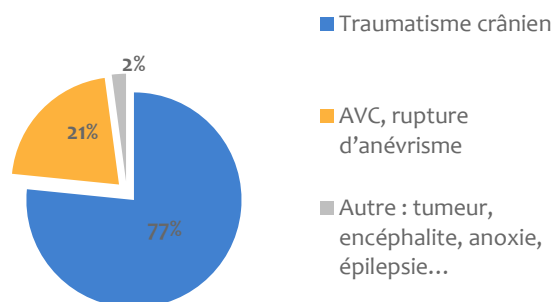
• Ancienneté de la lésion

Stagiaires accueillis	47
moins de 2 ans	15
entre 2 et 4 ans	20
entre 4 et 10 ans	6
plus de 10 ans	6



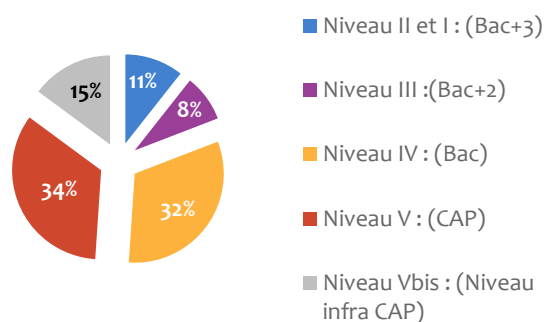
• Mécanisme lésionnel

Stagiaires accueillis	47
Traumatisme crânien	36
AVC, rupture d'anévrisme	10
Autre : tumeur, encéphalite, anoxie, épilepsie...	1



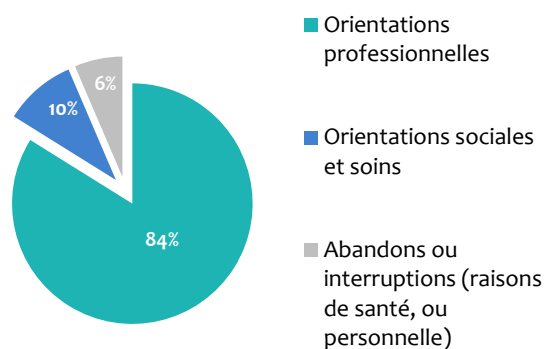
• Niveau de qualification

Stagiaires accueillis	47
Niveau II et I (Bac+3 et +)	5
Niveau III (Bac+2)	4
Niveau IV (Bac)	15
Niveau V (CAP)	16
Niveau V bis (Niveau infra CAP)	7



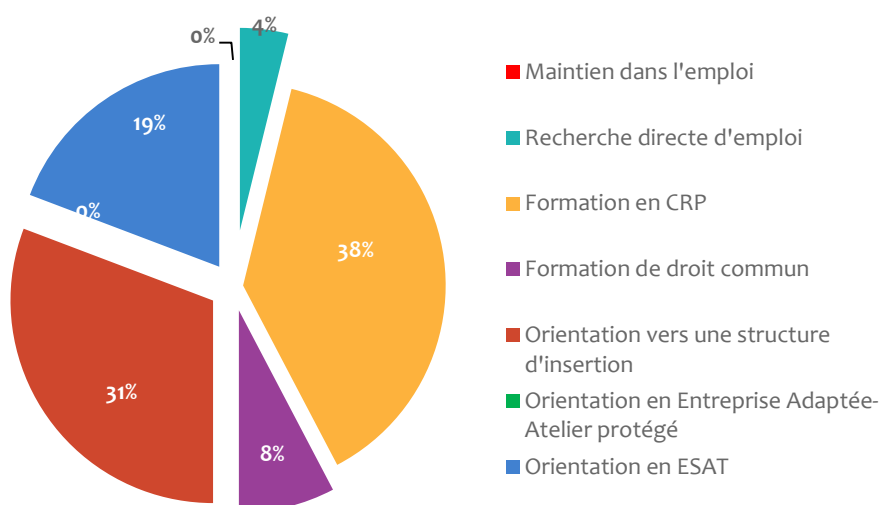
• Préconisations émises en fin de session concernant 31 stagiaires ayant terminé en 2016

Stagiaires accueillis	31
Orientations professionnelles	26
Orientations sociales et soins	3
Abandons ou interruptions (raisons de santé ou personnelles)	2



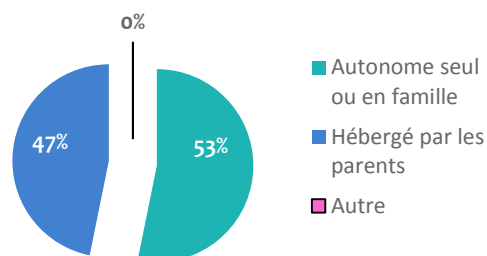
• Détail des 26 orientations professionnelles

Orientations professionnelles	26
Maintien dans l'emploi	0
Recherche directe d'emploi	1
Formation en CRP	10
Formation de droit commun	2
Orientation vers une structure d'insertion	8
Orientation en Entreprise Adaptée-Atelier protégé	0
Orientation en ESAT	5



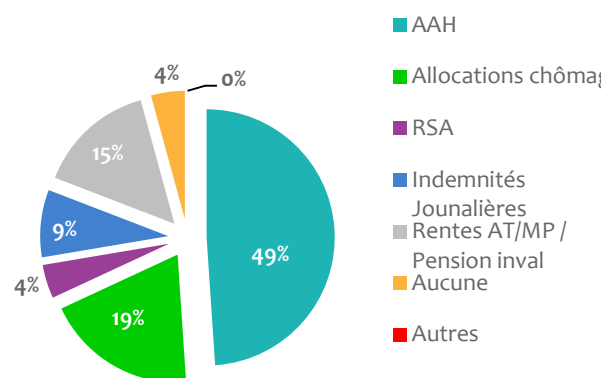
• Mode d'hébergement avant l'entrée UEROS

Stagiaires accueillis	47
Autonome seul ou en famille	25
Hébergé par les parents	22
Autre	0



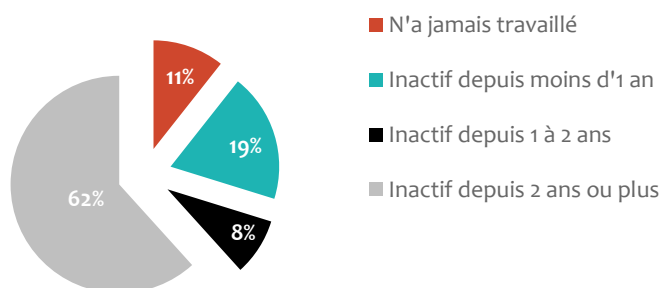
• Ressources des stagiaires avant l'entrée UEROS

Stagiaires accueillis	47
Salaires	0
AAH	23
Allocations chômage	9
RSA	2
Indemnités Journalières	4
Rentes AT/MP / Pension invalidité	7
Aucune	2
Autres	0



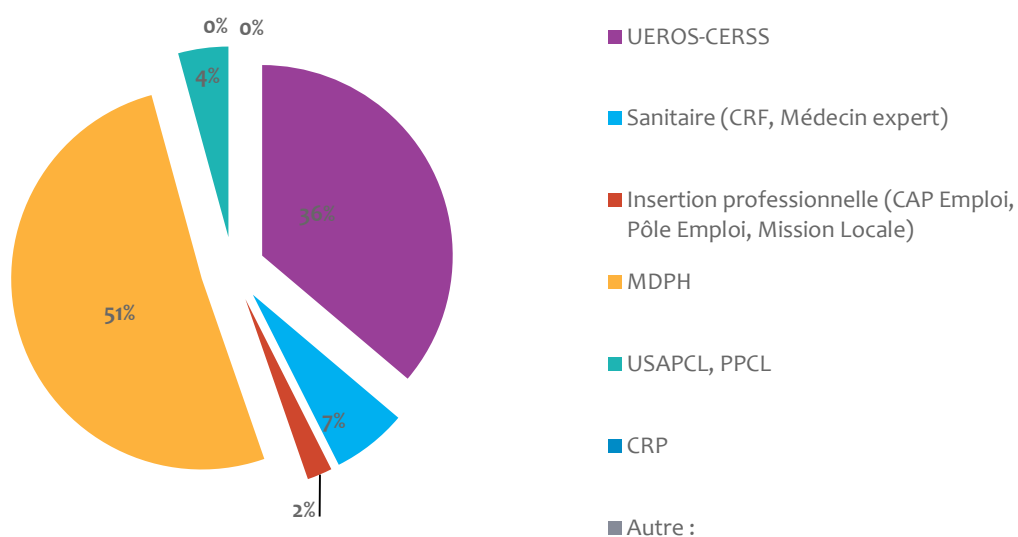
• Situation avant l'entrée UEROS

Stagiaires accueillis	47
N'a jamais travaillé	5
Inactif depuis moins d'1 an	9
Inactif depuis 1 à 2 ans	4
Inactif depuis 2 ans ou plus	29



• Origine des partenaires pour les 47 stagiaires accueillis

Stagiaires accueillis	47
UEROS-CERSS	17
Sanitaire (CRF, Médecin expert)	3
Insertion professionnelle (CAP Emploi, Pôle Emploi, Mission Locale)	1
MDPH	24
USAPCL, PPCL	2
CRP	0
Autre	0



CENTRE DE READAPTATION PROFESSIONNELLE CRP

Equipe

Thierry LABAILLE, Responsable

Alexis AZAN
Marie-Christine AGUERA
Anne BERGES
Sylvie BESNARD
Elisa BONNEMOY
Christophe BOUDARD
Messaoud BOUYOUCHEF
Mylène BRINGUE
Jean-Marc CAHUZAC
Laurence CARBILLET DELAGE
Isabelle COSTECALDE
Elise DESCHAMPS
Ludivine DESPORTES
Philippe DUPRAT

Pierre FOURTIC
Valérie GLOUMEAU
Laurent LAINE
Andrew MARKS
Marianne MENAND
Martine MORAIN
Mario PALLAI
Isabelle POIRIER
Michelle POISSON
Sylvie ROQUES

I. LE PROCESSUS DE READAPTATION PROFESSIONNELLE

1-1. Présentation

La réadaptation professionnelle est une réponse aux besoins d'accès ou de retour à l'emploi pour les personnes qui ne peuvent plus exercer leur ancien métier ou qui n'ont pu avoir accès à une formation professionnelle suite à un accident ou à une maladie. Ce dispositif est nécessaire durant une période qui se situe entre la phase de soins suite à l'accident ou à la maladie et le retour à l'emploi. Les différentes prestations qui jalonnent le parcours vers l'emploi ont pour objectif une intégration professionnelle durable dans un métier compatible avec l'état de santé.

1-2. Les bénéficiaires

Pour bénéficier de ce dispositif, il est indispensable que la CDAPH (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées) reconnaisse au demandeur la qualité de travailleur handicapé.

Est concernée par une orientation en Centre de Réadaptation Professionnelle toute personne qui, à la suite d'un accident ou d'une maladie, n'a plus la possibilité d'exercer son ancien métier ou a besoin d'une qualification professionnelle pour accéder à un emploi. Le dispositif vise en effet à compenser ou à diminuer les obstacles de toutes natures auxquels le travailleur handicapé est confronté pour s'intégrer durablement dans le monde du travail.

Dans la pratique, sont orientées en Centre de Réadaptation Professionnelle par les MDPH-CDAPH les personnes ayant besoin d'un accompagnement pédagogique et médico-psychosocial adapté en raison de leur situation particulière de handicap et qui ne peuvent de ce fait accéder à un dispositif de « droit commun ».

Celles-ci bénéficient à compter de leur date d'admission, et pour la durée de leur parcours, du statut de stagiaire « stagiaire de la formation professionnelle » qui ouvre droit à une rémunération calculée en fonction de la situation antérieure et à une couverture sociale prise en charge par l'Etat.

La décision d'orientation professionnelle émise par la CDAPH s'applique à l'établissement mais ne s'applique pas à la personne qui conserve sa liberté de choix en matière d'orientation ou de reclassement professionnel.

Les droits des usagers

Les personnes accueillies dans notre établissement bénéficient des droits des usagers tels qu'ils ont été prévus par la loi du 2 janvier 2002 sur les institutions sociales et médico-sociales.

Lors de son accueil, dans l'établissement, il est remis à la personne **un livret d'accueil**, dans lequel sont inclus **une charte des droits et libertés** de la personne accueillie et **un règlement de fonctionnement** (règlement qui détermine les droits, obligations et devoirs nécessaires au respect de la vie collective).

Par ailleurs, **un contrat de séjour**, qui définit la nature et les objectifs de l'accompagnement et détaille la liste et la nature des prestations offertes, est conclu avec la personne accueillie.

Enfin, il est institué un **conseil de la vie sociale** afin d'associer les stagiaires au fonctionnement de l'établissement.

1-3. Les prestations proposées

LA SPECIFICITE DE LA PRISE EN CHARGE DES USAGERS

Au-delà de la diversité des réponses, en termes de dispositifs pédagogiques notamment, les établissements et services adhérant à la FAGERH (fédération de 120 établissements impliqués dans les missions de la réadaptation professionnelle) développent une méthodologie commune d'approche de la situation de handicap, de l'accompagnement et de la démarche formative en réadaptation professionnelle. Ces engagements sont d'ailleurs intégrés (parmi d'autres) à la norme AFNOR sous l'appellation « Services de réadaptation professionnelle » qui constitue une référence commune à l'ensemble des établissements et services de réadaptation professionnelle.

Plusieurs spécificités sont particulièrement à souligner :

Informations collectives : nous avons proposé 24 réunions bimensuelles en direction de tous les demandeurs de formation qui nous sollicitent.

Lors de cet accueil :

1. Une fiche individuelle simplifiée est distribuée afin de mettre en place un suivi personnalisé.
2. Tous les produits de formation sont présentés.
3. Une visite de l'ensemble des ateliers est organisée.
4. Des RDV individuels sont planifiés.

Immersion : nous offrons, à toute personne qui désire découvrir le métier ou se mettre en situation d'apprentissage, la possibilité d'effectuer une immersion de 1 à 2 jours dans les ateliers techniques. Depuis la fin de l'année, les immersions sont un point d'ancrage au CAPP (Cf. infra). A l'issue de cette mise en situation un compte-rendu est communiqué au prescripteur ou à l'intéressé.

Déroulement :

- Réception de la demande
- Origine de la demande
- Analyse de la pertinence de la demande
- Convention de stage établie par le prescripteur
- Entretien
- Observations

Le CAPP (Comité d'Analyse du Projet Professionnel)

Le Comité d'Analyse du Projet Professionnel a été mis en place en septembre 2016. Il permet en amont de la formation (2 à 3 mois) de convoquer les futurs stagiaires pour des évaluations en français et en mathématiques suivies d'un entretien de motivation professionnelle basé sur la connaissance du métier. Une immersion en atelier est vivement conseillée aux futurs stagiaires et mise en place chaque fois que possible. Elle permet également de lever les doutes. La mise en place du CAPP a déjà permis de repérer quelques situations complexes et d'envisager une réorientation avec la personne et/ou les partenaires et prescripteurs.

PRISE EN CHARGE DES USAGERS

Pré accueil : nous proposons à tous les usagers susceptibles d'entreprendre une démarche de reconversion professionnelle au CRP, un entretien d'entrée en formation durant lequel nous communiquons toutes les informations utiles à l'aboutissement de leur démarche.

La phase d'accueil

Les **besoins spécifiques** de la personne sont **pris en compte** dès la phase amont de l'admission. Le diagnostic préalable, qui peut avoir été engagé avant l'entrée dans l'action, est systématiquement repris, complété et/ou affiné lors de la phase d'intégration prévue en début de parcours. Il prend en compte **la globalité de la situation personnelle et professionnelle**, les atouts mais aussi l'ensemble des obstacles ou des freins éventuels à l'insertion professionnelle (sur le plan de l'apprentissage, de la situation sociale, de la problématique psychologique et/ou de santé, de l'évolution de la situation de handicap, des contraintes personnelles, familiales, de mobilité, etc.).

Contrat de séjour - loi 2002-2

Ce contrat a pour objectif de formaliser l'offre de formation, les engagements de chaque partie et le règlement de fonctionnement. Durant la semaine d'accueil, ce contrat est présenté et proposé aux stagiaires. Après acceptation et signature de ce contrat en 2 exemplaires, il devient le seul document opposable. Toute modification de ce contrat doit faire l'objet d'un avenant.

La contractualisation et l'individualisation du parcours

Le parcours de la personne est individualisé. Il est formalisé par l'intermédiaire d'un contrat (le contrat de séjour prévu par la loi du 2 janvier 2002) qui précise les objectifs, moyens et étapes de ce parcours. Le parcours est réajusté de manière régulière en concertation avec la personne.

Projet personnalisé

Le projet personnalisé dans le droit fil des principes de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, propose aux professionnels des principes, des repères et des modalités pratiques pour associer étroitement les personnes étape par étape, à la construction de leur projet, à sa mise en œuvre, et enfin à son évaluation.

Elle vise à :

- faciliter la participation des personnes tout au long de la démarche du projet les concernant ;
- soutenir les professionnels dans leurs pratiques et les aider à mettre en œuvre ce droit des personnes à participer à leur projet ;
- interroger l'organisation et le fonctionnement des établissements et services pour favoriser la personnalisation de l'accompagnement ;
- contribuer à la clarification des termes utilisés et proposer des repères communs utiles au dialogue entre les différentes parties prenantes.

Le projet est une démarche dynamique de co-construction qui tente de trouver un équilibre entre différentes sources de tensions à géométrie variable selon les situations et les périodes entre les personnes, leur entourage et les divers professionnels amenés à les accompagner. Nous construisons avec l'usager dès son arrivée le projet personnalisé qui évolue tout au long de son parcours. La pertinence du projet personnalisé est interrogée régulièrement afin d'être ajustée au regard de l'évolution de la situation de la personne, de ses attentes et du contexte.

Les personnes accueillies au CRP le sont justement parce que leur situation les amène à exprimer des besoins particuliers d'accompagnement dans leur projet d'insertion professionnelle et sa mise en œuvre. Et c'est une des caractéristiques fondatrices de la rééducation professionnelle d'entendre ces besoins, d'aider la personne à mieux les cerner et d'y répondre autant que possible, dans tous ses champs d'intervention : pédagogique, social, insertion, médical.

L'accompagnement doit permettre au stagiaire de trouver dans son parcours au CRP sa place, et autant que possible d'y développer une posture active, autonome et responsable, liée à son projet d'insertion.

❖ UNE APPROCHE GLOBALE

Pour éviter les pièges et les limite d'une prise en charge et garantir plutôt une prise en compte, chaque professionnel contribue de sa place, dans ses compétences et sa spécialité, par une implication au sein d'une équipe coordonnée, à considérer la personne dans sa globalité, autrement dit : dans sa situation particulière, avec ses caractéristiques propres, ses projets, ses moyens. C'est la condition préalable pour rechercher avec elle les meilleurs aménagements à son parcours de formation dans ses perspectives d'insertion, tout en veillant à son adhésion et à sa participation.

❖ LA PLURIDISCIPLINARITE

Les prestations de préconisation et de réadaptation professionnelle présentent des spécificités liées aux caractéristiques des personnes accueillies et à la finalité d'insertion. Les dimensions d'orientation, de remédiation, de formation, d'insertion y sont indissociables des champs couverts par le médico-social.

Le CRP mobilise donc en interne avec le stagiaire une équipe pluridisciplinaire : formateur, conseiller d'insertion, assistante sociale, médecin et infirmier. Des professionnels extérieurs peuvent à l'occasion être sollicités dans le champ de l'insertion comme dans celui de la santé. L'équipe pluridisciplinaire se rapproche des autres intervenants engagés dans le parcours de la personne pour adapter son accompagnement.

❖ L'INDIVIDUALISATION

L'approche globale et la pratique pluridisciplinaire évoquées permettent de proposer un parcours de formation au plus près des besoins de la personne, dans la limite des missions du CRP.

En cherchant à combiner les dynamiques collectives et individuelles, l'organisation pédagogique tient compte des objectifs convenus pour adapter ou aménager les parcours révisés.

❖ LA CONTRACTUALISATION

Pour être opérationnel, suivi, évalué, l'accompagnement de la personne s'inscrit dans une contractualisation conformément à la loi du 2 janvier 2002, qui marque l'obligation d'un contrat de séjour.

❖ L'ACCOMPAGNEMENT VERS L'EMPLOI

Cette prestation est le plus souvent intégrée aux actions d'orientation, de qualification professionnelle et de préparation à l'emploi.

Nous travaillons en partenariat direct avec les entreprises ce qui permet d'adapter les prestations à des besoins précis et ciblés.

Le réseau FAGERH a signé pour sa part des conventions cadre de partenariat avec des grandes entreprises (EDF, THALES, AREVA, LEROY MERLIN, LVMH, Fondation l'Occitane), avec le secteur du travail temporaire (ADIA, MANPOWER, CRIT Intérim) dans lesquels sont précisées les modalités d'accompagnement aux étapes clefs d'un parcours : information/formation/accès à l'emploi.

Les entreprises s'engagent à présenter leurs métiers, leur processus de recrutement et leurs besoins en compétence.

Les entreprises s'engagent également à accueillir des stagiaires dans le cadre de stages d'observation et/ou d'application. Notre établissement de réadaptation professionnelle met en œuvre un suivi pédagogique dans l'entreprise pendant les périodes de stage.

❖ LE SUIVI DES PARCOURS

Des bilans du parcours sont réalisés régulièrement et font l'objet d'un échange avec la personne. Ces bilans sont formalisés et adressés à la CDAPH dans le cadre de sa mission de suivi des décisions d'orientation.

❖ LE FONCTIONNEMENT EN RESEAU

Notre établissement s'inscrit dans le cadre d'un travail en réseau, aussi bien entre les centres FAGERH qu'avec l'ensemble des prescripteurs et partenaires de la réadaptation professionnelle :

- MDPH – CDAPH
- Organismes de protection sociale
- Services d'orientation
- Services de placement (Pôle Emploi, CAP EMPLOI, Intérim)
- Entreprises
- Médecine du travail
- Etablissements de santé
- Structures de formation et d'insertion
- ... etc.

Dans le cadre de ce travail en réseau, des relais sont systématiquement recherchés (en amont, pendant et en aval) en vue d'assurer une cohérence de la prise en charge et du suivi du parcours.

Introduction

L'offre de formation professionnelle du CRP porte sur 3 secteurs : domaine industriel, domaine service aux entreprises et domaine décoration d'ameublement.

Toutes les formations professionnelles dispensées au CRP sont jalonnées d'évaluations formatives et alternent périodes d'apprentissage en centre et périodes en entreprise qui font l'objet d'un suivi et d'évaluations.

Pour chacune des formations visant l'obtention d'une certification homologuée (Titres Professionnels), le CRP est reconnu comme Centre Agréé par le Ministère du Travail. Pour cela, le CRP répond à ses exigences en matière de composition et d'aménagement des plateaux techniques comme en matière d'organisation des évaluations passées en cours de formation et des sessions de validation. Le CRP sollicite donc ses agréments régulièrement auprès de la DIRECCTE et est assujéti à son contrôle.

L'ensemble du dispositif de formation est coordonné par un responsable de formation. Pour chaque spécialité, un formateur référent Titre conduit son action avec le concours de l'équipe pluridisciplinaire, en y associant activement le stagiaire.

Une veille attentive est conduite via les professionnels impliqués dans les réseaux du CRP : FAGERH, organismes de formation, CAP emploi, entreprises, MDPH...

- Présentation de l'activité du CRP -

Nous proposons :

Un dispositif préparatoire plurisectoriel

Ce dispositif se situe en amont des formations professionnelles. Il a comme double objectif d'accompagner l'utilisateur pour qu'il finalise son projet professionnel mais aussi de lui permettre un travail individualisé de remise à niveau des connaissances.

Des formations diplômantes de niveau IV et V dans les domaines de :

- L'intégration de câblage et la mise en service de systèmes industriels
- L'installation et le dépannage d'équipements électroniques
- L'informatique et les télécommunications d'entreprise
- La décoration d'ameublement
- Le conseil et la relation client à distance (téléphone)

Ces formations sont sanctionnées par un « Titre Professionnel » délivré par le Ministère du Travail. Ces titres sont inscrits au répertoire national des certifications professionnelles et sont classés par référence à la nomenclature interministérielle des niveaux de formation par arrêté d'homologation.

Niveau IV : personnel occupant des emplois de maîtrise ou possédant une qualification d'un niveau équivalent à celui du Baccalauréat Technologique, du Baccalauréat Professionnel, du Brevet Professionnel, du Brevet de Maîtrise ou du Brevet de Technicien.

Niveau V : personnel occupant des emplois exigeant normalement un niveau de formation équivalent à celui du Brevet d'Études Professionnelles (BEP) ou du Certificat d'Aptitude Professionnelle (CAP).

Les financements

Les formations de la réadaptation professionnelle sont prises en charge par l'Assurance Maladie (formation et hébergement). Les bénéficiaires, quant à eux, sont rémunérés par la région via l'Agence de Services et de Paiement (ASP), structure gestionnaire.

2-1. Présentation des équipes

Notre dispositif de formation permet d'accueillir 84 stagiaires dans le cadre de la réadaptation professionnelle.

L'EQUIPE PEDAGOGIQUE

7 formateurs référents d'un titre professionnel

Ils encadrent et accompagnent les groupes de stagiaires et animent les séquences de formation sur des plateaux techniques adaptés à chaque titre qui permettent de pratiquer avant tout la mise en situation professionnelle. La spécificité de la prise en charge pédagogique au sein du CRP est l'individualisation des parcours des bénéficiaires.

Les formateurs sont responsables de la réalisation et de l'évolution des contenus de formation au regard des référentiels emplois. Pour cela, ils doivent veiller à maintenir un équipement professionnel au sein des plateaux techniques qui respecte les plans d'équipements en vigueur. Ils doivent aussi mettre en œuvre les évaluations en cours de formation et les examens finaux en respectant les référentiels de certification.

Les référentiels et les plans d'équipements sont fournis par le Ministère du Travail et font l'objet de contrôles réguliers diligentés par les services de la DIRECCTE (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi).

1 formateur qui anime à temps partiel les ateliers d'anglais, il complète l'apprentissage des savoirs indispensables aux compétences métiers.

1 formateur technique qui participe à la prise en charge des usagers de la PPS.

Son rôle d'encadrant éducatif s'exerce lors des mises en situation professionnelle, afin d'évaluer les possibilités réelles de certaines postures de travail.

Il participe aussi à la formation technique aux prérequis nécessaires à l'entrée en formation.

1 formateur technique qui apporte des compléments de formation sur l'ensemble des filières (Réhabilitations électriques).

2 cadres pédagogiques qui accompagnent le groupe PPS.

Leur rôle est de permettre à chaque usager de faire l'état des lieux sur son parcours professionnel mais également personnel, afin qu'il puisse se projeter dans une démarche de reconversion professionnelle objective.

Pour ce faire, elles animent des séquences d'évaluation et de formation collectives et individuelles concernant les savoirs de base (mathématiques, français, bureautique, etc.)

Elles prennent en charge tout ce qui concerne le travail individuel sur le projet professionnel des usagers (évaluation, législation du travail, communication etc...).

Elles rédigent les bilans de fin de parcours qui sont les préconisations d'orientation à destination des MDPH.

1 Coordinateur pédagogique qui intervient en appui au responsable du CRP.

Dans ce cadre il participe à la coordination du dispositif de formation en :

- organisant le recrutement des usagers et leur positionnement. Il reçoit les stagiaires pendant la période d'accueil en vue de retracer le parcours antérieur et de repérer des freins au bon déroulement de la formation. D'autres entretiens peuvent avoir lieu durant le parcours de formation à la demande du stagiaire ou des équipes,
- veillant à la rédaction des bilans de formation (préconisations de fin de parcours),
- participant à la promotion et au développement de l'offre de formation (diversification des activités, modélisation des actions),
- participant à l'ingénierie de toutes les formations en lien avec le réseau de certification des titres professionnels,
- assurant un soutien pédagogique à l'équipe (méthodologie, stratégie d'intervention, animation de séquences de formation...),
- organisant la mutualisation des compétences et des ressources ainsi que la conception d'outils spécifiques,
- participant à la mise en œuvre des évaluations (évaluation en cours de formation, examen en fin de formation).

L'EQUIPE MEDICO-SOCIALE ET D'INSERTION

Un médecin, présent deux demi-journées par semaine.

Il reçoit tous les stagiaires du CRP pour un premier rendez-vous qui a lieu au début du parcours (entretien obligatoire en période d'accueil). Il évalue alors les répercussions du handicap sur la possibilité de suivre la formation, et la pertinence médicale du projet professionnel. Le médecin rédige un dossier médical soumis au secret professionnel et une fiche d'aptitude, retraçant les capacités et incapacités du stagiaire, diffusée à l'ensemble de l'équipe.

D'autres consultations peuvent avoir lieu au gré des besoins, à la demande du stagiaire.

Il soutient les professionnels du CRP sur les questions d'ordre médical.

Une infirmière, présente à mi-temps.

Son rôle est multiple. Elle assure des actions individuelles de prévention en matière de santé (diététique, hygiène, savoir être, addictions...). Elle met en œuvre des actions permettant d'améliorer les capacités sanitaires du stagiaire (les habiletés de vie, les adaptabilités aux situations de handicap, l'ergonomie du poste de travail...). Elle assure un accompagnement au parcours de soin des stagiaires en formation en lien avec le médecin (organisation des consultations médicales internes, suivi des stagiaires malades résidant dans l'établissement, suivi des dossiers médicaux...). Elle accompagne les bénéficiaires à l'accès aux soins (prise de rdv avec des médecins généralistes ou spécialistes, déplacement sur site avec l'utilisateur lors de certaines consultations ou pour préparer une hospitalisation...). Enfin elle organise des entretiens dits « soutien psychologique infirmier » si nécessaire.

Une chargée d'insertion présente toute la semaine.

Elle intervient auprès des stagiaires des formations qualifiantes dans le cadre de l'accompagnement vers l'emploi où les objectifs de travail sont d'impulser une dynamique d'insertion professionnelle dès l'entrée en formation. Il est nécessaire pour cela d'amener à une bonne connaissance du secteur et des postes de travail sur lesquels débouche la formation, un repérage des entreprises du bassin d'emploi de résidence du stagiaire et une dynamique de groupe autour de la constitution d'un réseau d'entreprises pour les périodes d'application en entreprise et la recherche d'emploi.

Une assistante de service social présente une ½ journée par semaine.

Elle répond aux problématiques sociales des usagers (logement, financier, familial, administratif etc...) en collaboration avec le reste de l'équipe. Son rôle est d'accompagner les bénéficiaires à l'accès au suivi social en favorisant, lorsque c'est possible, les prises en charge extérieures (Assistante Sociale de secteur, ... etc.). Il est à noter que son temps de travail ne lui permet pas un volume de prises en charge important.

L'EQUIPE ADMINISTRATIVE ET D'ACCOMPAGNEMENT TRANSVERSAL

Une chargée de communication

Elle développe des outils de communication et conduit des actions d'information conformément aux objectifs fixés par le projet d'établissement du CRP. La mission principale est de représenter le CRP auprès des MDPH en participant aux travaux d'insertion professionnelle et d'orientation de la CDAPH de la Haute-Garonne.

L'autre mission est de développer le partenariat avec les entreprises, principalement dans le cadre du dispositif de la PPS.

Plus généralement, la chargée de communication apporte des appuis transversaux aux différents Pôles de l'association.

Une secrétaire qui assure :

- La mise en forme et la transmission des bilans de formation aux MDPH
- Le suivi des candidatures et des inscriptions
- La convocation des entrées stagiaires (dossier de rémunération, suivi des réponses, relances...)
- Le suivi des paiements ASP
- Le suivi des prises en charge
- Une participation aux semaines d'accueil
- Une participation au suivi des titres professionnels
- Une participation au déroulement des examens
- Une participation aux informations collectives
- Une participation à la gestion de la résidence
- L'organisation des déplacements de l'équipe du CRP
- ... etc.

Une documentaliste

Elle a pour mission principale l'accompagnement des stagiaires durant leur parcours de formation par une aide à la recherche documentaire personnalisée mais aussi par la mise à disposition de documents tous supports pour la consultation sur place ou l'emprunt.

La réalité du marché de l'emploi à travers l'actualité sociale et économique prend alors toute son ampleur pour concrétiser les différents projets professionnels.

Une éducatrice spécialisée chargée de l'accompagnement des stagiaires pendant et après le repas du soir.

Son rôle est d'encadrer et de proposer en soirée du lundi au jeudi, des animations aux résidents présents dans les espaces de vie prévus à cet effet. Ces activités sont médiatrices de relation, d'écoute de l'autre, de convivialité et d'épanouissement.

« L'après formation » est un temps où remontent » :

- les satisfactions et les échecs,
- l'angoisse de se retrouver seul avec soi-même,
- le poids de l'éloignement géographique,
- les inquiétudes engendrées par la formation, par la reconversion professionnelle.

L'animation doit s'adapter à l'évolution des besoins des usagers et il est nécessaire d'alterner des activités collectives (pâtisserie, jeux de société, ...) et des prises en charges individuelles (écoute, soutien...).

2-2. L'offre de formation

DES FORMATIONS DIPLOMANTES DE NIVEAU IV ET V

Notre offre sur 84 places est répartie de la façon suivante :

- **Domaine de l'intégration, du câblage industriel**

Section MCIPE : Monteur Câbleur Intégrateur de Productions Electroniques

- **Domaine de l'installation, du dépannage d'équipement électronique**

Section AIMEN : Agent d'Installation et de Maintenance en Equipements Numériques

- **Domaine de l'informatique et des télécommunications d'entreprise**

Section TRTE : Technicien Réseau et Télécommunication d'Entreprise

- **Domaine de la vente et du conseil à distance**

Section CRCD : Conseiller Relation Client à Distance

- **Domaine des métiers d'art**

Section TG : Tapissier Garnisseur

Section CA : Couturier d'Ameublement

Ces formations sont sanctionnées par un titre professionnel délivré par le Ministère du Travail, inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles.

❖ LA FORMATION CRCD (Conseiller Relation Client à Distance)

Le Conseiller Relation Client à Distance travaille soit dans un centre de relation clients ou un centre d'appels équipé de plusieurs dizaines de postes de travail, soit seul, soit au sein d'une petite équipe d'opérateurs.

Tous les secteurs d'activités sont concernés par ce type de service qui peut dépendre totalement d'une entreprise (centre internalisé) ou appartenir à un sous-traitant (centre externalisé).

Il y a de plus en plus de débouchés, et dans des secteurs très variés comme : la distribution, la vente à distance, le tourisme, les transports, les télécommunications, les administrations, etc...

❖ LA FORMATION AIMEN (Agent d'Installation et de Maintenance en Equipements Numériques)

A partir de documents constructeurs et en exploitant l'instrumentation appropriée, l'Agent d'Intervention et de Maintenance en Equipements Numériques est chargé de l'installation, la mise en service, ainsi que la maintenance corrective et/ou préventive d'appareils, d'équipements, d'installations ou de systèmes à forte composante électronique et/ou micromécanique. Il est généralement spécialisé sur un type d'activité, un domaine, un matériel.

Bien que travaillant au sein d'une équipe, il effectue ses interventions souvent seul en assumant la responsabilité sur le plan de la technique et de la sécurité.

En contact avec le client, il doit être capable de comprendre la problématique de ce dernier et lui fournir l'assistance nécessaire pour l'exploitation de ses équipements.

❖ LA FORMATION MCIPE (Monteur Câbleur Intégrateur en Productions Electroniques)

Au sein d'une entreprise, le MCIPE réalise le montage, l'intégration, la fabrication, la modification, et surtout le câblage filaire de sous-ensembles électromécaniques industriels à partir de schémas et de consignes précises en respectant les normes en vigueur.

Il est le spécialiste de la vérification des implantations et du contrôle des installations avant mise sous tension. Il peut réaliser aussi des configurations et des réglages d'appareils électroniques en suivant des procédures ainsi que la mise en service de petites armoires électriques.

Il travaille essentiellement dans les PME et la sous-traitance, voire dans les grandes entreprises. Cet emploi s'exerce en atelier et sur site avec des horaires réguliers et une station variée « debout, assis ».

❖ LA FORMATION TRTE (Technicien Réseau et Télécommunication d'Entreprise)

Le technicien intègre, installe, met en service, maintient, fait évoluer des systèmes de réseaux de communication (données, voix, images) et de télécommunications (PABX, routeurs) et leurs périphériques et applications. Les domaines techniques abordés vont de la téléphonie conventionnelle aux hauts débits.

Le technicien peut être employé dans des entreprises d'installation-intégration en télécommunications, de grandes entreprises clientes, d'équipementiers, d'opérateurs de services. Ces entreprises sont de toutes tailles.

C'est fondamentalement un emploi de service et la satisfaction du client est une préoccupation constante du technicien.

❖ LA FORMATION TG (Tapissier Garnisseur)

Le tapissier décorateur métamorphose un meuble en un décor. Son talent est de transformer et de créer un univers qui associe l'esthétique, le goût de son client et la qualité de la réalisation. Son travail consiste à concevoir et à réhabiliter des fauteuils ou des canapés anciens et contemporains.

❖ LA FORMATION CA (Couturier d'Ameublement)

Le couturier décorateur effectue tous les travaux de couture et de décors d'intérieur. Il réalise et pose les décors de fenêtre et de literie.

Il doit réussir à associer l'esthétique, le goût du client et la qualité de sa réalisation. Il permet de répondre aux demandes parfois exigeantes des personnes.

Son talent est de transformer un tissu en confectionnant doubles-rideaux, dessus de lit, tentures murales.

UN DISPOSITIF PREPARATOIRE PLURISECTORIEL (PPS)

Ce dispositif prend place dans l'ensemble des **outils d'aide à la décision des CDAPH** pour valider l'orientation de projet envisagée par une personne handicapée qui sollicite l'intervention de la MDPH à cet effet.

La prestation répond aux besoins des usagers qui souhaitent, avant de se reconvertir dans une profession et de s'engager dans un parcours de formation, confirmer leur projet professionnel. Elle permet notamment d'affiner le **diagnostic préalable** sur la situation globale de la personne, de réaliser un **positionnement et de formuler des propositions sur le type d'actions à mettre en œuvre en vue d'une insertion professionnelle**.

Le programme et la progression pédagogique ainsi que toutes les interventions sont communiqués aux apprenants et affichés également dans les ateliers.

Un suivi régulier de tous les parcours permet à l'équipe de proposer une pédagogie adaptée.

Notre démarche pédagogique repose principalement sur l'alternance d'acquisition d'un savoir théorique, d'un savoir-faire pratique et d'un savoir-être en situation professionnelle.

Elle s'attache à développer l'autonomie afin de favoriser les prises d'initiatives et l'adaptabilité. Des évaluations formatives permettent tout au long du parcours de formation d'analyser les difficultés et de combler d'éventuelles lacunes.

Nous avons mesuré depuis quelques années des difficultés croissantes, pour une majorité de personnes, à intégrer directement les filières techniques. C'est la raison pour laquelle nous avons développé des modules préparatoires spécifiques se composent de :

- La remise à niveau des connaissances de base,
- L'acquisition de méthodes de travail adaptées,
- La consolidation du projet professionnel,
- La préprofessionnalisation des acteurs (approche du futur métier).

Cela entraîne des résultats positifs tant dans le domaine comportemental que cognitif. Cela s'est traduit dans la plupart des cas par une plus grande sérénité et une plus grande motivation des apprenants.

2-3. L'accompagnement Médico-Psycho-Social et d'Insertion

D'un handicap cerné et reconnu, nombre de stagiaires développent d'autres handicaps souvent identifiés et pris en charge seulement au CRP.

A cela s'ajoute parfois un handicap social défini par la démission personnelle, l'esseulement, les problèmes financiers qui ponctuent une rupture avec la vie sociale et professionnelle.

L'ensemble des équipes participent à la mise en œuvre de ce type d'accompagnement avec à la fois une approche collective et individuelle.

Collective par les échanges interdisciplinaires lors de différentes réunions :

- Réunions de concertation qui rassemblent l'équipe pluridisciplinaire en charge des formations concernées (le formateur référent de la filière, la chargée d'insertion, l'infirmière, le responsable du CRP ou le coordinateur pédagogique...). Les stagiaires n'y participent pas car le but est de mutualiser les informations sur certains usagers et sur des groupes d'usagers afin d'avoir une démarche cohérente. Toutefois, une restitution individuelle synthétique des différents aspects abordés est réalisée lors d'un entretien individuel afin d'avoir un échange co-construit avec le stagiaire.
- Réunions de synthèse qui rassemblent l'équipe pluridisciplinaire en charge des formations concernées et qui se déroulent en présence des stagiaires concernés. Elles permettent d'aborder individuellement les difficultés chroniques et/ou croissantes, les questionnements de l'équipe ou de l'utilisateur (par exemple sur la poursuite ou l'aménagement de certaines formations, etc...).

Individuelle avec le travail réalisé par chaque professionnel ou groupe de professionnels dans leur domaine de compétence. Cela donne lieu à des écrits qui nourrissent le dossier de chaque usager (comptes rendus d'entretiens, informations personnelles...) et qui font dans certains cas l'objet de restriction de partage (secret professionnel) en particulier pour l'accompagnement médical et socio-professionnel.

Cette démarche est effectuée par un travail collaboratif du médecin et de l'infirmière du CRP.

L'objectif est multiple :

- Tout d'abord fournir une évaluation médico-professionnelle aux stagiaires, en direction de l'équipe pluridisciplinaire du CRP ; le but est de repérer d'éventuelles contre-indications (les présomptions « d'aptitude » à la formation puis au métier envisagés), ainsi que des « restrictions » à l'apprentissage d'un métier et a fortiori à l'exercice de la future profession. Ces rencontres se font dès l'entrée, idéalement au cours des 2 à 3 premières semaines. Une « fiche d'aptitude » est établie à l'issue de l'entretien et de l'examen clinique : une copie est remise au stagiaire, l'original est destiné au formateur référent. Elles peuvent être suivies d'une surveillance (exemples : contrôle de la tension artérielle, suivi médical) individuelle particulière.
- Mais aussi d'offrir un lieu d'écoute des besoins ou attentes des stagiaires dans le champ de la santé ; ce temps est suivi, selon les besoins, d'une orientation vers le système de santé de proximité (il est à noter que pour les stagiaires provenant de départements éloignés, qui ne peuvent alors pas être suivis aisément par leur médecin généraliste habituel, l'équipe santé du CRP propose des adresses médicales locales, le temps du séjour à Toulouse).
- Enfin, l'accent est mis sur des actions de « prévention », individuelles et/ou en groupe, à développer, à soutenir pendant ce temps de séjour au CRP.

La participation la plus forte de la personne doit être recherchée au cours de l'élaboration du projet personnalisé et dans sa mise en œuvre, en valorisant ses aptitudes. Et depuis la fin de l'année, cet aspect est primordial dans le bon déroulement du CAPP.

Problèmes de santé relevés

Les stagiaires du CRP, bénéficiant d'un statut de « Travailleur Handicapé », traduction médico-administrative d'un problème de santé invalidant, sont assez souvent porteurs, à des degrés variables, de restrictions, de contre-indications ; mais le parcours qui s'engage ne soulève pas, pour autant, de difficulté particulière chez nombre d'entre eux.

Caractéristiques des problèmes de santé rencontrés

Fréquence, banale, d'une « polypathologie » : le sujet souffre simultanément de plusieurs affections, qui peuvent parfois générer plusieurs limitations.

En ce qui concerne la nature des atteintes, certaines sont dominantes mais banales, proches de ce qui existe dans la population générale, à âge égal :

- Nombreux cas d'atteintes de l'appareil locomoteur, sous la forme de séquelles de traumatisme ou de maladie, d'usure pathologique (arthrose, tendinites, etc...).
- Fréquence à des degrés variables et pouvant aussi évoluer de façon fluctuante au cours du stage (décompensation, rechute) des déficiences du psychisme : états dépressifs, troubles du comportement (avec leur répercussion au sein du groupe de stagiaires), addiction, etc.
- Atteintes viscérales : appareil cardio-vasculaire, problèmes sensoriels, etc.

❖ OBJECTIFS

Cette prise en charge est assurée par la chargée d'insertion qui travaille en collaboration étroite avec les formateurs référents, l'équipe médicale, la documentaliste et le responsable du centre de réadaptation professionnelle.

Les objectifs de travail sont centrés sur :

- la mise en œuvre des projets individualisés,
- l'accompagnement des stagiaires dans leurs démarches de recherche de mise en situation professionnelle afin de mettre en pratique la formation dispensée,
- l'importance d'une dynamique d'insertion professionnelle dès l'entrée en formation en lien avec le projet de chaque stagiaire,
- l'acquisition d'une bonne connaissance du secteur et des postes de travail sur lesquels débouche la formation,
- le lien entre les apprentissages techniques et la réalité quotidienne des professionnels,
- un repérage des entreprises du bassin d'emploi de résidence du stagiaire, l'identification des besoins et attentes des employeurs en matière de recrutement.
- une dynamique de groupe autour de la construction d'un réseau d'entreprises pour les stages et la recherche d'emploi.
- la communication auprès des entreprises sur l'emploi des travailleurs handicapés et les mesures d'aide à l'embauche.

❖ L'ANCRAGE DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PROFESSIONNEL se fait au centre de ressources.

Le CDR a ainsi pour mission principale l'accompagnement des stagiaires durant leur parcours de formation par une aide à la recherche documentaire personnalisée. Des ressources papier et logicielles sont mises à leur disposition pour répondre au mieux à leurs attentes professionnelles.

❖ L'ACTIVITE DU CENTRE DE RESSOURCES

• Objectif et mission

Le centre de ressources offre aux stagiaires un espace documentaire et informatique en lien avec les thématiques de l'insertion professionnelle, de la formation et du handicap.

C'est un outil d'information essentiel à la construction de leur projet professionnel dont la principale étape est la recherche de lieux de stage et d'entreprises en adéquation avec leur formation. L'objectif final étant de trouver un emploi stable et pérenne tout en tenant compte du handicap de chacun.

Son organisation offre un espace de travail adapté à tout type de démarche concernant l'insertion professionnelle et la formation.

Articulant moyens techniques et humains, le CDR est un mode complémentaire aux actions de formation, il permet de guider les stagiaires dans leurs recherches documentaires afin de les orienter vers une nouvelle voie professionnelle.

La réalité du marché de l'emploi à travers l'actualité économique prend alors toute son ampleur pour ancrer et concrétiser les différents projets professionnels.

• Fonctionnement

Lors de la semaine d'accueil de chacune des filières du CRP, le Centre de Ressources est présenté en détail de manière à ce que les stagiaires soient précisément informés de son fonctionnement.

Au-delà d'établir un premier contact, cette présentation leur permet d'avoir un ancrage supplémentaire en dehors des temps de formation et place le CDR comme un lieu « repère » d'accompagnement vers l'emploi.

Les documents sont rangés en fonction d'un plan de classement thématique facilitant l'accès en auto-documentation. Les stagiaires ont à leur disposition des supports d'information variés (ouvrages, revues techniques, presse spécialisée...), des outils documentaires actualisés (répertoires et annuaires d'entreprises, catalogues de formation, guides d'aide à la rédaction de CV et de lettres de motivation, etc.).

D'autre part, grâce aux postes de travail informatiques, ils ont accès aux ressources logicielles pour l'orientation et la réorientation professionnelles et à Internet pour des recherches d'emploi ou de stage ciblées.

L'inscription des usagers est obligatoire pour la gestion des opérations courantes du système de prêt (entrées et sorties des documents).

Le CDR est ouvert toute la journée du lundi au jeudi de 8h30 à 19h ainsi que le vendredi matin jusqu'à 13h. Il est fermé entre 12h30 et 14h.

Cette amplitude horaire leur offre, outre la possibilité d'avoir un espace pour leur travail personnel, d'avoir un interlocuteur pour répondre à leurs attentes et à leurs diverses interrogations.

- **Matériel mis à leur disposition**

- 9 terminaux connectés à Internet avec ADSL illimité
- une salle de cours pour les travaux individuels et/ou collectifs
- une imprimante en réseau qui sert également de photocopieur
- une salle de téléphone à proximité.

- **Quelques chiffres**

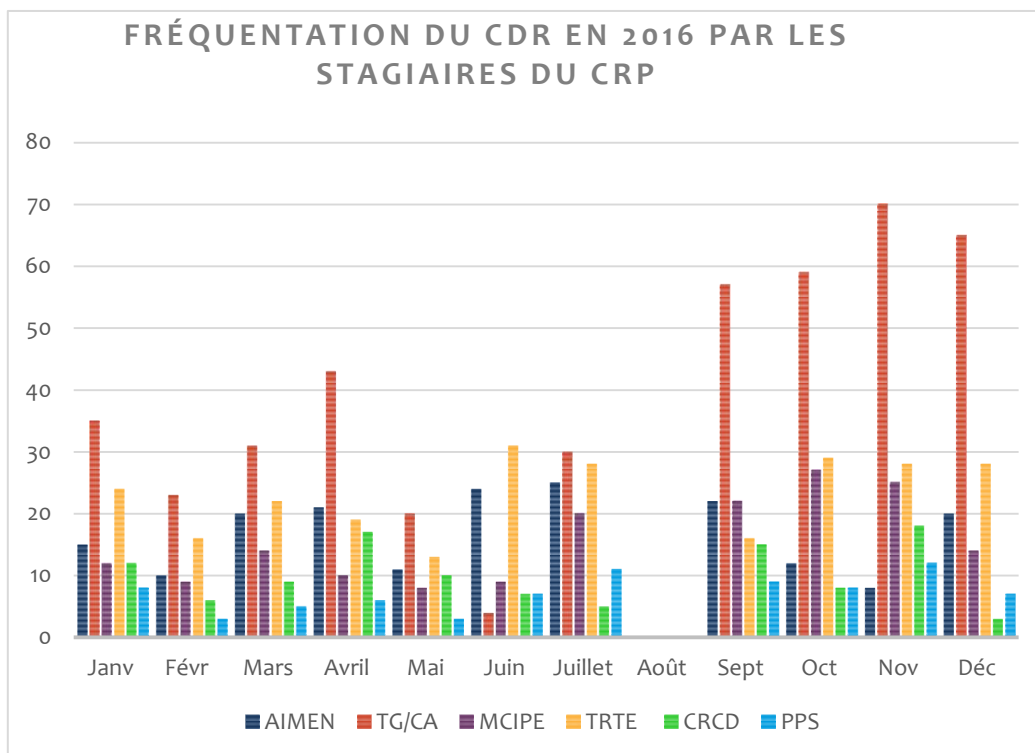
- un fonds documentaire de plus de 3500 ouvrages,
- une soixantaine de revues professionnelles,
- 3917 passages sur les postes informatiques en 2016 tous services confondus dont 1274 pour le CRP.

Plus largement, une revue de presse électronique est régulièrement diffusée sur l'Intranet à tous les professionnels de l'UCRM engagés dans l'action auprès des publics. Le contenu des informations concerne les problématiques auxquelles nous sommes sensibilisés quotidiennement de par nos axes de travail.

Le CDR est également ouvert et accessible à tout le public du Pôle Parcours Professionnels : les bénéficiaires du Département Emploi Entreprises (demandeurs d'emploi, bénéficiaires du R.S.A et des minima sociaux, créateurs d'entreprise, personnes issues du secteur culturel, personnes en situation de handicap en recherche d'emploi), stagiaires de l'UERO en phase de réinsertion professionnelle, mais également aux personnes accompagnées par le Pôle Logement Hébergement (Secteurs Asile, Parcours Logement, Jeunes, Hébergement d'insertion, Hébergement spécifique).

Fréquentation du CDR par les stagiaires du CRP en 2016 :

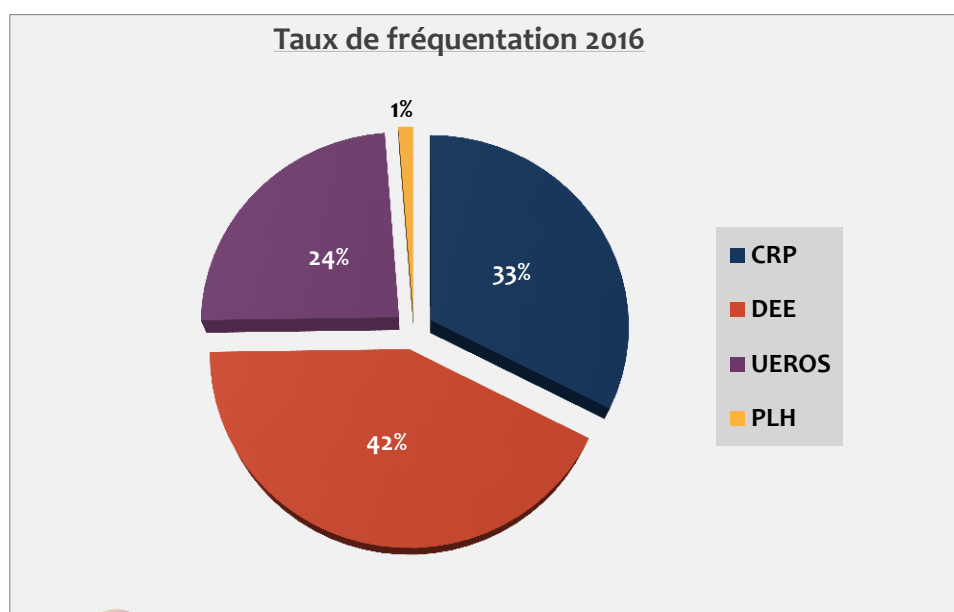
	Janv.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct.	Nov.	Déc
AIMEN	15	10	20	21	11	24	25	0	22	12	8	20
TG/CA	35	23	31	43	20	4	30	0	57	59	70	65
MCIPE	12	9	14	10	8	9	20	0	22	27	25	14
TRTE	24	16	22	19	13	31	28	0	16	29	28	28
CRCO	12	6	9	17	10	7	5	0	15	8	18	3
PPS	8	3	5	6	3	7	11	0	9	8	12	7
Total	106	67	101	116	65	118	119	0	141	143	161	137



Taux de fréquentation annuel par service :

	Total annuel des passages sur les terminaux en 2016	%
CRP	1274	33%
DEE	1655	42%
UEROS	940	24%
PLH	48	1%

Soit un total de **3917** passages sur les postes informatiques



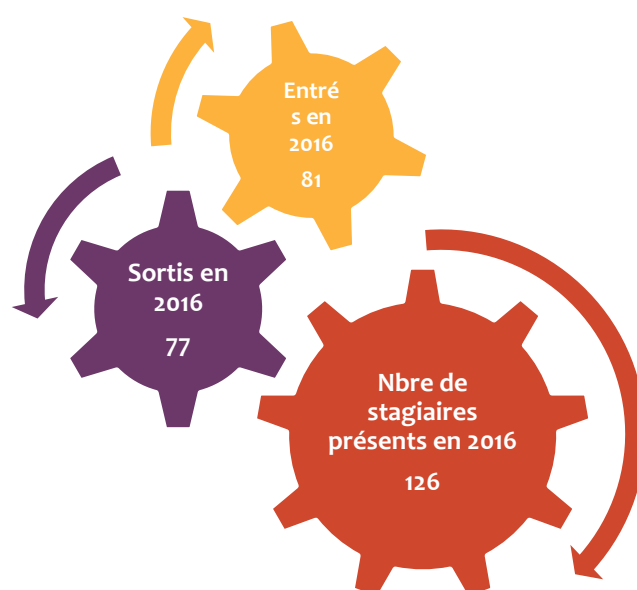
2-4. Les bénéficiaires d'actions de formation en 2016

LE MOUVEMENT DES BENEFICIAIRES

Nombre de stagiaires présents du 01/01/2016 au 31/12/2016	126
Nombre des stagiaires admis en 2016	81
Nombre des stagiaires sortis en 2016	77

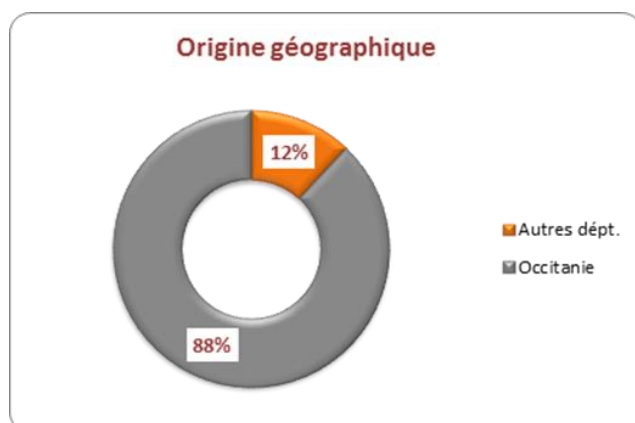
9 stagiaires ont interrompu leur formation en 2016 dont :

- 3 pour raisons médicales
- 2 pour retour à l'emploi
- 1 pour réorientation
- 2 pour raisons personnelles
- 1 pour sanction disciplinaire



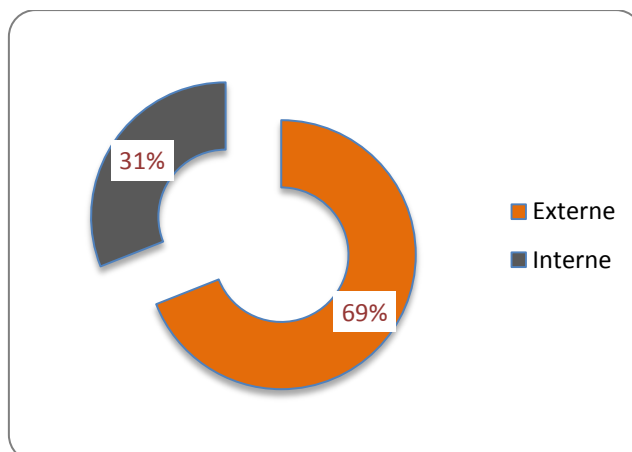
ETUDE QUANTITATIVE

Origine géographique

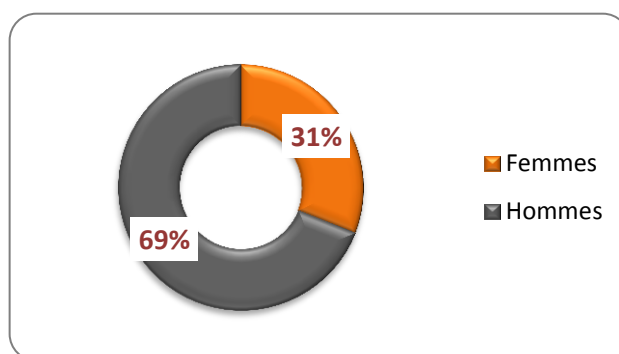


88 % des usagers sont originaires de la Région Occitanie **dont 90 % de la Haute-Garonne**

Répartition interne/externe



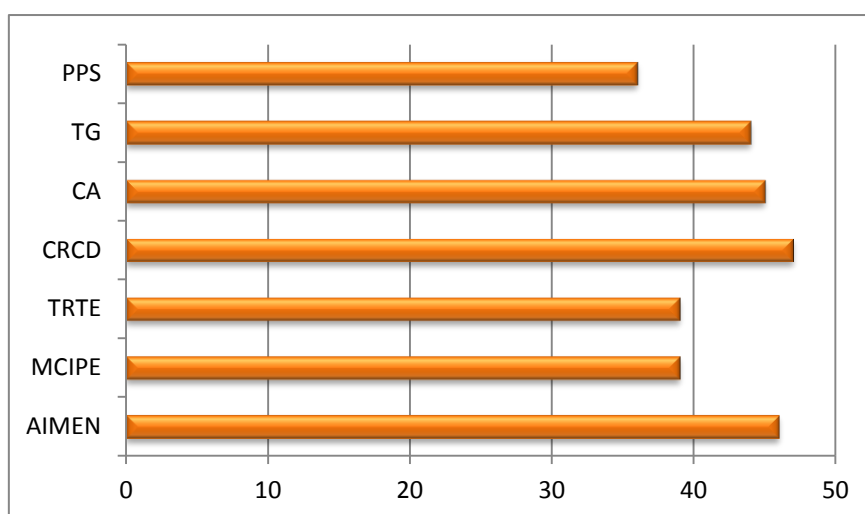
Répartition par sexe



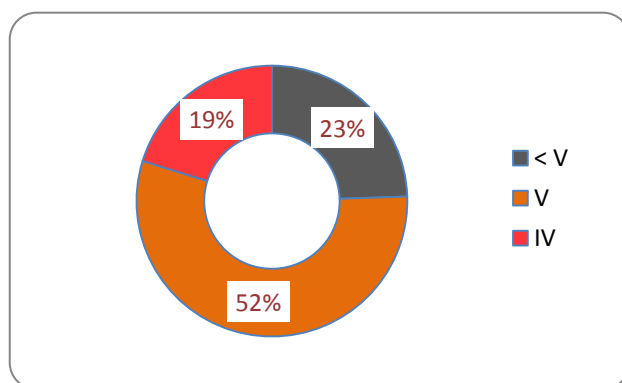
Moyenne d'âge par filière

Tapissier Garnisseur	44 ans
Couturier d'Ameublement	45 ans
Monteur Câbleur Intégrateur en Production Electronique	39 ans
Agent d'Installation et de Montage des Equipements Numériques	46 ans
Conseiller Relation Client à Distance	47 ans
Technicien Réseau et Télécommunications d'Entreprise	39 ans
Préparatoire Pluri Sectorielle	36 ans

La moyenne d'âge de la population accueillie est de **43 ans**

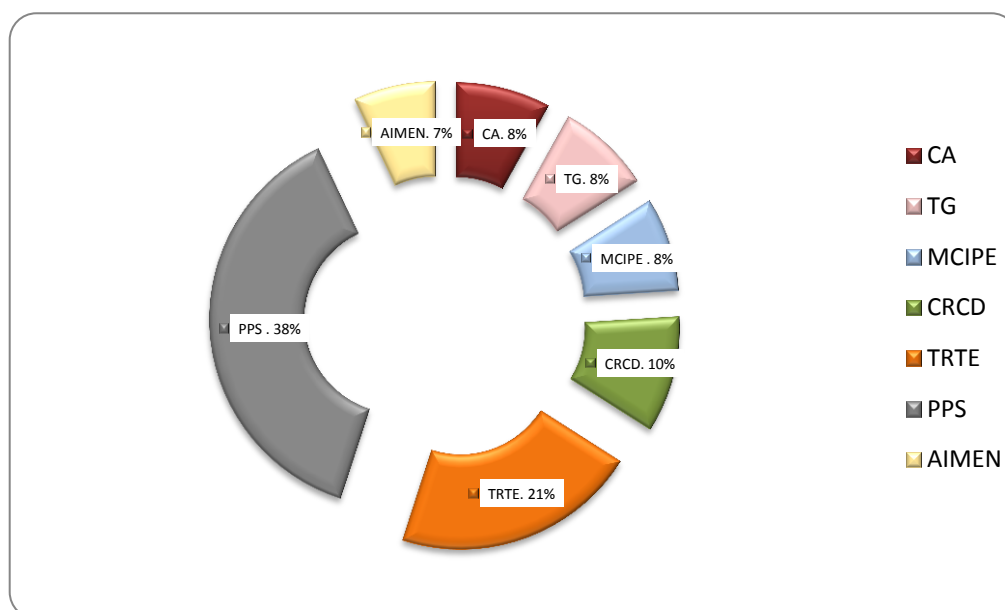


Niveau d'étude des bénéficiaires



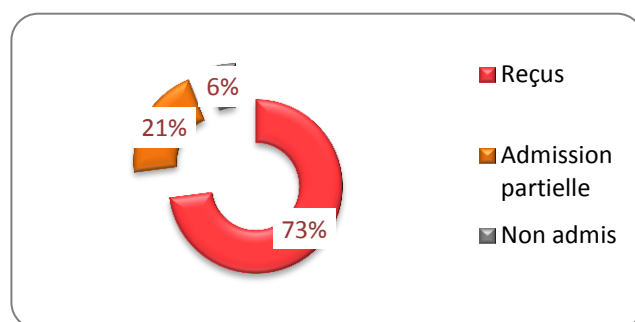
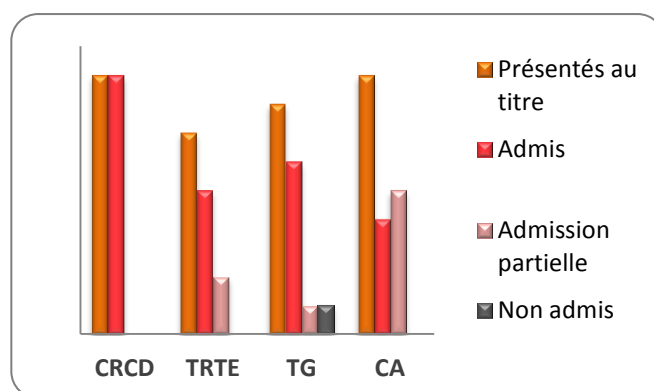
Les stagiaires accueillis présentent majoritairement un niveau V

Répartition par filière



Résultats aux titres professionnels 2016

Filière	Présentés	Admis	Obtention 1 CCP	Obtention 2 CCP	Non admis
TRTE	7	5	1	1	0
CRCD	9	9	0	0	0
CA	9	4	5	0	0
TG	8	6	1	0	1
Total	33	24	7	1	1



2-5. Le rôle de la mission communication

La Mission apporte des appuis transversaux au sein du Pôle Parcours Professionnels.

La ligne stratégique de communication menée en 2016, pour l'établissement médico-social CRP vise à participer à la sécurisation des parcours professionnels des personnes en situation de Handicap. Elle intervient dans l'accompagnement et la recherche de stage des personnes positionnées sur le dispositif de la préparatoire plurisectorielle (PPS).

La mission communication participe aux équipes pluridisciplinaires d'insertion professionnelle de la MDPH 31. Une communication spécifique a été engagée pour informer l'ensemble des partenaires sur le processus de fusion des associations.

Sensibiliser les MDPH sur l'offre de formation

La mission a sensibilisé, au cours de l'année 2016, des MDPH à l'ensemble des dispositifs et offres de formation proposés par les établissements médico-sociaux de l'UCRM.

Une information spécifique sur la mise en place du CAPP a été organisée à la MDPH 31 en novembre 2016. Cette démarche sera étendue à l'ensemble des prescripteurs en 2017. 105 plaquettes ont été distribuées.

Informier les personnes en situation de handicap

Quelques chiffres :

Plus de 843 personnes en situation de handicap ont reçu des informations sur l'ensemble des prestations proposées par le CRP de l'UCRM.

230 personnes en démarche de reconversion professionnelle, suite à des problèmes de santé ou accident de travail, ont participé aux 22 réunions d'information collective organisées les lundis après-midi.

Répartition 2016



230 visites : 31 % de femmes 69 % d'hommes

Statut des visiteurs

86% sont des Travailleurs Handicapés demandeurs d'emploi en démarche de reconversion professionnelle

14% sont des salariés en recherche d'information en vue d'une évolution de carrière

Les événements de l'année 2016

Février 2016 - Form' Avenir au Parc des Expositions de Toulouse

De février à avril 2016 : participation aux forums pour l'emploi de plusieurs municipalités de l'agglomération toulousaine

Jeudi 26 et vendredi 27 mai 2016 : Carrefour pour l'emploi au Parc des Expositions de Toulouse.

Les outils de communication

L'actualité du Pôle Parcours Professionnels est mentionnée au sein de la lettre d'information de l'UCRM diffusée à l'ensemble des salariés et des administrateurs. La lettre est diffusée mensuellement.

- Finalisation du projet d'accompagnement personnalisé
- Mise en place des nouvelles évaluations en cours de formation
- Mise en place d'un groupe de travail pour l'évolution/remplacement de la formation TRTE
- Mise en place du suivi mensuel du budget par formation (pédagogique et investissement)
- Comme initié en 2016, poursuivre les rencontres avec les partenaires, les échanges et plus particulièrement les visites des plateaux techniques avec des entreprises en vue de valoriser les filières et favoriser l'employabilité des stagiaires. A ce titre, un groupe projet s'est constitué fin 2016 pour valoriser la formation AIMEN et présenter les savoir-faire des stagiaires aux employeurs du secteur d'activité. En 2017, ce modèle sera élargi aux autres formations.
- Déploiement de la campagne de collecte de la taxe d'Apprentissage afin de soutenir les filières.
- Participation à l'expérimentation SERAFIN-PH.

DEPARTEMENT EMPLOI ENTREPRISES DEE

Equipe

Gabriel ADIN puis Clémentine CHANIOL, à partir de novembre 2016, Responsable

Pascal ALLENNE
Bernard AMADE
Rémi ARNOLD
Pauline BEAUCHAMPS
Agnès BILDE
Xavier BOISSINS
Christophe BOUDARD
Messaoud BOUYOUCHEF
Pascal CABERO
Sylvie CANTIE
Germain CARTIGNY
Mélanie CATHALA
Andreas CHRISTODOULIDES
Carole CLAVIER
Teresa CUSTODIO

Karine DEFAIT
Patricia DE NARDI
Christine EL ATALLATI
Jérôme FAVIER
Caroline FERNANDEZ
Cécile FEURPRIER
Elodie GARCIA
Nelly GIRARDOT
Jean-Philippe GISCARD
Anne-Sophie GUEDON
Soumya HAJJALI
Sabine HAVET
Daniel JOUANNE
Sylvie KOWALSKI

Daniel MADRID
Dominique MASSON
Sophie MAUGER
Chloé MAURAGE
Christine MERANGER
Philippe MIGOTTO
Aurélie MOUSSARIE
Chrystel NAYROLLES
Françoise RIBEREAU
Véronique RONDE-OUSTAU
Sanae OUEDGHIRI
Maguelone SOPHY

I. INTRODUCTION

L'année 2016 constitue pour notre département une période au cours de laquelle nos activités se sont diversifiées. Si le Conseil Départemental, Pôle Emploi et la Région Occitanie restent encore des partenaires incontournables dans le cadre des marchés qui nous lient jusqu'à fin 2017 (Conseil Départemental) et fin 2018 (Pôle Emploi, Conseil Régional), la part de nos actions et prestations privées a considérablement augmenté. Par ailleurs, nous avons déposé de nombreux projets nous plaçant ainsi dans une logique de propositions de services et nous permettant de montrer notre expertise, tant sur le volet handicap que sur le volet accompagnement des entreprises.

Notre stratégie commerciale a donc porté ses fruits mais il faut poursuivre cette dynamique en travaillant notre modèle économique et en associant davantage les entreprises. L'obtention d'un partenariat financier avec la Caisse des Dépôts et des Consignations fin 2016 est une première réponse à cet objectif.

II. LES COMPETENCES DU DEPARTEMENT EMPLOI ENTREPRISES

Le Département Emploi Entreprises a pour objectif d'accompagner les parcours professionnels et les étapes de la vie professionnelle en proposant des actions couvrant plusieurs domaines d'intervention :

- L'aide à la définition et à la validation de projet professionnel.
- L'accompagnement dans l'accès et le maintien à l'emploi.
- L'accompagnement de salariés en insertion.
- La professionnalisation et la formation.
- L'accompagnement des évolutions professionnelles.
- Les services aux entreprises.
- La prévention de la désinsertion professionnelle.

Nous accompagnons tous types de publics, demandeurs d'emploi ou salariés, avec des actions spécifiques pour les artistes, les personnes en situation de handicap, fragilisées ou susceptibles de rencontrer des discriminations à l'embauche.

En parallèle, nous conseillons les entreprises, grâce à notre expertise, en leur apportant un appui en matière de ressources humaines, tant sur le volet recrutement et intégration de leurs nouveaux salariés que sur le volet handicap (de la sensibilisation des équipes au handicap au maintien dans l'emploi de salariés en situation de handicap).

Pour apporter un service de proximité, nous bénéficions d'un fort ancrage territorial, par notre présence sur toute la Haute-Garonne et les départements limitrophes, dans plus de 50 lieux.

III. L'ORGANISATION DU DEPARTEMENT EMPLOI ENTREPRISES

L'équipe du Département comprend 44 collaborateurs au 31 décembre 2016. Elle est organisée autour :

- **d'un service administratif** qui comprend six personnes en charge de l'accueil, du secrétariat, de la gestion et du suivi des commandes, ainsi que de la facturation.
- **d'une équipe de conseillers spécialisés, de médecins et de formateurs :**
 - > dans le domaine de l'insertion professionnelle et de la recherche d'emploi,
 - > dans la réalisation de bilans de compétences et de bilans de carrière,
 - > dans l'accompagnement des entreprises,
 - > dans la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées,
 - > dans les consultations médicales à visée professionnelle,
 - > dans l'évaluation de projets de création d'activité et la formation des créateurs d'entreprise,
 - > dans le développement des compétences et la formation,
 - > dans le secteur culturel et artistique.
- **d'une équipe d'encadrement** assurant le pilotage et la coordination pédagogique des actions
- **d'une chargée de développement commercial**
- **d'un Centre de Ressources animé par une documentaliste qui assure :**
 - > l'accueil, l'information, l'accompagnement des usagers dans la recherche documentaire relative à leur projet professionnel,
 - > la veille sur l'actualité et les événements dans le domaine de l'emploi et de la formation, ainsi que la constitution de dossiers thématiques.

L'équipe s'appuie par ailleurs sur les services de la mission Communication et du Pôle Fonctions Support et bénéficie de l'ensemble des compétences et moyens mis à disposition par l'Union Cépière Robert Monnier.

Au cœur de nos actions est placé l'humain. Aucune action, aucun résultat ne seraient réalisables sans une équipe engagée, impliquée dans la réflexion concernant les évolutions du DEE et de l'UCRM. Le professionnalisme, l'organisation, l'enthousiasme et la cohésion constituent les atouts majeurs de l'équipe du DEE pour mener à bien ses missions.

4-1. Les données globales

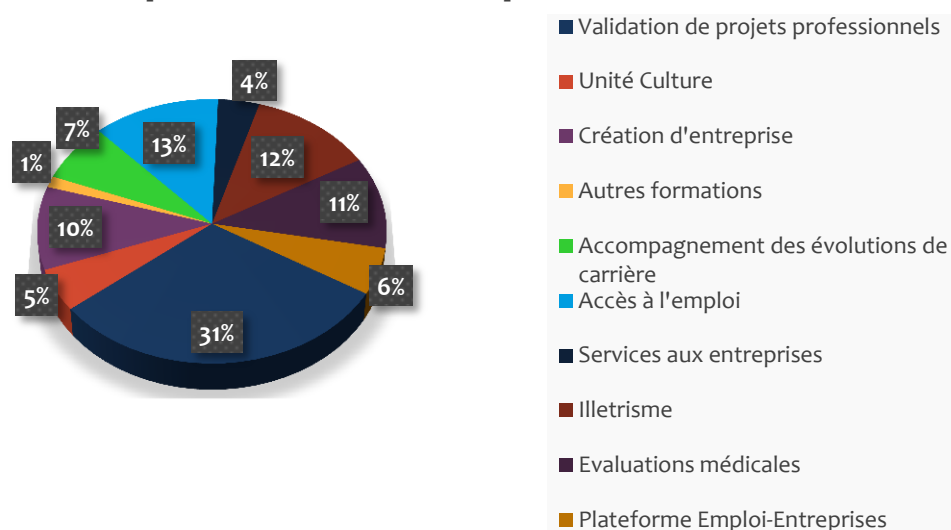
En 2016, le DEE a accompagné **5 928 personnes** contre 4 341 en 2015, soit une progression de l'ordre de 37 % liée à une augmentation globale sur la majorité de nos actions et prestations.

Concernant les entreprises, en moyenne **250 entreprises** ont été accompagnées sur le volet ressources humaines et handicap.

Au total, nos équipes ont contribué à la mise en œuvre de plus de 30 prestations différentes, dans le domaine de l'accompagnement, conseil ou formation.

Répartition par type d'action

Répartition par domaine d'expertise et action



Les actions de validation de projets professionnels représentent 31% de notre activité.

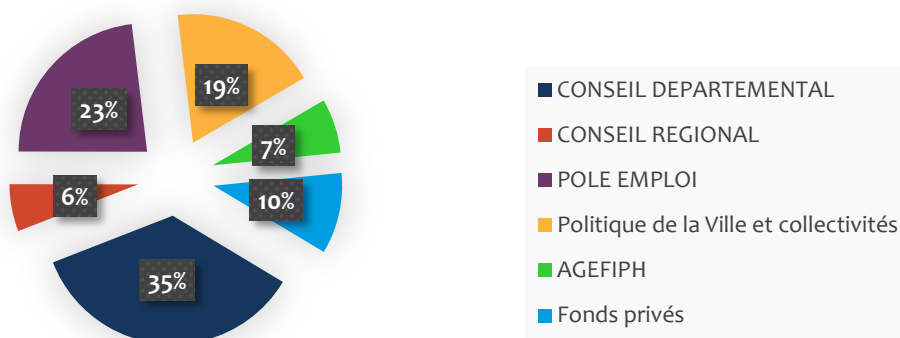
La répartition sur les autres domaines d'expertise est assez homogène.

Répartition par organisme commanditaire

En 2016, les principaux financeurs du DEE sont le Conseil Départemental de la Haute-Garonne et Pôle Emploi puis l'Etat et les collectivités territoriales au titre de la Politique de la Ville pour le service Illettrisme et la Plateforme Emploi-Entreprises.

Par rapport à l'année précédente, la part des accompagnements réalisés pour le compte du Conseil Départemental et le Pôle Emploi sont en recul compte tenu que les financements privés et OPCA poursuivent leur progression.

Répartition par financeurs



Au global, en 2016, les sorties en activité concernent 50 % des publics accompagnés dans cet objectif.

4-2. Les fiches action

DISPOSITIF TERRITORIAL D'INSERTION PROFESSIONNELLE (DTIP)

Financier : Conseil Départemental

3 lots sur la Haute-Garonne : Frouzins, la Salvétat st- Gilles, Aucamville, Bouloc, Balma et St-Jean.
31 lieux de permanences différents, au plus proche des personnes accompagnées.

Public visé

Bénéficiaires du RSA de niveau BAC + 2 maximum n'ayant pas un projet professionnel défini ou validé.

Descriptif / Objectif / Spécialité

L'objectif est d'accompagner les usagers à l'élaboration d'un projet d'insertion professionnelle, de faire un point sur leurs acquis, savoir-faire, compétences et souhaits.

L'UCRM met à disposition du personnel compétent, des moyens techniques et un réseau de partenaires.

Le référent participe à la levée des freins à l'insertion sociale et professionnelle, il accompagne les bénéficiaires dans les démarches jusqu'à la réalisation de leur projet professionnel visant, à terme, la sortie du dispositif RSA.

Résultats 2016

Nous avons accompagné 800 bénéficiaires du RSA en 2016

Sorties Positives	DTIP UCRM	
Types de sorties	nombre	%
Contrats Aidés (CUI,...)	15	3%
Emploi Saisonnier / Temporaire	26	9.6%
CDI	29	6.3%
CDD >6 mois et CDDI	29	6.3%
Création Activité	3	1%
Formation Longue Qualif / Prof	26	5.3%
TOTAL	146	31.7%

Perspectives 2017

Nous souhaitons poursuivre le travail entamé depuis le début du marché au niveau de notre connaissance de l'offre de formation afin d'être plus efficient quant à l'accompagnement proposé. Dans ce sens, il est prévu qu'une seconde permanence a été ouverte au sein d'une MCEF (Maison Commune Emploi Formation) en 2017, à St-Jean- MCEF du Nord-Est Toulousain, après celle de Portet-sur-Garonne en 2016 - MCEF Portet Muretain.

DISPOSITIF D'ACCES A L'EMPLOI

Financier : Conseil Départemental

2 lots : 31100 (en groupement avec le CREPT) et Colomiers/Blagnac

Public visé

Bénéficiaires du RSA

Objectifs

Permettre à un public bénéficiaire du RSA et qui a un projet réaliste, réalisable et opérationnel sur le poste visé, d'accéder à l'emploi ou à la formation et trouver des solutions pérennes afin d'accéder à l'autonomie financière.

Résultat 2016

311 personnes accompagnées en 2016.

Le taux de sorties positives (CDI, CDD de plus de 6 mois) est de 43%.

Perspectives 2017

Cette année est une année charnière, compte tenu du renouvellement des marchés du Conseil Départemental à l'automne 2017.

Nous souhaitons renforcer notre réseau d'entreprises afin d'être plus efficient quant à l'accompagnement proposé.

Par ailleurs, nous avons proposé au Conseil Départemental un changement de paradigme (objectif exprimé pour le prochain marché), d'une logique imposée à une logique de volontariat des personnes bénéficiaires du RSA, qui induirait des leviers de motivation plus probants, rendant la personne actrice et volontaire, pleinement coopérative concernant la mise en œuvre de son projet.

ACTIV'PROJET

Financier : Pôle Emploi

L'UCRM fait partie de deux groupements d'organismes de formation dont les mandataires sont : Vidéo ¼ et CREPT Formation.

Les lieux d'intervention : Montauban, Castelsarrasin, Blagnac, Colomiers, Revel et Villefranche

Public visé

Demandeur(euse) d'emploi ayant besoin d'être accompagnés(es) dans la définition ou la confirmation d'un ou plusieurs projets professionnels et dans l'acquisition ou le développement de compétences à s'orienter.

Descriptif / Objectif / Spécialité

La prestation ACTIV' PROJET doit permettre au bénéficiaire :

- 1- D'élaborer ou de confirmer un ou plusieurs projets professionnels réalistes et réalisables, qui soient adaptés à son profil et aux besoins du marché de l'emploi,**
- 2- D'acquérir et de développer des compétences à s'orienter** telles que :
 - Confronter ses caractéristiques personnelles aux caractéristiques du métier,
 - Trouver des pistes de métier diversifiées,
 - Prioriser des pistes de métier,
 - Expliciter son expérience, ses choix et son projet professionnel,
- 3- D'être capable de les réutiliser dans la suite de son parcours.**

Les apprentissages se réalisent au sein de l'organisme, en auto-formation guidée et/ou en atelier collectif à thème, à distance, via une plateforme d'enseignement à distance et la participation à des cours en ligne.

Résultats 2016

Nous avons accompagné 1094 personnes en 2016.

75 % des bénéficiaires intégrés ont suivi la prestation dans sa totalité.

25% ont abandonné la prestation pour des raisons d'ordre médical, personnel, de déménagement, pour formation et emploi.

70% des bénéficiaires sortis en fin de prestation ont validé un projet principal et 44% d'entre eux un projet secondaire.

86% ont progressé dans leurs compétences à s'orienter.

Perspectives 2017

Améliorer le taux de sorties de fin de prestation

DISPOSITIF DIPLOMES (DD)

Financier : Conseil Départemental de la Haute-Garonne (en groupement avec PRAXIS), prestation menée en groupement avec PRAXIS.

Public visé

Bénéficiaires du RSA :

- de niveau supérieur ou égal à Bac +3 avec obtention du diplôme ; il s'agit de personnes le plus souvent à la recherche d'un premier poste (jeunes diplômés)
- mais aussi des personnes ayant occupé des fonctions de cadre avant leur perte d'emploi.

Descriptif

Le bénéficiaire va être conseillé et soutenu par son référent dans sa démarche de recherche d'emploi et/ou de formation. Pour consolider l'accompagnement, l'UCRM mobilise des moyens techniques et un réseau partenaire employeurs pour créer une dynamique de recherche d'emploi à travers des propositions d'offres d'emploi ou/et des entretiens ressources

Résultats 2016

Nous avons accompagné 267 personnes en 2016.

L'équipe du D.D a obtenu 62% de sorties dynamiques : CDI, CDD>6 mois, formation qualifiante, création d'entreprise.

Perspective 2017

Nous avons pour objectif de progresser dans nos résultats et d'atteindre 65% de sorties positives. Le Conseil Départemental a sollicité ses partenaires début 2017 en vue de la rédaction du futur cahier des charges du marché 2018/2020. Nous avons, conjointement avec l'organisme Praxis, émis des suggestions d'ordre administratif et organisationnel.

DISPOSITIF DE MISE EN ŒUVRE D'ACTIONS D'ÉVALUATION DE PROJET DE CRÉATION D'ACTIVITÉ OU DE DIAGNOSTIC D'ENTREPRISES DÉJÀ CRÉÉES

Financier : Conseil Départemental Haute-Garonne

Public visé

Bénéficiaires du RSA souhaitant créer ou consolider leur création d'entreprise

Objectif

Les allocataires du RSA en difficulté d'accès à l'emploi et, pour certains, pénalisés par une durée d'inactivité importante, ou entrant dans les catégories déclarées « seniors », peuvent considérer la création d'entreprise comme le moyen de rebondir vers une solution d'accès à l'autonomie financière.

Cette prestation leur permet de mieux appréhender leurs projets de création d'activité au regard du contexte économique et de consolider leurs objectifs ou, le cas échéant, de se réorienter vers une autre perspective d'insertion professionnelle.

Résultats 2016

211 personnes accompagnées en 2016 (105 en diagnostic, 106 en évaluation)

Hausse de 24% de personnes accompagnées (au global) par rapport à 2015

40% du public est diplômé Bac +2.

35% du public est peu ou pas qualifié (en hausse de 5% par rapport à 2015).

Les principaux secteurs dans lesquels se situent les projets de création ou les entreprises existantes sont en grande partie ceux du commerce (25.50%) puis ceux de l'artisanat (9.47%). Le secteur des activités créatives, artistiques, de spectacle est en légère augmentation (+1.16%) ainsi que la construction BTP (+1.47%). Très légère baisse en hôtellerie restauration (-0.90%). L'esthétique et la coiffure progressent (+2.16%).

Perspectives 2017

Les chiffres de 2016 sont très positifs, la durée de l'accompagnement est conforme au cahier des charges.

Nous souhaitons maintenir en 2017 la qualité de la prestation en veillant scrupuleusement au suivi des bénéficiaires.

ACTIV'CREA

Financier : Pôle Emploi
Organismes membres du groupement BGE, Créact'Up, Inéo gestion
Lieu : Montauban

Public vise

Demandeurs d'emploi

Descriptif / Objectif / Spécialité

Favoriser l'émergence d'une idée, voire d'un projet de création ou de reprise d'activité/d'entreprise.

Résultats 2016

11 personnes ont été accompagnées à Montauban.

Perspectives 2017

Conforter la qualité de la prestation

NB : cette prestation prend la suite en juillet 2016 de la prestation OPCRE sur laquelle nous avons accompagné 262 demandeurs d'emploi, porteurs de projet, de janvier à juin 2016.

ACCOMPAGNEMENT DE JEUNES SANS QUALIFICATION

Financier : Conseil Régional

Public visé

Les jeunes de moins de 26 ans, peu ou pas qualifiés

Descriptif / Objectif

Accès et maintien à l'emploi par la méthode d'intermédiation entre l'offre et la demande d'emploi, la méthode I.O.D. Ainsi, notre action est menée conjointement vers les employeurs et les demandeurs d'emploi et s'appuie sur les 4 leviers suivants :

- La définition et la validation d'un projet d'accès à l'emploi prenant en compte les souhaits, atouts et compétences des personnes et ce en lien avec la réalité du marché du travail
- La mise en relation directe et rapide des jeunes accompagnés auprès des employeurs locaux du secteur marchand sur des offres d'emploi durable (CDI, CDD au moins 6 mois, contrats en alternance ou CDD avec perspective de CDI)
- L'accompagnement des nouveaux salariés jusqu'à la validation de la période d'essai en cas de démarrage d'un emploi en CDI ou CDD de plus de 6 mois ou pendant 6 mois en cas de reprise d'un emploi en CDD
- L'accompagnement RH des employeurs (TPE et PME) dans leurs procédures d'embauche, d'accueil et d'intégration des nouveaux salariés.

Résultats 2016

125 jeunes accompagnés.

Le taux de reprise d'emploi, sur tout type de contrat est de 80%.

Taux de solutions positives (CDI, CDD de plus de 6 mois, entrées en formation qualifiante et diplômante) : 55%.

Perspectives 2017

Renouveler la demande de conventionnement.

ACCOMPAGNEMENT DE SALAIRES EN INSERTION

Public visé

Les jeunes de moins de 26 ans en grande difficulté,

Les bénéficiaires de minima sociaux (RSA, ASS...),

Les demandeurs d'emploi de longue durée,

Les personnes reconnues travailleurs handicapés.

Descriptif / Objectif

Accompagnement socio-professionnel de salariés en insertion pour :

- Chantier Environnement **Colaursud** (Nailloux) : réhabilitation de petit patrimoine bâti et de sentiers de randonnée Travaux paysagers.
- Chantier Animation **Colaursud** (Nailloux) : L'activité s'exerce dans les écoles maternelles et élémentaires de 3 communes dans le domaine de l'accueil périscolaire A.L.A.E et dans le domaine extra-scolaire ALSH.
- Chantier « **de l'autre côté** » **Olympe de Gouges** (Toulouse) qui assure un service traiteur : buffet dînatoire et petits déjeuners et plats (tartes salées, pâtisseries) à emporter
- Chantier « **Mairie de Launaguet** » qui porte sur 3 projets : la réalisation de jardins familiaux, la valorisation des espaces naturels et l'amélioration du bâti communal.
- Entreprise d'insertion « **Le Relais 31** » (Toulouse) : opérateur de collecte et de valorisation des textiles, linge de maison et chaussures.

Résultats 2016

66 salariés accompagnés sur les différents chantiers.

On note une moyenne de 55% de sorties dynamiques (formations qualifiantes, emplois pérennes) sur les 5 structures.

Perspectives 2017

Conforter les résultats de 2016 en renforçant le réseau partenaire employeurs, en maintenant le bon relationnel avec les institutions et les structures porteuses des chantiers et entreprise d'insertion.

FORMATION A DISTANCE A LA CREATION D'ENTREPRISE

Financier : Région Occitanie

En groupement avec Créact'Up

Public vise

Demandeurs d'emploi de catégorie 1,2,3, avec souhait d'être accompagnés dans l'évaluation de leur projet de création ou reprise d'entreprise, d'en confirmer la faisabilité et progresser dans la connaissance de l'environnement économique, juridique et fiscal du projet.

Descriptif / Objectif

La formation est multimodale : en présentiel et formation ouverte et à distance (FOAD) accessible depuis le domicile.

- Evaluer la faisabilité et la viabilité du projet de création ou de reprise d'entreprise
- Réaliser un diagnostic intermédiaire du projet et proposer un plan d'action
- Acquérir et renforcer les outils de base en comptabilité, gestion, marketing, organisation, stratégie commerciale et communication
- Préparer le démarrage de l'activité

Elle comprend pour chaque stagiaire, un parcours de formation comprenant :

- Regroupement en présentiel, soit 6 journées incluant l'accueil, le bilan final et le jury de fin de formation
- Cours en ligne (FOAD) depuis le domicile des stagiaires
- Tutorat individuel pour l'accompagnement du projet
- Un temps d'autoformation pour les recherches personnelles, démarches et travail de projet

Résultats 2016

12 sessions de 12 stagiaires, soit 144 stagiaires formés.

Perspectives 2017

Poursuivre la réalisation du bon de commande prévu

TITRES PROFESSIONNELS : TAPISSIER GARNISSEUR ET COUTURIER D'AMEUBLEMENT

Financiers : Région Occitanie et OPCA

Public visé

Salariés d'entreprise en reconversion professionnelle, demandeurs d'emploi

Descriptif / Objectif

Permettre aux personnes d'acquérir les compétences pratiques et théoriques afin de pouvoir réaliser tous les travaux de tapisserie d'ameublement (travaux de garnitures sur fûts neufs et/ou à rénover, pour du mobilier de style ou contemporain) et tous les travaux de couture et décors de fenêtre, de décors de literie et de décoration diverse dans l'habitat.

Résultats 2016

10 stagiaires ont obtenu le titre professionnel de tapissier garnisseur

1 stagiaire en couture a obtenu un des certificats de compétences professionnelles du titre professionnel.

9 personnes sur 11 se sont installées à leur compte, en tant que tapissier garnisseur.

Perspectives 2017

11 stagiaires, dont 2 CIF, en tapisserie

2 stagiaires, dont 1 CIF, en couture

Maintien de la qualité de formation, reconnue par la Région

Financier : Conseil Départemental de Haute-Garonne

Public visé

Bénéficiaires du RSA pour lesquels une problématique santé a été repérée par le professionnel en charge de leur accompagnement d'insertion.

Descriptif / Objectif / Spécialité

Entretien médical sur le site du CHU-Purpan de type « médecine générale et médecine professionnelle », comprenant un examen médical complet, l'analyse commentée des documents médicaux fournis et débouchant, après explications, discussion, sur des préconisations (accès aux soins, démarches, examens complémentaires, conseils et aide à l'élaboration d'un dossier MDPH, etc.), l'établissement d'un calendrier négocié en vue d'entretiens ultérieurs, la rédaction de conclusions portées à la connaissance du sujet et leur transmission au "prescripteur". Médiation éventuelle avec différents soignants, après accord du bénéficiaire.

L'objectif est donc de participer à la levée des freins à l'insertion sociale, professionnelle, par une évaluation des freins santé, la recherche d'un accès aux soins, la mesure des restrictions et des capacités restantes au regard d'un projet individuel de nature professionnelle (formation, emploi).

Résultats 2016

Nous avons reçu 297 personnes en 2016.

Améliorations portées en 2016, dans le but de ne pas laisser des personnes sans suivi :

La prise en charge se fait de façon plus suivie : s'il y a nécessité de suspendre l'accompagnement pour une durée temporaire (moins de 6 mois), du fait de bilans ou de soins médicaux en attente (exemple : intervention chirurgicale, suivi psychologique, consultation spécialisée...), un deuxième rendez-vous CMSO est proposé à la fin de la période de suspension, pour évaluer la capacité de la personne à réintégrer un parcours d'insertion professionnelle. Si la durée de suspension est supérieure à 6 mois, une réorientation vers la Maison Des Solidarités est préconisée. Dans quelques cas particuliers un deuxième rendez-vous CMSO est également noté à l'issue de la période des 6 mois (personnes plus fragiles, peu mobilisables).

Perspectives 2017

Nous souhaitons poursuivre les actions menées en 2016 et organiser une nouvelle rencontre avec les prescripteurs et le commanditaire.

EVALUATIONS MEDICALES

- **Prestations Handicap Projet (PHP)**

Financier : AGEFIPH

En groupement avec PRISM

- **Evaluations médicales d'entrée en formation**

- **Autres évaluations médicales**

Financements privés

Lieux : Toulouse, Montauban, Gaillac, Castres, Figeac, Cahors

Public visé

Pour la PHP : Demandeurs d'emploi ayant une RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé)

Autres évaluations : salariés, demandeurs d'emploi.

Descriptif

Evaluations médicales destinées à mesurer l'adéquation entre le projet professionnel et la situation de handicap et/ou de santé du bénéficiaire.

Résultats 2016

397 évaluations assurées par 2 médecins dont 344 sur la PHP.

Perspectives 2017

Poursuivre le partenariat avec PRISM pour la PHP.

Développer les Evaluations médicales, comme outil complémentaire aux bilans professionnels.

Prospecter pour vendre ce type de prestations dans le cadre de marchés privés.

ACCOMPAGNEMENT DES EVOLUTIONS PROFESSIONNELLES

Financements : OPCA, OPACIF, AGEFIPH, PLIE, CARSAT, entreprises

Lieux : Haute-Garonne, Tarn, Tarn-et-Garonne, Ariège

Public visé

Salariés et demandeurs d'emploi souhaitant faire un point dans leur carrière, valider un projet, ou se reconvertir.

Entreprises du secteur public et privé.

Descriptif / Objectif

Prestations individuelles d'accompagnement de carrière au profit des salariés et des entreprises

Objectif :

Permettre aux personnes de définir et valider un projet d'évolution professionnelle individualisé et adapté à leur situation

Spécialités :

- Bilan de compétences classique et modularisé
- Bilan de repositionnement professionnel
- Accompagnement à la mobilité
- Bilan créateur d'entreprise
- Bilan de compétences professionnel spectacle vivant

Résultats 2016

164 bilans de compétences réalisés.

60 actions individuelles de diagnostic d'employabilité, de validation de projet et remobilisation vers l'emploi.

61 maintiens dans l'emploi (SAMETH).

Perspectives 2017

- Renouveler, le cas échéant, des habilitations arrivant à échéance et se faire référencer par les structures nécessaires.
- Développer le nombre de bilans professionnels.
- Développer les bilans créateurs d'entreprise.
- Développer le conseil sur mesure autour des questions de maintien dans l'emploi.

ACTIONS DE FORMATION SENSIBILISATION AU HANDICAP

Financements privés

Public visé

Toute personne qui, dans son activité professionnelle, est amenée à accueillir ou collaborer de façon directe ou indirecte avec une personne en situation de handicap.

Descriptif / Objectif

Sessions de formation sur une durée d'une journée auprès d'équipes ou de personnes recevant du public susceptible d'être en situation de handicap

Formation d'équipes à l'accueil de personnes en situation de handicap

Objectifs :

- Faciliter le contact avec les personnes en situation de handicap
- Adopter la bonne attitude
- Appréhender la notion d'accessibilité

Résultats 2016

16 sessions (dont 14 auprès de TISSEO) pour, en moyenne, 160 salariés sensibilisés au handicap.

Perspectives 2017

Poursuivre la collaboration avec TISSEO.

Développer nos interventions auprès des collectivités et des entreprises du secteur privé.

Elargir notre offre de service en proposant une sensibilisation au handicap psychique.

UNITE CULTURE

ACCOMPAGNEMENTS, CONSEIL ET FORMATION DANS LE DOMAINE ARTISTIQUE ET CULTUREL

Public visé

Artistes demandeurs d'emploi, salariés du spectacle vivant, TPE du spectacle vivant.

Descriptif / Objectif / Spécialité

- ❖ ACTION D'INSERTION – métiers du spectacle vivant et des arts plastiques en direction des bénéficiaires du RSA

Financier : Département de la Haute Garonne

Objectifs : l'évaluation de la viabilité de projets du dans le domaine artistique ou culturel (spectacle vivant, audiovisuel, arts plastiques) en vue de la mise en œuvre d'un accompagnement adapté permettant l'accès à l'autonomie financière et la sortie du RSA.

❖ FORMATIONS

• Dans le cadre du programme régional de formation professionnelle (PRFP)

Financier : Région Occitanie

> Validation de projet artistique

Objectif : découvrir les métiers du domaine artistique ou culturel. En comprendre les contraintes et les schémas de carrière. Identifier les modes d'intégration ou les filières de formation.

> Accompagnement de projet culturel et artistique

Objectif : accompagner les acteurs culturels ou artistiques dans le développement économique de leur activité.

> Gérer une entreprise culturelle (FOAD)

Objectif : Professionnaliser les dirigeants d'association et les bénévoles intervenant dans le secteur culturel, spécifiquement celui du spectacle vivant, viabiliser les structures associatives culturelles par une approche administrative, comptable, fiscale et sociale.

> Créer sa promotion artistique sur le web

Objectif : doter les participants (artistes, porteurs de projets artistiques ou culturels) de méthodologies et d'outils leur permettant de construire leur identité et leur communication commerciale numérique.

• Formations sur financements privés

- Diffuser un spectacle vivant

- Modules courts : trois modules courts ont été ouverts :

Eléments pour la création d'une entreprise culturelle

Stratégie de diffusion pour le spectacle vivant

Gérer une entreprise culturelle

• Appui conseil pour les petites entreprises du spectacle vivant

Dans le cadre d'un Accord de Développement des Emplois et Compétences signé par la branche du spectacle et sous l'égide du ministère de la Culture, l'AFDAS nous a confié cette prestation qui débutera en 2017.

L'appui-conseil SV a pour objet d'optimiser les capacités de gestion économique et sociale des petites entreprises par un accompagnement qui apporte une expertise en organisation du travail, management et ressources humaines et en gestion économique et sociale.

Résultats 2016

- Nombre de bénéficiaires du RSA artistes suivis en accompagnement : 217.
- Validation de projet artistique : cinq sessions ont eu lieu en 2016, comme prévu dans le marché et une session supplémentaire dans le cadre du plan 500 000 pour 26 stagiaires en tout.
- Accompagnement de projet culturel et artistique : une session de 16 stagiaires.
- Gérer une entreprise culturelle : une session et une supplémentaire dans le cadre du plan gouvernemental 500 000, pour 13 stagiaires en tout.
- Créer sa promotion artistique sur le web : trois sessions pour 17 stagiaires
- Diffuser un spectacle vivant : cinq sessions à Bordeaux (6 participants), Caen (5 participants), Dijon (4 participants), Lyon (7 participants) et Toulouse (4 participants)

Perspectives 2017

- Développer 2 projets : Produire un spectacle vivant + logiciel de commercialisation
- Développer les modules courts
- Mettre en œuvre l'appui conseil
- Créer des événements autour de l'Unité Culture
- Se doter d'outils de communication

Financeurs : Préfecture de la Haute-Garonne, Mairie de Toulouse, DRJSCS, DIRECCTE/FSE (IEJ), Caisse des Dépôts et des Consignations, MCEF Toulouse

Public visé

Résidents des quartiers prioritaires de la Politique de la Ville et Entreprises, dont TPE-PME, tout secteur d'activité

Descriptif / Objectif

Une démarche de circuit court et un pack de solutions à destination à la fois des demandeurs d'emploi et des entreprises.

Notre méthode de travail : la méthode « IOD », Intervention sur les Offres et les Demandes, avec des réajustements réguliers de nos processus d'intervention en entreprise, dans le cadre d'un label délivré par l'association TRANSFER. Nous sommes engagés dans une démarche permanente d'innovation et d'amélioration de nos services, et de formation aux nouvelles techniques de développement des ressources humaines, nos expériences étant capitalisées au sein du réseau national « IOD ».

Résultats 2016

350 personnes accompagnées. Au total, en 2016, au bénéfice des résidents QPV que nous avons accompagnés, nous avons :

- capté 810 offres d'emploi,
- rencontré 140 entreprises pour une 1^{ère} visite, entretien de mise en relation, suivi dans l'emploi ou visite de relance parmi lesquelles 35 sont venues sur le site de la PEE : 127 entreprises se sont mobilisées en 2016 sur des embauches.

Nos actions ont permis ainsi à 65% des publics QPV accompagnés d'accéder et de se maintenir sur un emploi durable (CDI, CDD de plus de 6 mois, contrat en alternance).

Animation territoriale : nous avons rencontré 35 associations de quartiers, organisé un événement emploi, un petit déjeuner des partenaires, 2 ateliers codes en entreprises et un comité technique avec les entreprises de la Charte Entreprises et Quartiers.

Perspectives 2017

- Travailler le modèle économique de la PEE en y associant davantage les entreprises
- Travailler sur la levée de fonds privés pour tenter de pérenniser ce dispositif
- Essaimer et dupliquer le modèle PEE au sein des quartiers prioritaires de Colomiers et Blagnac
- Tenter de faire approuver par le Conseil départemental l'ouverture de la PEE aux bénéficiaires des minima sociaux, notamment aux bénéficiaires du RSA.

AUTRES DISPOSITIFS

Financeurs : OPCA, entreprises, collectivités

Public visé

Salariés, demandeurs d'emploi, experts comptables

Descriptif / Objectif

- GEMA : professionnalisation dans les métiers de l'assurance.
- VISION PRO : accompagnement d'experts comptables dans le recrutement des salariés en situation de handicap.
- Habilitations électriques
- Ateliers Techniques de Recherche d'Emploi pour la Mairie de Toulouse

Résultats 2016

25 stagiaires formés aux métiers des assurances

2 experts comptables accompagnés dans l'aide au recrutement et maintien dans l'emploi de demandeurs d'emploi reconnus TH

18 agents de la Mairie de Toulouse ayant participé aux ateliers TRE

18 stagiaires formés aux habilitations électriques

Perspectives 2017

Renouveler et développer ces actions de courte durée

ILLETTRISME ET LUTTE CONTRE L'ANALPHABETISME ET DECROCHAGE SCOLAIRE

❖ FORMATIONS REGIONALES DES OPERATEURS CLAS (Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité)

L'accompagnement à la scolarité est reconnu comme un des dispositifs luttant contre le décrochage des jeunes. Les accompagnateurs à la scolarité mettent l'accent sur l'importance de l'assiduité à l'école, sur la régularité et l'organisation du travail personnel, sur la méthodologie. Ils encouragent le goût de la culture la plus diversifiée, l'envie d'apprendre et le plaisir de découvrir. Ils s'attachent à renforcer le sens de la scolarité et la confiance des enfants et des jeunes dans leurs capacités de réussite.

En 2016, les CAF du Lot et de l'Aveyron ont sollicité le service pour mettre en place un plan de formation départemental. Elles valident les modules proposés en fonction des besoins recensés auprès des opérateurs CLAS. Il se peut également que des structures sollicitent directement le service pour répondre à un besoin de formation.

Cette année les modules abordés étaient :

- Fonctionnement du système éducatif
- L'accompagnement à la Scolarité, un dispositif éducatif
- Outils pour l'ouverture culturelle
- Méthodologie de projet CLAS
- La fonction de l'accompagnateur bénévole au sein du CLAS

La modalité choisie a été celle de la "formation-action" articulant l'aspect théorique, (concepts, orientations politiques...) et l'aspect opérationnel, (expérimentations, échanges, mises en situation) permettant de présenter des ressources à la fois conceptuelles, méthodologiques et techniques. L'échange d'expérience et d'outils entre opérateurs a été très riche. Ces formations sont des temps qui leur permettent de prendre du recul sur leurs pratiques professionnelles et leurs connaissances. Elles impulsent une nouvelle dynamique de travail et une meilleure connaissance de l'évolution de la législation. Elles offrent une veille et informe des actualités politiques inhérentes aux dispositifs, dont les acteurs n'ont pas forcément le temps de se saisir dans leur quotidien professionnel.

Modules	Département du Lot	Département de l'Aveyron	TOTAL
Nombre d'inscrits	39	126	165
Nombre de participants implantés en QPV	12	53	65
Nombre de structures	21	28	49

❖ FORMATIONS DE FORMATEUR EN ALPHABÉTISATION

Aujourd'hui, on peut observer un engagement bénévole croissant dans l'apprentissage de la langue française. L'envie de bien faire est présente et de plus en plus de personnes souhaitent se former rapidement, avoir des outils clés en main pour accompagner les publics sur l'apprentissage du français. Afin de répondre aux besoins et à la disponibilité des formateurs bénévoles en alphabétisation, le service a proposé des temps de formation courts et collectifs autour de modules intitulés :

- « Animer une séance Alpha-FLE » au CCAS de Condom dans le Gers.
- « Animer un atelier d'écriture » avec un public spécifique à l'UCRM, en novembre.

Au total sur 2016, sur 5 jours de formation, le service a formé 44 bénévoles sur 53 stagiaires.

L'action est trop peu financée aujourd'hui, ce qui ne permet pas de répondre à la demande existante croissante.

❖ LE PIED À L'ENCRIER 2016

Le Pied à l'Encrier est une action de valorisation des apprentissages de la langue française à travers la mise en place d'ateliers d'écriture ludiques.

Le Pied à l'Encrier mobilise, sur le territoire Midi Pyrénéen, les publics accompagnés par des associations ou des collectivités, dans le cadre de séances d'Alphabétisation ou de remise à niveau destinées à des personnes en apprentissage de la langue française, des structures de l'Education Nationale ou des CLAS qui accompagnent les enfants en difficulté scolaire, des centres sociaux qui travaillent avec des publics fragilisés ou encore des ESAT (Etablissements et Services d'Aide par le Travail) qui s'occupent de personnes en situation de handicap.

La langue n'est alors plus perçue uniquement comme objet d'apprentissage mais comme un moyen de communication, support d'expression et de création. Notre postulat soutient que la maîtrise de la langue française est un outil puissant d'insertion sociale et professionnelle. L'acquisition de cette maîtrise doit être pensée comme une démarche d'expression, d'émancipation, d'enrichissement de soi, de développement de la citoyenneté.

Après des opérateurs, les objectifs sont :

- Outiller les professionnels et les bénévoles pour l'animation de l'apprentissage par une pédagogie active à travers des ateliers d'écriture ludiques,
- Echanger sur leurs pratiques et expériences professionnelles,
- Les sensibiliser à diverses thématiques citoyennes.

De par le transfert de l'activité du CLAP Midi-Pyrénées à l'UCRM, l'édition 2015-2016 a été lancée en décembre 2015. Une fois les inscriptions clôturées, 46 structures, associatives ou municipales, et 693 participants se sont engagées dans l'écriture.

Pour cette édition, une mallette pédagogique numérique a été mise à disposition des structures afin de leur donner des idées d'ateliers d'écriture autour de la thématique « Aux plumes citoyens, citoyennes ! ». La coordinatrice du service s'est mise à leur disposition pour l'aide nécessaire.

510 textes individuels et collectifs ont été écrits. Chaque auteur est représenté au moins une fois dans le recueil. 900 recueils ont été édités pour être distribués aux participants et aux partenaires.

Pour clôturer l'édition annuelle du Pied à l'Encrier, le service a organisé la Fête Régionale de l'Écriture et de l'Expression. Elle se compose en deux temps : la lecture spectacle et « l'exposition sous toutes ses formes ».

Le service remercie les participants, salariés, administrateurs et adhérents de l'UCRM qui ont prêté main forte pour accueillir les 350 personnes venues assister au spectacle et/ou monter sur scène.

Lors du questionnaire d'évaluation, les structures ont pu s'exprimer sur les points forts de cette manifestation. Les termes les plus récurrents sont : « *le partage* », « *la diversité culturelle* » et « *la valorisation* ». En effet, la Fête Régionale de l'Écriture et de l'Expression est un temps qui permet aux apprenants de valoriser leurs productions écrites par la mise en scène travaillée avec une artiste, la compagnie de théâtre « Plumes d'elle ».

Pour reprendre les termes d'un responsable de structure : « ***C'est un espace de partage qui favorise la reconnaissance de la diversité culturelle et la possibilité de s'inscrire dans des échanges intergénérationnels.*** »

V. CONCLUSION & PERSPECTIVES

En matière de développement de nos activités, 2016 constitue un exercice très positif au niveau des prestations en direction des structures privées/OPCA/formation continue. Ce mouvement doit s'amplifier pour compenser les incertitudes liées au renouvellement des marchés publics en cours et la difficulté à en conserver certains du fait de la baisse des subventions publiques.

Promouvoir l'offre de services très riche et diversifiée du Département Emploi-Entreprises est un enjeu fort de l'année 2017.

union  épière Robert Monnier
pour agir ensemble