



union  épière Robert Monnier  
pour agir ensemble

# RAPPORT D'ACTIVITE 2018



# SOMMAIRE

## **POLE LOGEMENT-HEBERGEMENT - PLH** **p 1**

**SOMMAIRE** **p 3**

**SECTEUR HEBERGEMENT D'INSERTION** **p 5**

**SECTEUR JEUNES** **p 57**

**SECTEUR ASILE** **p 99**

**SECTEUR PARCOURS LOGEMENT** **p 119**

**SECTEUR HEBERGEMENT SPECIFIQUE** **p 143**

## **POLE PARCOURS PROFESSIONNELS - PPP** **p 175**

**SOMMAIRE** **p 177**

**UROS MIDI-PYRENEES** **p 179**

**CENTRE DE READAPTATION PROFESSIONNELLE - CRP** **p 201**

**DEPARTEMENT EMPLOI ENTREPRISES - DEE** **p 217**



# POLE LOGEMENT – HEBERGEMENT

## PLH



**Hélène MAYER, Directrice**  
**Vincent DAVID-ROBERT, Directeur Adjoint**

Karine DE MACEDO, Assistante du PLH  
Clément CAYLA-GIRAUDEAU, Chargé de développement



## SOMMAIRE

### POLE LOGEMENT HEBERGEMENT

<b>SECTEUR HEBERGEMENT D'INSERTION</b>	<b>p 5</b>
• Centre d'hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)	p 7
• Centre Provisoire d'Hébergement (CPH)	p 26
• Dispositif SOLIBAIL	p 35
• Relais santé	p 37
• Dispositif d'Accueil d'Urgence (DAU)	p 45
• Habitats alternatifs	p 50
<b>SECTEUR JEUNES</b>	<b>p 57</b>
• Résidence habitat Jeunes San Francisco	p 59
• Dispositif Logement Jeune (DLJ)	p 70
• Les logements d'urgence	p 81
• Maison d'Enfants à Caractère Social SAN FRANCISCO et le Quota Réservataire	p 88
<b>SECTEUR ASILE</b>	<b>p 99</b>
• Centre d'accueil pour demandeurs d'asiles (CADA)	p 101
• Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA)	p 113
<b>SECTEUR PARCOURS LOGEMENT</b>	<b>p 119</b>
• Fond de Solidarité Logement (FSL)	p 121
• Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)	p 127
• Résidence Sociale des Pradettes (RSP)	p 135
<b>SECTEUR HEBERGEMENT SPECIFIQUE</b>	<b>p 143</b>
• Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT)	p 145
• Dispositifs d'insertion post-sentencielle et de prévention de la récidive	p 160



## SECTEUR HEBERGEMENT D'INSERTION

### **Equipe**

#### **Djito AGBEVENOU, Responsable**

Sabine BARRIAL  
Agnès BEAUJEU  
Mohamed BENDIB  
Vincent BLAIRE  
Christine BOCCALON  
Germain CARTIGNY  
Florian HIGON  
Fabienne LAFRECHOUX  
Marion LE GOFF  
Sylviane LEYGNAT  
Thomas MIQUEL  
Elodie MOUILLAUD  
Christine TISNE  
Elisabeth VETTER



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

---

## 2-1. 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 et de grande précarité.

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 ».

La mission du CHRS s'inscrit dans le cadre du Code de l'Action Sociale et des Familles.

***Art. L. 345-1.** - Bénéficiaire, 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 dignité 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*

---

L'établissement CHRS de l'UCRM 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, intervenant le soir et le week-end, vient prolonger l'action des services dédiés à la mission durant la journée les jours ouvrés.

En 2017, les services de l'état nous ont permis de finaliser la transformation des places du dispositif d'Accueil d'Urgence en places de CHRS stabilisation, soit 5 places supplémentaires portant notre agrément à 81 places.

## Ces 81 places sont réparties de la façon suivante :

- **CHRS Jeunes** : 21 places. La spécificité « jeunes adultes âgés de 18 et 25 ans » est attribuée à 9 places d'urgences et 12 places d'insertion. 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** : 35 places. Accueil d'hommes isolés de plus de 25 ans. L'hébergement se fait en chambres/studios individuels ou en cohabitation dans des appartements diffus situés dans la ville de Toulouse ; 10 places sont aussi dédiées à l'accueil de 2 familles de 5 personnes hébergées en appartements diffus.
- **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.

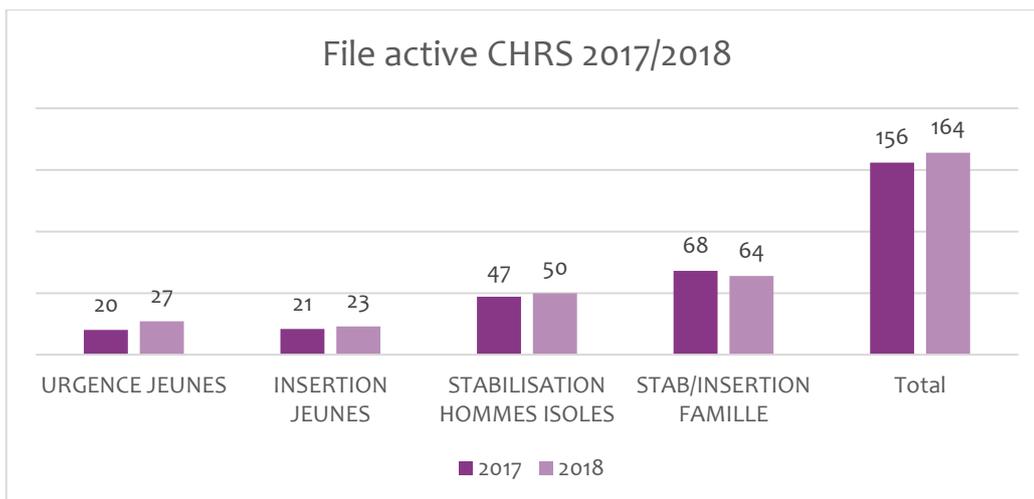
## Tableau récapitulatif des données

	INSERTION JEUNE			URGENCE JEUNE			STABILISATION			INSERTION FAMILLE		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>File active</b>	20	21	23	20	20	27	55	57	50	42	58	64
<b>Entrée</b>	7	9	12	6	11	18	22	22	26	13	30	30
<b>Sorties</b>	7	10	11	11	11	18	26	23	29	14	34	29
<b>Age moyen des adultes</b>	24	22	22	23	22	22	40	37	33	34	33	36
<b>Durée moyenne de séjour(mois)</b>	11	13	20	6	10	10	9	12	10.1	14	17	12
<b>Taux d'occupation</b>	99	99	99.8	98	97	95.16	97	102	96	104	99	95.7
<b>Journées prises en charge</b>	4628	4314	4372	3258	3232	3126	10680	12167	8764	9589	9317	12 225

## 2-2. Indicateurs d'occupation 2018

En 2018 nous avons accueilli **164 personnes**, contre **156 personnes** en 2017 :

- **50 jeunes adultes** sur les places urgence et insertion ; sur ces places, 20 jeunes étaient présents en fin d'année 2017 et 30 sont entrés durant l'année 2018. Plus de la moitié des jeunes adultes accueillis en 2018 sur le CHRS Urgence avaient le statut de Réfugié ou de la Protection Subsidiaire à leur arrivée.
- **50 hommes isolés** ont été hébergés sur les places Stabilisation. Leur moyenne d'âge est de 33 ans, elle était de 37 ans en 2017, et de 40 ans en 2016. Nous observons la poursuite d'un rajeunissement du public de plus en plus précaire.
- **64 personnes** sur les places insertion et stabilisation famille, soit 24 adultes et 40 enfants.



Nous avons totalisé cette année **28 487 journées**, contre **29030** journées en 2017 avec **96.35%** de taux d'occupation.

Type d'activité	Activité BE 2016	Activité BE 2017	Activité Réalisée 2016	Activité Réalisée 2017	Activité Réalisée 2018	Taux d'occupation en 2018
CHRS	27 816	29565	27 885	29030	28487	96.35%

#### LES PLACES DESTINEES AUX ADULTES ISOLÉS

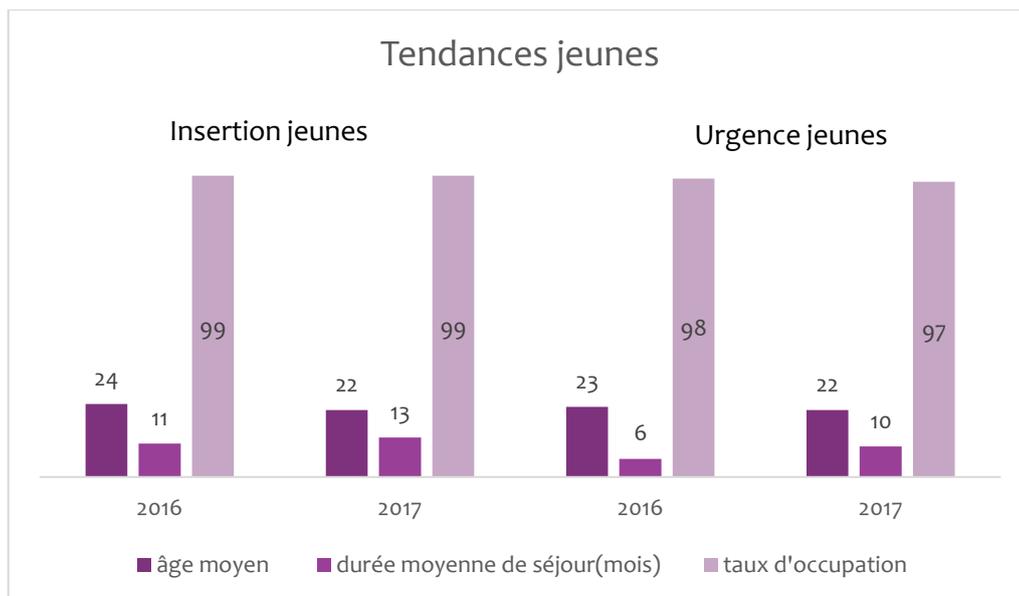
21 places d'hébergement sont spécifiques à l'accueil de jeunes adultes 18/25 ans sans ressource, dont 9 places en hébergement d'urgence et 12 places en hébergement d'insertion.

50 jeunes adultes isolés de 18 à 25 ans ont bénéficié d'un hébergement et accompagnement en 2018.

Pour les 9 places urgence : la moyenne d'âge est de 22 ans, la durée moyenne des séjours est de 298 jours, soit environ 10 mois et le taux d'occupation de 95,16 %.

Pour les 12 places insertion : la moyenne d'âge est de 22 ans, la durée moyenne des séjours étant de 605 jours, soit environ 20 mois, et le taux d'occupation de 99,80 %.

Nous observons une durée de séjour plus longue cette année pour les jeunes adultes hébergés sur le CHRS Insertion, ce qui est lié au fait que nous avons accueilli un grand nombre des jeunes réfugiés sur notre établissement, faute de place en CPH, et d'impossibilité au vu de la situation sociale (Ressource, formation, emploi, apprentissage de la langue française...) d'accéder au logement. Ce jeune public de réfugiés accueillis sur le CHRS cumule de nombreuses problématiques et vulnérabilités rendant plus longue leur insertion socioprofessionnelle.



#### LES PLACES DESTINEES AU CHRS STABILISATION

35 places, dont 25 places pour des hommes isolés et 10 places pour les familles.  
 50 personnes ont été hébergées sur les places hommes isolés et 15 personnes sur les places familles.  
 La moyenne d'âge des personnes reçues sur les places stabilisation est de 33 ans.  
 La durée moyenne des séjours est de 10 mois pour les hommes isolés et de 12 mois pour les familles.

#### LES PLACES DESTINEES AU CHRS FAMILLE

25 places destinées à l'accueil de famille.  
 49 personnes ont bénéficié de cet accueil, soit 26 adultes et 23 enfants.  
 La durée moyenne des séjours est de 12 mois et le taux d'occupation de 95,70 %.  
 34 personnes étaient présentes en fin d'année 2017 et 30 sont entrées durant l'année 2018.  
 Nous avons totalisé **12 225 journées** de prise en charge.

#### ELEMENTS DE SYNTHESSES DU PUBLIC JEUNE

Cette année nous constatons une augmentation des prises en charge sur le CHRS Urgence dédié aux jeunes hommes isolés 18-25 ans. En effet, 18 nouvelles personnes ont été accueillies en 2018 contre 11 en 2017.

#### ❖ L'ACCUEIL DES JEUNES REFUGIES EN 2018

Plus de la moitié des jeunes adultes (10 personnes sur 18 nouvelles entrées) accueillis en 2018 sur le CHRS Urgence avaient le statut de Réfugié ou celui de la Protection Subsidaire à leur arrivée.  
 Trois personnes demandeuses d'asile à leur arrivée (en 2013, 2015 et 2017) étaient toujours présentes en 2018 et ont vu leurs situations administratives évoluer positivement. **Deux personnes ont obtenu le statut de Réfugié et une personne a bénéficié d'une régularisation exceptionnelle au séjour par l'intermédiaire de la convention relative à l'examen des situations administratives dans l'hébergement, souscrite avec la Préfecture.**

Situation administrative à l'entrée	Urgence
Réfugié	5
Protection Subsidiaire	5
Demandeur d'asile	3

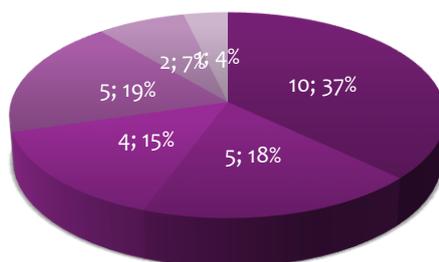
Origine des réfugiés en 2018	Urgence
Afghanistan	4
Albanie	2
Érythrée	1
République Démocratique Congo	1
Soudan	1
Syrie	1

#### ❖ RESSOURCES A L'ENTREE DES JEUNES HEBERGES SUR LE CHRS URGENCE

Plus de  $\frac{3}{4}$  de jeunes accueillis n'avaient pas de ressources ou des ressources faibles et précaires à leur arrivée :

- 10 jeunes étaient sans ressource ;
- 11 jeunes disposaient de ressources faibles et non pérennes (Garantie Jeune, ATA, ASP).

#### Ressources à l'entrée - CHRS Urgence



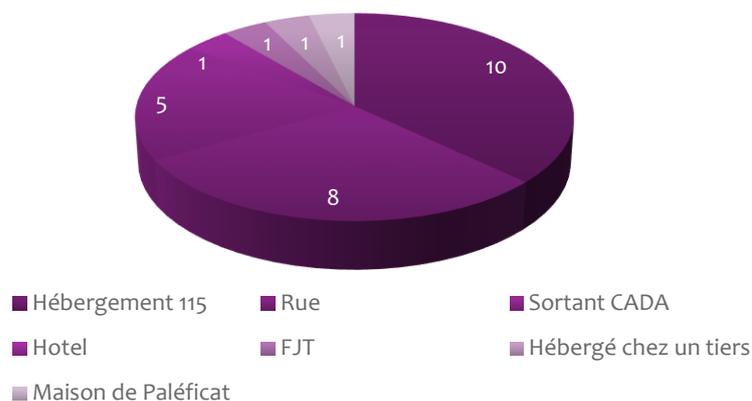
■ Aucune ■ Salaire ■ Garantie Jeune ■ ATA/ADA ■ ASP ■ AAH

#### ❖ SITUATION RESIDENTIELLE A L'ENTREE DES JEUNES ADULTES HEBERGES SUR LE CHRS URGENCE

16 jeunes adultes venaient d'une structure d'hébergement d'urgence (CHUS) ou CADA. Un lien a pu ainsi se faire avec la structure précédente afin d'apporter une continuité au projet social des jeunes. 8 jeunes étaient à la rue au moment de leur admission. Ils étaient, soit en rupture totale avec le droit commun (pas de référent social), soit en lien avec le Relais Accompagnement Jeunes, qui oriente et accompagne les jeunes adultes sans abri, âgés de 18 à 25 ans.

L'accueil en CHRS vient dans un premier temps répondre à des besoins primaires tels que se poser, se reposer, s'alimenter, retrouver une hygiène de vie. Ces jeunes adultes désaffiliés ont besoin de retrouver une intimité, une sécurité, un espace à soi. Dans le cadre de notre mission, chacun dispose d'une chambre individuelle avec sanitaire, « d'une clé », c'est une première étape vers la restauration de son image, dans la confiance en l'Autre.

### Situation résidentielle à l'entrée - CHRS Urgence



### ❖ L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Les jeunes adultes accueillis au CHRS ont moins de 25 ans, la majorité ne perçoit aucune ressource (pas d'accès aux minimas sociaux).

L'insertion professionnelle est un point fort du projet individuel, afin d'acquérir un minimum de revenu, d'accéder à une certaine autonomie et d'envisager la sortie vers un logement adapté.

Les jeunes adultes que nous accueillons ont un niveau scolaire très faible, pas de qualification ni d'expérience professionnelle. Nous constatons, bien souvent une grande fatigue, une lassitude, un lâcher prise, un rythme décalé, des problèmes de santé, d'addictions, d'isolement, qui freinent dans un premier temps cette insertion professionnelle.

Les jeunes adultes, tout comme les adolescents, sont la plupart du temps dans « l'immédiateté », ont du mal à gérer la frustration et ne sont pas préparés au rythme des différentes démarches à entreprendre, d'un travail à fournir, à la ponctualité, la priorisation des urgences... Une situation administrative à jour est une condition d'accès au droit commun, à l'emploi... La majorité d'entre eux arrive sans carte d'identité et sans couverture santé.

Un autre frein à l'emploi ou à l'accès à la formation rencontré par les jeunes adultes réfugiés est l'apprentissage du français. Ces personnes souvent très motivées, qui ont attendu durant plusieurs mois une autorisation de travailler, ne comprennent pas pourquoi elles n'accèdent pas à l'emploi même le moins qualifié. L'apprentissage d'une langue est long et l'accès à des cours FLE difficile. Nous travaillons avec certains partenaires comme Alliances et Culture, Parole et Expression, TO7, la Ligue de l'enseignement, le Greta...

Tout un travail s'impose également autour de la confiance en soi, de la représentation du travail et des entreprises, des codes comportementaux adaptés à leur environnement (savoir-être).

Nous travaillons avec les Missions Locales, notamment le service Relais Accompagnement Jeunes, dispositif spécifique de la mission locale pour les jeunes en errance. Le dispositif Garantie Jeunes, géré par les Missions Locales, a permis à plusieurs résidents du CHRS d'obtenir un minimum de ressource et de travailler un projet d'insertion professionnelle.

Nous sommes en étroite collaboration avec les différents partenaires d'accès à l'emploi et la formation, Missions Locales, Pôle emploi, École régionale de la 2e chance, Fondation des Apprentis d'Auteuil, Centres de formation, structures IAE... afin d'intégrer dans le parcours du jeune adulte, la dimension insertion professionnelle.

Nous avons également au sein de l'Association un chargé d'insertion professionnelle qui travaille avec les jeunes adultes et l'équipe de travailleurs sociaux du CHRS. Nous pouvons bénéficier de son large réseau d'entreprise et ainsi faciliter la mise en contact du jeune avec les recruteurs. Les accompagnements vers l'emploi ou la formation permettent aux jeunes adultes de comprendre le contexte de l'emploi, de définir un projet professionnel réaliste, de travailler sur la motivation. L'Insertion par l'Activité Economique (chantier et entreprise d'insertion, association intermédiaire, régie de quartier) est bien souvent un des premiers leviers vers l'emploi. Un travail majoritairement à temps partiel, permet au jeune de se confronter concrètement à la réalité de l'emploi : ponctualité, consignes à respecter, travail d'équipe, persévérance, rythme, pénibilité, mais aussi réalisation, créativité, engagement, appartenance à un groupe, valorisation, savoir-être, savoir-faire...

La mobilité est un frein important à l'accès à l'emploi, beaucoup d'agences intérimaires, voire même de structures IAE, privilégient les personnes possédant le permis de conduire. Les aides financières sont difficiles à obtenir et le coût du permis très onéreux.

Ces freins à l'emploi expliquent les durées de séjour dans l'établissement de ces jeunes adultes, fragilisés par un parcours de rupture (familiale, scolaire, institutionnelle ...). Le temps passé au CHRS est un facteur indispensable pour la majorité d'entre eux afin de mieux se connaître, de comprendre, d'acquérir des apprentissages nécessaires qui visent l'autonomie et la mise en réussite de leur projet. Ils ne peuvent être prêts à accéder au logement tant que le projet professionnel n'est pas consolidé.

#### ❖ L'ORIENTATION ET/OU LE PREMIER ACCES AU LOGEMENT

12 jeunes adultes hébergés au CHRS Urgence cette année ont basculé vers le CHRS Insertion. Ce glissement permet de venir sécuriser et stabiliser le projet global et de ne pas remettre le jeune adulte à la rue. La logique de parcours est souvent indispensable pour ce public, elle favorise la continuité du projet en maintenant la relation qui s'est construite durant le séjour et est un élément de la lutte contre la grande précarité. Une mobilisation sur un parcours d'insertion, de santé, de formation d'emploi apporte les conditions favorables afin que ces jeunes adultes puissent prétendre à une vie meilleure.

5 jeunes ont quitté le CHRS Urgence sans nous avertir. Nous notons chez ces jeunes une grande difficulté à s'adapter à un nouveau mode de vie à leurs yeux plus contraignant. Nous pensons que le passage au sein de l'établissement aura été une source profitable pour leur permettre d'envisager la construction d'un nouveau projet.

URGENCE	
Année	2018
Logement autonome	5
FJT	2
DLJ	1
CHRS STABILISATION	1
HEBERGE CHEZ UN TIERS	1
Inconnu	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

Le bilan 2018 est très positif pour les jeunes adultes qui ont bénéficié d'un hébergement et d'un accompagnement au sein du CHRS Insertion :

Année	INSERTION JEUNE	
	2017	2018
File active	21	23
Entrée	9	12
Sorties	10	11
Sortie avec emploi	6	9
Sortie logement autonome	3	5
Sortie logement adapté	3	4
âge moyen des adultes	22	22
Durée moyenne de séjour(mois)	13	20
Taux d'occupation	99 %	99,80%
<b>Journées prises en charge</b>	<b>4314</b>	<b>4372</b>

## ❖ L'ACCOMPAGNEMENT EDUCATIF ET SOCIAL DES JEUNES

L'accueil du public s'articule en plusieurs temps. L'entretien d'admission est la première rencontre entre l'éducateur référent du projet et jeune.

Lors de cet entretien :

- La mission du CHRS, le cadre d'intervention (contrat de séjour, règlement de fonctionnement, organisation, environnement ...), sont expliqués et donnent lieu à un échange. C'est aussi l'occasion pour le jeune adulte d'évoquer son parcours, ses attentes, son projet, ses besoins...
- Une fois l'admission terminée, nous remettons la clef de la chambre ou du logement et faisons ensemble l'état des lieux,
- S'en suit un temps d'adaptation nécessaire afin que chacun puisse se familiariser avec ce nouvel environnement, rencontrer les autres résidents, s'imprégner de l'organisation de l'établissement. Ce temps d'adaptation et de familiarisation permet au résident de se sentir en sécurité et de tisser des liens de confiance avec l'équipe éducative et l'ensemble du personnel,
- Suite à cette période d'adaptation, les entretiens sont fixés d'un commun accord afin d'élaborer les différentes étapes du projet individuel,
- Une fois les objectifs ciblés, des axes de travail se définissent, la situation administrative, l'apprentissage de la langue, la formation professionnelle, l'accompagnement vers le soin...

Nous tenons compte du parcours de vie, des freins existants, barrière de la langue, problématique addictive, handicap psychique, carences affectives, souffrance psychosociale... Le projet individualisé permet une souplesse où chaque objectif peut être redéfini en fonction des compétences et difficultés rencontrées par la personne.

Pour favoriser l'émergence d'un projet chez la personne et une inscription pérenne de cette dernière dans le temps, il convient de la rendre actrice de son devenir et force de proposition. La bienveillance, l'échange, la disponibilité y contribuent.

La relation de confiance construite par le biais de moments formels ou informels, entretiens, groupe d'expression, accompagnements, sortie, repas partagés, activité tend à construire du lien social et à redonner de l'estime de Soi.

La singularité des personnes et de leur(s) problématique(s) déterminera la posture éducative à adopter pour répondre au mieux aux besoins et à la demande de celles-ci.

De façon à ancrer la personne dans le droit commun et envisager une sortie positive de l'établissement nous travaillons avec de nombreux partenaires du droit commun en fonction des projets de chaque personne.

## ❖ DES JEUNES ADULTES ACTEUR AU SEIN DE L'INSTITUTION

Une équipe pluridisciplinaire accompagne au quotidien les jeunes adultes résidents au sein du CHRS. Trois groupes d'expression qui ont pour objectif de développer le pouvoir d'agir de chaque jeune ont été réalisés cette année. La parole des résidents est libre, sont évoquées des améliorations ou propositions concernant la vie dans l'établissement.

Des actions ont été mises en œuvre suite à ces groupes d'expression, notamment :

- L'installation d'un frigo individuel dans chaque chambre ;
- L'investissement d'une salle de convivialité par les jeunes ;
- La réalisation de sorties extérieures à visée éducative.

50 hommes isolés ont été hébergés sur les places Stabilisation. Leur moyenne d'âge est de 33 ans La moyenne d'âge était en 2017 de 37 ans, et de 40 ans en 2016. Nous observons la poursuite d'une tendance au rajeunissement du public accueilli sur ces places.

L'hébergement de ces personnes se fait sous la forme de cohabitations dans des logements diffus sur Toulouse.

#### ❖ L'ACCUEIL DES REFUGIES AU SEIN DU CHRS

Plus d'un quart des personnes (15 personnes) accueillies avaient le statut de Réfugié ou de la Protection Subsidaire à leur arrivée.

Une personne demandeur d'asile à son arrivée sur le CHRS stabilisation a obtenu le statut de la Protection Subsidaire en 2018.

Statut des personnes	2018
Réfugié	13
Protection Subsidaire	2
Demandeur d'asile	1

Origine des personnes	2018
Afghanistan	2
Albanie	1
Burundi	1
Éthiopie	3
Iran	1
Libye	1
Soudan	5
Syrie	1

Le nombre de personnes réfugiées ou sous protection accueillies cette année, marque une forte évolution du public qui nous est orienté par le SIAO faute de place en CPH. La majorité des personnes réfugiées avait entre 25 ans et 30 ans et des droits ouverts au RSA et CMU.

La demande principale de ces personnes était l'accès à l'emploi et au logement. Ce besoin de stabilité et d'autonomie après un long parcours d'exil en passant par de l'hébergement (parfois dans différentes régions de France) nécessite une phase de stabilisation afin de concrétiser un projet de vie en France.

Les freins principaux à l'accès à l'emploi sont toujours la maîtrise du français, les codes d'un nouveau pays, et les représentations autour du monde du travail. L'accompagnement vise à mettre chacun en lien avec des organismes de formation, de FLE, des employeurs.

Concernant l'accès au logement, la majorité des personnes ayant obtenu le statut de réfugiés idéalise leur futur logement. L'accompagnement vers le logement nécessite de mettre chacun dans un contexte de réalité au regard des ressources et de l'offre. L'accompagnement physique dans les démarches administratives est systématique ; lorsque l'accès au logement est validé, nous sécurisons le parcours via des mesures FSL ou AVDL.

#### ❖ RESSOURCES A L'ENTREE

Plus de la moitié des personnes étaient bénéficiaires du RSA, dix personnes percevaient un salaire, et quatre personnes étaient sans ressource à leur arrivée.

<b>STABILISATION (HOMMES ISOLES)</b>	
<b>Type de ressources</b>	
RSE	26
Salaire	10
Aucune	4
ARE	3
AAH	2
ADA	2
PACEA	1
ASP	1
Indemnités Journalières	1
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

#### ❖ 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.

La majorité des hommes accueillis ont été hébergés en structure d'hébergement d'urgence ou étaient à la rue avant d'intégrer le CHRS Stabilisation :

- Sur les 50 hommes isolés accueillis, 17 venaient d'un centre d'hébergement d'urgence (115)
- 12 étaient à la rue ou en squat au moment de leur admission.

<b>STABILISATION (HOMMES ISOLES)</b>	
<b>Situation résidentielle à l'entrée</b>	
Hébergement/115	17
Paleficat	3
UEROS	6
Rue	12
FJT	2
DAU	1
Hébergement chez un tiers	1
ACT	1
CHRS Insertion	1
Hôtel	4
CADA	1
Détention	1
<b>TOTAL</b>	

## ❖ LES PRINCIPES DE L'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement social est global et individualisé. Le contrat de séjour fixe le cadre dans lequel la personne va évoluer ; il reprend l'engagement des deux parties à travers une relation de confiance à construire. Cette démarche se veut volontaire et dans un esprit de collaboration.

Les travailleurs sociaux interviennent principalement sur les logements diffus en visite à domicile et peuvent aussi recevoir les personnes au bureau. Ils accompagnent physiquement les personnes dans les démarches administratives si nécessaire.

L'accompagnement social est ponctué de temps formels et informels où la personne pourra trouver un espace de coopération et développer son pouvoir d'agir. Ces temps sont l'occasion de tisser du lien, de créer des conditions propices à la rencontre, d'évaluer le degré d'autonomie de chacun. Nous mettons tout en œuvre pour adapter notre accompagnement aux compétences, aux besoins de la personne.

## ❖ LA GESTION DE LA COHABITATION

L'hébergement en cohabitation : ce contexte peut générer des tensions autour de la vie dans les parties communes, du rapport à l'hygiène, du respect des rythmes de vie qui diffèrent de chaque cohabitant.

Les travailleurs sociaux médiatisent, régulent si nécessaire le Vivre Ensemble. Ils intègrent la dimension collective à leur accompagnement. Un regard attentif est porté à la tenue du logement, des chambres, à la capacité que les uns et les autres ont à trouver un équilibre relationnel rendant possible la vie en cohabitation.

De manière à ne pas reproduire les échecs institutionnels, il est fait appel aux ressources individuelles comme éléments structurants de la cohabitation. Ainsi cette dernière peut représenter un espace mouvant, dont la codification échappe au règlement, à l'institution, et peut s'adapter aux besoins de chacun. Des solidarités naissent parfois. Certaines personnes se reprennent en main, simplement parce qu'elles ont eu un lieu où vivre dignement, être entendues, un lieu où elles peuvent à nouveau se projeter.

La cohabitation impose parfois d'importants efforts d'adaptation de la part des personnes. Cette démarche est loin d'être toujours facile pour un public qui a perdu stabilité et sécurité.

L'hébergement en cohabitation peut-être un révélateur des difficultés ou des capacités individuelles. Les personnes présentant des difficultés relationnelles, souvent liées à des problématiques d'addictions et/ou de troubles du comportement, ont le plus des difficultés à cohabiter. Un accompagnement de proximité est nécessaire, cette forme d'hébergement peut aussi présenter ses limites pour certaines personnes les plus fragiles et les plus éloignées du soin. Nous travaillons durant le séjour l'orientation vers un dispositif adapté à la problématique qui permettra à la personne d'être prise en charge de façon plus efficiente.

## ❖ L'ORIENTATION ET/OU LE RELOGEMENT

Les objectifs du CHRS stabilisation ont été atteints dans la mesure où la majorité des personnes sorties de l'établissement ont vu leurs situations se stabiliser sur le plan administratif, de la santé, de l'insertion professionnelle ou de l'accès au logement.

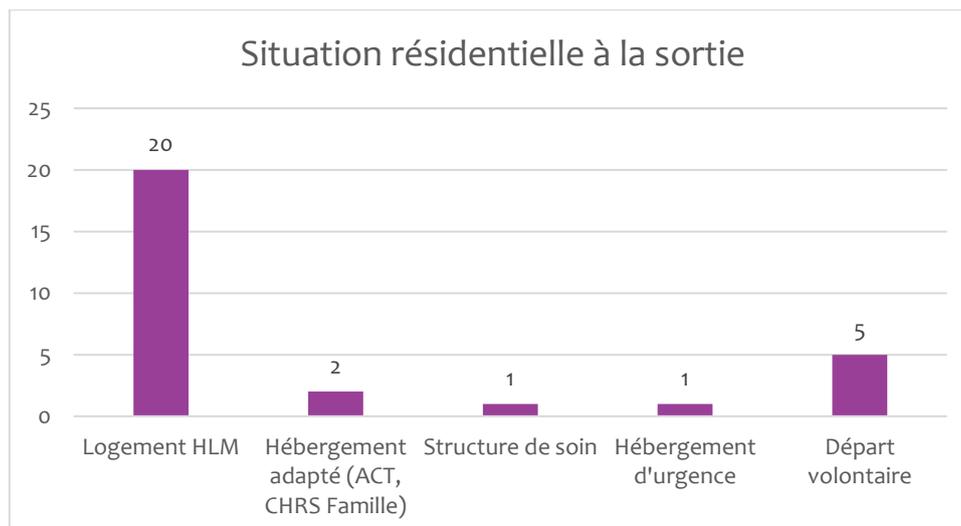
En 2018, le CHRS Stabilisation a accueilli et hébergé plus de personnes, avec une durée de séjour plus courte, et une forte augmentation de personnes qui ont accédé au logement.

Année	2017	2018
File active	45	50
Entrée	22	26
Sorties	23	29
Sortie avec emploi	7	10
Sortie logement autonome	11	20
Sortie logement adapté	2	2
âge moyen des adultes	37	33
Durée moyenne de séjour(mois)	12	10
Taux d'occupation	93	96
<b>Journées prises en charge</b>	<b>8514</b>	<b>8764</b>

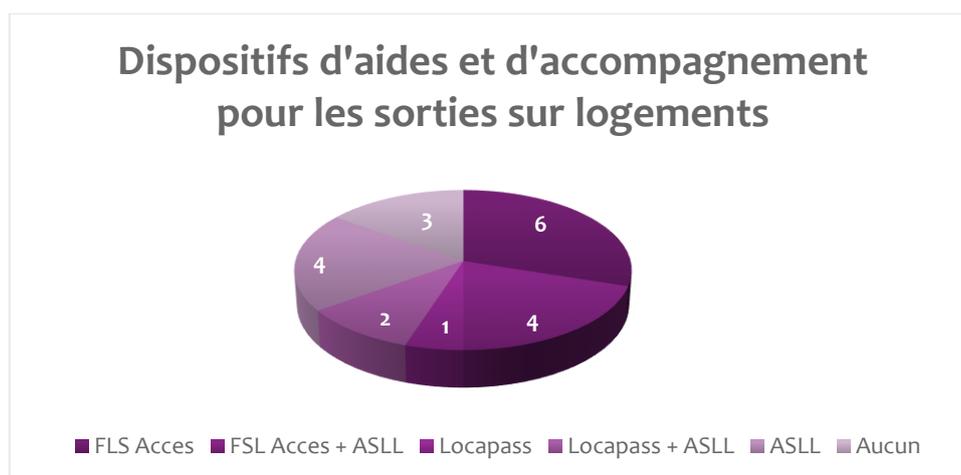
*Tableau récapitulatif des données du CHRS stabilisation*

80% des personnes sorties en 2018 ont accédé à une sortie positive, dont 70% en logement HLM :

- 20 personnes ont accédé au logement dans le parc public,
- 2 personnes ont été orientées dans un établissement ad hoc,
- 1 personne a été orientée vers une structure de soin,
- 1 personne a été orientée sur un hébergement d'urgence,
- 5 personnes ont quitté volontairement le CHRS Stabilisation.



Des dispositifs d'aide et d'accompagnement ont été sollicités par les travailleurs sociaux lorsque la situation de la personne le nécessitait. 17 personnes sortantes sur un logement ont ainsi bénéficié d'un dispositif d'aide à l'accès et/ou au maintien dans le logement.



Nous accompagnons la majorité de nos résidents sortants dans l'installation du nouveau logement : déménagement, achat de mobiliers de première nécessité, démarches administratives liées à leur installation (ouvertures des énergies, changements d'adresse, relations avec le bailleur ...).

Nous accordons un temps de relais tripartite avec le travailleur social qui accompagnera la personne dans le cadre de la mesure de maintien dans le logement.

L'accompagnement à la sortie est une étape importante dans le parcours de vie des personnes que nous relogions. Nous apportons un soutien aux personnes qui peuvent exprimer certaines appréhensions à travers ce changement de lieu de vie.

Nos relations partenariales sont repérées, nous avons pu travailler en lien étroit avec des chargés de relogement des publics prioritaires auprès de nombreux bailleurs sociaux : Patrimoine SA Languedocienne, Promologis, Toulouse Métropole Habitat, Les Chalets, Cités Jardins ...

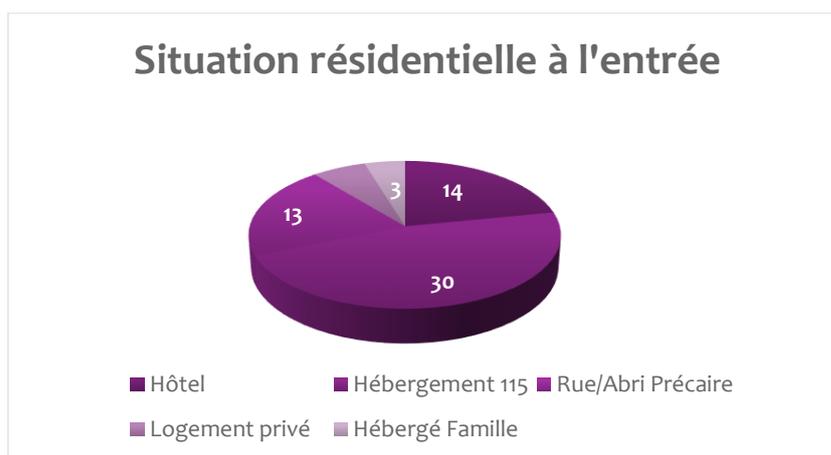
❖ RESSOURCES A L'ENTREE



Des personnes étaient sans ressource, ce qui est dû en partie au statut administratif précaire. En cours d'année des régularisations exceptionnelles pour 6 personnes dans le cadre de la convention souscrite avec la Préfecture de la Haute-Garonne (cf. ci-dessus) a permis aux ménages d'accéder à de l'emploi et de se projeter sur de l'accès au logement.

Les personnes salariées sont toutes parents d'enfants scolarisés, l'accès à l'emploi pour des parents d'enfants de - de 3 ans reste complexe devant la difficulté de trouver une place en crèche.

❖ SITUATION RESIDENTIELLE A L'ENTREE



La majorité des familles était en situation de grande précarité, à la rue, en squat.

## ❖ L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES

L'accompagnement social vise une approche globale de la situation du ménage, cela sous-tend une étroite collaboration avec les familles et une relation de proximité.

L'empathie fonde la relation ; les rencontres sont régulières, le plus souvent à domicile.

De par le parcours migratoire de certaines familles accueillies, nous sommes amenés à intervenir de façon très soutenue sur les questions administratives : CAF, CPAM, Préfecture, banque, ce qui exige une bonne connaissance des droits et une mise à jour permanente.

Les accompagnements physiques permettent de dédramatiser certaines situations et d'informer, de former les personnes accompagnées à certaines démarches.

Nous pouvons observer que la numérisation des actes administratifs : impôts, dossier personnel Pole emploi, agence d'intérim, Ameli, n'est pas accessible à un grand nombre de personnes. Leur manque d'assurance face à la langue française constitue un frein. Il est nécessaire de trouver des partenaires et de créer des espaces dédiés afin de ne pas discriminer ces ménages.

Nous veillons particulièrement à l'inscription des familles dans la vie de quartier et notamment dans les dispositifs de droits communs. Les contacts avec les centres culturels, Bagatelle, Soupétard, la maison de quartier à Colomiers, l'association Alliance et culture au Mirail Université, les bibliothèques, les espaces parents-enfants, favorisent l'ouverture vers l'extérieur.

## ❖ LE SOUTIEN A LA PARENTALITE

Cette année, nous avons accueilli 3 familles dont l'un des enfants est en situation de handicap, nous avons élargi notre réseau : CAMSP, MDPH, tout en maintenant des liens avec le secteur scolaire.

Les parents ont besoin de conseils et sont avides d'échanges constructifs, la question de la double culture prend de plus en plus d'importance, l'équilibre relationnel est à construire. Les enfants démontrent une capacité d'adaptation et des compétences d'apprentissage qui peuvent faire oublier aux parents ou en tout cas minimiser le besoin d'un cadre éducatif.

Les 2 sorties organisées, une l'été et une lors de la fête de fin d'année ont permis de partager un temps convivial ; elles ont favorisé l'expression de chacun. Les rencontres entre familles tissent des liens et sont un champ d'observation pour les travailleurs sociaux, elles permettent d'évaluer des difficultés qui n'avaient pas été repérées.

## ❖ L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES MENAGES

Les minimas sociaux représentent pour plus de 50% des ménages les ressources principales. Le parcours d'insertion professionnelle est toujours périlleux pour les familles monoparentales. L'absence de qualification reconnue, la charge relative à l'éducation des enfants, l'isolement freinent une insertion durable et favorisent l'accès à des emplois précaires. Les travailleurs sociaux soutiennent le projet de chaque ménage et sont une force de proposition afin de trouver les solutions ad hoc.

- Cette année, 50 % des adultes ont occupé un emploi ou sont entrés en formation,
- Les emplois le plus représentés sont dans le secteur du bâtiment, les services d'aide à la personne ou dans l'hôtellerie. L'intérim reste significatif, ainsi que les contrats à temps partiel,
- L'accompagnement dans le cadre du PLIE pour les non-bénéficiaires du RSA est moteur dans le parcours d'insertion. Le principe de référent unique (intervenant à ARPADE ou CIDFF) constitue pour la personne accompagnée un levier face aux démarches à engager. Cette approche va lui permettre d'avoir une représentation globale du monde du travail.

Cette dimension est aussi vécue dans le cadre d'un POI (programme d'orientation et d'insertion) géré par le pôle emploi.

Ce dispositif constitue un tremplin intéressant dans la mesure où le bénéficiaire va découvrir un ou plusieurs secteurs professionnels par le biais de stages.

Des actions sont menées par l'état pour l'intégration des migrants par la mise en place de formations de Français langue étrangère et de programmes d'accès à l'emploi. L'insertion professionnelle fait partie intégrante du projet de vie de chaque personne lors de son séjour au sein du CHRS. Nous essayons d'activer tous les leviers afin que chaque ménage puisse retrouver son autonomie.

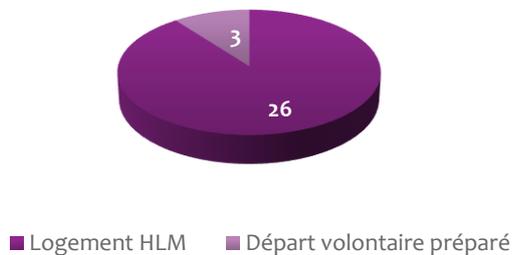
#### ❖ L'ACCES AU LOGEMENT DES FAMILLES

La qualité de nos relations avec les bailleurs sociaux, et le logiciel « syplu » nous permettent de cibler le bon logement en adéquation avec la composition familiale et les ressources.

6 familles du CHRS Insertion ont accédé à un logement dans le parc social soit : 5 à Toulouse et 1 à Portet sur Garonne.

1 famille du CHRS Stabilisation a intégré un pavillon T4 à Castelnau d'Estretfonds.

### Sorties du CHRS Famille



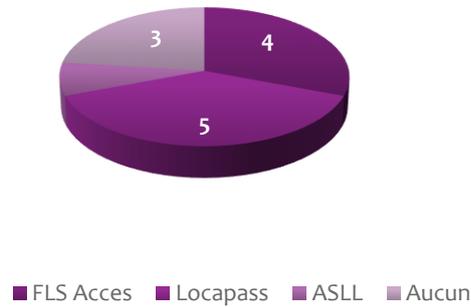
Cette année, la Préfecture de la Haute-Garonne a régularisé à titre exceptionnel 3 familles dont l'une a été relogée à Portet sur Garonne, les 2 autres étant en cours d'accès au logement.

Nos recherches de logement s'orientent principalement vers des T4. La pénurie augmente d'année en année, la projection vers un T5 devient presque une mission impossible.

Nous incitons les familles à envisager un relogement à l'extérieur de Toulouse, toutefois, les conditions économiques sont plus difficiles en dehors de la ville, le réseau de transport est moins étoffé, la nécessité d'avoir une voiture implique des frais supplémentaires, les dépenses relatives à l'école sont moins subventionnées par les mairies. Les ressources des familles vivant en dessous du seuil de pauvreté ne permettent pas toujours de sortir de la grande ville.

Tous les ménages n'ont pas les moyens de vivre dans des zones semi-rurales.

## Aides accès au logement sollicitées



Au moment de l'installation dans le logement, nous activons le FSL, l'aide de la CAF pour l'équipement. Les dépenses par rapport au mobilier, aux appareils électroménagers sont optimisées et rendues possibles grâce aux économies faites par les familles. L'accompagnement pour les achats dans de grandes enseignes, l'exploitation des petites annonces pour des équipements à meilleur rapport qualité/prix, constituent une démarche éducative.

Année	2017	2018
File active	68	64
Entrée	30	30
Sorties	34	29
Sortie autonome logement	8	26
âge moyen des adultes	33	36
Durée moyenne de séjour(mois)	17	12
Taux d'occupation	101,5	95,7
Journées prises en charge	12967	12 225

Tableau récapitulatif des données du CHRS Famille (Insertion & Stabilisation)

## Conclusion

La mission du CHRS et son organisation en chambre individuelle et logements diffus permettent à chacun de retrouver une autonomie, sortir de la grande précarité et envisager un avenir meilleur. L'accompagnement social est le levier indispensable qui va favoriser la compréhension du système de droit commun, l'ancrage dans la Cité, et servira à redonner confiance, offrir la possibilité de se projeter, d'entreprendre des démarches de retrouver sécurité et dignité.

Les 81 places du CHRS de l'UCRM offrent des solutions multiples qui permettent aux jeunes adultes, aux hommes isolés, aux couples et aux familles de se mobiliser quant à leur projet de vie et de construire les étapes qui vont baliser le séjour dans l'établissement.

Le parcours au sein de l'établissement permet d'atteindre des objectifs notamment en terme de résolutions des droits. L'accompagnement social tend à développer le pouvoir d'agir de chaque ménage, faire des choix, acquérir des connaissances, être Acteur... Ainsi, les personnes se « restaurent », se ressourcent et fondent des espoirs ; elles retrouvent l'aptitude à « s'ouvrir au monde » et à s'y insérer.

Devant la diversité des situations des personnes accueillies, nous développons chaque année le travail en réseau, notamment pour les réfugiés dont les besoins en matière d'interprétariat sont de plus en plus nécessaires. L'ouverture vers le tissu social inhérent à chaque site ou zone d'habitation doit s'inscrire dans le projet personnalisé de chaque ménage.

Un certain nombre de travaux de réfection de logement ont été engagés cette année, l'équipement des chambres et logements a été renouvelé. Les conditions d'accueil et d'hébergement des personnes accompagnées sont pour nous très importantes, la qualité de vie dans l'établissement est essentielle.

Les perspectives pour 2019 :

- Poursuivre le renforcement et l'élargissement de partenariats en fonction des nouveaux besoins des personnes accueillies.
- Poursuivre les travaux de réhabilitation et de rafraîchissement des logements et des chambres individuelles, couplés à des actions éducatives soutenues axées sur le respect des logements par les résidents.

Au vu des situations de grande précarité et des multiples freins à l'insertion (jeunes réfugiés, addiction, souffrance psychosociale, problématique santé...), les durées de séjour renouvelées pour certaines personnes sont nécessaires afin d'éviter les situations d'échec, en particulier pour les jeunes sans ressource, désaffiliés, en situation d'extrême fragilité. Il est important de pouvoir restaurer les capacités sociales de ce jeune public afin qu'il puisse se projeter dans l'avenir de façon positive.

## II. CENTRE PROVISOIRE D'HEBERGEMENT (CPH)

---

### 2-1. Missions

Les Centres Provisoire d'Hébergement (CPH) sont des Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) spécialisés. 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 et l'hébergement des bénéficiaires de la protection internationale,
- L'accès aux droits civiques et sociaux,
- L'accès aux soins et à la santé,
- L'accompagnement vers l'emploi et la formation professionnelle,
- L'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne, ainsi que le soutien à la parentalité et à la scolarité,
- L'accompagnement vers le logement autonome et la gestion de la sortie de l'établissement,
- L'accompagnement à la vie sociale et l'insertion dans le tissu social, notamment par le développement de partenariats avec les acteurs de droit commun compétents,
- L'orientation vers des services d'animation socioculturelle,
- L'accompagnement dans l'accès à une formation linguistique dans le cadre du contrat d'intégration républicaine (CIR),
- La participation aux comités de pilotage organisés par les services de l'État au niveau départemental ou régional.

Notre agrément nous permet d'accueillir **38 personnes**, dont 5 hommes isolés 18/25 ans. L'accompagnement social a pour vocation de faciliter l'accès aux droits fondamentaux, civiques et sociaux, des bénéficiaires.

#### 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 moyenne des séjours des personnes admises en CPH est de 12 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 nécessite. La décision de prolongation est prise par l'OFII, sur le fondement des arguments adressés par le Responsable du CPH, notamment l'évaluation sociale de la situation de la personne ou de sa famille.

Pour réaliser ces missions, le CPH dispose :

**De moyens matériels :**

- 2 bureaux distincts et une salle d'entretien confidentiel pour l'accueil du public au 108 route d'Espagne,
- 8 appartements T3 meublés au 108 route d'Espagne,
- Une villa T6 en cohabitation, meublée et équipée, rue Sainte-Cécile.

**De moyens humains :**

- Un cadre de secteur,
- Trois Travailleurs Sociaux, chaque travailleur social étant référent du projet de plusieurs familles,
- De bénévoles qui mènent des activités de soutien scolaire, et d'aide à la conversation.

UN RESEAU DE PARTENAIRES

Le partenariat de proximité tissé depuis de nombreuses années par l'équipe du CPH avec les institutions, écoles, associations de quartier, pharmacies, médecins, bailleurs sociaux, permet aux personnes hébergées de bénéficier d'un accompagnement de qualité et d'assurer la fluidité de l'établissement.

## 2-2. Indicateurs d'occupation 2018

En 2018 nous avons accueilli **65 personnes**, ce qui représente **23 ménages** et **13 900 journées** totalisées.

	CPH Familles	CPH isolés	CPH tout ménages
File active	56	9	65
Entrées	22	4	26
Sorties	26	6	32
Nombre d'adultes	23	9	32
Nombre de mineurs	33	0	33
Nombre de ménage	13	9	22
Âge moyen des adultes	35	22	31
Durée moyenne du séjour (mois)	14	10,10	12,50
Taux d'occupation	100,34	99,33	100,20
Journées prises en charge	<b>12 086</b>	<b>1 814</b>	<b>13 900</b>

- **Le taux d'occupation a été de 100.22%**

Le CPH de l'UCRM conserve un taux d'occupation plus élevé que la moyenne nationale.

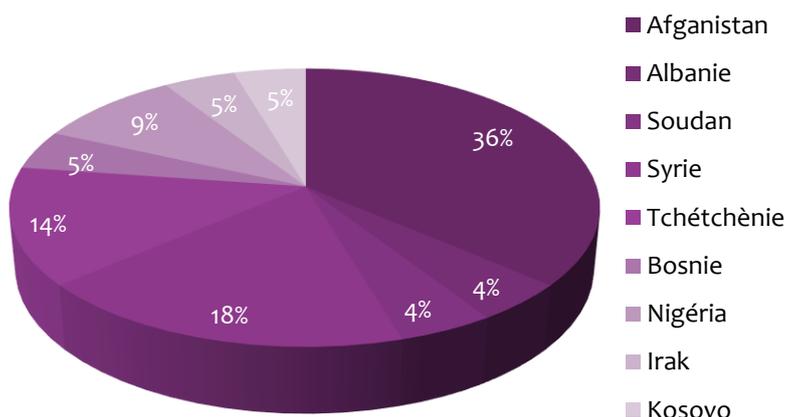
Type d'activité	Activité Réalisée 2016	Activité Réalisée 2017	Taux d'occupation 2016	Taux d'occupation 2017	Activité BE 2018	Activité réalisée 2018	Écart CA/BE	Taux 2018
CPH	14 083	13 733	101.26 %	99,01%	13 870	13 900	+ 30	100.22%

#### ELEMENTS DE SYNTHESE DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

##### ❖ LE PUBLIC ACCUEILLI

- En 2018, 65 personnes ont séjourné dans notre structure soit 23 ménages.
- 32 personnes, soit 12 ménages sont sorties de l'établissement en cours d'année.

### Origine des ménages



La majorité du public est de nationalité afghane, tchéchène et syrienne en provenance principalement de CADA HUDA de la région.

##### ❖ DES BENEFICIAIRES DE PLUS EN PLUS JEUNES

Tranche d'âge	Nombre	Pourcentage
0 - 18 ans	33	51%
19 - 39	26	40%
plus de 40 ans	5	8%
plus de 60 ans	1	2%

Le nombre d'enfants de moins de 18 ans représente plus de la moitié des personnes que nous accueillons soit 51%.

## ❖ L'INTEGRATION DES MOINS DE 25 ANS

Huit des neuf jeunes adultes de 18/25 ans que nous avons accueillis dans la villa en cohabitation étaient âgés de moins de 25 ans. Cela reflète la préoccupation que nous avons de répondre aux besoins de ces jeunes adultes sans revenu et souvent très éloignés de l'emploi, ne maîtrisant pas le français, sans qualification, sans expérience d'emploi...

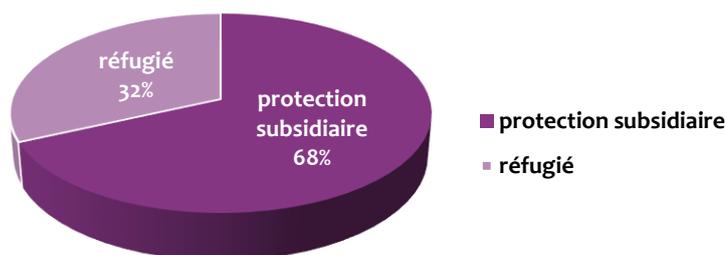
Il est à noter : un réfugié statutaire conventionnel obtient une carte de résident valable 10 ans, et est éligible au revenu de solidarité active (RSA), au même titre que les nationaux sans ressource. Ce bénéfice est étendu aux moins de 25 ans (dit « RSA jeunes actifs ») à condition d'avoir travaillé un équivalent de 3 214 heures durant trois années précédant la demande. Ainsi, les jeunes réfugiés de moins de 25 ans, n'ont pas d'accès effectif à cette ressource avant un minimum de trois ans en France, dont l'équivalent de deux années travaillées à temps plein, ce qui est extrêmement compliqué à satisfaire pour ces jeunes majoritairement non francophones. Ainsi, en attendant d'être aptes à occuper un emploi, les réfugiés de moins de 25 ans ne sont pas éligibles au RSA et se trouvent en situation d'insolvabilité.

Les jeunes adultes rencontrent des difficultés liées à l'insolvabilité ; en revanche lorsqu'ils disposent de ressources à l'accès au logement, ils sont confrontés au faible nombre de T1 et T2 accessibles dans le parc social.

## ❖ LA PROTECTION SUBSIDIAIRE

Le type de protection accordé par l'OFPRA relève maintenant majoritairement de la protection subsidiaire (20 personnes contre 12 personnes ont obtenu la qualité de réfugié). Cette protection ouvre droit à un titre de séjour d'un an et à l'accès aux mêmes droits sociaux que pour les réfugiés. Elle n'exclut pas l'éventualité d'un rapatriement au pays en cas de rétablissement au calme dans le pays d'origine.

### Statut des ménages



Nous précisons que le Titre de séjour d'un an pour les personnes bénéficiaires de la protection subsidiaire arrive tardivement, celui-ci est proche de l'expiration lorsque la Préfecture de la Haute-Garonne le délivre. Les prises de rendez-vous à la Préfecture pour les renouvellements ont été cette année facilitées par rapport à 2017, pour autant cela demande un effort financier de 269 euros de timbre fiscal pour un adulte et 538 euros pour un couple. Les personnes, souvent bénéficiaires des minimas sociaux, ou sans ressource, sont dans l'impossibilité de fournir cette somme. Les cartes sont prêtes, mais faute de moyens, elles ne peuvent être récupérées.

## ❖ LA CONSTITUTION DE L'ETAT CIVIL UN LONG PARCOURS ADMINISTRATIF

Depuis plusieurs années les délais pour l'obtention des actes d'état civil élaborés par l'OFPRA sont très longs, soit de 8 à 9 mois. Ceci génère des difficultés pour l'accès aux documents essentiels, comme le titre de séjour définitif ou la carte vitale.

En 2018, nous constatons certaines erreurs dans l'établissement de ces actes qui ont occasionné des délais d'attente dans la régularisation de la situation administrative de personnes. L'absence de réponse à des courriers apparaît récurrente.

À noter que beaucoup de mariages coutumiers reconnus dans le pays d'origine ne sont pas validés par l'administration française. Cela provoque des changements au niveau administratif (impôts, CAF, CPAM, Préfecture pour le nom d'épouse ...) très longs à régulariser. Les personnes accompagnées souhaitent rétablir ce lien matrimonial qui demande de nombreuses démarches auprès de la Mairie. Si un acte ne correspond pas avec le titre de séjour, en cas de lieu de naissance erroné par exemple, la situation devient complexe.

## ❖ L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Trouver un emploi adéquat dans leur pays d'accueil est l'une des principales difficultés rencontrées par les réfugiés dans le cadre de leur intégration. Outre la question de l'hébergement, l'accès à l'emploi des réfugiés reste un vecteur majeur d'intégration. Leur manque de repères, la barrière de la langue et l'absence d'équivalence des diplômes sont autant d'obstacles dans leur parcours d'insertion.

Notre objectif est d'aider les ménages à construire un projet professionnel réaliste.

## L'ACCES AU LOGEMENT

---

12 ménages, représentant 32 personnes sont sortis de l'établissement cette année.

- Sur les 12 ménages sortis, 3 n'ont pas pu accéder à un logement autonome, 1 jeune a intégré une RHAI, 1 jeune a changé de département, hébergement chez des amis, une famille s'est vue retirer le statut de réfugié et a dû quitter l'établissement sans solution.
- Sur les 9 ménages restants, 2 jeunes sont sortis en colocation et les familles ont eu accès au logement dans le parc social à Toulouse.

La durée moyenne des séjours dans l'établissement est d'un an ; pour certaines familles, les difficultés médico-sociales, situation de handicap, pathologies, nécessitent de différer l'accès au logement afin de trouver le logement adapté.

Le Partenariat efficient avec les bailleurs sociaux, très compréhensifs et adaptables sur les situations des ménages que nous accueillons, nous permet de trouver des solutions ad hoc.

Avec une image idéalisée de la France et une histoire faite souvent de plusieurs années d'errance, les réfugiés ont une représentation inadaptée du logement. Notre travail consiste à les informer sur la réalité et le contexte du territoire. Certaines familles de réfugiés ont tendance à refuser les logements dans les quartiers « dits sensibles » par crainte de la délinquance ; un travail d'information objectif est réalisé auprès d'elles.

❖ LA RELATION COMME DENOMINATEUR COMMUN

En 2018 nous avons accueilli 32 enfants/adolescents de 0 à 18 ans.

Quand cela est nécessaire, nous soutenons les parents par le biais d'actions socioéducatives que nous construisons ensemble.

La qualité de la relation revêt une grande importance et est un élément constituant de la technicité des interventions. Le maintien d'une « Relation de qualité » constitue ainsi une pratique centrale de nos interventions.

Avant de pouvoir intervenir dans la sphère privée d'une famille et aborder quelquefois des questions difficiles, il est nécessaire d'instaurer une relation de confiance.

Les actions de soutien à la parentalité peuvent prendre diverses formes.

Les principales actions menées ont concerné la scolarité et le lien parents / Éducation nationale (inscriptions, établissement ad hoc, orientations ; MDPH enfant...).

Le travailleur social fait le lien entre l'école et les parents. Ces derniers, peu familiarisés au système scolaire français, et confrontés aux problèmes de langue, n'osent pas dialoguer avec les enseignants.

Les difficultés des enfants sont souvent révélées à l'école : concentration, comportement, expression du langage, apprentissages, relations aux autres.

C'est à partir des constats des enseignants, de l'observation du travailleur social que nous allons pouvoir dialoguer avec les parents et apporter notre soutien. Nous pouvons faire des propositions aux familles dont l'objectif est de permettre aux enfants d'évoluer dans un environnement adapté.

Cette année :

- 2 familles ont bénéficié de la mise en relation avec les services de l'Aide Sociale à l'Enfance pour une action éducative à domicile.
- 2 familles ont bénéficié de l'Intervention d'une technicienne d'intervention sociale et familiale, une famille a refusé l'intervention
- 3 familles ont bénéficié d'une place en crèche lorsque les parents suivaient les cours de français.

Les orientations

- 7 enfants ont été vus en consultations au CMP dont 5 sont suivis régulièrement,
- 3 sont suivis en orthophonie.

Nous regrettons les délais des rendez-vous souvent très longs, chez les praticiens spécialisés, soit de 4 à 5 mois. Sachant que les familles sont accueillies au CPH sur un temps limité, les enfants commencent à peine à bénéficier d'un suivi lorsque les familles ont une attribution de logement et vont déménager.

Nous devons chercher des structures près du nouveau domicile. Il y a forcément des interruptions de prise en charge des enfants par les spécialistes.

Cette année nous avons entamé 9 démarches auprès de la MDPH :

**5 dossiers ont été déposés pour les adultes :**

- 1 dossier a été rejeté,
- 2 personnes ont obtenu une AAH et RQTH,
- 1 personne a obtenu l'AAH,
- 1 personne a obtenu une RQTH.

**4 dossiers ont été déposés pour les enfants :**

- 2 ont obtenu l'AEEH et une orientation en classe ULIS,
- 1 a obtenu l'AEEH, une orientation en ULIS en attendant une place en IME,
- 1 a obtenu une orientation en ULIS.

❖ LA RELATION AVEC LE SECTEUR SANITAIRE

Le travailleur social assure l'interface entre les résidents et les professionnels de santé : prise et rappel des RDV, demande d'interprète, accompagnements, mise en place de VSL, d'infirmière, lien avec la pharmacie, la PMI...

❖ LA CURATELLE

Nous avons dû demander une curatelle pour une famille, la mère été âgée et son fils adulte en grandes difficultés. C'était une des conditions du bailleur pour l'accès au logement. La famille n'avait aucune autonomie administrative et financière.

La procédure a nécessité une expertise psychiatrique, le dossier est transmis au Tribunal de Grande Instance.

L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES ISOLES

---

Le CPH dispose de 5 places pour jeunes hommes isolés dans une villa rue Sainte Cécile à Toulouse depuis octobre 2017.

- 9 jeunes isolés ont été hébergés dans la villa au cours de l'année 2018,
- 8 avaient la protection subsidiaire,
- 1 le statut de réfugié.

Parmi ces 9 jeunes, 6 étaient afghans, 1 syrien, 1 soudanais et 1 nigérian. Aucun d'entre eux n'était francophone.

- 4 d'entre eux étaient totalement analphabètes ; ils n'étaient jamais allés à l'école dans leur pays,
- 1 seul jeune a pu bénéficier du RSA, il avait 26 ans, 7 autres n'avaient aucune ressource, un a pu signer un CDI à temps partiel.

Depuis 1er septembre 2017, il n'est plus possible de déposer une demande d'Allocation Temporaire d'Attente délivrée par Pôle Emploi pour les personnes bénéficiant de la Protection subsidiaire. La garantie jeune est une aide destinée aux jeunes ayant entre 16 et 25 ans qui se trouvent en situation de précarité ; elle est censée suppléer à d'Allocation Temporaire d'Attente, cela n'a pas été le cas pour les personnes analphabètes qui sont exclues de ce dispositif.

Les cours de français sont le levier de l'insertion professionnelle. Les jeunes adultes accueillis au CPH ont suivi les 200 heures obligatoires orientées par l'OFII ; or ce quota d'heures de formation se révèle insuffisant pour les personnes analphabètes.

Sur les 6 jeunes qui sont sortis du CPH en 2018 :

- 2 ont intégré un apprentissage en boucherie et sont sortis en colocation,
- 1 avec un contrat de travail en CDI à temps partiel et un accès au logement HLM,
- 1 a changé de département pour retrouver des amis,
- 1 est entré dans une RHAJ avec un stage POI,
- 1 a accédé au logement social avec sa grand-mère par le biais du dispositif PIAL.

PIAL est un dispositif porté par la Mission locale pour aider les jeunes en grande précarité et notamment ceux qui ont besoin de cours de FLE. La durée d'accompagnement est de 3 mois avec un engagement de suivi régulier de cours de français et une rémunération de 484€ ; ce dispositif est un préalable à la garantie jeune.

L'insertion professionnelle se conjugue à long terme lorsqu'il n'y a pas de bases scolaires.

---

#### DIFFICULTES RENCONTREES DANS L'ACCOMPAGNEMENT AUTOUR DES DEMARCHES ADMINISTRATIVES

---

La procédure de prises de rendez-vous pour changement d'adresse, demande de titres de voyage, documents de circulation, auprès de la Préfecture de Haute-Garonne, est complexe. Outre la difficulté d'accès au service numérique, qui est un passage obligé pour ce type de démarches (les rendez-vous ne se prennent qu'en ligne), les plannings de rendez-vous sont très souvent saturés.

---

#### L'ACCES OBLIGE AU NUMERIQUE

---

Nous avons souligné l'année dernière la difficulté d'accès aux services numériques pour une partie de notre public, analphabète, en cours d'apprentissage du français...

Nous avons tenté cette année de monter un atelier d'initiation pour pallier les difficultés d'accès. Les niveaux de maîtrise de l'outil informatique étant tellement différents d'une personne à une autre, cet atelier a dû être suivi par des rendez-vous individuels en vue de la mise en place de certaines applications (Caf, Ameli, banque...). Bien que nous ayons observé chez certains une bonne appropriation de ces outils, cela demande un temps qu'il n'est pas possible de dégager systématiquement pour chacun au vu de la mission de l'établissement.

---

#### L'ACCES AU COMPTE BANCAIRE

---

C'est une difficulté croissante pour le public du CPH. Leurs faibles revenus, le fait qu'ils soient en Centre d'Hébergement, dissuade les banques de leur ouvrir un compte. Nous sommes confrontés au refus de délivrer un justificatif de refus d'ouverture de compte nécessaire à la saisie de la médiation de la Banque de France.

---

#### INSTRUCTION DE LA DEMANDE D'ECHANGE DU PERMIS DE CONDUIRE

---

Depuis 2018 la Préfecture de la Haute-Garonne assure uniquement l'envoi sécurisé du dossier vers le centre spécialisé de Nantes (CERT de Nantes) qui traite tous les dossiers au niveau national. Une attestation de dépôt sécurisé valable 8 mois est délivrée pour permettre la conduire en France pendant l'instruction de la demande. Beaucoup de réfugiés n'ont pas eu de réponse au bout de 8 mois et les contacts sont très difficiles, avec le CERT, ce qui pose de nombreux problèmes.

Les temps partagés, les animations, permettent de mieux se connaître et de créer un lien de confiance, des solidarités.

Tout au long de l'année, nous organisons des temps collectifs partagés pour découvrir des lieux, des loisirs, pour rencontrer d'autres personnes, échanger, découvrir une autre culture.

Différentes sorties et manifestations ont été organisées. Ces actions visent une meilleure intégration sociale dans le tissu associatif environnant, et favorisent les démarches de socialisation, 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 y sont présents. 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.

## LA FORMATION DES STAGIAIRES

---

Le CPH a accueilli cette année 3 stagiaires TISF et une stagiaire assistante sociale. Ils ont su démontrer l'intérêt de leur intervention pour accompagner les ménages.

- Dans la gestion de la cohabitation rue sainte Cécile,
- Sur le volet-conseil, appropriation du logement par les familles.

## Conclusion

Le Centre Provisoire Hébergement s'adapte en permanence pour répondre à l'évolution des problématiques des personnes réfugiées. Pour accomplir cette mission et offrir un service de qualité, son réseau de partenaires est sans cesse élargi. Certains ménages cumulent de plus en plus des critères de vulnérabilité, de difficultés, qui ne leur permettent pas d'accéder à l'emploi et au logement sur un temps de séjour de 12 mois, ce qui explique les demandes de prolongation.

L'UCRM réaffirme sa volonté de produire des réponses adaptées au défi social majeur que représente l'insertion et l'intégration des bénéficiaires de la protection internationale par l'accompagnement intensif des publics les plus vulnérables.

Conscients de la pression des mouvements migratoires sur la région chaque année, nous espérons que des places supplémentaires en CPH seront créées prochainement afin d'accueillir les plus fragiles.

La question des jeunes adultes ayant obtenu le statut de réfugiés sans ressource reste préoccupante, la logique de parcours nous semble indispensable afin qu'ils puissent construire un projet de vie dans les meilleures conditions.

### III. DISPOSITIF SOLIBAIL

---

Le dispositif Solibail de l'UCRM fonctionne depuis janvier 2013, il est régi par une convention relative au dispositif d'Intermédiation locative en faveur de ménages en difficultés sur la Haute-Garonne.

L'UCRM met à disposition 2 logements loués à Toulouse, un T2 et un T3, ces logements sont situés l'un et l'autre à proximité du siège de l'UCRM dans le 31100. Ils sont équipés, meublés et bien desservis par les transports en commun.

Nous pouvons accueillir 2 familles composées de 3 à 4 personnes

---

#### OBJECTIFS

---

Accueillir deux familles sans solution d'hébergement et/ou en situation de mal-logement (hôtel, habitat indigne, sortie d'expulsion ou de CHRS). Les ménages doivent avoir des droits ouverts et sont en attente d'une attribution dans le parc social. Les personnes doivent être autonomes et bénéficier de ressources suffisantes pour vivre dans un logement.

---

#### MODALITES D'ACCUEIL

---

Les familles sont orientées par le SIAO qui repère les besoins et réalise une première évaluation de la situation ; les candidats doivent pouvoir bénéficier de l'APL.

Par convention du dispositif avec la CAF, le ménage peut prétendre à l'APL versée en tiers payant. Le ménage s'acquitte d'une redevance englobant le résiduel du loyer et s'élevant à 20 % de ses ressources. Les frais d'énergie sont pris en charge par la famille. Les deux logements bénéficient du chauffage collectif.

---

#### MODALITES DE L'ACCOMPAGNEMENT VERS L'AUTONOMIE

---

Un contrat de séjour est proposé aux ménages, il est d'une durée de 3 mois renouvelables au maximum pour une durée d'un an.

Les ménages sont accompagnés pendant leur séjour par une éducatrice spécialisée expérimentée.

Elle intervient à domicile sur les points suivants :

- Évaluation de la situation, contractualisation, mise en place du projet logement personnalisé.
- Aide à l'installation, au montage de dossier APL, présentation de l'environnement, des services de droits communs du secteur.
- Aide aux démarches (ouverture de droits, inscriptions, dossiers logement...), Intermédiation locative, suivie de l'occupation du logement, des règlements de loyer et accompagnement à la gestion budgétaire.
- Aide et soutien à la recherche de logement autonome, articulation avec les bailleurs, instruction des aides FSL, LOCAPASS.

**4 familles ont été accueillies en 2018 soit, 12 personnes :**

- 1 mère isolée avec enfants de plus de trois ans,
- 1 jeune couple avec leur nouveau-né,
- 1 couple avec 3 enfants,
- 1 famille constituée de 2 adultes : mère et fils adultes.

PRINCIPES DE L'ACCOMPAGNEMENT

---

Le contrat de séjour fixe le cadre de la mission, un état des lieux est établi, afin de se rapprocher de la réalité d'un futur locataire. Le délai imparti de 3 mois suscite une certaine réactivité, il est indispensable d'aller à l'essentiel. Cette dimension inscrit le ménage dans une dynamique de projet logement avec des perspectives réalisables à court terme.

Le premier axe de travail est l'adaptation à un nouvel environnement, la connaissance du quartier, l'utilisation de ses équipements ; la mobilisation de la famille est ainsi éprouvée, nous pouvons évaluer les besoins et mettre en relations les personnes avec les crèches, écoles, tous dispositifs de droits communs qui viennent répondre aux besoins du ménage.

L'accompagnement doit s'adapter aux compétences du ménage. Les personnes découvrent un nouvel environnement, un nouvel entourage. La notion de coopération est mise en avant et nourrit la relation éducative.

Les rencontres ont lieu le plus souvent à domicile, cette approche permet de sensibiliser de façon très pragmatique à la notion « d'habiter » : occupation de l'espace, gestion du quotidien, travail sur le budget, tenue du logement. Des accompagnements physiques s'opèrent auprès de services administratifs tels que la Caf, les impôts...

Ces accompagnements sont perçus comme un espace d'échange et alimentent la relation de confiance. Ils constituent un moyen qui permet d'évaluer l'état psychique des personnes. Les visites à domicile apportent aussi un éclairage quant à la cohésion familiale et la place des enfants. Il est important et raisonnable de prévenir toute tendance au repli sur soi.

Les conditions économiques de la famille représentent un enjeu quant au relogement, l'accès à l'emploi ou la formation est un vecteur d'intégration qui est considéré par les bailleurs sociaux comme une garantie. Ainsi un relais est assuré ponctuellement avec le réseau visant l'insertion professionnelle. Sur les 7 adultes qui constituent les 4 familles, 5 étaient en situation d'emploi tandis que les 3 autres percevaient des minimas sociaux en l'occurrence le RSA.

L'accompagnement social vise à promouvoir le projet de relogement auprès des bailleurs tout en cernant rapidement les besoins de la famille. Il importe aussi de présenter le contexte du logement à Toulouse et en périphérie, de valoriser l'accès à l'extérieur de Toulouse. L'articulation est étroite avec les bailleurs sociaux et impose une relation de partenariat efficiente. La demande en Syplo est activée systématiquement.

ORIENTATION A LA SORTIE

---

Deux familles ont accédé à un logement social situé dans la zone urbaine toulousaine.

Le délai de relogement correspond à 6 mois et demi en moyenne. Ce délai est tout à fait raisonnable et s'articule avec le rythme de chaque famille.

Le dossier FSL ou LOCAPASS est instruit suivant les besoins ainsi que les aides de droit commun relatives à l'aménagement afin d'optimiser les conditions d'installation.

## Conclusion

L'intermédiation locative répond à des besoins supplémentaires en matière d'accueil et facilite l'accès au logement social en faveur des ménages modestes qui répondent bien à des critères liés à leurs degrés d'autonomie et de compétences psychosociales. Le dispositif peut constituer, un tremplin pour des personnes sortantes d'établissement, mais ne doit pas se substituer à celui-ci.

Il est important en amont de bien cibler les candidatures. La mission vise l'exclusivité de la problématique logement. Bien souvent les ménages sont orientés par défaut de place dans un établissement.

Malgré une certaine souplesse du dispositif, il est impossible de répondre à des difficultés psychosociales qui relèveraient d'un accompagnement global tel que le propose la mission des établissements CHRS.

Nous recevons de plus en plus d'orientation, de personnes ayant subi des accidents de la vie, de grandes ruptures dans leur parcours, une baisse du niveau de vie, des problèmes de santé, un déracinement lié à exil ; des situations qui les rendent encore plus vulnérables et ne correspondent pas à la mission IML.

L'intermédiation locative n'est pas adaptée à ces publics, notamment aux personnes cumulant des problématiques sociales et sanitaires complexes qui nécessitent un accompagnement plus soutenu. Les besoins des personnes les plus vulnérables, dont la situation nécessite d'agir simultanément sur plusieurs domaines (logement, mais aussi santé psychique et somatique, justice, emploi, parentalité, etc.) ne peuvent être accompagnés efficacement dans le cadre de la mission Solibail.

## IV. RELAIS SANTÉ

### PARTENAIRES FINANCIERS

Cette action a été soutenue en 2017 par :

La Ville de Toulouse

Le Conseil départemental  
de la Haute Garonne

### 4-1. Présentation du dispositif

Le Relais Santé est situé 28 rue de l'Aiguette à Toulouse, au plus près du lieu de résidence des personnes hébergées dans le cadre des missions du secteur Hébergement d'Insertion du Pôle Logement Hébergement de l'Union Cépière Robert Monnier.

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 10H à 18H et une fois par semaine jusqu'à 22H. Les personnes peuvent s'y rendre avec ou sans Rendez-vous.

## 4-2. Public

On distingue particulièrement les personnes âgées de 18 à 30 ans, les personnes ou les familles en situation de précarité orientées par le SIAO. 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.

## 4-3. Objectifs

- Favoriser un meilleur accès à la santé pour les Toulousains, 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 individuelle ou collective.

### LES OBJECTIFS OPERATIONNELS

---

- 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...),
- 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, des animations à portée individuelle et collective,
- Informer sur l'intérêt, en particulier préventif, du bilan de santé de la CPAM, en proposant un accompagnement physique si besoin afin de soutenir la démarche,
- Proposer une orientation vers une aide et/ou un suivi médical et/ou psychologique adapté à la demande et aux besoins,
- Mener des actions de prévention autour de la notion de rythme et d'hygiène de vie (sommeil, alimentation...),
- Animer des ateliers sous forme de groupes de parole ayant pour objet la santé au sens large (la consommation de produits, le lien social, l'isolement, le rapport Homme/Femme, la sexualité...).

## NOS PARTENAIRES, NOS PARTICIPATIONS

---

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 de proximité et de droits communs.

### LES PARTENARIATS DE PROXIMITE

---

Nous travaillons avec les acteurs santé du quartier.

- Les cabinets médicaux
- Les pharmacies
- Les cabinets d'infirmiers
- Les cabinets dentaires
- Les laboratoires d'analyses
- Le centre médical mutualiste
- Les kinésithérapeutes
- 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 halte santé...

### LE PARTENARIAT AVEC LE SECTEUR ASSOCIATIF INTERVENANT DANS LE DOMAINE DE LA SANTE

---

- La Case santé
- L'association ARPADE (SAS et Point écoute)
- L'Association Clémence Isaure
- L'ANPA

### 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.

Deux 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 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 vaccinations (BCG et tests tuberculiques antérieurs) et/ou recherche de cicatrice vaccinale,
- Recherche des antécédents (tuberculose ou primo-infection),
- 1er 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).

❖ LA CONVENTION SIGNEE AVEC L'INSTITUT D'OSTEOPATIE

En 2018, nous avons renouvelé la convention avec l'ITO. Les séances d'ostéopathie sont proposées à un tarif de cinq euros. Les étudiants de 4e et 5e années interviennent sous la responsabilité de leurs enseignants. L'ostéopathie permet de faire un « diagnostic » du corps de manière globale, de libérer des tensions dues au stress, à l'angoisse, à des accidents, des maux de dos, des maux de tête, troubles digestifs.

❖ LA CONVENTION SIGNEE AVEC L'ECOLE DE SHIATSU FUJI-TAISHAN

Cette année nous avons signé une convention avec l'école Fuji-Taishan pour permettre aux personnes accueillies de bénéficier d'une séance de shiatsu "bien-être" tous les quinze jours. Un atelier nommé "bulle détente" a été mis en place par la conseillère santé le jeudi soir avec la participation de trois élèves diplômées de cette école.

Le Shiatsu est une méthode de relaxation et de bien-être par le toucher basée sur la médecine traditionnelle Chinoise, s'inscrivant dans le domaine de la prévention il a pour objectif de rééquilibrer l'énergie de la personne en douceur et ainsi rétablir son harmonie corporelle, émotionnelle et psychique. Le Shiatsu est une pratique essentiellement basée sur le touché qui permet à un public souvent épuisé par la précarité de se réapproprier son schéma corporel, prendre conscience de son corps, de sa respiration, de ses sensations, pour libérer les tensions.

#### ❖ LE JEUDI DE RELAXATION

Depuis début novembre, une bénévole diplômée et spécialisée aux approches et méthodes de relaxation, vient compléter l'atelier Shiatsu du jeudi soir. Son atelier se déroule au sien du CHRS et dure 1h. Cette séance est plébiscitée par les jeunes adultes et a des effets apaisants sur le comportement notamment sur les temps collectifs.

#### ❖ LE RELAIS SANTE UN MAILLON DU RESEAU LOCAL

Nous participons au Réseau Santé Précarité Ville Hôpital, c'est pour nous l'occasion 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.

### BILAN DES ACTIONS MENEES EN 2018

---

Principalement préoccupées à résoudre les problèmes du quotidien (paiement de factures, alimentation, résolution de problèmes relatifs à l'emploi, à la scolarisation, etc....), certaines personnes font passer au second plan leurs besoins en santé. L'admission en établissement, pour la personne permet d'apaiser les problèmes de sécurité, d'hébergement et d'alimentation, la santé devient alors une préoccupation prioritaire. L'action du relais santé permet d'accompagner la personne accueillie en l'aidant à mieux comprendre ce qui détermine « la bonne santé ».

Le relais santé intervient de manière proactive en proposant des actions facilitant l'appropriation par la personne de sa santé et en l'orientant vers des acteurs de santé à l'issue d'un entretien personnalisé. Cette démarche a pour but de créer les conditions d'élaboration d'un projet personnalisé de maintien de la santé. Ce programme déterminé par les personnes accueillies et mis en œuvre avec l'appui de nos divers partenaires constitue une réponse adaptée face à un public dont les déterminants de santé sont les plus défavorables.

La conception d'un programme individualisé de soins illustre le rôle de rattrapage potentiel que joue efficacement le service relais santé en terme d'inégalité d'accès aux soins primaires et secondaires.

### LES ORIENTATIONS

---

- 83 orientations vers les professionnels de santé,
- 12 orientations pour un suivi psychologique (psychologue, psychiatres),
- 14 orientations vers des spécialistes de l'addiction.

**139 personnes** ont été accompagnées physiquement à des consultations de professionnels de Santé, des médecins généralistes et des spécialistes.

32 personnes ont pu ainsi choisir leur médecin référent et de créer leur DMP dossier médical personnalisé.

- 85 personnes ont été accompagnées dans le cadre du bilan de santé,
- 25 personnes ont été accompagnées à la pharmacie du quartier,
- 25 personnes ont effectué un bilan IST et le dépistage du HIV,
- 15 personnes ont bénéficié d'une mise à jour de leur vaccination,
- 12 personnes ont été accompagnées pour analyse médicale en laboratoire,
- 12 jeunes ont eu accès aux soins dentaires conséquents, dont 4 soins de chirurgie.

### ❖ LE SUIVI PSYCHOLOGIQUE

Une difficulté particulière réside dans le fait que les populations en situation de précarité et de fragilité psychique ne demandent habituellement pas d'aide psychologique, soit par manque d'information, soit parce qu'elles en ont une mauvaise représentation. Le Relais Santé, bien identifié par les personnes accueillies, constitue un espace d'expression libre aux regards des besoins, mais aussi d'information et de conseils.

En 2018, 7 personnes ont été accompagnées dans ce cadre dont :

- 4 vers un psychologue bénéficiant ainsi du nouveau dispositif expérimental de prise en charge de la psychothérapie par l'Assurance Maladie pour les troubles de santé mentale légers et modérés,
- 3 vers des structures adaptées (1 CMP, 1 case de santé, 1 vers Point Écoute).

### ❖ LES CONSOMMATIONS ADDICTIVES

Les jeunes en situation de précarité, évoluant dans un contexte susceptible d'engendrer un certain malaise psychologique et social, représentent un public particulièrement sensible aux addictions.

Les différentes problématiques d'addiction sont liées à la consommation régulière d'une ou plusieurs substances psychoactives (alcool, drogues, médicaments à usage détourné).

L'addiction présente deux risques majeurs :

- Elle constitue un frein important à l'insertion, elle engendre une baisse du dynamisme et de la motivation, pouvant aller jusqu'à la désocialisation.
- Elle a des conséquences néfastes sur la santé.

La question d'addiction est abordée sans détour et surtout sans jugement dans tous les espaces qui s'y prêtent. La Conseillère Santé intervient dans un cadre préventif et éducatif pour répondre aux besoins d'orientation et d'accompagnement.

Cette année 4 personnes ont été accompagnées vers des associations traitant la question des consommations et addictions. L'Association ARPADE, l'Association Clémence Isaure, le « Point écoute » restent nos partenaires privilégiés.

### ❖ LA PRISE EN CHARGE DE LA SOUFFRANCE PSYCHOSOCIALE

C'est dans le cadre de la prise en charge de la souffrance psychosociale des personnes accueillies que s'intègre l'intervention du psychologue appuyé par le relais santé.

Avec le soutien de l'ARS, des ateliers collectifs animés par un collègue de deux psychologues ont permis de sensibiliser les professionnels sur le mal-être psychosocial engendré chez les jeunes adultes du fait de leurs parcours de rue, de leurs histoires familiales, de leur vie affective...

Dans le même cadre, des groupes de paroles et des jeux de rôle mis en place avec les participants ont permis de dédramatiser les représentations de la maladie mentale, de la santé en générale et du recours aux soins.

Basés sur l'écoute et le conseil, ces ateliers collectifs avaient pour but de repérer les compétences des jeunes et d'identifier les besoins individuels pour apporter des informations ciblées. Le groupe s'est réuni 2 fois par mois toute l'année. Les jeunes 18/30 ans ont pu y trouver un espace d'expression, de partage et de convivialité.

#### ❖ LA SANTÉ SEXUELLE ET ADDICTION : INFORME-TOI ! avec SOLUMUT

Le projet "santé sexuelle et addictions : informe-toi!" est un projet expérimental, financé par le fonds de dotation Solimut. Il consiste à la mise à disposition de 4 bornes numériques pédagogiques basées sur des tablettes tactiles sécurisées, en libre-service au sein des établissements accueillant un public jeune en situation de précarité.

Une de ces bornes numériques a été installée au sein du CHRS, dans la salle de convivialité où les jeunes adultes se retrouvent essentiellement le soir.

Ce projet a pour objectif d'informer les jeunes sur les questions de santé par un moyen ludique et adapté à leur génération, et de développer l'autonomie des jeunes au regard de la santé et des risques. Cette borne est également un support et un outil supplémentaire mobilisable en entretien individuel par le relais santé pour aider à la co-construction du projet personnalisé.

### LE PARTENARIAT ASSOCIATIF

---

#### ❖ L'ASSOCIATION « LA CASE SANTE »

Cette association accompagne des personnes ayant des problèmes de santé et d'accès aux soins.

Cette année 2 personnes ont été orientées à la « case de santé » leur état de santé nécessitait une prise en charge et la mise en place d'une démarche administrative pour étranger malade.

L'accompagnement proposé par le Relais Santé permet de rassurer chaque personne, mais aussi d'apporter une meilleure compréhension de la pathologie et de faire le lien avec les professionnels du secteur sanitaire et médico-social.

#### ❖ 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.

Le Relais Santé a orienté et accompagné 5 personnes présentant des problématiques d'addiction vers le SAS (Service d'Accueil et de Soins).

Nous travaillons également avec le point écoute prévention. 3 résidents ont accepté une rencontre avec la psychologue de la structure.

#### ❖ LE MOIS SANS TABAC

Chaque année Le Ministère des Affaires sociales et de la Santé, s'unit donc avec l'Assurance Maladie et Santé Publique France, pour organiser une campagne nationale visant à aider de la dépendance la plus importante en France, celle du tabac. Cette opération baptisée « le moi(s) sans tabac » fut une occasion pour le relais santé de se saisir de la question du tabac.

En collaboration avec les intervenants de l'association ARPADE, la soirée de sensibilisation a permis d'apporter de manière instructive et adaptée les informations nécessaires à la prise en compte des problèmes de santé en lien avec la dépendance au tabac. Accompagnés par les animateurs du CHRS les jeunes adultes ont pris part activement à cette soirée.

#### ❖ L'ASSOCIATION CLEMENCE ISAURE

Au regard de la croissance importante des problématiques de dépendance, l'association Clémence Isaure avec laquelle nous avons, par ailleurs pu formuler des réponses à des appels à projets devient un partenaire stratégique. Le développement de notre partenariat se densifie.

#### ❖ ACCOMPAGNEMENT AUTOUR DE LA PRISE EN COMPTE DU HANDICAP

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. Un travail en amont est nécessaire afin d'aider ces personnes à prendre conscience de leurs difficultés et de les amener progressivement à accepter leur différence et rentrer dans une démarche de soin.

#### ❖ L'ART THERAPIE OU ATELIERS D'EXPRESSIONS EN LIEN AVEC LA SANTE

À travers des propositions ludiques (comme les jeux d'écriture, de collage...), les jeunes sont invités à parler d'eux (de leurs représentations, des relations amoureuses, leur centre d'intérêt, leurs parcours...)

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

Cette année, le relais santé a orienté ses actions à travers des ateliers bien être pour aider les résidents à prendre conscience de l'importance de prendre soin de soi.

## Conclusion

Le relais santé en 2018 c'est :

- 298 entretiens individuels réalisés dans le cadre de l'éducation à la santé et préventions des risques,
- Plus de 50 ouvertures de droits sans compter les actualisations,
- 59 ménages accompagnés vers le soin de proximité,
- 64 séances de Shiatsu,
- 83 orientations vers les professionnels de santé,
- 85 personnes accompagnées dans le cadre du bilan de santé,
- 19 orientations pour un suivi psychologique (psychologue, psychiatre),
- 139 personnes accompagnées physiquement à des consultations de professionnels de Santé,
- 8 orientations vers des spécialistes de l'addiction ...

Le relais santé par sa mission joue un rôle en terme d'inégalité d'accès aux soins à travers l'ouverture de droits et l'accompagnement administratif au maintien des droits. En développant la capacité des personnes accompagnées à savoir utiliser à bon escient les ressources du système de soins, le relais santé est un outil incontournable pour les personnes en situation de précarité que nous accueillons, hébergeons et accompagnons.

Nous restons vigilants et conscients de la nécessité de développer et maintenir des partenariats entre les professionnels du secteur sanitaire et du secteur médico-social pour assurer la continuité des soins,

quel que soit le parcours des personnes accueillies.

De nouveaux partenariats sont à explorer et à inventer afin que chaque année nous puissions répondre à la singularité de toutes les personnes accueillies.

Nous notons trop souvent que les soins surviennent tardivement, les personnes étant submergées par les démarches nécessaires à la mise à l'abri.

Nous continuons de voir arriver des jeunes adultes en grande souffrance avec une santé très dégradée : 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 de l'hébergement, le sentiment d'insécurité, l'isolement dû à des ruptures familiales ou un parcours traumatique 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 la verbalisation de ces souffrances.

Le relais santé est un outil qui permet à grand nombre de personnes en situation de précarité d'accéder aux soins et d'entreprendre des démarches accompagnées vers les professionnels de santé. Il permet également à tout un chacun de développer ses connaissances afin de prévenir ou de réduire les risques.

Nous pouvons conclure en disant que le relais santé permet de répondre de manière effective aux recommandations en matière de santé de la personne accueillie. Il favorise la mobilisation de chacun quant à l'identification des besoins en santé, l'appropriation, l'importance de la santé tout au long de sa vie.

## V. DISPOSITIF D'ACCUEIL D'URGENCE (DAU)

### 5-1. Missions

Le Dispositif D'Accueil d'Urgence a pour mission :

- D'accueillir, héberger, évaluer la situation sociale des personnes sans hébergement orientées par le SIAO,
- Accompagner les personnes en situation de précarité dans la réinscription des dispositifs de droits communs et soutenir leur accès au logement autonome ou adapté quand cela est possible.

Notre agrément nous permet d'accueillir 30 personnes, dont 24 hommes isolés et 6 places destinées à deux familles de trois personnes.

#### MOYENS MIS EN ŒUVRE

Les hommes sont hébergés en cohabitation dans des appartements diffus dans Toulouse et la périphérie.

- Huit appartements en cohabitation sont mis à disposition des hommes isolés,
- Deux appartements sont mis à disposition des deux familles.

L'accompagnement social vise l'accès au logement autonome pour toutes les personnes orientées par le SIAO dont la situation administrative le permet. La durée d'hébergement cible sur le dispositif est de 6 mois, elle peut être renouvelée en fonction de l'avancée du projet.

L'accompagnement en logement diffus est proche du principe de réalité, cela nous permet de soutenir la personne dans son autonomie et son inscription dans les dispositifs de droit commun.

Il s'agit pour la personne hébergée d'appréhender le mieux possible son nouvel environnement, son espace privatif dans le logement, les espaces communs, le quartier, les transports ...

L'évaluation de la situation se fait d'un commun accord avec la personne hébergée, les rendez-vous rapprochés permettent d'enclencher les démarches administratives rapidement.

Nous intervenons majoritairement au domicile des personnes et sommes amenés à effectuer des accompagnements physiques afin de rassurer, expliquer les démarches. C'est l'occasion de mettre en place une relation de confiance qui motive chacun à entreprendre son projet d'insertion.

L'accompagnement social proposé est global, il intègre tous les champs indispensables à l'insertion (administratif, emploi, formation, juridique, sanitaire, accès au logement...).

À ce titre et en accord avec la personne accompagnée, nous nous mettons en lien avec les différents professionnels qui sont intervenus concernant la situation de la personne (AS des MDS, CCAS, SIAO...). Cela permet d'assurer de la continuité dans les démarches entreprises afin de rester cohérent et faire évoluer le projet favorablement.

Le travail en réseau et en partenariat est primordial et permet d'apporter des ressources, des compétences et des réponses adaptées à la situation de chacun.

Le dispositif DAU, fonctionne sur un système de référent de projet contractualisé avec la personne accompagnée. Le Contrat de séjour vient baliser les engagements réciproques.

La mise en place d'un projet individualisé cherche à instaurer une dynamique visant à fixer les étapes à franchir avant de recouvrer son autonomie. C'est un outil d'évaluation des capacités et difficultés qui peuvent être rencontrées par la personne ou être repérées par le référent social. La personne est toujours au cœur de son projet et peut intervenir à tout moment pour l'actualiser, nous parler de ses inquiétudes, insatisfactions, réussites...

Des bilans réguliers avec le coordinateur du dispositif sont l'occasion d'échanger sur le séjour et différents points du projet personnalisé ; c'est l'occasion d'ajuster ou modifier d'un commun accord les objectifs.

Les travailleurs sociaux peuvent intervenir en tant que médiateur dans les appartements en cohabitation si besoin. Nous animons des moments collectifs avec les personnes de chaque cohabitation afin que chacun puisse s'exprimer et suggérer des réponses à apporter pour améliorer la vie quotidienne dans le logement.

Les visites à domicile nous permettent de vérifier, la bonne entente des personnes et la tenue du logement. Chacun doit trouver sa place dans l'appartement, le référent veille et analyse les enjeux relationnels afin que la cohabitation devienne un espace autorisant l'accomplissement du projet de chacun dans les meilleures conditions possibles.

Chaque ménage dispose de la clé de l'appartement et celle de la chambre qui reste le lieu privatif garant de l'intimité de chacun. Le dispositif fonctionnant 24H sur 24 H, les personnes ne sont pas limitées dans leur déplacement, elles peuvent entrer et sortir à toute heure.

Les horaires de l'équipe sociale sont modulables et permettent une présence de 9H à 18 H en semaine.

## 5.2 Profil des ménages accueillis

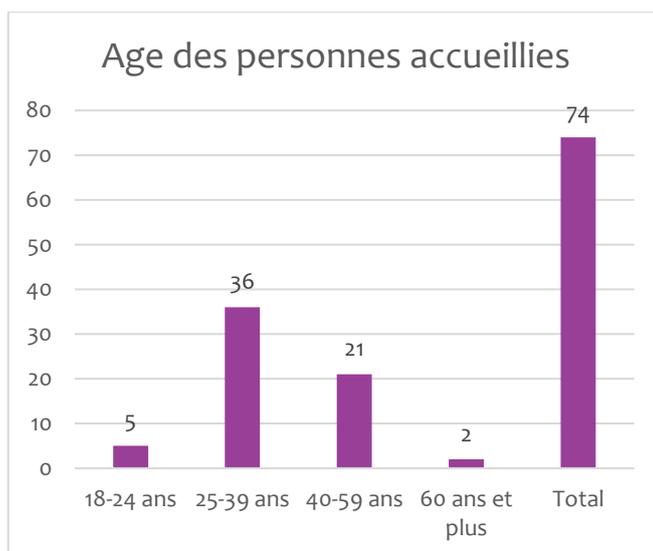
### LES PERSONNES ACCUEILLIES

Le Dispositif d'Accueil d'Urgence a accueilli **74 personnes**, dont **56 hommes** seuls.

Les familles étaient toutes monoparentales :

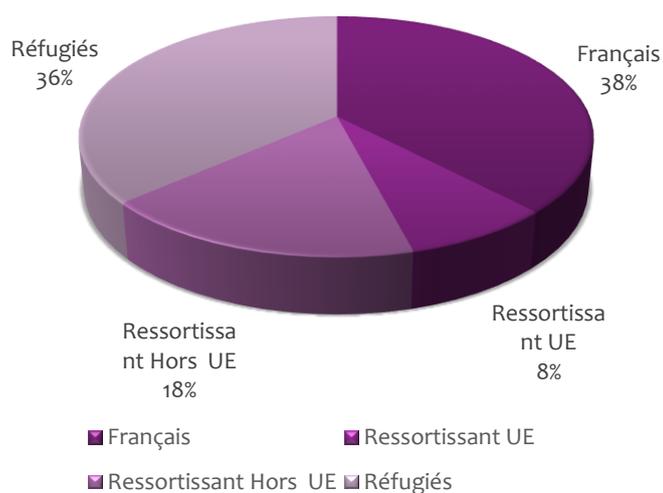
- 3 hommes seuls avec enfants et 3 femmes seules avec enfants.

La moyenne d'âge est située entre 25 et 40 ans.



### TYPOLOGIE DU PUBLIC ACCUEILLI

## TYPOLOGIE DU PUBLIC



Les indicateurs sur la typologie du public mettent en avant à la fois une diversité des origines des personnes, mais également une importante proportion de personnes reconnues en tant que réfugié.

- 27 personnes cette année avaient obtenu une protection internationale.

#### HEBERGEMENT AVANT L'ADMISSION

	Nombre
Rue/Abri précaire	26
Hôtel	18
CADA/CAO	8
Tiers/Famille	2
Hébergement d'urgence	19
Autre	1
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>

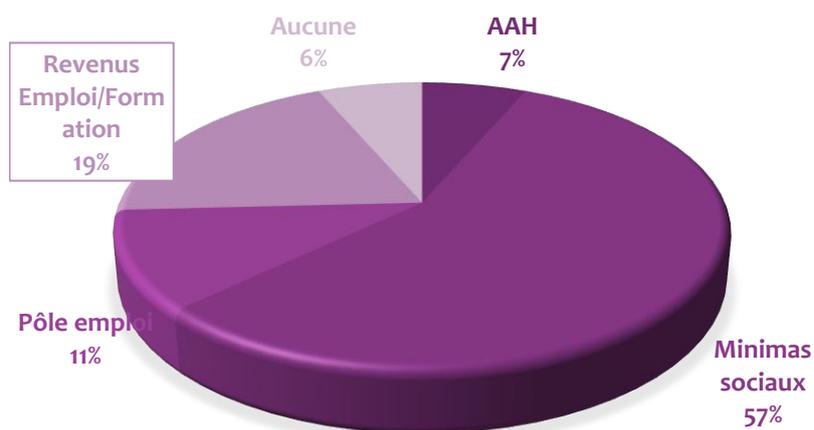
Toutes les personnes étaient en situation de précarité au regard de l'hébergement, habitat précaire, la rue, nuitée hôtelière...

#### RESSOURCES A L'ADMISSION

- Près de 60% des personnes accueillies étaient bénéficiaires du RSA,
- 88% des personnes avaient obtenu le statut de réfugiés.

Cette donnée met en évidence la situation de précarité des personnes ayant obtenu le statut de réfugiés et la nécessité de proposer des solutions adaptées leur permettant non seulement l'acquisition de ressources matérielles, mais surtout autorisant la mise en valeur de leurs ressources personnelles indispensables à une future insertion socioprofessionnelle. Nous soulignons que Le manque de place en CPH sature les dispositifs d'hébergement classique AHI.

#### RESSOURCES À L'ADMISSION



La finalité de l'accompagnement est l'accès à une solution d'hébergement adapté ou de logement autonome.

L'accès au logement est majoritairement envisagé, nous balisons les différentes étapes de l'accompagnement dans ce sens. La temporalité du séjour est ajustée en fonction des singularités des situations et l'avancée du projet logement de chacun.

Nous recherchons avec la personne toutes les solutions pouvant la mettre en réussite, notre objectif commun est de stabiliser la situation globale et éviter la spirale de l'hébergement d'urgence. Nous accompagnons chaque personne dans la constitution de son dossier logement. Nous travaillons ensemble durant le séjour, le budget, les droits et devoirs du locataire, cette action vise la prévention des risques (dettes, expulsion locative...).

Nous proposons des solutions afin de lever les différents freins, établissement du dossier de surendettement, échéancier pour le remboursement CAF ou trop perçu pôle emploi...).

Si le besoin est repéré et exprimé, nous accompagnons les personnes dans l'ensemble des démarches relatives à l'accès au logement : rencontre avec le bailleur, réponse suite au passage en commission, visite de l'appartement, signature du bail, état des lieux, démarches administratives, changement d'adresse, ouverture des contrats de gaz et d'électricité, ...

Les durées de séjour relativement courtes ne nous permettent pas toujours d'obtenir l'ensemble des garanties relatives à la pleine autonomie du ménage sur le logement. Si besoin nous sollicitons la mise en place de mesures sécurisant l'intégration et l'appropriation dans le nouveau logement par le biais du FSL Maintien.

Nous pouvons préconiser un « Accompagnement social lié au logement » (ASLL). Cela est d'autant plus pertinent pour des personnes accédant à leur premier logement autonome. Le maintien d'un lien avec un interlocuteur ressource vise à garantir la stabilité recherchée sur le logement. Un échange systématique avec le nouveau travailleur social a lieu afin d'assurer une continuité dans le parcours.

L'application d'un principe de réalité est un élément important de notre travail au vu du contexte très tendu du parc locatif social. Les personnes accueillies doivent comprendre la situation générale liée au logement à Toulouse. Les travailleurs sociaux informe et accompagne chacune des personnes dans un projet logement réaliste et viable. L'accompagnement vers le logement ne peut se penser et se réaliser qu'à l'aune d'une sensibilisation de la personne, en tant que sujet, à son environnement afin de pouvoir s'y projeter et se donner la chance d'y évoluer favorablement.

### 5.3 Profil des ménages à la sortie

La durée moyenne du séjour a été de 4.75 mois.

Parmi les 44 personnes qui ont quitté le Dispositif, 80% soit 35 personnes sont sorties de la spirale de l'urgence.

Plus de 70% des personnes ont accédé au logement autonome.

- 3 personnes ont été orientées vers une solution d'hébergement d'insertion adapté à leur situation,
- 1 personne a renoué les liens avec sa famille,
- 7 sorties inconnues dont 4 sont la conséquence d'une fin d'hébergement, les 3 autres sont des départs volontaires.

## Conclusion

Le Dispositif d'Accueil d'Urgence de l'UCRM participe de manière proactive à l'évaluation et au diagnostic de la situation des personnes accompagnées en vue de trouver une solution adaptée. Cette première année d'exercice a permis d'éprouver une organisation et une dynamique qui prend en compte les moyens alloués pour se concentrer sur les priorités, la mise à l'abri et l'accès au logement autonome ou adapté.

## VI. HABITATS ALTERNATIFS

### Des « lieux de vie » d'innovation sociale

Depuis septembre 2014 l'Association Union Cépière Robert Monnier s'inscrit dans le cadre d'un projet d'hébergement innovant en étroite collaboration avec la Direction des Solidarités et de la Cohésion Sociale de la Mairie de Toulouse. Ce projet s'est trouvé conforté par l'attribution de l'Allocation Logement Temporaire par l'État en 2016.

La Maison de Paleficat apporte depuis plus de 4 ans, 8 solutions nouvelles d'hébergement, qui répondent de manière efficiente et efficace aux besoins des jeunes adultes 18/30 ans hommes, femmes, couples ayant connu de longs parcours d'errance et accompagnés d'un animal. Cette maison propose une solution d'hébergement innovante et adaptée à un public très fragile. Outre l'accompagnement social global que nous menons auprès de chaque habitant, nous mettons en place des actions de prévention des risques autant sanitaires que sociaux et contribuons à lutter contre la grande précarité des jeunes adultes en errance.

La « Maison des Vignes » fonctionne depuis novembre 2017 elle vient compléter l'action de la Maison de Paleficat sur le même principe en proposant 9 places supplémentaires qui accueillent des personnes, hommes, femmes, couples, accompagnés d'animaux en situation de grande précarité, fragilisés et sans limitation d'âge.

Deux Logements Tremplin sont adossés aux deux maisons, ils permettent de proposer aux habitants des maisons, éloignés d'un accès direct au logement, d'expérimenter la vie en logements, d'acquérir les apprentissages nécessaires afin de sécuriser le parcours avant d'accéder au logement autonome. Cette logique de parcours s'inscrit dans les besoins repérés de ce public qui nécessite de prendre le temps afin de construire avec eux un projet stable qui les mettra en situation de réussite.

Ces 3 dispositifs, d'Habitats Alternatifs, pour les personnes sans-abri, éloignées du droit commun et accompagnées d'un animal, peuvent accueillir 19 personnes.

Ces lieux de vie sécurisants contribuent aussi à la tranquillité publique et permettent à chacun de renouer progressivement avec le droit commun. Chacun durant le séjour expérimente une vie plus sereine, envisager à son rythme un autre chemin, un autre avenir. Chaque personne est accueillie dans sa singularité, avec son histoire, ses difficultés, mais aussi ses forces, ses capacités. La reconstruction du lien social dans une maison communautaire a pour objectif de favoriser une trajectoire individuelle positive.

## LE MECENAT

---

La recherche de mécène nous permet de mener des projets collectifs avec les habitants notamment pour tout ce qui concerne l'embellissement des maisons et le jardinage. Cette année, nous avons pu obtenir le soutien financier de la Fondation Truffaut dans le cadre d'un concours faisant la promotion de projets innovants. Cela va nous permettre l'achat d'outillage pour l'entretien des jardins. Avec près de 4000m<sup>2</sup> de terrain sur les 2 Maisons, la mise en valeur des espaces extérieurs devient essentielle et représente une action à mettre en place pour susciter le « Faire Ensemble », développer les notions d'engagement, de responsabilisation et de solidarité.

## LE PUBLIC

---

Les personnes en errance, présentent des problématiques tant sociales, qu'éducatives et sanitaires, ruptures familiales, institutionnelles, poly consommations, problème dentaire, dermatologique, souffrance psychosociale... Elles ont toutes connu de longues périodes de vie à la rue, vécu l'abandon, la rupture, entrecoupées de vie en squat ou en habitat précaire.

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. Abandonner son chien est impossible, l'ami fidèle (celui qui n'abandonne pas, qui ne trahit pas.) a comblé le manque affectif, il a protégé et « encaissé » toutes les colères.

Lorsqu'elles arrivent dans la maison, ces personnes ne sont plus en capacité d'entreprendre un projet. Elles sont submergées par les démarches et pensent souvent que « rien n'est possible, rien n'en vaut la peine, rien n'est urgent... » Elles arrivent épuisées et formalisent très tôt le besoin d'être « pris par la main » afin de pouvoir mettre en place et effectuer les démarches. Elles verbalisent rapidement « Je veux sortir de la galère ». Elles disent n'avoir aucune solution, hormis celle de faire la manche pour subvenir à leurs besoins. « J'ai frappé à différentes portes avant d'avoir abandonné l'idée de pouvoir trouver un lieu où je pourrais être accueillie avec mes chiens ».

Au regard de la santé, les personnes accueillies arrivent avec des problèmes dentaires, dermatologiques, des états dépressifs, notamment la perte de sommeil. Parfois des pathologies handicapantes, chronique (VIH, VHC, dépression...) non traitées. 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 hommes.

La majorité évoque des expériences négatives durant leur parcours de rue au regard des institutions ou elles ont pu faire parfois une halte: règles trop contraignantes, refus d'accès à cause de leur animal, accueil de nuit uniquement, séparation du couple... Ce public qualifié « d'invisible » est rarement comptabilisé au sein du SIAO, il n'appelle plus le 115, il est très peu en lien avec les dispositifs de droits communs.

Les Maisons et les deux logements fonctionnent 365 jours par an, 24 heures sur 24 heures. Deux travailleurs sociaux et un coordinateur interviennent du lundi au vendredi. Une astreinte sociale nuit, weekend et jours fériés a été mise en place le dernier trimestre 2018. L'équipe de cadres 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.

Les 2 maisons bénéficient du même mode de saisine. Dès qu'une place est disponible, nous contactons en premier lieu l'équipe Action Médiation Insertion de la Mairie de Toulouse qui de par sa mission repère en journée les personnes à la rue. La Boutique solidarité, le Relais Accompagnement Jeunes sont aussi des partenaires qui peuvent nous solliciter. Le SIAO est systématiquement informé. Le service Action Médiation Insertion de la Mairie transmet les candidatures à la direction du Pôle Logement et Hébergement.

Nous convenons d'un rendez-vous avec le candidat en amont d'un conseil de maison.

Lors de l'entretien, nous pouvons évaluer avec le candidat la situation administrative, ses besoins, ses attentes, sa capacité à vivre et partager une maison, mais aussi à adhérer et être un des garants du projet.

Nous présentons la mission, les règles de vie afin de placer rapidement la personne en situation de collaboration et de participation dans l'évolution du projet.

Cette première rencontre nous permet de prendre connaissance du parcours de vie et de la situation de la personne au moment où elle se présente.

Nous abordons les problèmes d'addictions, de consommation sans en faire une entrave à l'entrée sur le dispositif.

La candidature est validée le jour de l'entretien, l'entrée peut être immédiate ou au plus tard dans la semaine, elle se fait généralement lors d'un conseil de maison. Le Conseil de Maison donne lieu à un repas partagé, ou le nouvel arrivant pourra se présenter, donner un avis et trouver sa place au sein du groupe. Cet exercice permet de mettre en avant les compétences de chacun, il a pour vocation de fédérer rapidement le groupe.

## L'ACCOMPAGNEMENT

---

### ❖ UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL ET COLLECTIF

Sur le plan individuel, il s'agit dans un premier temps d'établir un diagnostic de la situation en partenariat avec la personne, c'est un bilan collaboratif qui met en perspective, les besoins, les désirs de la personne. Aucun travail social ne peut être envisagé sans un lien de confiance, vecteur du bien-être de la personne, de la mise en place de son projet. L'accompagnement physique dans les démarches permet de lever les freins administratifs généraux et d'ouvrir les droits (document d'identité, couverture médicale ...). Entreprendre ensemble les premières démarches pour en comprendre le sens, l'intérêt, l'utilité est au cœur de l'accompagnement.

La mise en place de bilans mensuels individuels dans les bureaux de l'association nous permet de faire un point régulier avec chaque habitant et d'avoir un moment privilégié hors de la maison. C'est l'occasion de construire les étapes nécessaires à l'avancée du projet ou parfois de les modifier. Baliser ensemble à court et moyen terme les objectifs à atteindre est essentiel pour acquérir de nouveaux repères, apprendre ou réapprendre à s'organiser. Ces entretiens « côte à côte » sont aussi l'occasion pour la personne accompagnée de parler d'elle, de ses doutes, de son impatience et très souvent de son histoire.

#### **La temporalité :**

Lors de l'arrivée, nous laissons à chacun le temps de prendre ses marques, de trouver sa place dans la maison. La vie d'errance a développé des modes de vie et des codes qui nécessitent un temps d'adaptation. Pour certains, il faudra beaucoup plus de temps pour se libérer des angoisses de la rue, des traumatismes du parcours de vie.

Nous prenons le temps nécessaire avec chaque personne pour mettre place et en réussite le projet de vie. Chaque habitant signe un contrat de séjour, des règles de vie ou il s'engage à participer à l'évolution du projet et surtout à en être un des garants. 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 une maison a plusieurs effets positifs sur la personne.

>Elle 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, de s'engager 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. Les habitants expérimentent et développent leurs qualités, leurs savoir-faire...

>Le référent de maison 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.

>La vie en communauté peut aussi engendrer du stress, de la violence qui nécessite de la médiatisation. Les tensions doivent être rapidement exprimées en groupe et individuellement. Le conseil de maison est un des outils qui permet de réguler ces tensions, mais aussi de prendre des décisions collégiales. La question de la responsabilité de chacun au regard du projet est régulièrement mise à l'ordre du jour des conseils de maison et fait partie de la vie quotidienne de chaque personne durant le séjour.

#### PERSONNES ACCUEILLIES EN 2018

Avec une capacité d'accueil de 19 places, les deux maisons et les 2 logements tremplin accompagnés, ont accueilli **43 personnes** cette année.

- 20 personnes avaient entre 18 et 25 ans,
- 20 personnes avaient entre 26 et 39 ans,
- 3 personnes avant plus de 40 ans.

PERSONNES HÉBERGÉES 2018				
DISPOSITIF	CAPACITÉ D'ACCUEIL	ISOLÉ	COUPLE	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES HÉBERGÉES
Vignes	9	12	5	22
Paléficat	8	8	5	16
Logements accompagnés	2	5		5
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>43</b>

#### SITUATIONS ADMINISTRATIVES AVANT L'ENTREE

La possession d'un document d'identité, l'ouverture d'une couverture médicale et les ressources sont les principaux indicateurs d'inscription dans le droit commun. Les statistiques ci-après sont révélatrices de la corrélation existante entre vie d'errance et droit commun.

Ainsi, en 2018 lors de leurs arrivées:

- 45% des personnes n'avaient plus aucun document d'identité,
- 55% des personnes n'avaient aucune couverture médicale,
- 80% des personnes n'avaient aucune ressource,
- 90% des personnes ont connu l'institution (Aide Sociale à l'Enfance, prison, hôpital).

Les solutions à la sortie sont majoritairement en adéquation avec les projets de chacun.

- 27 personnes sont sorties des maisons et logement tremplin.

Motifs de sortie	Paléficat	Vignes	Total
Départ volontaire	3	3	6
Fin Hébergement	2	5	7
Logement autonome		4	4
Logement accompagné	2	4	6
Hébergement adapté en diffus	2	2	4

Les départs volontaires et les fins d'hébergement démontrent la grande fragilité de ce public. Sur l'ensemble des dispositifs, les personnes sorties ont eu accès à de meilleures conditions de vie et ne sont pas retournées à la rue.

Les 27 personnes y compris les départs volontaires sont sortis avec des droits ouverts et une situation administrative à jour (CNI, SS ; CMU ; RSA, déclaration d'impôt...).

- 6 personnes ont accédé aux logements accompagnés (ALT) avec des ressources,
- 4 personnes ont accédé à des établissements en logement diffus,
- 4 personnes ont accédé au logement autonome avec de l'emploi à temps partiel ou des revenus de transfert,
- 3 personnes ont enclenché un parcours de soin au regard de leur addiction,
- 7 personnes ont passé le bilan santé CPAM,
- 4 personnes ont suivi une formation.

Les 27 personnes qui sont sorties avaient toutes un médecin référent.

Concernant les ressources, nous avons des indicateurs assez hétérogènes en raison de la diversité des profils de personnes que nous avons accueillies. Certaines personnes se sont relancées dans des dynamiques d'emploi, d'autres ont eu besoin de s'occuper de leur santé physique et psychique avant de se projeter sur de la formation ou de l'emploi.

Nous évaluons avec chaque habitant la progression de l'autonomie afin de maintenir l'inscription dans un projet. Cet élément est caractéristique des projections existentielles en fonction des cheminements individuels, de l'évolution du confort matériel et du nouveau regard de chacun porté sur sa capacité à vivre autrement.

#### LA SANTE DES HABITANTS

90% des personnes n'avaient pas de droit ouvert à l'assurance maladie, ou elles n'avaient pas fait le transfert lors de leur arrivée à Toulouse.

100% ont recouvré leurs droits dans les 3 mois et 7 ont passé le bilan santé proposé par la CPAM.

Nous proposons à chaque nouvel habitant de passer un bilan de santé. Le questionnaire qui précède le bilan de santé est l'occasion d'ouvrir la discussion sur des sujets intimes (addictions, contraception...). Les résultats permettent à certains de prendre conscience des conséquences de leur mode de vie.

Les problèmes dentaires sont les plus fréquents, caries, dents déchaussées ou arrachées par eux-mêmes. La plupart n'ont pas vu de dentiste depuis des années, la mauvaise alimentation et la consommation de toxiques ont aggravé l'état de leur dentition.

Tous ont des problèmes dermatologiques liés à l'hygiène lorsqu'ils étaient à la rue.

Les troubles du sommeil sont aussi fréquemment exprimés, insomnies, sommeil agité, impossibilité de s'endormir, peur du noir...

Tous les habitants ont consommé des substances psychoactives (alcool, drogue) durant leur parcours de vie et souvent très jeune (13/14 ans).

Le dialogue est toujours ouvert concernant la question des consommations des addictions. Nombreux évoquent les facteurs facilitants « j'oublie la galère, comme ça j'arrive à tenir le coup... ». Lorsqu'ils arrivent sur le dispositif, la conscience du degré de dépendance est délicate, il pense pouvoir arrêter quand il le souhaite. Nous travaillons avec différents partenaires en addictologie et nous proposons des orientations quand la personne souhaite aborder le sujet avec des experts. Le chemin vers le soin et l'abstinence est long.

Nous abordons la santé en respectant l'appréhension de chacun.

Un « annuaire médical » est affiché dans la cuisine des deux maisons et des appartements. Il regroupe les professionnels de santé du réseau et du quartier. Des dépliants sont à dispositions afin d'avoir davantage d'information sur ces lieux ressources. Cela favorise très souvent le questionnement, nous pouvons ainsi aborder le sujet sans être intrusifs.

## Conclusion

L'Habitat Alternatif, au-delà d'apporter une réponse adaptée aux besoins des personnes les plus fragiles accompagnées d'animaux, nous oblige à adapter notre pratique et penser de nouveaux modes d'habitation, prendre le temps de construire avec la personne un trajet, un chemin qui lui donnera l'envie de se réinscrire dans la Cité.

90% des personnes que nous avons accueillies cette année ont connu différentes institutions (l'ASE, l'hôpital, la prison), elles ont le sentiment d'avoir été rejeté, incomprise, abandonnée... La souplesse des règles de vie, les échanges réguliers lors des conseils de maison, l'accompagnement de proximité, le droit à l'erreur, le pouvoir d'agir sont autant de moyens qui permettent à chacun de s'exprimer, de partager, d'apprendre, de poser un nouveau regard sur le monde, d'espérer à nouveau, de se sentir en sécurité et en confiance.

Nous souhaitons participer au développement de projets innovants qui répondent aux besoins d'un public fragile, en rupture qui rencontre de multiples freins à l'accès au logement. La prise en compte de la souffrance vécue, la confiance, la bienveillance, le temps de l'apaisement sont indispensables, et sont au cœur de l'accompagnement et du mode de prise en charge que nous proposons par le biais d'habitats innovants. Sortir de la rue et retrouver l'envie de se projeter, DE VIVRE, la Maison de Paleficat, la Maison des Vignes, les logements Tremplin sont des lieux appropriés pour ce public vulnérable, qui a subi de nombreuses ruptures, très fragilisé accompagné de leur ami fidèle.



## SECTEUR JEUNES

### Equipe

**Pascale FAIRISE, Responsable**  
**Dominique LAREE, anciennement Responsable**

#### **Mickael POLATO, Coordination**

Laure BODARD	Mireille MOLAT
Philippe BONNET	Mehdi SGHAIER
Brahim BOUMOUS	Jimmy TOBIE
Corinne BOURSIER	Mehdi FEKKAR
Aurélie BUIS	Philippe MILHAU
Loïc DUVOISIN	Walter PRAT
Emmanuel LUTONADIO	Didier VITAL
Geohar MEKCHOUCHE	Paul VOISIN
Geneviève KHATTOU-FOISSAC	Anne WATTELLIER
Hamid MELIANI	Didier VITAL
Thomas MIQUEL	Paul VOISIN
Elodie MOUILLAUD	Anne WATTELLIER



## I. RESIDENCE HABITAT JEUNES SAN FRANCISCO (RHAJ)

Nb de jeunes qui ont séjourné dans la résidence	171
Dont : Nb 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 la dernière date du 28/11/2008 et porte la capacité d'accueil 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 jeunes du Pôle Logement et Hébergement de l'UCRM. Le secteur Jeunes, comprend également :

- Une Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS), de 20 places,
- Le Dispositif Logement Jeunes (DLJ), 42 logements diffus en faveur des jeunes adultes de 18 à 30 ans ayant enclenché un parcours d'insertion.

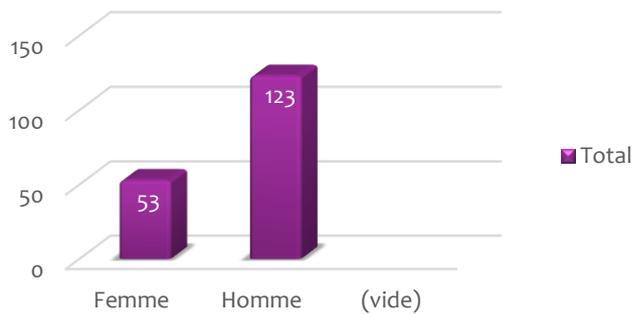
L'ensemble des actions qui composent le pôle Logement et Hébergement permettent de s'adapter aux différents besoins des publics, aux changements de leurs situations professionnelles et sociales. Notre volonté est avant tout d'apporter des réponses en termes d'hébergements, de logements adaptés aux besoins identifiés tant au niveau local que national.

### 1-2. Bilan statistique

#### PERSONNES HEBERGEES

Nous avons accueilli **171** résidents sur l'ensemble des sites qui compose la résidence. Sur ces 171 personnes accueillies, nous avons reçu 5 mères isolées avec un enfant (les « accompagnants » sur le graphique) et 8 personnes qui formaient 4 couples sans enfant. La RHAJ San Francisco dispose de 12 T2 qui peuvent être adaptés à la composition des ménages.

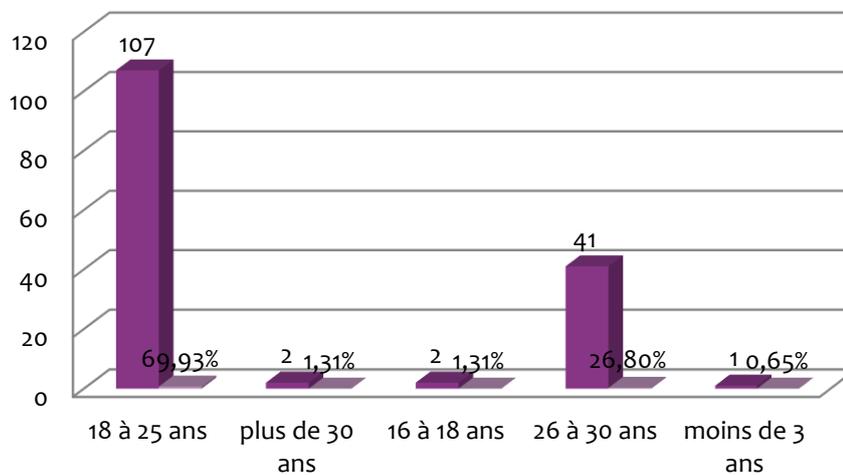
## rép sexe / dispositif



Nous constatons que la population est majoritairement masculine puisque nous avons accueilli 67% d'hommes.

Nous avons accueilli 123 hommes et 53 femmes.

## Age / dispositif



69,93% du public a entre 18 et 25 ans, 26,80% ont entre 26 et 30 ans.

1,31% des jeunes ont entre 16 et 18 ans et sont des apprentis, parfois confrontés à la nécessité d'avoir un double hébergement selon le lieu d'apprentissage et le centre de formation. Pour autant, cette population qui devrait être plus nombreuse au vu des missions de la RHAJ, reste sous-représentée au sein de la RHAJ San Francisco.

Adresses	Nombre de nuits effectuées	Taux d'occupation
92, route d'Espagne	29896	96,36%
Rue Bernadette	2075	94,75%
108, route d'Espagne	4065	92,81%
Foyer Soleil	2695	92,29%
Rue des Chalets	0	0

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. Nous avons donc choisi cette manière de procéder pour calculer les taux d'occupation.

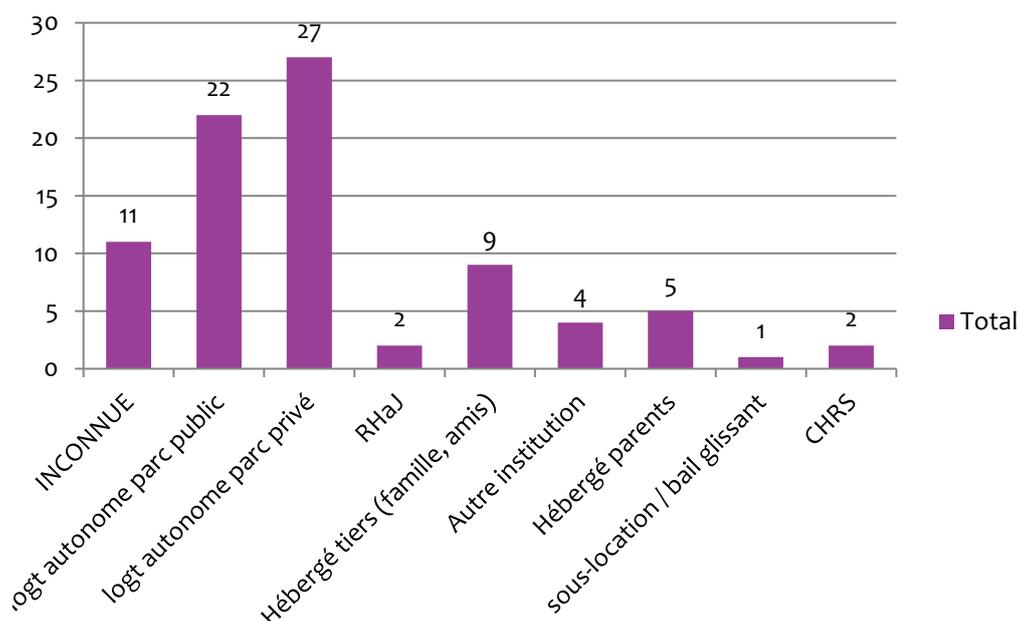
Au 92 route d'Espagne à Toulouse, ce taux est en augmentation de près de 1,5 point par rapport à 2017 (95%).

La mise en place d'un tableau prévisionnel a permis une meilleure réactivité ; il reprend les mouvements et la base de données des candidatures. Cet outil permet de faire le lien avec le service de la Gestion locative qui se charge de faire opérer les travaux requis sur les chambres ou les logements.

Au 108 route d'Espagne, la progression est de 4,5 points par rapport à l'année 2017. Cette progression s'explique en grande partie par la convention signée avec la Fondation « les Apprentis d'Auteuil » qui ont occupé trois T2 pendant 18 mois. Ces places, occupées de façon permanente, apportent une stabilité dans la gestion des effectifs.

Les logements des Chalets à Toulouse étaient inadaptés en termes de coût au public cible de la RHAJ. D'autres conventions ont été élaborées et signées sur d'autres dispositifs du PLH. Les logements des Chalets ne font donc plus partie de la RHAJ.

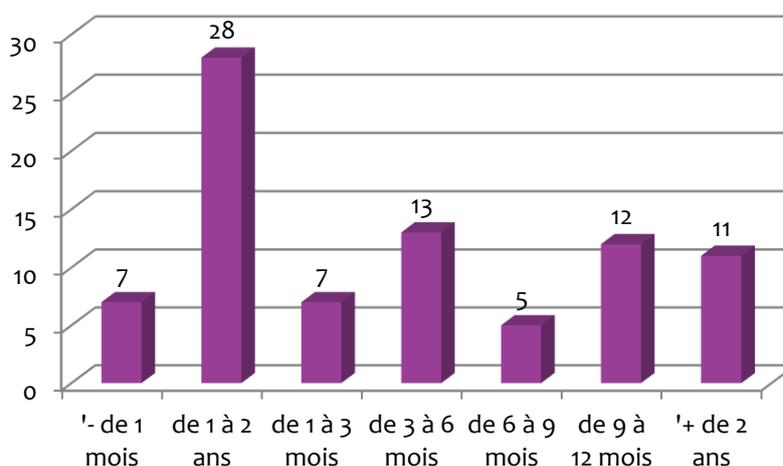
## Hébergement à la sortie



83 résidents sont sortis au cours de l'année 2018 sur 171 personnes accueillies. Nous constatons que la mobilité des jeunes accueillis est importante puisque nous avons connu un renouvellement des effectifs de 48,50%. 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.

Le **relogement en logement autonome (public /privé) concerne 59% des jeunes accueillis** : ce qui est très positif et en progression de 10 points par rapport à 2017 (49%). Il faut rajouter 15,66% de départs volontaires qui concernent essentiellement des résidents qui étaient venus pour raison professionnelle et ont regagné leur région d'origine.

## Durée de séjour



La durée des séjours reste majoritairement de plus de six mois, à savoir 68% des sorties globales. L'évaluation sociale permet un accompagnement adapté et co-construit avec le jeune. C'est un préalable important à la mise en œuvre du projet logement. Le partenariat de confiance tissé au fil des ans avec les bailleurs sociaux est efficient et joue pleinement son rôle, car les délais d'obtention d'un logement à la sortie de la RHAJ tendent à se raccourcir aussi pour les durées de séjour de moins de 6 mois.

13,25% des jeunes restent plus de deux ans (taux de 10,25% en 2017). L'objectif de la résidence San Francisco est de favoriser la mixité des publics dont certains sont très éloignés de la perspective d'intégrer un logement autonome, cette année 16% des jeunes ont été orientés par le SIAO. Conformément au cadre réglementaire nous devons accueillir 25% des publics orientés par le SIAO. Lorsque cela est nécessaire, nous prenons le temps de consolider le parcours résidentiel et professionnel afin de travailler une insertion stable et sécurisée.

### MODE DE SAISINE

Chaque personne remplit un dossier de candidature qui peut être individuel, pour un couple ou une famille monoparentale. Ce dossier est enregistré par les agents d'accueil de la résidence. Nous étudions et priorisons les candidatures lors des réunions d'équipe hebdomadaires.

À la suite de cette réunion, les personnes priorisées sur dossier sont contactées par téléphone 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 la date d'entrée dans la résidence ou le motif du refus si tel est le cas.

Fait important cette année : un site internet, dédié uniquement à la Résidence Habitat Jeunes, a vu le jour afin de présenter en première lecture les particularités de notre résidence aux personnes qui souhaitent y accéder. Nous avons souhaité faciliter la procédure de candidature en saisissant les dossiers directement sur le site.

## L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

---

L'objectif principal de l'accompagnement social proposé au sein de la RHAJ est l'accès au logement et la consolidation du parcours professionnel.

L'établissement, de par sa mission et son mode d'accueil, permet aux résidents de se rapprocher des conditions d'habitat d'un logement autonome. Nous restons vigilants au paiement régulier des redevances afin de maintenir le jeune dans un principe de réalité et lui permettre de comprendre et acquérir les droits et devoirs du locataire. Nous organisons une réunion mensuelle dédiée uniquement aux impayés afin de pouvoir rapidement vérifier auprès du jeune quelles sont les difficultés qu'il rencontre, et ainsi lui proposer des solutions à mettre en place. Nous travaillons avec les jeunes les plus en difficulté : l'appropriation du logement, la gestion du budget, les priorités au regard du projet personnalisé. Notre objectif est de mettre chacun en réussite, mais aussi en responsabilité afin de respecter ses engagements.

L'accompagnement social n'est pas systématique, même s'il est proposé dans le cadre des missions inhérentes à la RHAJ afin de nous inscrire dans la libre adhésion. Il doit trouver de la pertinence dans les interventions proposées. La relation de confiance que chaque membre de l'équipe va établir doit permettre de soutenir les démarches et de développer le pouvoir d'agir de chaque résident. Nous pouvons aborder lors d'entretiens individuels les différentes difficultés repérées comme : la gestion du budget, l'hygiène, l'appropriation du logement, les difficultés nouer des relations avec les personnes de son environnement...

La finalité est de favoriser le processus d'autonomisation des jeunes adultes accueillis afin qu'ils puissent accéder à un logement et l'assumer sans se mettre en difficulté.

L'isolement social est un point sur lequel le service d'animation agit lorsque celui-ci est repéré. Nous créons des synergies entre le service social et le service animation afin d'être force de proposition et ne pas laisser le jeune s'ancrer dans l'isolement.

Le service d'animation propose des activités régulières afin de permettre à chacun de choisir son activité et d'organiser sa semaine. Un calendrier des différentes activités est affiché dans la résidence. Nous organisons aussi des activités ponctuelles en fonction de l'actualité culturelle et sportive. L'animation s'inscrit dans la philosophie de l'éducation populaire en essayant de sortir les résidents de leur zone de confort et en les mobilisant sur des actions co-construites qui stimulent le « Vivre Ensemble, la citoyenneté ».

En 2018, la volonté a été d'ouvrir la résidence sur le quartier afin d'apporter plus de mixité sociale et de miser sur l'intergénérationnel pour travailler sur les *a priori* de chacun et partager les richesses humaines au travers d'évènements qui rassemblent. Nous avons travaillé sur un projet intitulé « les mardis culturels » subventionné par la Fondation SNCF. Deux évènements culturels ont eu lieu.

Une thématique sociale sur l'égalité des genres, sous forme de débat radiophonique et un spectacle de la scène locale. L'émission de radio a été montée par les jeunes de la RHAJ, encadrés par l'équipe d'animation, puis finalisée dans les studios de Radio Campus avant sa diffusion.

## 1-3. Le projet logement / d'accompagnement

### PROFIL DES MENAGES ACCUEILLIS

Organismes ou structure à l'origine de l'orientation		
Origine de la demande	Ménages	Pourcentage
Autre et SIAO	27	16%
ASE	16	9,7%
Demande individuelle	103	60%
Tuteur / Curateur	1	0,5%
DLJ/FSL	5	3%
CADA /CAO	4	2,3%
CNARM	10	6%
ER2C	1	0,5%
Mission Locale	3	1,5%
MECS	1	0,5%
Non renseigné	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

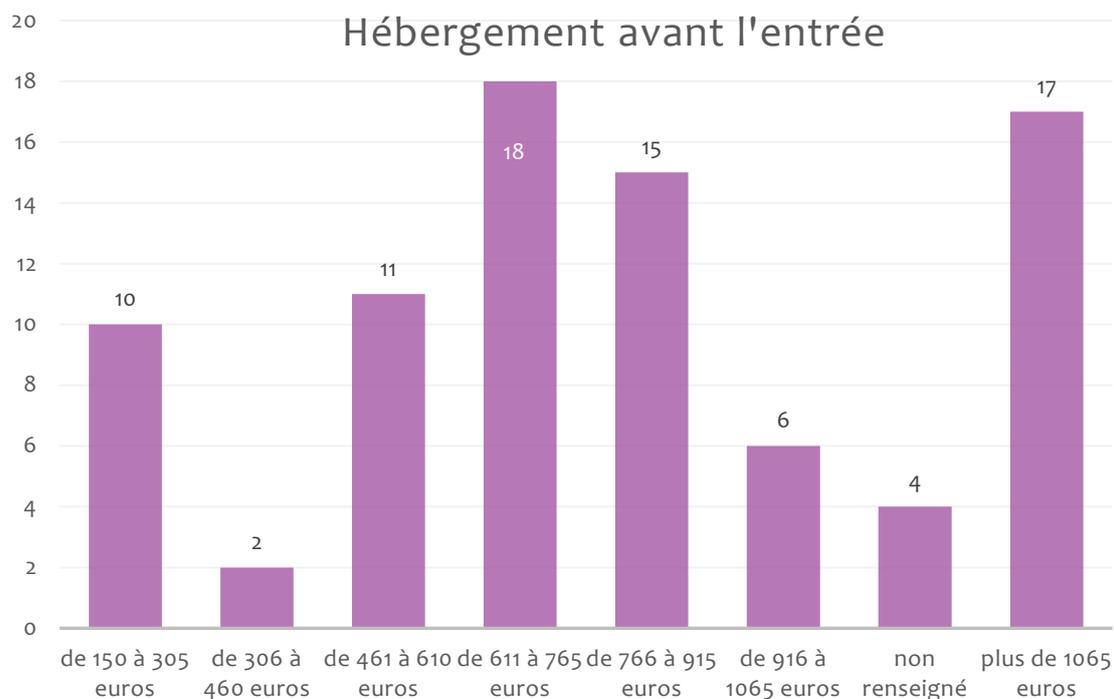
Chaque année, le nombre de demandes individuelles ne cesse de croître. Les personnes qui candidatent en RHAJ ont majoritairement un profil de jeunes adultes qui amorcent un projet professionnel. Les autres origines d'orientation sont institutionnelles : 16 jeunes ont été orientés par l'ASE sur les 10 places conventionnées avec le Conseil Départemental dans le cadre du quota réservataire. Nous avons aussi des candidatures internes provenant des dispositifs de l'UCRM comme le Dispositif Logement Jeunes, le service Fond de Solidarité Logement, le Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile ou la Maison d'Enfants à Caractère Sociale, afin de poursuivre une logique de parcours nécessaire à d'insertion sociale pour certaines personnes.

PROFIL SOCIO PROFESSIONNEL DES PERSONNES ACCUEILLIES

En insertion professionnelle	Nombre	Pourcentage
Apprenti niv. IV et +	22	14,40%
Apprenti niv. V	0	0%
CDD à tps partiel	6	4%
CDD à tps plein	9	6%
CDI à tps partiel	13	8,5%
CDI à tps plein	12	8%
Demandeur d'emploi indemnisé	22	14,5%
Demandeur d'emploi non indemnisé	20	13%
En formation professionnelle non rémunérée	2	1,30%
En formation professionnelle rémunérée	14	9%
<b>Étudiants</b>		
étudiant enseignement général	9	6%
étudiant enseignement technique	6	4%
Intérimaire	9	6%
scolaire enseignement général	0	0%
scolaire enseignement technique	1	0,65%
<b>Stage rémunéré</b>		
Stage rémunéré	7	4%
Non renseigné	1	0,65%
<b>Total général</b>	<b>153</b>	<b>100,00%</b>

Ces taux sont représentatifs des publics que nous accueillons : 41% intègrent la RHAJ en étant en situation d'emploi et 78,7% sont en situation d'insertion professionnelle. Seulement 8% ont un contrat à durée indéterminée à temps plein ; ce qui reflète la difficulté de la jeunesse à se stabiliser professionnellement et à accéder un emploi pérenne ; 9% sont intérimaires. Plus de 11,70% des résidents sont étudiants.

#### TYPE DE LOGEMENTS OCCUPES PAR LES MENAGES AVANT LEUR ENTREE EN RHAJ



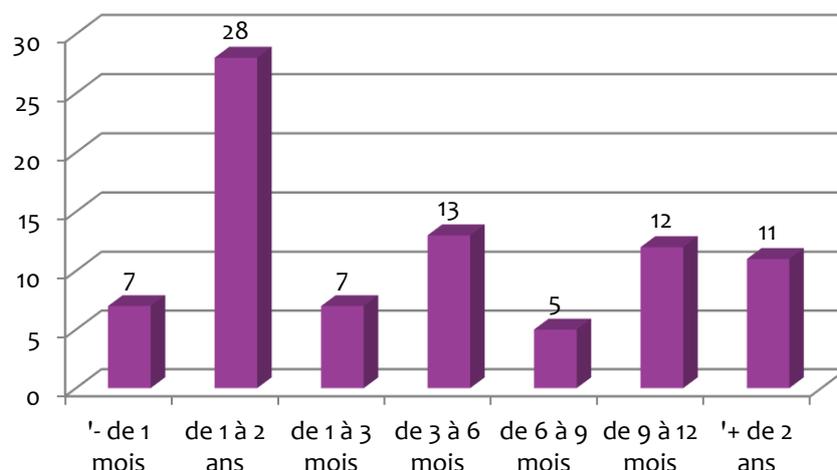
Les personnes accueillies en RHAJ sont dans un processus d'insertion professionnelle comme l'indiquent les 40% qui sont salariés. Ce pourcentage est en baisse de 2 points par rapport à 2017 (42%). Les parcours professionnels des jeunes accueillis sont difficiles dès leur entrée dans la vie active : précarité des contrats, démotivation au regard de l'accès à certains emplois peu valorisants.

**Nous pouvons constater que 67,5% des personnes accueillies vivent en dessous du seuil de pauvreté qui est estimé, par l'Observatoire des Inégalités, à 846€ (50% du salaire médian en France).** La plupart des résidents salariés que nous accueillons pourraient être catégorisés comme « travailleurs pauvres ». Ce taux est identique à celui de 2017.

#### DUREE DE SEJOUR DES MENAGES SORTIS

Le relogement concerne 30% des résidents accueillis. Nous l'avons vu, l'ensemble des résidents n'est pas dans une démarche d'accès au logement. Ils viennent pour des périodes définies à Toulouse afin de suivre une formation ou une mission ponctuelle tout en ayant déjà une vie installée dans d'autres régions. Pour cette raison, 39% quittent la résidence volontairement et poursuivent un projet de vie dans un autre secteur géographique.

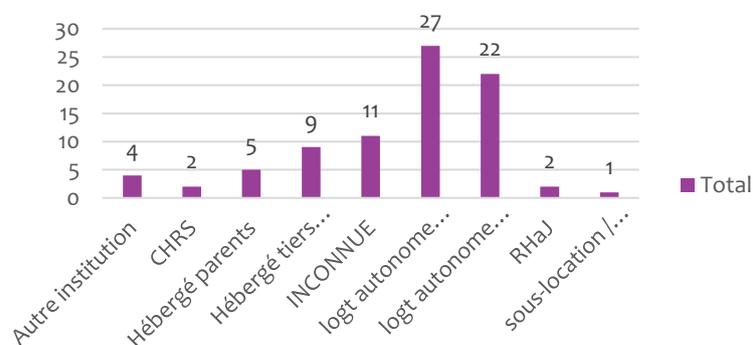
## Durée de séjour



La durée des séjours de 3 à 6 mois, de 9 à 12 mois et supérieure à 2 ans est quasiment identique : 14,45% et 14,50% et 14%. La durée la plus représentée est celle qui se situe entre 1 à 2 ans, soit 33,70% ; alors qu'en 2017, seuls 16% des résidents se situaient dans cette durée. Dans cette catégorie, nous retrouvons les étudiants qui ont des parcours universitaires longs.

## PROFIL DES MENAGES SORTIS EN 2018

### Hébergement à la sortie



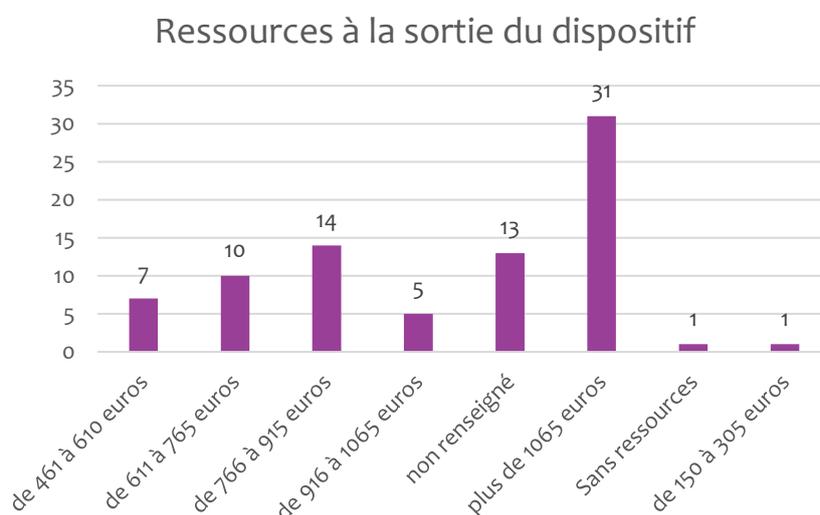
**59% des sortants de la résidence ont accédé à un logement autonome ; représentant une augmentation de 3 points par rapport à 2017.**

Deux vecteurs principaux sont utilisés. Le logement dans le parc privé vers lequel nous accompagnons les résidents aux ressources suffisantes pour assumer un loyer, qui ont un garant ou qui sont en CDI, ce qui représente 32,50% des sortants. Ce chiffre est en baisse de 3,5 points par rapport à 2017 (36%); ce qui résulte de la précarité du travail et donc des revenus chez les jeunes.

Les situations professionnelles des personnes hébergées sont souvent précaires. Par conséquent, nous sollicitons régulièrement les bailleurs sociaux afin de contourner les freins aux logements qui se

dresseraient dans le parc privé. Ces orientations sont facilitées par notre repérage par les acteurs du logement et par le système de priorisation mis en place par l'État pour les publics accueillis en résidences sociales. Par ce biais, nous avons pu reloger 26,50% des personnes en 2018 (contre 20% en 2017).

## RESSOURCES DES PERSONNES A LA SORTIE DU DISPOSITIF



L'accès au logement est travaillé en amont avec les personnes accueillies. Constitution du dossier HLM, définition de la typologie du logement en adéquation avec les ressources, l'environnement, le quartier sont autant de critères que nous allons balayer avec la personne afin d'aboutir à un projet logement réaliste et pérenne.

En 2018, 37,40% des personnes ont eu un salaire de plus de 1065€ et remplissant les conditions suffisantes pour accéder à un logement dans le parc privé.

### 1-4. Les moyens humains

La RHAJ est composée de deux travailleurs sociaux représentant à 1,5 ETP qui forment l'équipe sociale. Chacun intervient sur un temps de soirée pour proposer un accompagnement adapté aux besoins des jeunes salariés.

Deux animateurs composent l'équipe d'animation, ils proposent des projets d'activités culturelles, sportives, de bien-être, de soutien à la vie quotidienne. Ils interviennent principalement lors des temps de soirées dans la mesure où cela correspond au moment où les jeunes sont le plus disponibles. Les animateurs assurent les états des lieux entrants et sortants ainsi que les dossiers Locapass. La garantie de la qualité du vivre ensemble au sein de la résidence passe par la qualité relationnelle des animateurs et leur créativité dans les propositions d'animations ou de sorties socioculturelles.

L'équipe est complétée par un agent d'accueil et un agent administratif qui traitent les dossiers, le paiement des quittances et les demandes journalières des résidents.

L'équipe de la RHAJ est accompagnée par le responsable du secteur Jeunes du Pôle Logement et hébergement.

## ANALYSE & PERSPECTIVES

Au regard des exercices déficitaires successifs, l'UCRM a entrepris un travail profond de rationalisation du fonctionnement et des moyens. L'ambition était double :

- Repositionner la résidence dans une offre de plus en plus fournie et concurrentielle
- Trouver un modèle économique global, à même d'assurer la pérennité de l'établissement, de son offre de service et de ses emplois.

Ce travail ne s'est pas fait sans avoir au préalable établi un diagnostic précis et réalisé une enquête de « parangonnage » (comparaisons du niveau de prestation, d'encadrement, de la gestion des achats et des différents postes de dépenses des autres RHAJ du réseau Toulousain). Le responsable de secteur a été aidé en cela par deux ressources essentielles :

- L'audit de la CAF qui a permis de pointer un trop fort éclatement des tâches et un nécessaire renforcement des barrières de contrôle,
- Une analyse financière poussée, réalisée par les professionnels de l'Union Régionale des Résidences Habitat jeunes.

L'année 2018 a également été celle d'un audit documentaire et réglementaire interne qui nous a permis d'identifier des distorsions dans nos différentes conventions. De nombreux changements dans le parc de logements ou de chambres n'avaient pas fait l'objet d'avenants. Du fait de la destruction des locaux de l'ex-UCJG lors de l'explosion d'AZF de nombreux documents avaient été perdus et c'est un travail de reconstruction des archives qui a été entrepris et mené à bien. Aujourd'hui nos différentes conventions sont dans les circuits de signature des services compétents de l'Etat.

A présent, la situation de la RHAJ apparaît comme globalement assainie, même si le modèle financier reste à trouver. L'exercice demeure faiblement déficitaire et la résidence en tant qu'outil apparaît comme obsolète au regard des dernières résidences sorties de terre récemment : cuisine individuelles, espaces à vivre conséquents et accueillants, parties communes très valorisantes.

Afin d'assurer le devenir de la RHAJ qui remplit une mission essentielle auprès des jeunes en recherche d'autonomie, il a été engagé une action en vue de réhabiliter la résidence. Cette action au long cours revêt plusieurs niveaux de complexité qu'il faudra dépasser successivement :

- Les aspects techniques relatifs au bâtiment et aux référentiels de qualité de prestation (surface des chambres, surface des parties collectives, contraintes réglementaires et relatives au bâti...),
- Les aspects de conventionnement qui conditionnent en grande partie la capacité à obtenir de nouveaux financements nécessaires à la réhabilitation,
- Le phasage fin d'un plan d'action permettant le maintien optimal du niveau d'activité durant les différentes étapes de la réhabilitation.

Afin de faire face à ces enjeux l'UCRM sait pouvoir compter sur le partenariat opérationnel de Patrimoine S.A Languedocienne qui a déjà commencé à porter son éclairage au projet.

## Conclusion

Issue de l'héritage des YMCA, la RHAJ San Francisco fonde ses actions sur des valeurs humanistes, citoyennes et fraternelles. Notre politique institutionnelle est centrée sur l'accueil et l'accompagnement des résidents, tant dans l'accès aux droits que dans la compréhension des devoirs de chacun.

Les jeunes accueillis viennent d'horizons différents, ils se caractérisent par la diversité de leur parcours, de leurs situations familiales. Cette mixité est une richesse dans laquelle l'accompagnement socioéducatif proposé trouve son fondement afin de favoriser la responsabilisation, la tolérance, le partage, le respect qui vise l'engagement citoyen.

L'UCRM entend donner un nouvel élan à la résidence San Francisco en lui permettant dans un avenir proche de représenter un outil adapté aux enjeux développés dans le présent rapport.

## II. DISPOSITIF LOGEMENT JEUNE (DLJ)

---

### 2-1. Fonctionnement du Dispositif Logement Jeune

#### MISSION

---

**Public :** Jeunes adultes de 18 à 30 ans, hommes, femmes, couples, familles monoparentales majoritairement en rupture familiale et/ou sans soutien familial.

**Objectif principal :** permettre à de jeunes adultes de 18/30 ans majoritairement désaffilié qui ont enclenché un parcours d'insertion, d'expérimenter leur autonomie et de consolider leur projet professionnel par le biais d'une première expérience logement.

#### PARTENAIRE FINANCIER

---

Le Dispositif Logement Jeunes (DLJ) est financé par :

- L'ALT compétence de la DDCS,
- L'ASLT compétence de Toulouse Métropole,
- Le SPIP cofinancement annuel pour 4 places concernant de jeunes adultes récidivistes,
- Emmaüs cofinancement annuel pour une place concernant un jeune compagnon,
- GEIQ BTP 31 finance depuis Mai 2018 une place pour un jeune salarié de l'entreprise.

**Le parc logement du dispositif dispose de 42 logements pour une capacité d'accueil de 46 places.**

#### PERSONNES HEBERGEES

---

Cette année, nous avons accueilli et accompagné 97 ménages ce qui représente un total de 118 personnes soit :

52 hommes, 50 femmes et 16 enfants, très majoritairement de moins de trois ans,

Au 31 décembre 2018, 41 ménages étaient présents, soit 48 personnes, dont 3 enfants,

Le taux d'occupation annuel des ménages est de 97,64%.

#### MODE DE SAISINE

---

Un travailleur social partenaire 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 bénéficiaire. 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 l'hébergement antérieur.

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, d'évaluer et de comprendre les objectifs du projet logement du jeune adulte. Il nous permet d'avoir des éléments de compréhension sur le parcours du jeune notamment en terme d'expérience logement. Nous proposons d'adapter notre accompagnement en fonction des compétences et difficultés de chaque personne

Un contrat d'accompagnement tripartite et un règlement de fonctionnement signés par les trois parties valide l'hébergement et l'accompagnement social. Ce contrat engage le bénéficiaire, le référent social extérieur et notre association, dans un travail de partenariat autour du projet du jeune, partenariat indispensable tout au 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 jeunes adultes quant à l'accès aux droits et aux bonnes 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'observer et d'évaluer l'appropriation du logement et le degré d'autonomie de la personne. Ces visites sont régulières et contractualisées d'un commun accord.

Ce dispositif permet à la majorité des jeunes adultes de vivre leurs premières expériences logement. Ils peuvent ainsi expérimenter et acquérir les apprentissages nécessaires afin de devenir un futur locataire ayant toutes les connaissances pour réussir son parcours logement. Un des principaux objectifs du DLJ est l'acquisition de l'expérience afin de prévenir des risques d'impayés de loyers, d'expulsion, etc. Cette phase expérientielle (apprentissage par l'expérience vécue) permet au jeune de tester son autonomie et de s'autoévaluer dans les apprentissages.

Le travailleur social peut proposer une médiation et intervenir en cas de nuisances ou de plaintes de voisinage. Il reste toujours en lien avec les partenaires sociaux du système de droit commun. Cette collaboration avec les partenaires de droit commun favorise la coordination des interventions et permet à chaque ménage de s'inscrire dans les différents dispositifs en fonction de leur besoin. Le jeune adulte sortant du DLJ vers un logement autonome doit avoir de bonnes connaissances de notre organisation sociale afin de pouvoir se repérer et trouver les bons interlocuteurs en cas de difficulté. 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 les partenaires extérieurs.

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

Le travailleur social détermine, avec le ménage, un projet de relogement réaliste et 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 1er janvier 2018 et admis courant d'année)

Le DLJ a accueilli, **97 ménages** dans l'année, soit 52 hommes, 50 femmes et 16 enfants. Nous soulignons que le dispositif a permis à 57 ménages d'intégrer un hébergement entre le 1er janvier et le 31 décembre 2018.

### ORGANISMES OU STRUCTURES A L'ORIGINE DE L'ORIENTATION DU MENAGE VERS L'ALT

	Ménages
Maison Des Solidarités (MDS)	27
Mission Locale	5
Services d'insertion spécifique à la Mission Locale (RAJ, DAA)	16
Association UCRM	7
Emmaüs	1
Autre Association	3
Secteur Insertion Professionnelle (GEIQ)	12
Organisme de formation	0
Spontané	3
Centre de détention / SPIP	13
SIAO	3
Club de Prévention	2
Autre Résidence Habitat Jeunes	1
CMP/ SAMSAH	2
CCAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>

Nous soulignons que les Maisons Des Solidarités et les Missions Locales avec leurs services spécifiques continuent d'orienter un nombre important de ménages vers le dispositif.

Cette année, 49% des ménages entrés ont été orientés par une MDS ou une Mission Locale (33% en 2016 ; 52% en 2017).

Nous pouvons être amenés dans le cadre d'une logique de parcours en interne et toujours en fonction de l'évolution de l'autonomie d'un jeune adulte à favoriser des candidatures internes à l'association. 7 ménages ont pu bénéficier d'une orientation en interne.

Le SIAO a orienté 3 ménages suite aux déclarations de places disponibles. Les Groupements d'employeurs d'Insertion et de Qualification (GEIQ) nous sollicitent davantage, ce qui rend effectif et efficient des passerelles avec le milieu professionnel.

Pour la troisième année, nous avons conventionné une place d'hébergement avec l'association Emmaüs afin d'accueillir un jeune compagnon en parcours d'insertion.

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

Les orientations se font par le biais d'une fiche de liaison renseignée par le travailleur social référent et envoyée par courriel au Coordinateur du service DLJ. Au préalable, une inscription au SIAO doit être effectuée pour chaque positionnement de candidat. Il s'agit d'un élément légal lié à l'admissibilité des personnes.

Nous notons que 1 ménage a intégré le dispositif suite à une mesure d'Accompagnement Social Lié au Logement.

Les motifs d'orientation	Ménages
Premier logement	17
Hébergement précaire	37
Décohabitation	10
Fin de bail	4
Sortie de CHRS	7
Rupture conjugale	1
Rupture familiale	7
Sortie de détention	14
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>

La très grande proportion de ménages orientés vers le dispositif fait suite à une situation locative précaire pour répondre à leurs besoins.

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

	Ménage
Logement autonome privé	8
Hébergés par un tiers	40
Hôtel	5
FJT, Résidences sociales	6
CHRS Insertion et Urgence	9
Logement ALT	1
Famille	19
Hôpital	0
Détention	6
Squat ou rue	3
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>

La majorité du public accueilli n'avait pas vécu d'expérience locative à l'entrée sur le dispositif. Ces personnes se sont retrouvées en situation précaire en étant exclues 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) ou sans solution à leur sortie de détention.

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

### COMPOSITION DES MENAGES HEBERGES AU COURS DE L'ANNEE

COMPOSITION FAMILIALE	Ménages
Femmes isolées sans enfant	30
Hommes isolés sans enfant	47
Femmes isolées avec enfant	15
Couple sans enfant	5
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>

Le Dispositif Logement Jeune a accueilli des ménages isolés sans enfant pour la très grande majorité du fait de la typologie des appartements (38 T1).

Nous souhaitons mettre en évidence le besoin d'hébergement social de famille monoparentale en logement temporaire. Depuis 2010, nous apportons une solution pour de jeunes mères avec enfant de moins de trois ans. Les assistantes de service social des MDS nous sollicitent souvent concernant la problématique des familles monoparentales. Nous ne pouvons répondre à toutes ces demandes faute de places. Cette année nous avons dû refuser 16 orientations de familles monoparentales en raison de l'absence de place disponible.

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 et ayant une problématique socioéconomique. Nous émettons le souhait de pouvoir développer le Dispositif Logement Jeune afin d'apporter une réponse aux besoins identifiés depuis plusieurs années.

### AGE DES PERSONNES HEBERGEES

Adultes			Enfants	
	Hommes	Femmes		
18 – 24 ans	43	33	< 3 ans	10
25 – 30 ans	9	17	3 – 9 ans	6
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>50</b>	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

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 âgés de moins de trois ans, ces jeunes adultes sont parents de leur premier enfant.

## RESSOURCES

	Indemnités chômage	Salaire	RSA	RSA majoré	AAH	Indemnité Formation	Sans ressources
Ménage	14	51	5	8	6	0	13

À l'entrée, la moitié des ménages accueillis sont salariés (52%). Cependant, ils occupent pour la quasi-totalité des emplois précaires (contrat de professionnalisation, d'apprentissage, CDD, CDI à temps partiel, intérim).

Les bénéficiaires du RSA majoré sont des familles monoparentales. Nous constatons que, sur 4 logements mis à disposition pour le public jeune récidiviste suivi par le SPIP, les ménages n'ont pas de ressources à leur arrivée et ne peuvent prétendre aux minimas sociaux.

Le dispositif logement jeune apporte aussi une réponse d'hébergement et d'insertion auprès d'un de personnes bénéficiaires de l'AAH, ce qui a été le cas pour 6 personnes cette année.

Ce taux se maintient depuis 2010. Nous participons à l'inclusion de jeunes adultes en situation de handicap en les logeant dans des conditions dignes et respectueuses tout en leur permettant d'expérimenter et d'acquérir les apprentissages nécessaires à leur future autonomie.

Il est important de noter que 82,5% 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 80 ménages concernés en 2018 alors qu'ils étaient 58 ménages en 2016 (59%).

Nous assistons à une « paupérisation grandissante » des jeunes adultes 18/30 ans. Nous nous questionnons sur la faiblesse des outils d'insertion et leur manque d'impact à faire évoluer positivement les situations (baisse des contrats aidés à temps complet, peu de suite positive après une formation, pas d'emploi direct et durable, temps partiel subi, difficulté à maintenir ses droits aux minima sociaux...). Il nous apparaît nécessaire de travailler conjointement l'insertion professionnelle et l'inclusion par le logement pour de jeunes adultes vivant en dessous du seuil de pauvreté sur un projet porté et mené en commun par l'ensemble des acteurs.

Comme chaque année nous alertons les pouvoirs publics. Il est important d'agir en amont afin de lutter contre la grande précarité et l'exclusion de ces jeunes adultes.

Quels seront nos moyens demain ? Notre dispositif, depuis sa création en 1998, a démontré son utilité, son efficacité et son efficacité, malgré des financements fragilisés. La question de l'équilibre financier se pose chaque année. Ce dispositif spécifique pour jeunes adultes en rupture **est le seul en Haute-Garonne**, il a contribué depuis sa création à lutter contre la délinquance, l'exclusion, l'isolement, à prévenir des risques, il a soutenu de nombreux projets, il a permis d'expérimenter l'autonomie et d'acquérir les apprentissages nécessaires pour enclencher une vie d'adulte plus sereine.

Selon l'observatoire des inégalités en 2011, 10,8% de la population des 18-29 ans en France vit en dessous du seuil de pauvreté. Cette frange de la population correspond aux jeunes que nous accueillons sur ce dispositif.

#### DUREE DE SEJOUR DES MENAGES HEBERGES

	< 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	17	12	24	15	19	10	0

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

Ce tableau montre une photographie de la situation au 31 décembre 2018. Son effet nous semble limité. Par exemple, le fait que des ménages ont pu entrer en décembre et ont donc une durée de présence inférieure à 1 mois ne reflète pas la durée moyenne des séjours avec sortie. Certains ménages sont restés seulement 1 mois durant leur séjour et ce tableau ne permet pas de distinguer les deux cas de figure (2 bases).

L'indicateur le plus pertinent nous semble être la durée de séjour à la sortie des ménages permettant ainsi de comparer les écarts types avec une base figée (les sortants).

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

	Ménage
Logement autonome privé	4
Logement autonome public	26
Hébergés par un tiers	8
Retour en Famille	8
Lieu de vie communautaire	1
Inconnu	8
Prison	1
Rue/ Squat	0
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>

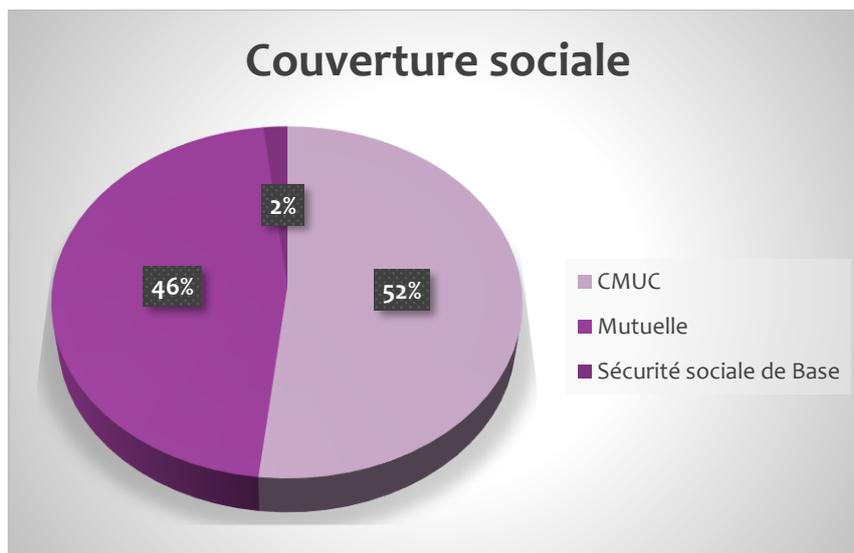
#### COMPOSITION DES MENAGES SORTIS DU DISPOSITIF AU COURS DE L'ANNEE

COMPOSITION FAMILIALE	Ménages
Femmes isolées sans enfant	17
Hommes isolés sans enfant	33
Femmes isolées avec enfant	13
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>

Les personnes isolées sans enfant représentent la majorité des ménages sortis notamment les hommes.

#### Couverture sociale :

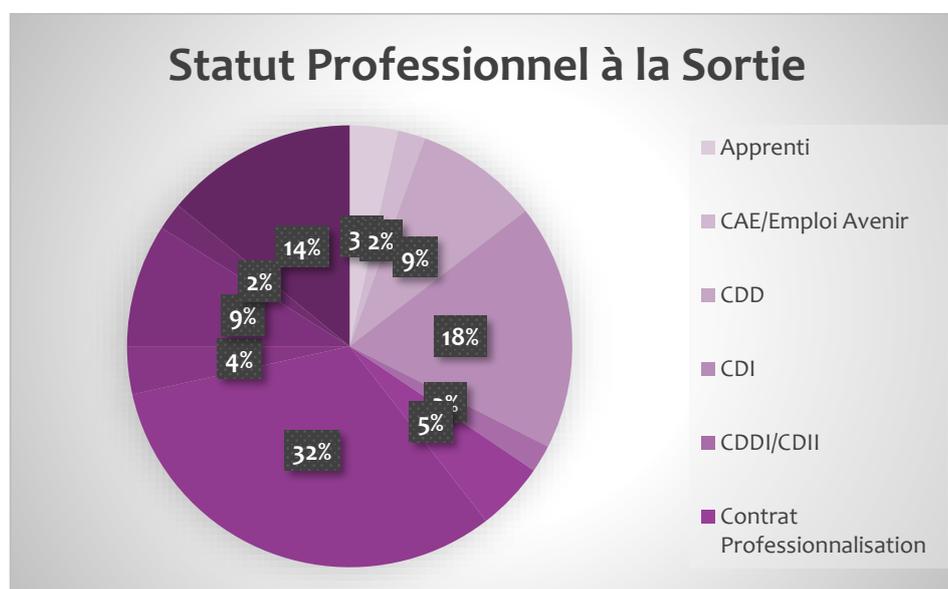
Le graphique ci-contre représente la répartition de la couverture sociale des bénéficiaires sortants. Nous remarquons une hausse des ménages bénéficiant d'une protection complémentaire de type mutuelle. Ceci peut s'expliquer par le nombre de ménages sortants ayant un emploi dans une entreprise leur offrant cet avantage, conformément aux dispositions légales en vigueur.



#### RESSOURCE ET STATUT PROFESSIONNEL DES PERSONNES A LA SORTIE DU DISPOSITIF

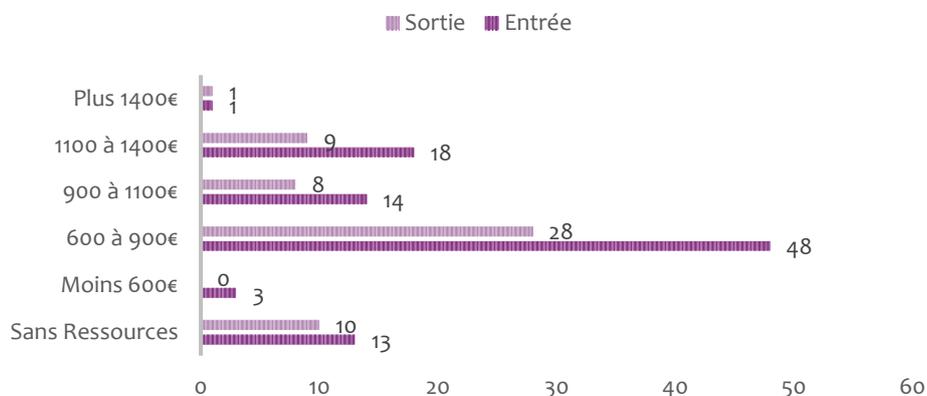
	Indemnités chômage	Salaire	RSA	RSA majoré	AAH	Indemnité Formation	Sans ressources
Ménage	6	29	0	9	3	0	10

Le nombre élevé de salariés à la sortie du dispositif s'explique par la spécificité du dispositif qui accueille majoritairement des jeunes en début de cycle d'insertion professionnelle.



Entre l'entrée et la sortie, le taux de personnes salariées se maintient tandis que celui des bénéficiaires de l'Allocation chômage diminue de 3,5 points. Pour autant, nous constatons que la difficulté d'accéder à un emploi et de s'y maintenir reste une préoccupation majeure du public reçu.

## COMPARAISON DES RESSOURCES ENTRE L'ENTRÉE ET LA SORTIE



Les ménages sans ressource et ceux qui ont moins de 600€ stagnent entre l'entrée et la sortie du dispositif.

Nous constatons une stabilité du taux de ménages ayant des revenus supérieurs à 600€.

- 83% des ménages sortants restent en dessous du seuil de pauvreté.

### 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
1	12	13	10	12	8	0

Sur 56 ménages sortants, 26 ménages sont restés moins de 6 mois ; 22 sont restés entre 6 et 12 mois ; et 8 plus d'un an.

Nous constatons une hausse du nombre de ménages restant plus de 9 mois.

La durée du séjour est liée à la précarisation des personnes qui se présentent à nous, tant sur le plan professionnel et des ressources, que sur le plan social (santé au sens large, addiction, souffrance psychosociale...). La vulnérabilité des personnes accueillies demeure marquée années après années. Dès lors, prodiguer un accompagnement adapté, avec le bon degré de proximité devient la condition de réussite du projet individualisé.

Les demandes de prolongations 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 de Toulouse Métropole et de la Préfecture de Haute-Garonne. Ces demandes de prolongation proviennent de situations demeurant précaires et nécessitant le plus souvent une stabilisation sur le plan professionnel ; marginalement, ce sont des personnes nécessitant une réorientation vers des structures plus adaptées.

## DISPOSITIFS SOLLICITES PAR LES MENAGES SORTIS EN COURS D'ANNEE

PDALPD (Syplo)		FSL Accès		FSL : Accompagnement Social lié au Logement		Autre LocaPass
Accordé	Refusé	Accordé	Refusé	Accordé	Refusé	
25	-	5	-	1	-	18

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

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

Cinq ménages ont pu financer leurs entrées dans le logement autonome avec leurs propres économies réalisées pendant leurs séjours, soit 16% des sortants. Un ménage n'avait ni apport personnel et n'a pas voulu solliciter une aide, il a trouvé un bailleur privé peu exigeant sur les conditions d'entrée dans le logement.

Le recours aux demandes d'aides financières reste important chaque année. Nous soulignons un nombre important de dossiers d'avance LocaPass, souvent à la demande du bailleur social préférant celui-ci au FSL. Nous notons qu'un ménage a pu bénéficier du dispositif « Visale » qui lui a permis d'accéder au parc privé.

## 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 soutenus 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.

Ce dispositif reste faiblement financé au vu de sa mission, de son utilité au regard d'un public jeune adulte. Nous rappelons que les travailleurs sociaux interviennent majoritairement à domicile ce qui entraîne des frais complémentaires. Nous espérons que le transfert de l'ASLT à Toulouse Métropole n'engendrera pas de modification du financement, mais bien une évolution qui nous permettra de répondre aux nombreux besoins identifiés et nombreuses orientations des partenaires qui sont restés sans réponse faute de places disponibles.

### LA GESTION DES MOYENS TECHNIQUES

Ce dispositif dispose de 42 logements essentiellement loués dans le parc privé. En tant que personne morale, l'Association a le statut de locataire, ce qui nous conduit à assumer toutes les missions afférentes à ce statut. Un agent technique et un agent administratif du service gestion locative interviennent régulièrement pour tout problème technique et réparation du logement.

### LA COMMUNICATION EXTERNE

Nous avons finalisé avec le GEIQ BTP 31 une convention de partenariat afin de pouvoir accueillir sur un logement cible un jeune salarié du GEIQ relevant de la mission du DLJ.

L'association Emmaüs Toulouse poursuit son engagement en soutenant l'action via un financement qui nous permet d'accueillir un jeune compagnon.

Le SPIP 31 apporte un soutien financier pour l'accueil de 4 jeunes suivi par son service. Ces cofinancements nous permettent de réduire le déficit structurel de ce dispositif qui ne peut pas être comblé par le niveau actuel de financements annualisés (ALT et ASLT).

#### MESURE DES OBJECTIFS ATTEINTS

---

Le dispositif existant depuis plus de vingt ans, il dispose de logements qui ont des loyers bas comparés au prix du marché actuel. Ce parc d'habitat vieillissant a des coûts de maintenance cycliquement élevés. Aujourd'hui, notre parc de logement serait à renouveler partiellement, mais nous ne pouvons le faire sans courir le risque de difficultés financières, les coûts de locations ayant augmenté de façon conséquente .

## Conclusion

Comme chaque année, nous soulignons l'importance et l'utilité du Dispositif Logement Jeune pour les jeunes adultes de 18 à 30 ans ayant enclenché un parcours d'insertion, mais qui restent fragilisés de par leur parcours de vie.

En 2018, 56 ménages sont sortis du dispositif sur 97 ménages accueillis. La majorité des personnes sorties a intégré un appartement autonome. Certains ménages ont quitté le dispositif sans accéder à un logement autonome durable : pour eux, l'accès était prématuré et des freins importants persistaient ; une prise en charge de type CHRS a été préconisée. Par manque de place en CHRS, ces personnes ont pu être hébergées par un tiers ou un membre de leur famille, ce qui ne constitue pas en principe une solution d'autonomisation des personnes.

La durée moyenne de séjour est de 8 mois en 2018 contre 7 mois en 2017 et 9 mois en 2016. Il nous semble important de signifier le taux de rotation des personnes sur le dispositif, le ratio étant en 2018 de 2,36 ménages par appartement.

Le public jeune adulte du DLJ est de plus en plus concerné par les difficultés d'insertion professionnelle. Face à la précarisation croissante des situations, nous consolidons un travail partenarial avec les acteurs de l'insertion professionnelle afin de pouvoir soutenir globalement les situations des personnes hébergées : les GEIQ,<sup>1</sup> les missions locales, le dispositif PLIE<sup>2</sup>, les entreprises d'insertion, l'École Régionale de la deuxième Chance...

## Les perspectives

Depuis plusieurs années, nous constatons un nombre récurrent de demandes concernant les familles monoparentales en difficulté socioéconomique. Nous renouvelons notre demande afin d'être soutenus par nos différents partenaires financiers. Notre dispositif répondant à des enjeux multiples, il peut venir en appui de la politique jeunesse du Conseil Départemental, être le chaînon manquant vers l'autonomie des jeunes en insertion sortant de la protection de l'enfance. Enfin, sa forme devancière des différents volets du logement d'abord en fait un levier de la politique mise en œuvre dans la Métropole Toulousaine dans le cadre de la mise en œuvre accélérée du Plan Logement d'Abord. Dans la préfiguration de ces ambitions, nous souhaitons poursuivre en 2019 l'adaptation de notre parc de logement et ainsi répondre aux besoins spécifiques des familles monoparentales et des jeunes adultes pour qui la nécessité d'expérimenter l'autonomie, est le préalable à la construction d'un projet pérenne et réaliste.

---

<sup>1</sup> Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification

<sup>2</sup> Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi

### III. LES LOGEMENTS D'URGENCE

---

Les logements temporaires dits d'Urgence de l'Union Cépière Robert Monnier permettent d'accueillir et d'accompagner tout public en rupture d'hébergement.

Dans le cadre de notre convention avec le CCAS de Colomiers et ALTEAL (anciennement Colomiers Habitat), 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 2017, nous avons accueilli et accompagné 8 ménages, soit 11 personnes. L'accompagnement social global a permis un travail effectif au relogement pour 4 d'entre eux.

L'UCRM met à disposition du public accueilli un logement temporaire meublé et équipé. Notre parc de logement est composé de 4 logements : 1 T1 quartier Perget Monturon, 2 T2 : en centre-ville et quartier Prat Couderc, 1 T3 quartier Bascule Oratoire. La participation à l'hébergement s'élève à 15% des ressources du ménage ; celle-ci peut varier et s'ajuster en fonction de l'évolution des ressources du ménage. Une caution est demandée avant l'entrée dans le logement.

L'hébergement est associé à un accompagnement social adapté aux besoins de chacun et centré sur l'accès au logement autonome. Une assistante de service social intervient auprès des ménages en proposant des rencontres au sein d'un bureau de l'UCRM sur Colomiers ou sur le logement temporaire. En moyenne, une rencontre mensuelle est proposée. La fréquence des rencontres est contractualisée avec les ménages et ajustée au cours de l'accompagnement.

L'hébergement est officialisé à la signature d'un contrat de séjour pour une durée de 6 mois. Ce contrat peut être renouvelé une fois en vue de poursuivre et de mener à terme le projet logement ou, le cas échéant, de les accompagner vers une autre solution d'hébergement plus adaptée à la situation.

En 2018, nous avons accueilli et accompagné 8 ménages, soit 8 personnes.

#### 3-1. Données quantitatives sur les entrées et sorties des logements en 2018

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

---

CCAS de Colomiers	8	100%
MDS de Colomiers	0	
Autres partenaires columérins	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Cette année toutes les orientations ont été faites par les assistantes sociales du CCAS de Colomiers. La mise en place des commissions d'orientation est efficiente et permet un réel travail partenarial dès la constitution de la demande.

## MOTIF PRINCIPAL DE LA DEMANDE DES MENAGES ACCUEILLIS SUR LA PERIODE

Hébergement partiel chez tiers alterné avec rue/véhicule	1	12.5%
Hébergement chez tiers	4	50%
Mauvaise entente familiale	1	12.5%
Fin d'hébergement (nuitées d'hôtel financées, autres structures...)	2	25%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

## DUREE DE SEJOUR DES MENAGES SORTIS SUR LA PERIODE

Moins de 6 mois	0	0
Entre 6 et 12 mois	3	75%
Entre 12 et 24 mois	1	25%
Plus de 24 mois	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

La durée moyenne entre l'entrée et le relogement est entre 6 et 12 mois.

## 3-2. Situation des ménages accueillis en 2018

### COMPOSITION FAMILIALE

	À l'entrée	À la sortie
Isolée	7	4
Isolée + 1	1	-
Isolée + 3	-	-
Couple	-	-
Couple + 1	-	-
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>4</b>

La situation du ménage isolé +1 est celle d'un père qui a la garde de son fils un week-end sur deux et la moitié des vacances scolaires.

## NATURE DES RESSOURCES

	À l'entrée	À la sortie
Minimas sociaux (RSA, PF*, ASS*, ...)	4	1
Salaire	-	-
Salaire + AAH	1	-
Salaire + Chômage	2	1
Chômage	-	2
Chômage + pension invalidité	1	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>4</b>

\*PF : Prestations Familiales

\*ASS : Allocation de Solidarité Spécifique

Deux des situations au regard des ressources ont évolué au cours de l'hébergement. Les deux ménages concernés étaient en situation d'emploi précaire à leur admission : intérim et CDD.

## SITUATION DE LOGEMENT A LA SORTIE

La demande d'un Accompagnement Social Lié au Logement dans le cadre du FSL n'a pas systématiquement été faite lors du relogement. En effet, pour certains des ménages accompagnés, cette nécessité n'a pas été évaluée du fait d'un parcours antérieur en logement autonome et/ou d'une bonne appréhension des règles de savoir habiter lors de l'hébergement en logement temporaire. Un travail important autour de l'accès et du maintien des droits a été fait pendant le séjour, en vue d'éviter de créer une potentielle situation de précarité voire d'exclusion sur le long terme avec tous les ménages. Les personnes pour lesquelles un ASLL a été demandé ont verbalisé ce besoin couplé à l'évaluation par le travailleur social de cette nécessité, pour différentes raisons.

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

### LES MENAGES SORTIS SUR LA PERIODE

#### ❖ MENAGE N°1 :

**Composition familiale :** femme isolée âgée de 31 ans

**Ressources :** bénéficiaire du RSA

**Raison de la demande :** suite à la non-reconduction du bail du logement dont elle était locataire, la jeune femme est retournée vivre au domicile familial. La cohabitation conflictuelle avec sa mère sera le motif de la demande d'hébergement.

**Évaluation et accompagnement proposé :** rapidement il est évalué des limites de compréhension du cadre des droits et des devoirs inhérents à sa situation et la nécessité de proposer à Madame un travail d'appréhension du statut de locataire. L'accompagnement social se centre alors sur un accompagnement socio-éducatif indispensable pour favoriser son insertion.

**Situation à la sortie :** Madame travaille dans le cadre d'un CDI temps partiel au sein d'une chaîne de restauration rapide et perçoit un complément au titre de la Prime d'Activité. Madame a été relogée

avec le bailleur ALTEAL après presque 14 mois de présence sur le dispositif. Une demande d'ASLL a été discutée tout au long du travail en amont du relogement, et a été instruite au moment de l'accès au logement social.

#### ❖ MENAGE N°2 :

**Composition familiale :** homme isolé, divorcé, âgé de 54 ans

**Ressources :** Il bénéficie d'une pension d'invalidité et d'un complément d'Allocation d'Aide au Retour à l'Emploi, pour un total moyen de 1090€/mois.

**Motif de la demande :** en situation très précaire, Monsieur est accompagné par le CCAS de Colomiers depuis plusieurs mois au moment de la demande. Après des périodes alternants nuits dans sa voiture et nuitées d'hôtel il a intégré l'un de nos logements temporaires. L'objectif est la stabilisation de la situation financière en vue de l'accès à un logement autonome.

#### **Évaluation et accompagnement proposé :**

L'accueil de Monsieur révèle rapidement des freins dans le travail sur le relogement. En effet, Monsieur se montre en grande difficulté dans l'habitat et la situation financière n'est pas encore suffisamment stable pour ne pas mettre en péril le maintien en logement.

Aussi, l'ASS a travaillé en étroite collaboration avec tous les intervenants auprès de Monsieur en vue de lui proposer des objectifs d'accompagnement répondant aux problématiques évaluées et à sa demande d'autonomisation au regard du logement. Des rencontres partenariales ont été organisées et une rencontre tripartite avec l'ASS du CCAS a été proposée au sein du logement. Cette rencontre a été utile pour croiser les constats et faire part à Monsieur de l'évaluation commune des travailleurs sociaux l'accompagnant : une trop grande fragilité pour travailler l'accès à un logement en toute autonomie et la nécessité de se concentrer sur le soin. Elle a ensuite permis un travail effectif avec Monsieur sur le réajustement de son projet logement. Il a été important de mettre en exergue les potentialités de ce Monsieur très fragilisé et de valoriser son parcours d'hébergement. Nous avons veillé à accompagner physiquement Monsieur lors de rencontres avec des partenaires pour le soutenir dans la projection sur un nouveau lieu de vie. Monsieur était en difficulté pour entreprendre seul des démarches.

**Situation à la sortie :** pas de modification de ressource. Après 12 mois d'hébergement, Monsieur a intégré un CHRS en cohabitation avec deux autres hommes sur un hébergement en diffus au sein de la ville de Colomiers.

#### ❖ MENAGE N°3

**Composition familiale :** homme isolé âge de 60 ans

**Ressources :** au moment de la demande, elles proviennent de l'activité professionnelle ; il est en CDD avec la Mairie de Colomiers et est demandeur d'emploi indemnisable.

**Motif de la demande :** Monsieur a sollicité le CCAS de Colomiers en vue d'être soutenu dans sa recherche de logement. Originaire de Loire Atlantique, il a fait le choix de venir sur l'agglomération toulousaine, où réside l'un de ses enfants, début 2016 suite à une perte d'emploi. Après avoir été hébergé par un membre de la famille puis des amis, il s'est retrouvé sans aucune solution en juillet 2017.

**Évaluation et accompagnement proposé :** Les premiers mois d'hébergement, ne révèle pas de problématique d'ordre social majeure, aussi l'accès au logement est l'objectif de l'accompagnement après l'ouverture et le maintien de ses droits. La fin de son CDD induit une diminution des ressources couplée avec des problématiques de versement de l'allocation au retour à l'emploi, même s'il reprend rapidement un emploi à temps très partiel. Rapidement, Monsieur est en difficulté financière. Ce constat est l'occasion de refaire avec Monsieur un état des lieux de la gestion de son budget. Il va révéler des problématiques de jeux et une dette auprès du Trésor Public qui induit une retenue sur ARE. Outre la situation financière très précaire, les derniers événements ont mis en exergue la difficulté de Monsieur à se projeter et à sa propension à se désengager à la rencontre de problématique. Monsieur apparaît conscient de cette difficulté. C'est ainsi que nous avons travaillé sur une solution autre que celle de l'accès au logement.

**Situation à la sortie :** Monsieur est en situation d'emploi très précaire et engagé au avec l'association La Passerelle pour son insertion professionnelle. Il intègre le dispositif Accueil d'Urgence en juillet 2018, au bout de 12 mois d'hébergement sur le logement temporaire.

❖ MENAGE N°4 :

**Composition familiale :** homme isolé, séparé de fait de son ex-femme, âgé de 49 ans.

**Ressources :** elles proviennent principalement de l'activité professionnelle au moment de la demande d'admission ; il travaille en intérim et est chômeur indemnisable.

**Motif de la demande :** sans logement, Monsieur logeait à l'hôtel à ses frais.

**Évaluation et accompagnement proposé :** Monsieur présente à son admission une situation de surendettement pour laquelle un dossier a été déposé à la Banque de France qui statue sur un plan de rétablissement personnel. Par ailleurs, ayant déjà connu une expérience en logement autonome dont l'issue a été une expulsion pour cette locative, la projection budgétaire en logement a été plusieurs fois abordée avec Monsieur. Pour le reste, il a peu investi le suivi social pouvant être proposé, pour autant il n'a pas été évalué de problématique sociale d'ordre majeur.

**Situation à la sortie :** chômeur indemnisé, il a été relogé par Action Logement suite à une décision favorable de la commission dans le cadre du DALO.

---

#### LES MENAGES EN COURS D'ACCUEIL

---

❖ MENAGE N°5

**Composition familiale :** femme isolée âgée de 49 ans.

**Ressources :** bénéficiaire du RSA.

**Motif de la demande :** originaire de Castres au moment de la demande et en logement autonome, elle fait le choix de le quitter pour être proche de sa mère malade, elle sur Colomiers, mais qui ne peut pas l'héberger dans son logement.

**Évaluation et accompagnement proposé :** Madame ne rencontre aucune problématique sociale. Sa demande se situe sur l'accès à un logement autonome en région toulousaine. Madame est prioritaire SYPLO depuis quelques mois, maintenant qu'elle est en possession de ses avis de non-imposition. Le travail partenarial avec les bailleurs HLM a été engagé en vue de reloger Madame dans des délais brefs.

#### ❖ MENAGE N°6

**Composition familiale :** homme isolé de 41ans, séparé de la mère de son fils de 4 ans dont il a la garde alternée un week-end sur deux et la moitié des vacances scolaires.

**Ressources :** bénéficiaire du RSA

**Motif de la demande :** hébergé chez un ami suite à une mise à la rue du logement sur lequel il était en « colocation ».

**Évaluation et accompagnement proposé :** monsieur est en procédure de surendettement au moment de son admission. La Banque de France statue sur un Plan de Rétablissement Personnel, ce qui va permettre d'ajuster le travail sur la gestion budgétaire en lien avec le projet logement. Par ailleurs, Monsieur a ouvert quelques semaines avant son admission une société de prestation de service. Nous encourageons Monsieur à se faire accompagner dans la gestion financière de sa société pour pouvoir dégager réellement les revenus perçus et établir un budget clair permettant un travail effectif au relogement. De plus, il est évalué que Monsieur peut être en difficultés dans la gestion de ses documents et des démarches, car il se présente comme relativement éparpillé et peu enclin à recevoir des conseils. Nous sommes encore sur l'établissement d'une relation de confiance nécessaire à un accompagnement au plus près de sa situation.

#### ❖ MENAGE N°7 :

**Composition familiale :** homme isolé de 38 ans, en instance de divorce.

**Ressources :** provenant d'une activité à temps partiel et bénéficiaire de l'AHH.

**Motif de la demande :** suite à la séparation d'avec son ex-femme, Monsieur est hébergé chez un cousin, mais cette situation n'est que très temporaire.

**Évaluation et accompagnement proposé :** Monsieur se présente comme autonome dans les démarches et informé de ses droits ; il ne présente pas de problématique d'ordre social majeur. En attendant l'acte du divorce, nous avons travaillé avec Monsieur à la projection en logement autonome et aux enjeux de la priorisation SYPLO dès le divorce prononcé.

#### ❖ MENAGE N°8 :

**Composition familiale :** homme isolé âgé de 28 ans.

**Ressources :** bénéficiaire du RSA.

**Motif de la demande :** en rupture familiale, Monsieur a connu plusieurs passages à la rue. Il est en demande de stabiliser l'hébergement pour son insertion.

**Évaluation et accompagnement proposé :** Monsieur prépare le BAC en candidat libre, car il aspire à reprendre ses études en BTS. Il ne rencontre pas de problématique sociale, mais se présente comme un jeune homme fragilisé par son isolement. Aussi, une partie des entretiens consistent en un soutien moral et à appréhender la question de la santé dans sa globalité. Également, la demande de Monsieur est de se focaliser sur l'insertion par le logement donc nous l'accompagnons en ce sens.

### 3-4. Le travail partenarial au centre de l'accompagnement social des ménages

Fort de la mise en place de commissions d'étude des demandes d'admission en 2017, le travail en partenariat entre l'UCRM et le CCAS de Colomiers a été au centre des accompagnements des ménages en 2018.

Réunissant les ASS du CCAS et l'ASS du Foyer Soleil, ces commissions sont programmées à chaque possibilité d'admission d'un ménage. Elles ont pour objectif de déterminer la demande d'admission à prioriser pour un accueil. Les échanges autour des situations permettent de définir les axes d'intervention des différents intervenants sociaux.

Ces commissions sont le point de départ du futur accompagnement des ménages et du travail en collaboration avec les ASS du CCAS.

Les ménages accompagnés, pour la majorité, ont une large partie de leur réseau sur la commune et sont très attachés à rester sur le territoire de Colomiers. Certains ont mis en place une relation concernant leur suivi social avec l'ASS du CCAS que nous maintenons durant l'hébergement. En définissant les champs d'intervention des différents professionnels, nous pouvons proposer un accompagnement social global aux ménages et rester dans les missions du dispositif : favoriser l'accès au logement autonome. Cette coopération a été très efficace auprès de cette personne décrite dans la situation n°3. En effet, face aux différentes problématiques sociales rencontrées au cours de l'accueil, il a été nécessaire de proposer à cette personne de nouvelles modalités d'accompagnement. Après plusieurs échanges avec cette personne et l'ASS du CCAS nous avons distingué deux volets dans l'accompagnement en fin de séjour : un concernant la situation financière avec l'ASS du CCAS et un concernant la sortie du dispositif vers un autre hébergement avec l'ASS de l'UCRM. Cette collaboration a permis de proposer à Monsieur une autre situation d'hébergement cohérente avec notre évaluation sociale.

Par ailleurs, au regard des problématiques sociales rencontrées par certains ménages, ce travail en étroite collaboration permet un recueil de données plus complet et une double évaluation sociale pour ensuite co-construire avec le ménage les étapes du projet logement au plus près de la réalité de sa situation.

Les échanges entre les ASS du CCAS et l'AS du Foyer Soleil se font principalement par mail ou par téléphone et quand cela est nécessaire dans le cadre de rencontre tripartite.

## Conclusion

Le partenariat mis en place au travers un travail collaboratif montre toute son efficacité et permet au dispositif de remplir pleinement son objectif sur le territoire de Colomiers. Ainsi, les commissions d'études des admissions examinent des demandes provenant à 100% de publics repérés par le CCAS et correspondant à leurs missions : un hébergement précaire, des ressources salariales faibles ou des revenus de transfert, des situations familiales fragilisées.

Le taux de relogement sur le parc public est de 50% des personnes ; ce qui est stable par rapport à l'année précédente.

C'est la raison pour laquelle il nous semble pertinent et important de poursuivre cette dynamique au travers la reconduction de la convention en 2019.

## IV. MAISON D'ENFANTS A CARACTERE SOCIAL SAN FRANCISCO

La particularité de notre établissement est d'accueillir des jeunes Mineurs Non Accompagnés (MNA), âgés de 14 à 18 ans, arrivés seuls sur le territoire français.

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 par les textes et nous autorise l'accueil des mineurs relevant exclusivement des compétences départementales de la protection de l'enfance.

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.

La capacité d'accueil est de **20 places**.

### 4-1. Personnes hébergées

En 2018, nous avons accueilli 31 jeunes pour 20 places et uniquement des garçons. Cette particularité de genre s'explique par les flux migratoires des mineurs qui sont très majoritairement masculins.

Le nombre de nuitées théorique maximal s'élève à 7300. En 2018, nous avons obtenu un total de 7191 nuitées effectives engendrant un taux d'occupation de 98,51%. C'est un excellent taux d'occupation puisque les orientations proviennent uniquement de l'Aide Sociale à L'Enfance et plus particulièrement du pôle SAMI (Service d'Accueil des Mineurs Isolés). Cette augmentation (97% en 2017) provient également de l'extension des 5 places sollicitée et accordée en 2017.

Sur le terrain, l'occupation est plutôt de pratiquement 100% toute l'année ; la différence vient du fait que lorsqu'un jeune est hospitalisé ou en fugue, il n'est pas comptabilisé dans l'effectif journalier.

Dès qu'une place se libère, nous prenons contact avec le travailleur social référent de l'ASE et nous organisons une 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 ; présentation du personnel
- Signature des documents d'accueil, remis aux jeunes ;
- Visite des parties communes de la MECS et des infrastructures attenantes (Résidence Habitat Jeunes) ;
- Découverte de la chambre et installation.

Lors de l'accueil, les professionnels sont vigilants à offrir le cadre le plus bienveillant et sécurisant possible. L'entretien d'admission est une phase-clef de la relation éducative. Le jeune accueilli pourra donner ses premières impressions et in fine adhérer à l'accompagnement.

## 4-2. Les missions de la MECS San Francisco

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

- Accueillir, héberger, sécuriser, soutenir les Mineurs Isolés Etrangers dans la construire d'un projet personnalisé.  
Le Projet Personnalisé et Co-construit avec le jeune accueilli et le travailleur social référent. Un document acte les différentes étapes à mettre en place. Il met en avant les compétences, les désirs du jeune mais aussi ses besoins. L'objectif est de jalonner le parcours de vie durant le séjour dans l'établissement ; l'accompagnement est dynamique, il permet de développer le pouvoir d'agir de chaque jeune afin de les aider à prendre la bonne décision, faire les bons choix.
- Nous proposons systématiquement un accompagnement médical et un soutien psychologique. La situation d'exil, de déracinement entraîne des souffrances psychosociales. Ces adolescents ont tous traversé des situations traumatiques qui ont des répercussions sur les plans physiques somatiques et psychologiques.
- Nous orientons et accompagnons vers une scolarité ordinaire ou adaptée, vers un projet professionnel via le contrat d'apprentissage. La Prise en charge est une recherche d'équilibre entre les potentialités cognitives et apprentissage de la langue de chaque personne accueillie mais aussi de la réalité administrative. 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 le pays d'origine qu'elle souhaite valoriser.
- L'Accompagnement concernant les situations administratives : l'accueil des Mineurs Etrangers isolés pose la spécificité de l'accompagnement autour des démarches de régularisation. Nous enclenchons les démarches de régularisation de chaque jeune, 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. Nous préparons conjointement en responsabilité avec le Conseil Départemental le départ des jeunes accueillis vers le droit commun ou une structure d'hébergement accueillant des jeunes majeurs.

## 4-3. Profil des jeunes accueillis

### SITUATION AVANT ENTREE

Hôtel	1
Inconnue	5
MECS	18
RHAJ	1
Hébergé par des tiers	3
Centre hospitalier	1
Hébergement famille	2
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

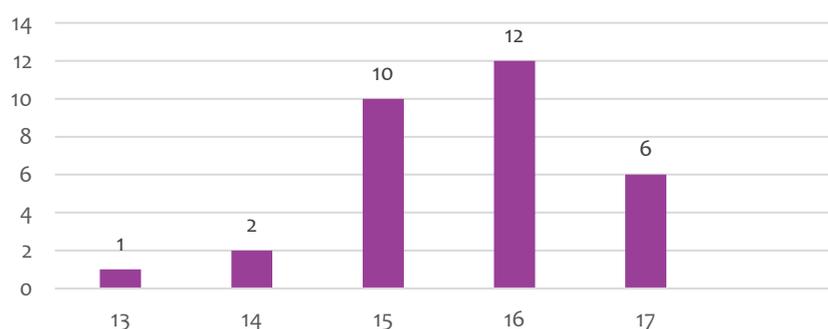
La majorité des jeunes arrivent sur le territoire français par l'intermédiaire de passeurs qui, selon les informations qui nous sont rapportées, leur demandent de se présenter directement au Conseil Départemental. Dans un premier temps, celui-ci les confie au Centre Départemental de l'Enfance et de la Famille (CDEF) qui propose un accompagnement temporaire avant de les transférer vers des structures où les jeunes pourront se stabiliser.

La seconde modalité d'orientation est l'accueil d'urgence. Dans des cas spécifiques où le Conseil Départemental nous sollicite directement, 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 pérenne et le jeune est maintenu dans la structure. Le Conseil départemental, par sa volonté de désengorger les hôtels qui accueillent les mineurs non accompagnés sans constituer des lieux d'accompagnement adaptés aux enfants, et de trouver des lieux d'accueil mieux adaptés aux besoins des jeunes, nous a mis à contribution dans cette forme d'accueil.

Enfin, nous avons accueilli des jeunes provenant de chez des tiers et dont l'évaluation du DDAEOMI a émis des doutes sur leur minorité. Ils ont posé des recours auprès du tribunal compétent qui a confirmé leur minorité. Ces jeunes avaient été accueillis, dans l'entre-deux, par des bénévoles œuvrant dans diverses associations.

#### AGE DES PERSONNES HEBERGEES

#### Age des personnes accueillies



Nous avons reçu 42% de jeunes qui ont moins de 16 ans en 2018 ; ce taux est stable par rapport à 2017 (43%). Administrativement, l'accueil de jeunes de moins de seize ans déjà pris en charge par l'ASE permet de se projeter vers une régularisation de plein droit à partir du moment où le jeune s'inscrit dans un parcours de formation. Sur le versant éducatif, la prise en charge avant 16 ans permet d'évaluer le niveau scolaire de l'enfant et de l'inscrire parfois dans des classes d'accueil afin qu'il puisse acquérir une maîtrise nécessaire du français avant de se lancer dans un cursus diplômant ou qualifiant. Les séjours longs sont liés à la prise en charge des mineurs de moins de 17 ans qui représentent 80% des jeunes accueillis. Nous pouvons construire avec le jeune un processus d'autonomisation gradué, intégrant la scolarisation et la formation avec l'articulation avec la régularisation administrative. 20% des jeunes avaient plus de 17 ans en 2018 ; ce taux a chuté de 7 points (27% en 2017).

Nous constatons cette année encore, beaucoup de demandes dérogatoires de prise en charge au-delà des 18 ans. Au 31 décembre, nous avons 6 jeunes majeurs dans les effectifs de la MECS ; lesquels ont été accueillis dans le cadre du projet semi-autonome élaboré dans le cadre de la demande d'extension des 5 places accordées en 2017. Malgré la pertinence éducative et la raison d'être de ces places, là encore, nous constatons que la durée des séjours s'allonge ; faute de solutions de sorties adaptées aux besoins et suffisantes.

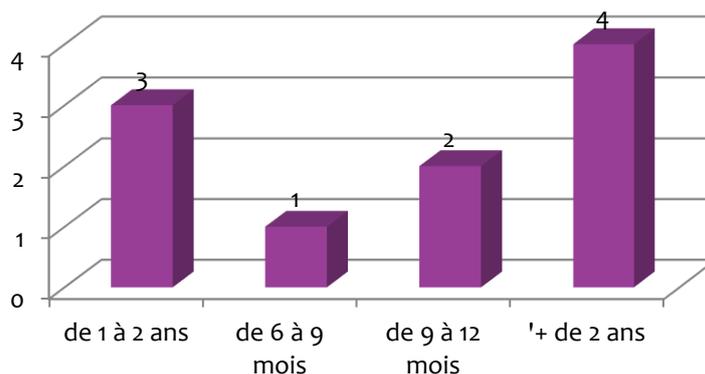
L'ensemble des jeunes accueillis est sans ressource. La très grande majorité est scolarisée. Certains jeunes souhaiteraient suivre des formations en alternance, toutefois leur situation administrative ne leur permet pas d'avoir accès à des activités salariées. Les jeunes pris en charge à la MECS perçoivent 35€ d'argent de poche et 62€ de vêture, qui sont versés mensuellement.

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.
- L'inscription à un club de sport ou une activité culturelle est également financée par l'établissement et contribue à favoriser l'insertion sociale des jeunes.
- Les jeunes ont également la possibilité de téléphoner à l'étranger à raison d'une demi-heure par mois afin de préserver les liens familiaux qui peuvent parfois subsister.

DUREE DE SEJOUR

### Durée de séjour



Nous notons la disparition des tranches de séjour en dessous de 6 mois : cela est en lien avec le rajeunissement amorcé de l'âge d'entrée des jeunes et cumule avec le fait que par manque de places au sein des dispositifs existants, la durée des séjours rallonge, les jeunes restent de plus en plus longtemps.

Pour 70% des jeunes, les séjours durent entre 1 an et plus de 2 ans. 10% sont accueillis entre 6 et 9 mois et 20% entre 9 et 12 mois.

La moyenne est passée de 13 mois en 2017 à 22,20 mois en 2018, soit une augmentation de 50% environ de la durée de séjour. Pour autant, ce temps de prise en charge est nécessaire afin de travailler le processus d'autonomisation et les représentations que ces jeunes ont de la vie en France. Notre accompagnement éducatif quotidien consiste aussi à atténuer les douleurs de l'exil et l'absence de soutien familial.

## 4-4. Jeunes sortis durant l'année

### HEBERGEMENT OU LOGEMENT A LA SORTIE

	Nombre
Sans solution	1
CHRS	1
Résidence Habitat Jeunes quota réservataire	8
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

Cette année, nous avons connu un nombre élevé de sorties : 10. 80% des jeunes ont quitté la MECS ; ils étaient majeurs.

Lors de l'arrivée à la majorité, certains jeunes sont encore en voie de régularisation même si en amont des 18 ans, les démarches ont été entreprises par l'établissement pour récupérer des documents du pays d'origine (acte de naissance, passeport...). Ces documents sont indispensables et permettent d'entamer les démarches auprès de la Préfecture. Sans statut administratif et sans ressources, ces jeunes ne peuvent accéder au logement.

Les orientations à la sortie se font vers les structures d'hébergement de droit commun de type CHRS ou vers des dispositifs financés par l'ASE comme les services jeunes majeurs. Ce fut le cas pour 80% des majeurs sortants. Nous disposons au sein de notre Résidence Habitat Jeunes de 10 places en quota réservataire ASE et d'un service de logements temporaires (ALT). Nous constatons que sans logique de parcours vers le droit commun, les jeunes majeurs ne peuvent acquérir l'autonomie suffisante (financière, sociale, administrative...) pour entreprendre une vie d'adulte sans encombre. Afin de travailler sur la prévention des risques, l'inscription dans un parcours va éviter les ruptures et l'expérience des situations d'échec.

### RESSOURCES DES PERSONNES A LA SORTIE DU DISPOSITIF

Les jeunes sortants n'ont pas de ressources propres, et n'ouvrent pas de droit aux minima sociaux. 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.

### EVENEMENT MARQUANT

Les jeunes arrivent avec des pathologies nécessitant des accompagnements et des suivis plus importants dans le domaine de la santé. Les symptômes exprimés par les jeunes ont de plus en plus d'emprise sur les fonctionnements du quotidien, de telle sorte qu'il est nécessaire d'investir massivement l'accompagnement individuel, accaparant parfois l'éducateur dans une relation duelle. Dans ces moments il est nécessaire de penser différemment la prise en compte du groupe et parfois même de modifier l'organisation du temps de travail.

Concernant la scolarité, presque tous les jeunes ont pu être scolarisés cette année, et ce malgré les difficultés liées à leur âge, puisque la scolarisation n'est pas obligatoire au-delà de 16 ans.

## 4-5. Les moyens

### LES MOYENS MATERIELS

---

La MECS se maintient dans ces locaux historiques et ceux récemment déployés au sein de la Résidence distante de quelques mètres. Ces locaux, s'ils sont parfaitement sécurisés et adaptés, permettent parfois difficilement l'accueil des personnes présentant de forts troubles psychiques impactant le fonctionnement collectif.

2018 a été marquée par différentes actions de maintien en conformité de l'établissement : remise aux normes électriques, travaux sur la centrale incendie avec une liaison téléphonique de sécurité sur le site du 92 route d'Espagne à Toulouse, création d'un dossier d'identité Système de Sécurité Incendie pour l'établissement qui est classé ERP type R 5e catégorie avec des locaux sommeil.

Suite au choix de l'établissement de livraison de repas nécessitant le maintien et la montée en température nous sommes dotés de matériels et de procédures de restauration conforme (four, armoire froide) et avons pu améliorer la qualité de la prestation de restauration.

### LA PARTICIPATION DES USAGERS

---

Les résidents de la MECS sont représentés par deux jeunes qui assistent aux trois Comités de vie sociale (CVS) annuels Concernant les CVS. Mme Yvonne Toussaint, membre du Bureau et du Conseil d'administration, Référente de l'établissement MECS, est présente en tant que représentante de l'Association, aux côtés du Chef de service de la MECS et du Responsable du secteur jeunes.

Afin de permettre aux jeunes accueillis d'être acteurs de la vie de la MECS et de formuler des propositions, l'équipe éducative a créé des « réunions jeunes », bimensuelles, qui donnent l'opportunité aux jeunes de s'exprimer régulièrement sur les sujets quotidiens qui les concernent. Leurs propositions sont analysées et prises en compte pour l'amélioration continue de la qualité de service et afin de traiter les difficultés qui pourraient être source de tensions individuelles et collectives.

## Conclusion

En 2018 la fluidité de l'établissement a été entravée par le maintien dérogatoire de jeunes majeurs sur notre établissement initialement destiné à l'accueil de mineurs.

Ces accueils ont un impact sur la gestion du groupe au quotidien, l'accompagnement éducatif, les besoins et les demandes n'étant pas les mêmes. L'âge de ces jeunes, leur ancienneté dans la structure font qu'ils ont besoin de franchir une étape et de s'expérimenter en dehors d'un accueil collectif. Les conditions d'hébergement, l'organisation de la maison, l'accompagnement que nous proposons, bien qu'ayant évolué dans le temps ne sont plus adaptés à leurs besoins spécifiques, leur projet de jeunes adultes, leur aspiration à plus d'autonomie.

Dans notre recherche d'adaptation, dans l'intérêt des publics, nous sommes largement freinés par un prix de journée parmi les plus bas du département affaiblissant notre réactivité et nos marges de manœuvre.

Les départs de professionnels, le plus souvent en mobilité interne, ont engendré un renouvellement des deux tiers des effectifs éducatifs de notre MECS. Cette réalité nous conduit à inscrire notre établissement dans un renouveau qui trouvera, nous le souhaitons, une concrétisation dans une réadaptation du projet d'établissement au cours de l'année 2019.

Fort de ces constats, et conscients que la solution est également à rechercher dans une large coopération et complémentarité des établissements, nous avons répondu à l'appel à projet diffusé par le Conseil Départemental pour la création de 100 places en logements diffus et obtenu une réponse positive pour le projet. Ces 100 places du dispositif « Le CAMINO » vont accueillir à partir du 27 décembre 2018 des mineurs proches de la majorité ou des jeunes majeurs.

Avoir été choisi par le Conseil Départemental de la Haute-Garonne pour mener à bien ce projet est un signal fort envoyé aux équipes, à la direction et à la gouvernance de l'UCRM. L'association est devenue au fil des années un interlocuteur crédible dans l'ingénierie de projet, le déploiement de dispositifs ou d'établissements d'envergure dans des délais contraints. Afin de relever ces enjeux, l'UCRM s'est dotée de renforts notamment dans la captation de logements, la gestion locative et les différents services Support. A l'heure de ce bilan partiel, notre plan de montée en charge est respecté et une cinquantaine de mineurs réputés autonomes sont accueillis sur ce nouvel établissement.

Gageons que la création « Le CAMINO » permettra, en grande partie, d'orienter des jeunes dont le projet relève d'une nécessaire prise d'autonomie permettant ainsi au MECS du territoire de se recentrer sur leurs missions d'accueil de mineurs devant bénéficier d'une présence éducative 24 heures sur 24.

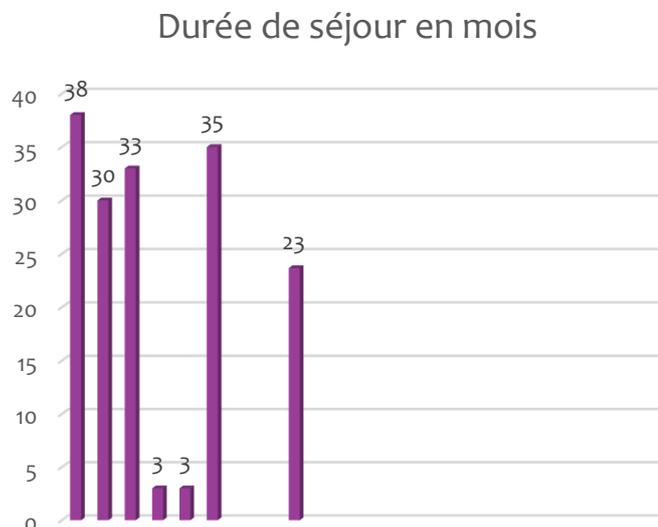
## IV BIS. DISPOSITIF RELATIF A L'ACCUEIL DES JEUNES MAJEURS SUR LE QUOTA RESERVATAIRE ASE 2018

Dans le cadre de la convention signée entre le Département de la Haute-Garonne et l'association Union Cépière Robert Monnier 10 places sont réservées au sein de la Résidence Habitat Jeunes San Francisco pour des jeunes majeurs orientés par l'Aide Sociale à l'Enfance. La mission consiste à accueillir et accompagner des jeunes majeurs âgés de 18 à 21 ans dans leur projet d'insertion. Ils sont bénéficiaires d'une allocation jeune majeurs assortis d'un contrat d'Aide Educative à Domicile. L'objectif principal est de soutenir ces jeunes afin qu'ils puissent acquérir de l'autonomie et accéder au logement.

100% des jeunes accueillis au sein du quota réservataire de notre RHAJ sont orientés par le Service d'Accueil des Mineurs Isolés (SAMI) et pris en charge dans le cadre d'un contrat jeune majeur accordé par le Conseil départemental. Arrivés en qualité de mineurs non accompagnés sur le territoire, ces jeunes ont été confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance dans le cadre législatif de la protection de l'enfance.

## 4bis-1. Les personnes accueillies en 2018

En 2018, nous avons pris en charge 16 jeunes majeurs en contrat avec l'Aide Sociale à l'Enfance 31 : nous avons accueilli 6 nouveaux jeunes durant l'année.



Pour les 6 sortants du dispositif en 2018, la durée moyenne de séjour a été de 23,6 mois, soit environ 2 ans.

Nous faisons le constat que la durée d'hébergement s'est accrue entre 2017 et 2018 soit une durée moyenne de 7,5 mois à 23,6 mois.

### Plusieurs raisons :

- Les solutions d'hébergement adaptées à ces jeunes sont trop peu nombreuses au regard des besoins,
- Le profil des jeunes MNA pris en charge par l'ASE a évolué.

Il faut donc plus de temps pour les accompagner dans leur projet d'insertion et d'autonomie au vu de leurs difficultés plurielles.

### LES PROBLEMATIQUES

---

La problématique principale des jeunes accueillis cette année relève en partie de la situation administrative.

L'article L 313-15 du CESEDA concerne les jeunes majeurs pris en charge par l'ASE entre 16 et 18 ans qui déposent une demande d'admission au séjour du fait de leur intégration en France, du suivi d'une formation professionnelle qualifiante.

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.

Le très faible turnover de sorties et d'entrées au sein du Quota réservataire peut s'expliquer en partie par cette contingence administrative qui ralentit l'accès à l'autonomie financière et matérielle.

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

Les autres freins auxquels les jeunes peuvent être confrontés sont la barrière de la langue, l'isolement social, la méconnaissance et l'incompréhension de l'administration française. Cela nécessite d'acquérir de nombreux apprentissages.

Tous les jeunes sont en situation de rupture familiale et ont connu un parcours institutionnel plus ou moins long. Certains trouvent des relais dans leur communauté d'appartenance d'origine et/ou auprès des jeunes de leur ancienne structure d'accueil. Ils ont peu de lien social hors des institutions dans lesquelles ils ont vécu.

---

#### L'ACCOMPAGNEMENT SOCIO-EDUCATIF

---

Les jeunes accueillis cette année ont tous été précédemment accueillis en Maison d'Enfants à Caractère Social. L'accompagnement éducatif a permis de travailler tous les aspects nécessaires de leur situation à leurs besoins.

Nous accompagnons chacun dans les apprentissages de la vie quotidienne : santé au sens large (bien-être, prévention, hygiène de vie, accès aux soins...), gestion du budget, appropriation du lieu d'habitation, vivre ensemble, insertion professionnelle, inscription dans le droit commun ...

Pour les jeunes l'autonomie se résume bien souvent à l'obtention d'un titre de séjour leur permettant la poursuite de leur intégration et de leur projet de vie, mais il y a encore un long chemin afin d'acquérir tous les apprentissages qui vont sécuriser leurs parcours d'adulte.

De plus, nombre d'entre eux ne maîtrisent pas la particularité du statut qui peut leur être accordé ; ce qui est indispensable pour qu'ils puissent construire un processus d'insertion.

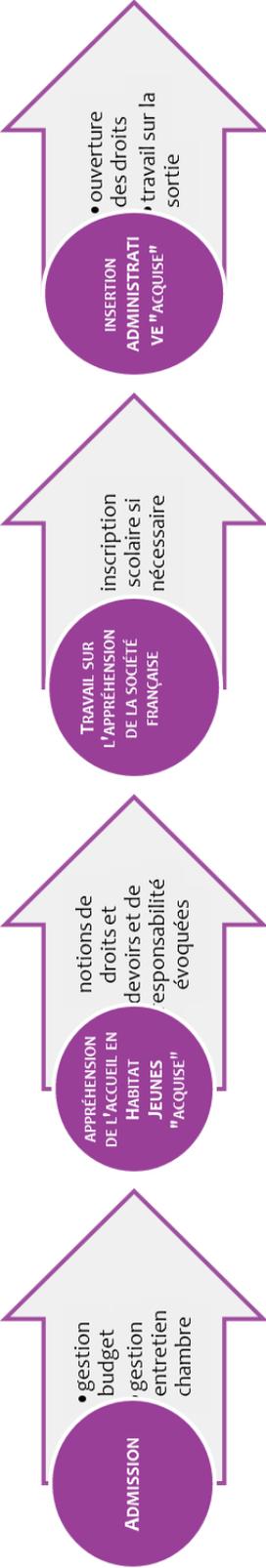
Tout au long du séjour, le jeune est acteur de la procédure, il co-construit son dossier avec le travailleur social afin d'en comprendre le sens.

Une fois l'admission au séjour notifiée, le jeune est guidé dans chacune des démarches pour comprendre le cadre du dispositif sollicité. Dans un second temps, la constitution des dossiers sera un outil important pour aborder d'une manière générale les dispositifs de droit commun qu'il peut interpeller pour l'aider ainsi que les droits qui s'y rapportent.

La sortie du dispositif de l'ASE est évoquée de façon concrète. Le projet de vie à moyen terme va être confronté à la réalité qui s'offre à lui de par son statut en France. Ses besoins vont être réévalués en lien avec ses capacités, son degré d'autonomie.

Au-delà de l'indépendance financière, l'accompagnement proposé vise la notion de responsabilité afin que chacun ne subisse pas un écart trop important entre la fin de prise en charge ASE et la mission confiée à l'UCRM qui a pour objectif l'accès à l'autonomie via l'accès au logement autonome.

PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT VERS L'AUTONOMIE



### 6 jeunes sont sortis du dispositif en 2018 :

- 3 ont accédé au logement autonome dans le parc privé,
- 1 a accédé au logement autonome dans le parc public,
- 2 ont été orientés au sein de la RHAJ afin de finaliser leur parcours professionnel,
- 1 jeune est sorti suite à une fin d'hébergement pour des faits répétitifs au manquement au règlement de fonctionnement,
- 1 jeune est parti volontaire sans laisser d'adresse.

Tous les jeunes accédant au dispositif Quota réservataire sont scolarisés ou en formation à leur arrivée.

## LE PARTENARIAT

---

L'Aide Sociale à l'Enfance est le principal partenaire, c'est à la fois le prescripteur, l'autorité de contrôle et de tarification. Le référent ASE et l'assistante sociale de l'UCRM travaillent en étroite collaboration afin de soutenir le jeune dans son parcours, son projet d'insertion.

Une rencontre tripartite a lieu en amont de chaque fin de contrat jeune majeur, c'est l'occasion d'évaluer les besoins du jeune et la poursuite ou non de la prise en charge au regard des objectifs fixés dans le projet.

Les professionnels de l'éducation nationale, principalement l'ASS scolaire et le CPE, font partie des partenaires incontournables de l'assistante sociale de la Résidence Habitat Jeunes. Ils sont les parties prenantes de la scolarité du jeune et de la procédure de régularisation. Les jeunes sont assidus et attachés à leur scolarité, ils ont en général un comportement exemplaire, ils bénéficient 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 dans la constitution de demande d'aides financières exceptionnelles.

Pour les jeunes qui sortent de formation et qui ont besoin d'un accompagnement spécifique à la recherche d'emploi, ils sont orientés vers les Missions Locales partenaires spécifiques de l'insertion par l'emploi des jeunes adultes.

## Conclusion

Les jeunes accueillis dans le cadre du dispositif Quota réservataire sont intégrés à la dynamique de la Résidence Habitat jeunes. Ils bénéficient d'un accompagnement individuel et de prestations spécifiques en fonction de leurs besoins. Accompagnés tout au long de leur séjour, ils vont pouvoir tester leur autonomie, acquérir les apprentissages nécessaires pour sécuriser leur parcours et ainsi accéder au logement ou dispositif adapté à leurs compétences, leur projet.

Le travail en étroite collaboration avec les services de l'ASE permet d'être cohérent, complémentaire. Inscrire le jeune dans le droit commun, dans un principe de réalité au regard de son statut, de l'accès au logement, à la formation, à l'emploi... nécessite de travailler ensemble dans un but commun l'Intérêt et la réalité du jeune. Nous tenons toujours compte de la singularité de chacun, son histoire, son parcours, ses compétences, ses besoins...

L'accompagnement social est adapté au regard des problématiques multiples d'anciens mineurs non accompagnés et dépasse les missions habituelles des Résidences Habitat Jeunes.

Devenir adultes, être acteur de son projet, c'est avant tout apprendre à développer son pouvoir d'agir et savoir prendre les bonnes décisions.

« Son enfance, on la subit sa jeunesse, on la décide » Passagère du silence : Fabienne Verdier

## SECTEUR ASILE

### EQUIPE

#### **PAUL RIGAUD, Responsable**

#### **Agathe GINESTON: Coordination**

Guillaume DRAI  
Audrey BOURA  
Dominique GRES

#### **Marc HERNANDEZ : Coordination**

Marie AUDOUBERT  
Justine PETERS  
Sophie VALENZA  
NEOLISE MVIENA

#### **Sandrine NIEUWLAND : Coordination**

Josiane CHARMET  
Hélène DELMAS  
Elsa LOVATO  
Alexis SERIER



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

### 1-1. CADA Garonne

Comme évoqué les années précédentes, 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. Pour la première fois en 2017, la France avait dépassé la barre des 100 000 demandes (données du rapport d'activité de l'OFPRA).

En 2018, l'OFPRA a communiqué des chiffres qui annoncent une nouvelle hausse de 22%. En effet, 122 743 dossiers ont été enregistrés.

Les principaux pays d'origine de la demande d'asile sont l'Afghanistan (10 221), l'Albanie (8 261 demandes), la Géorgie (6 717), la Guinée (6 621) et la Côte d'Ivoire (5 256).

On note une tendance à la baisse des demandes albanaises (- 28 % par rapport à 2017) et Haïtiennes (- 59%), tandis que la demande géorgienne a progressé (+ 256 %). Si la demande afghane a augmenté par rapport à l'année passée (+ 55 %), elle a toutefois connu un net recul au regard de la demande d'asile des pays de l'Afrique de l'Ouest qui a poursuivi sa progression (Guinée et Côte d'Ivoire soit + 61 % et + 45 %).

Malgré ces changements, les principaux Pays d'origine de la demande d'asile en 2018 sont : l'Albanie (7630), l'Afghanistan (5987), Haïti (4934), le Soudan (4486), la Guinée (3780) et la Syrie (3249).

En 2018, plus de 46 700 personnes (mineurs inclus) ont été placées sous la protection de l'OFPRA au titre du statut de réfugié et de la protection subsidiaire.

Comme en 2017, le taux de protection demeure à 27 % à l'OFPRA, et à 36 % en prenant en compte les décisions de la CNDA

### • Fonctionnement de l'établissement

#### CAPACITE D'ACCUEIL

Créé en novembre 2002, le CADA Garonne est rattaché au Secteur Asile de l'Union Cépière Robert Monnier (UCRM). Il dispose d'un agrément de 85 places.

Les bureaux de l'équipe Asile sont situés au 28, rue de l'Aiguette pour le site de Toulouse et au 12 chemin Bel Air pour le site de Colomiers.

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

#### PERSONNES HEBERGEES

Cette année, ce sont **135 personnes** qui ont été accueillies : 36 sur Toulouse et 99 sur Colomiers. Cela représente **41 ménages**.

Selon le registre, un volume total de **30 426 journées** a été réalisé en 2018, qui correspondent à un taux de remplissage de 98.07 % pour l'agrément initial de 85 places, il était de 96,65 % en 2017.

Type d'activité	Activité BE 2016	Activité BE 2017	Activité Réalisée 2016	Activité réalisée 2017	Taux d'occupation 2016	Taux d'occupation 2017	Taux d'occupation 2018
CADA	31 025	31025	30 913	29985	99.64 %	96.65%	98.07%

Toutes les orientations ont été faites par le Dispositif National d'Accueil (DNA) géré par l'OFII. Depuis la réforme de 2015, le Schéma Régional de l'Accueil des Demandeurs d'Asile (SRADA) a qualifié des structures au niveau national et régional. Le CADA Garonne dépend des orientations nationales. Lors des déclarations de place, seul l'OFII Paris peut orienter les ménages que nous allons devoir accueillir. Ce mode d'orientation peut parfois ralentir considérablement la fluidité de l'établissement.

### • Les missions du CADA

Le CADA Garonne est un établissement social et médico-social dont le statut et les missions sont principalement définis par les Lois du 2 janvier 2002 et du 24 juillet 2006, la Circulaire du 19 août 2011 relative aux missions des Centres d'accueil pour demandeurs d'asile et aux modalités de pilotage du Dispositif National d'Accueil (DNA), et les Arrêtés du 29 octobre 2015.

Depuis la réforme de l'asile en date du 29 juillet 2015, les missions de l'établissement CADA sont les suivantes :

- Assurer l'hébergement,
- Assurer un accompagnement dans les démarches administratives,
- Proposer l'aide à la constitution du dossier de demande d'asile à l'OFPRA ;
- Prendre en charge le coût des déplacements afin de se rendre à l'OFPRA et si besoin la CNDA,
- Orienter pour vos problèmes de santé,
- Organiser des séances d'information sur les droits et obligations durant le séjour en France,
- Apporter une aide à la scolarisation des enfants,
- Assister pour la préparation de la sortie du centre.

### L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL

---

Un accompagnement global (social, administratif et juridique) des personnes accueillies est mis en place par les professionnels de l'établissement. Le travailleur social référent évalue lors d'un premier entretien la situation, les besoins de la personne, il propose un accompagnement adapté à chaque situation et travaille en étroite collaboration avec le juriste de l'établissement.

Concrètement il s'agira de : l'ouverture et le suivi des droits, l'accompagnement au dossier de demande d'asile, l'accompagnement à la gestion du budget, le suivi santé, l'accompagnement à la scolarité, la gestion de l'attente et la gestion de la sortie.

Les professionnels travaillent ensemble sur la même mission, mais avec des formations professionnelles différentes (ES, AS, juriste, CESF, TISF...). Cette pluridisciplinarité, mise au service des ménages, nous permet d'améliorer sans cesse notre pratique sur les différents champs d'intervention.

Grâce à la présence d'un service d'astreinte technique et sociale joignable en soirée et le week-end, et des équipes de professionnels mobilisées en journée, l'établissement remplit ses missions 365 jours par an et accueille tout demandeur d'asile placé en procédure dite « normale » avec un droit au séjour, pendant toute l'instruction de sa demande d'asile.

## PROFIL DES MENAGES ACCUEILLIS

Les chiffres présentés portent sur :

- 25 ménages, soit 79 personnes présentes au 01.01.18,
- 16 ménages soit 56 personnes entrées en 2018,
- 16 ménages, soit 59 personnes sorties en 2018,
- 25 ménages, soit 76 personnes présentes au 31.12.18.

### COMPOSITION DES MENAGES HEBERGES AU COURS DE L'ANNEE 2018

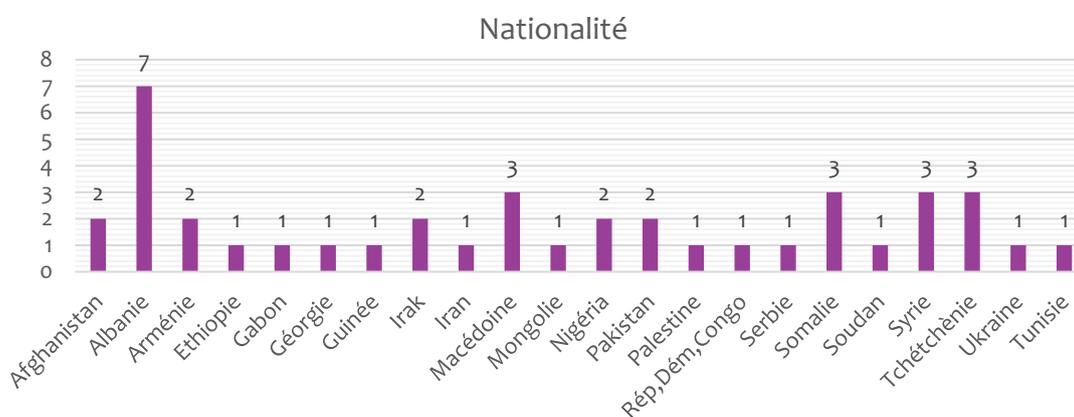
Femmes isolées sans enfant	Femmes isolées avec enfant	Hommes isolés sans enfant	Hommes isolés avec enfant	Couples avec enfant	Couple sans enfant	TOTAL
5	2	6	0	28	0	41

Comme évoqué dans la présentation, le CADA Garonne accueille en grande majorité des familles. Nous pouvons héberger des familles de 4 à 7 personnes dans des logements adaptés (situés à Colomiers).

### REPARTITION PAR AGES/SEXE

	Nombre de Naissances en 2018	Moins de 18 ans	De 18 à 24 ans	De 25 à 39 ans	Plus de 40 ans	TOTAL
Hommes	2	27	7	19	11	68
Femmes	0	32	9	21	7	69
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>59</b>	<b>16</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>135</b>

### REPARTITION PAR NATIONALITES (EN NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS EN 2018)



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

---

	Ménages
Hôtel/115/CHU	20
Hébergement par tiers	1
CUDA	1
Autre CADA	2
Rue/abri Précaire	4
CAO	1
CAES	1
Relocalisé	1
Ne sait pas	10
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>

Ces chiffres mettent en avant les difficultés pour les personnes en demande d'asile de pouvoir accéder à un hébergement ad hoc (CAO, CAES...). Nous constatons pour la majorité qu'ils arrivent d'hébergement de fortune et/ou de la rue.

## 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. Néanmoins, certains ménages accueillis au tout début de procédure ne perçoivent pas encore l'ADA au moment de leur entrée dans l'établissement.

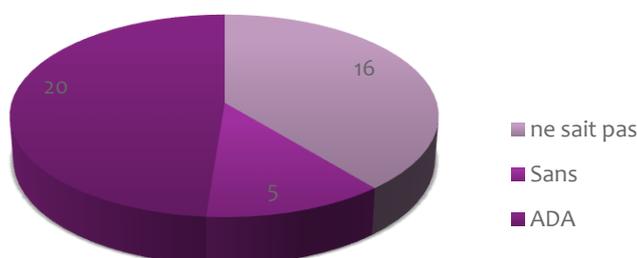
Afin de pallier cette problématique, l'établissement a mis en place un système d'avance afin que les personnes puissent avoir accès aux produits de première nécessité (nourriture, hygiène...). En ce sens, les personnes signeront une reconnaissance de dettes en s'engageant à rembourser lors du versement de l'allocation par l'OFII.

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

Durant l'année 2018, différents Acteurs de l'Asile dont l'UCRM ont travaillé avec Tisséo pour obtenir la gratuité des transports pour les demandeurs d'Asile. Une réponse positive leur a été donnée, ils bénéficient de cette offre depuis le printemps 2018.

❖ RESSOURCES AVANT L'ENTREE

### Ressources avant l'entrée



❖ PROFIL DES MÉNAGES AU REGARD DE LA PROCEDURE DE DEMANDE D'ASILE

	Ménages
Statut de réfugié	25%
Déboutés	50%
Protection subsidiaire	13%
Aide au retour volontaire	6%
Abandon de procédure	6%

Le pourcentage élevé du nombre de ménages déboutés peut s'expliquer par le nombre important de personnes provenant de pays d'origine considérés comme sûrs en 2018 (un État est considéré comme sûr "s'il veille au respect des principes de la liberté, de la démocratie, de l'état de droit, ainsi que des droits de l'homme et des libertés fondamentales"). Le taux de protection à l'OFPRA et la CNDA pour ce type de public demeure extrêmement faible.

Concernant les réfugiés et les personnes ayant obtenus une protection subsidiaire, nous restons proches du taux de protection au niveau national. Comme en 2017, le taux de protection de l'OFPRA demeure à 27 % et 36% en prenant en compte les décisions CNDA (donnée asile provisoire 2018 publiée par l'OFPRA le 15.01.2019).

❖ HÉBERGEMENT À LA SORTIE DE CADA (EN NOMBRE DE MÉNAGES SORTIS EN 2018)

	Ménages
CHU/115	1
Logement autonome	3
Hébergement chez un tiers	2
Ne sait pas	4
Autre	1
Rue /précaire	3
CHRS	2
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

Lorsque les personnes se voient notifiées des réponses négatives, le responsable de secteur reçoit chaque ménage afin de lui expliquer les démarches à mener. L'Aide au Retour Volontaire proposée par l'OFII est systématiquement évoquée, même si peu de personnes s'en saisissent. La majorité fera appel au 115 afin de trouver une place d'hébergement en structure d'urgence. D'autres feront appel à leurs connaissances, leurs réseaux. Le délai légal de 30 jours est précisé par courrier officiel de l'OFII depuis le début de l'année 2018.

Le rôle du référent durant cette période sera de privilégier l'écoute et les appels auprès du 115 qui demeure l'interlocuteur le plus fiable.

#### COMPOSITION DES MENAGES SORTIS DU CADA AU COURS DE L'ANNEE 2018

Femmes isolées sans enfant	Femmes isolées avec enfant	Hommes isolés sans enfant	Couples avec enfant	Couple sans enfant	TOTAL
1	0	2	13	0	16

#### RESSOURCES DES PERSONNES A LA SORTIE DU DISPOSITIF

Sans ressource	RSA	ADA	AAH	NE SAIT PAS	TOTAL
4	4	1	1	31	41

Il est à noter que depuis le début d'année 2018, l'Allocation pour Demandeurs d'Asile (ADA) versée par l'OFII cesse d'être versée dès que la personne est déboutée.

Les délais pour obtenir une prestation concernant les personnes statutaires sont toujours aussi longs et mettent les ménages en difficulté.

#### DUREE DE SEJOURS DES MENAGES SORTIS DU DISPOSITIF

3 à 6 mois	De 6 à 9 mois	9 à 12 mois	De 1 à 2 ans	>2 ans	TOTAL
11	5	9	22	12	59

Les statistiques mettent en évidence un temps de séjour très court (3 à 6 mois) pour une dizaine de personnes, ceci s'explique par l'abandon de la procédure d'asile par plusieurs familles ce qui a engendré une sortie rapide de l'établissement.

#### PERSPECTIVES 2019

- Continuer à développer les outils comme le Projet Personnalisé de la personne accueillie et les questionnaires de satisfaction qui sont étudiés afin d'améliorer notre accompagnement,
- Demeurer vigilant aux changements législatifs et réglementaires constants dans le secteur asilaire,

- Mettre en place des formations communes aux 3 équipes du Secteur Asile de l'UCRM afin d'améliorer la prise en charge des personnes,
- Rendre un rapport d'activité auprès du Conseil Régional qui démontre la nécessité de continuer à financer les cours de FLE dispensés à l'UCRM auprès du public du secteur Asile,
- Proposer des ateliers partage de savoirs qui seraient animés par la Travailleuse d'Intervention Sociale et Familiale (TISF),
- Trouver de nouveaux partenariats avec le secteur sanitaire afin d'améliorer la prise en charge.

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, tant sur le plan financier que sur le plan opérationnel.

## 1-2. CADA Gascogne

### CAPACITE D'ACCUEIL

---

Créé en novembre 2006, le CADA Gascogne est rattaché au Secteur Asile de l'Union Cépière Robert Monnier (UCRM).

Il dispose d'un agrément de **120 places**.

Le CADA Gascogne accueille les demandeurs d'Asile dans les communes de Toulouse, de Colomiers, de Tournefeuille, de Beauzelle et de Plaisance-du-Touch. Pour une plus grande proximité avec les résidents, les 3 équipes du Secteur Asile de l'UCRM sont réparties dans des bureaux situés à Toulouse et à Colomiers.

### LES MISSIONS DU CADA

---

Le CADA Gascogne est un établissement social et médico-social dont le statut et les missions sont principalement définis par les Lois du 2 janvier 2002 et du 24 juillet 2006, la Circulaire du 19 août 2011 relative aux missions des Centres d'accueil pour demandeurs d'asile et aux modalités de pilotage du Dispositif National d'Accueil (DNA), et les Arrêtés du 29 octobre 2015.

Selon ces derniers, les missions assignées au CADA sont :

- L'accueil et l'hébergement des demandeurs d'asile pendant la durée de la procédure d'asile,
- L'accompagnement administratif, social et sanitaire,
- L'aide à la scolarisation des enfants et la mise en relation avec les services et activités offerts sur le territoire,
- La gestion des sorties du CADA.

### PERSONNES HEBERGEES

---

Au cours de l'année 2018, le CADA Gascogne a accueilli et accompagné **137 ménages, soit un total de 187 personnes**.

Selon le registre, un volume total de **45 408 journées** a été réalisé en 2018, correspondant à un taux de remplissage de 103.67 % pour l'agrément initial de **120 places**.

Type d'activité	Activité Réalisée 2016	Activité Réalisée 2017	Activité Réalisée 2018	Taux d'occupation 2016	Taux d'occupation 2017	Taux d'occupation 2018
CADA	8 726	29 039	43 800	119.53 %	66.30 %	103.67%

#### MODE DE SAISINE

La procédure reste la même, dès qu'une place se libère, le responsable de Secteur et les coordinateurs déclarent auprès de l'OFII la disponibilité sur le logiciel (Dispositif National d'Accueil/Dn@) comme pour l'ensemble des orientations gérées par l'OFII.

Le CADA Gascogne dépend des orientations Territoriales de l'OFII Toulouse. Ce lien facilite les délais d'entrées et permet d'avoir des liens avec les associations du réseau Toulousain (veille sociale, PADA...).

#### L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL

Un accompagnement global (social, administratif, juridique...) des résidents est mis en place par l'équipe de l'établissement. Le travailleur social référent évalue lors d'un premier entretien la situation, les besoins de la personne, et il propose un accompagnement adapté à chaque situation et travaille en étroite collaboration avec le juriste.

Concrètement il s'agira de : l'ouverture et le suivi des droits, l'accompagnement au dossier de demande d'asile, l'accompagnement à la gestion du budget, le suivi santé, l'accompagnement à la scolarité, la gestion de l'attente et la gestion de la sortie.

Les professionnels travaillent ensemble sur la même mission, mais avec des formations professionnelles différentes (ES, AS, juriste, CESF, TISF...). Cette pluridisciplinarité, mise au service des ménages, nous permet d'améliorer sans cesse notre pratique sur les différents champs d'intervention. Grâce à la présence d'un service d'astreinte technique et sociale joignable en soirée et le week-end, et des équipes de professionnels mobilisées en journée, l'établissement remplit ses missions 365 jours par an et accueille tout demandeur d'asile placé en procédure dite « normale » avec un droit au séjour, pendant toute l'instruction de sa demande d'asile.

#### PROFIL DES MENAGES ACCUEILLIS

Les chiffres présentés portent sur :

- 84 ménages, soit 111 personnes présentes au 01.01.18,
- 53 ménages soit 76 personnes entrées en 2018,
- 53 ménages, soit 68 personnes sorties en 2018,
- 84 ménages, soit 119 personnes présentes au 31.12.18.

#### ❖ COMPOSITION DES MENAGES HEBERGES AU COURS DE L'ANNEE 2018

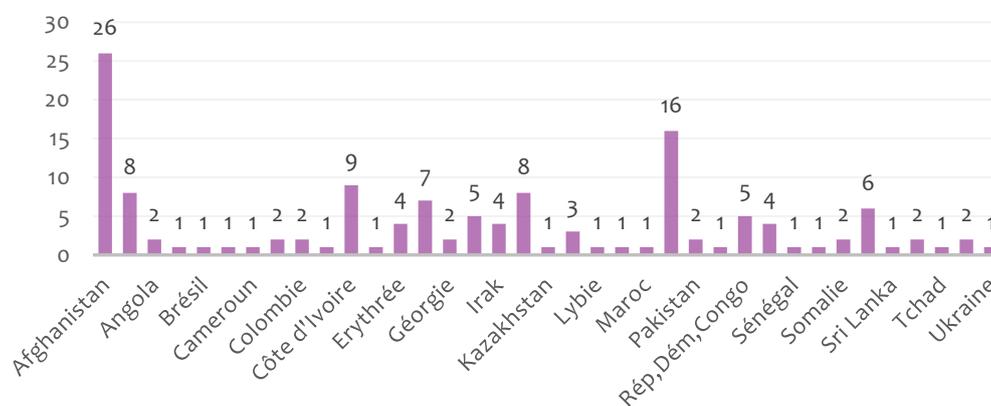
Femmes isolées sans enfant	Femmes isolées avec enfant	Hommes isolés sans enfant	Couples avec enfant	Couple sans enfant	TOTAL
36	15	64	5	17	137

❖ 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	10	21	49	16	1	97
Femmes	19	18	35	16	2	90
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>39</b>	<b>84</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>187</b>

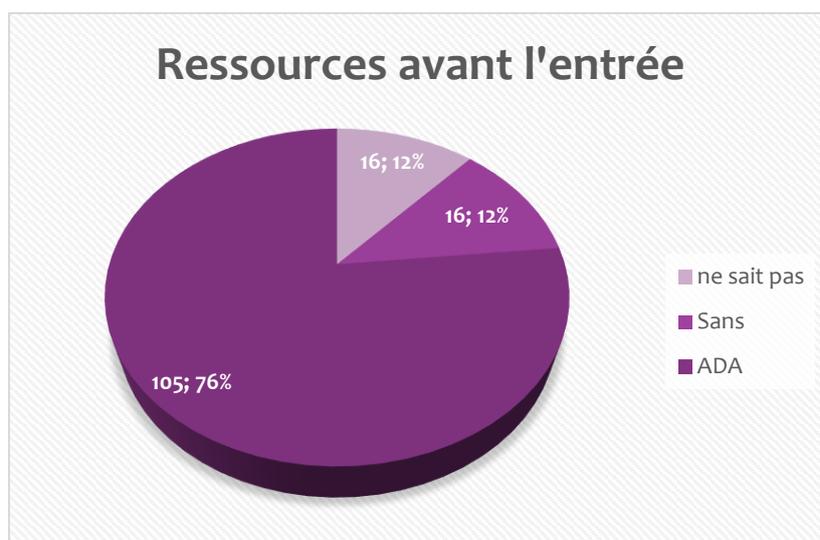
❖ RÉPARTITION PAR NATIONALITES (EN NOMBRE DE MÉNAGES ACCUEILLIS EN 2018)

### Nationalité



HEBERGEMENT AVANT L'ENTREE EN CADA (EN NOMBRE DE MENAGE)

	Ménages
Hôtel	7
CUDA	10
CHU/115	34
Rue /Abri Précaire	9
Hébergement par tiers	15
Autre CADA	4
CAO	21
Hôpital	1
CAES	14
PRAHDA	8
Ne sait pas	14
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>



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

	Ménages
Protection Subsidiaire	41%
Abandon de la procédure	8%
Statut de réfugié	17%
Transfert CADA	6%
Débouté	24%
Aide au Retour Volontaire OFII	4%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

L'année 2018 est marquée par l'augmentation du nombre de ménages sortis de notre établissement suite à l'obtention d'une protection internationale. En effet, ils représentent cette année 58% de ces ménages contre 50% en 2017.

La proportion des personnes bénéficiaires de la Protection Internationale (BPI) à la sortie du CADA explique également un allongement de la durée moyenne de séjour en 2018, comme expliqué ci-dessous.

HEBERGEMENT A LA SORTIE DE CADA (EN NOMBRE DE MENAGE SORTIS EN 2018)

	Ménages
Logement autonome	19
Hébergement Tiers	7
CADA	2
CPH	4
CHRS	3
Rue/précaire	1
Autre	4
CHU/115	4
Inconnu	5
Ne sait pas	4
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

COMPOSITION DES MENAGES SORTIS DU CADA AU COURS DE L'ANNEE 2018

Femmes isolées sans enfant	Femmes isolées avec enfant	Hommes isolés sans enfant	Couples avec enfant	Couple sans enfant	TOTAL
13	6	27	1	6	<b>53</b>

RESSOURCES DES PERSONNES A LA SORTIE DU CADA

Sans ressource	RSA	RSA+ salaires	AAH	Salaire	ADA	Ne sait pas	TOTAL
20	20	4	1	3	2	87	<b>137</b>

## DUREE DE SEJOUR DES MENAGES SORTIS DU DISPOSITIF

1 à 3 mois	3 à 6 mois	6 à 9 mois	9 à 12 mois	1 à 2 ans	TOTAL
3	9	3	8	45	68

**Ce graphique est en nombre de personnes (et non de ménages)**

S'agissant de la durée de séjour en CADA, alors que la tendance était à la baisse depuis plusieurs années consécutives, on constate pour l'année 2018 que la majorité des ménages sortis ont séjourné au CADA plus de 12 mois. Cette hausse de la durée de séjour s'explique par le fait que de nombreux résidents accueillis au sein de notre établissement ont obtenu en 2018 une protection internationale (Statut de réfugié ou protection subsidiaire). Dans ce cas, ces personnes peuvent se maintenir sur notre établissement durant 3 mois, renouvelables une fois (suite à un courrier adressé à l'OFII).

Ce temps nécessaire à l'ouverture de leurs droits sociaux et à la recherche d'un logement ou d'un hébergement adapté à leur nouveau statut apparaît comme aléatoire en fonction du degré de compréhension de la personne. Il convient également de souligner que malgré le travail réalisé par l'équipe pour mettre en œuvre dans les meilleurs délais l'insertion, l'accès au logement et donc la sortie des personnes BPI, les équipes rencontrent de nombreuses difficultés pour finaliser les projets de sortie (impossibilité d'accéder au compte bancaire, attente trop longue des bailleurs HLM, structure d'hébergement saturé notamment les CPH, des rendez-vous éloigné avec l'OFII pour la signature des CIR et accès au cours de Français permettant l'accélération du processus d'insertion....).

Ce délai de 3 à 6 mois demeure indispensable afin de continuer à lever les freins repérés qui n'ont pas pu être traités durant la demande d'asile.

## PERSPECTIVES 2019

- Continuer à développer les outils comme le Projet personnalisé de la personne accueillie et les questionnaires de satisfaction qui sont étudiés afin d'améliorer notre accompagnement,
  - Demeurer vigilant aux changements législatifs et réglementaires constants dans le secteur asilaire,
  - Mettre en place des formations communes aux 3 équipes du Secteur Asile de l'UCRM afin d'améliorer la prise en charge des personnes,
  - Rendre un rapport d'activité auprès du Conseil Régional qui démontre la nécessité de continuer les cours de FLE dispensés à l'UCRM auprès du public du secteur Asile,
  - Proposer des ateliers (partage de savoirs) qui seraient animés par la Travailleuse d'Intervention Sociale et Familiale (TISF),
  - Trouver de nouveaux partenariats avec le secteur sanitaire afin d'améliorer la prise en charge.
- 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, tant sur le plan financier que sur le plan opérationnel.

## Conclusion

Depuis 2015, le contexte législatif ne cesse d'évoluer concernant l'accueil des demandeurs d'asile en Europe. Malgré les incertitudes du devenir de la politique d'accueil, le secteur Asile de l'UCRM continue de s'investir dans une dynamique de projet au service des résidents (cours de FLE, sorties, ateliers, projet musical...).

L'année 2018 a vu la concrétisation de la réduction du temps de traitement de la demande d'asile. Toutefois, les équipes continuent à proposer un accompagnement de qualité, mais craignent néanmoins une dégradation de la prise en charge liée à un raccourcissement trop important de la durée de l'accompagnement, qui ne permette pas de doter la personne accompagnée des ressources indispensables pour pouvoir s'insérer.

Afin de conserver une qualité d'accueil et d'accompagnement, les intervenants sociaux s'attachent à développer des actions de partenariat permettant de proposer une attente moins anxiogène pour les personnes accueillies.

Durant cet espace-temps, nous continuons à faire appel à de nombreux bénévoles pour des cours de soutien à la langue française et nous tenons à les remercier pour leur investissement.

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

### 1.2 Fonctionnement du Dispositif

#### CAPACITE 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 au siège de l'UCRM, au 28 rue de l'Aiguette.

>11 appartements diffus, implantés 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.

- **La Résidence au 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.

- **Sur Tournefeuille :**

>1 appartement Type 3 équipé, accueillant 2 couples en cohabitation,

>1 appartement Type 4 équipé, accueillant 4 hommes isolés.

## PERSONNES HEBERGEES

---

Au cours de l'année 2018, l'HUDA a accueilli et accompagné **51 ménages**, soit un total de 94 personnes. Selon le registre, un volume total de **21 865 journées** a été réalisé en 2018, sur **21 535 nuitées**, correspondant à un taux de remplissage de **101.53%**.

## MODE DE SAISINE

---

Toutes les orientations ont été faites par le Dispositif National d'Accueil (DN@) géré par l'OFII au niveau du territoire Toulousain.

Ces orientations sont faites en fonction des disponibilités affichées par nos services sur DN@ et après validation du cadre responsable du secteur Asile de l'UCRM.

## L'ACCOMPAGNEMENT

---

Le dispositif a pour mission d'accueillir des demandeurs d'asile en procédure normale qui n'ont pas encore eu l'opportunité d'intégrer un CADA.

L'HUDA permet à l'OFII d'orienter un public spécifique. Certains demandeurs d'asile ont été qualifiés par les services de la Préfecture comme étant en procédure DUBLIN. Ce terme signifie que ces personnes ont transité dans un autre Pays de l'Union européenne avant d'arriver sur le territoire Français.

L'accompagnement social et juridique du public placé sous « Dublin » est soumis aux spécificités de cette procédure. L'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 sous procédure Dublin, les personnes accueillies en HUDA bénéficient d'un accompagnement social, à l'instar de toutes les personnes accueillies sur le dispositif HUDA, 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. Cette année, nous avons proposé des cours de Français Langues Etrangères à toutes les personnes hébergées au sein du secteur Asile. Ces cours ont été dispensés par une professeure diplômée. Le résultat se base au-delà de nos espérances, en effet la dynamique collective est indéniable même en dehors des cours, nous constatons des rapports bien plus constructifs entre les résidents et l'équipe. Notre accompagnement social depuis plusieurs années est sans cesse en évolution afin de pouvoir s'adapter à la réforme et aux différentes problématiques des personnes que nous accueillons. Nous travaillons régulièrement au sein du secteur Asile, nos différents champs d'intervention, nos missions et notre organisation en fonction des besoins du public et des réformes. Bien que nous intervenions sur un dispositif d'hébergement d'urgence, nous avons la volonté de proposer un accompagnement social identique à celui de l'établissement CADA. Nous ne faisons pas de différenciation, aussi bien sur le temps d'accompagnement que dans sa forme. Notre difficulté principale et d'engager un accompagnement efficient (procédure juridique, santé, vie quotidienne, scolarité...) en fonction des potentialités des personnes et de l'accélération de la procédure d'asile. Nous sommes donc dans l'obligation parfois, d'accélérer une inclusion sociale pour les statutaires, aux dépens d'une autonomie relative.

Il est important de mettre en valeur la qualité du travail réalisé par les équipes pluridisciplinaires du secteur Asile qui réunit l'HUDA et les deux CADA, en effet ces professionnels ont réussi depuis plusieurs années à maintenir une qualité d'accompagnement en HUDA, et ce en dépit des moyens contraints sur ce dispositif. Cette adaptabilité aux nouveaux besoins du public accueillis résulte de la forte mobilisation de l'équipe, d'une remise en question permanente de la pratique et des ajustements opérés, tant au niveau de l'organisation, que des pratiques.

#### PROFIL DES MENAGES ACCUEILLIS

Les chiffres présentés portent sur :

- 33 ménages, soit 62 personnes présentes au 01.01.18,
- 17 ménages, soit 33 personnes entrées en 2018,
- 17 ménages, soit 33 personnes sorties en 2018,
- 31 ménages, soit 61 personnes présentes au 31.12.18.

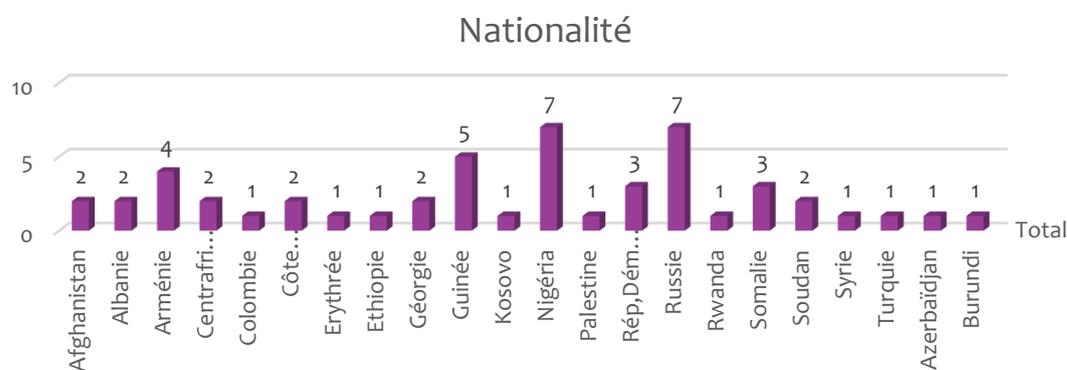
#### COMPOSITION DES MENAGES HEBERGES EN 2018

Femmes isolées sans enfant	Femmes isolées avec enfant	Hommes isolés sans enfant	Couples avec enfant	Couple sans enfant	TOTAL
13	8	15	9	6	51

#### 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	11	5	18	6	1	41
Femmes	16	10	17	6	4	53
<b>TOTAL</b>	27	15	35	12	5	94

#### REPARTITION PAR NATIONALITES (EN NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS EN 2018)



## HEBERGEMENT AVANT L'ENTREE EN HUDA (EN NOMBRE DE MENAGES)

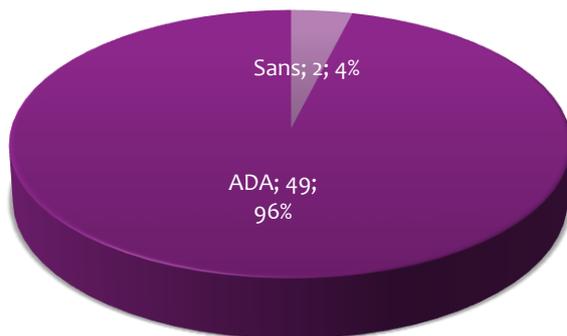
	Ménages
CHU/115	29 %
Rue/Abri Précaire	21%
Ne sait pas	16%
Hébergement par tiers	12%
CAO	8%
Hôpital	2%
CAES	4%
Prahda	2%
Autre CADA)	2 %
MECS	2%
Hôtel	2%

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 d'insertion et les prises en charge hôtelière.

## RESSOURCES

Les personnes hébergées bénéficient de l'Allocation de Demande d'Asile (ADA) versée par l'OFII. Cependant, de nombreuses personnes accueillies au sein du dispositif ne bénéficiaient d'aucun versement de l'OFII lors de leurs arrivées. L'UCRM a fait des avances régulières afin de permettre aux ménages de pouvoir effectuer des achats de première nécessité.

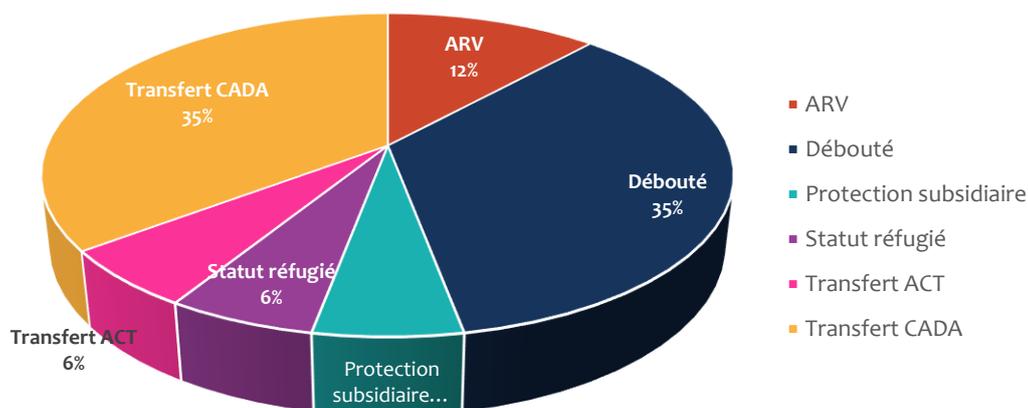
■ Sans ■ ADA



Au sein de l'HUDA, 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.

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

Etat procédure à la sortie



Nous constatons pour l'année 2018 une augmentation du pourcentage de déboutés qui s'explique par un nombre important de procédure Dublin III.

Le nombre de transferts en CADA est lui en légère augmentation. Cela est dû au passage vers des procédures normales. Le nombre de protection subsidiaire ou de statutaire quant à lui reste stable.

❖ HEBERGEMENT A LA SORTIE DE L'HUDA (EN NOMBRE DE MENAGES SORTIS EN 2018)

	Ménages
Inconnu	1
Logement Autonome	2
CADA	6
Autre	2
CHU/ Urgence (115)	2
Hébergement tiers	1
Rue/Précaire	1
Ne sait pas	2
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

❖ COMPOSITION DES MENAGES SORTIS DE L'HUDA AU COURS DE L'ANNEE 2018

Femmes isolées sans enfant	Femmes isolées avec enfant	Hommes isolés sans enfant	Couples avec enfant	Couple sans enfant	TOTAL
5	2	4	4	2	17

## ❖ RESSOURCES DES PERSONNES A LA SORTIE DU DISPOSITIF

Sans ressource	RSA	Ne sait pas	ADA	TOTAL
6	2	7	2	17

## ❖ DUREE DE SEJOUR DES MENAGES SORTIS DU DISPOSITIF

< 1 mois	1 à 3 mois	3 à 6 mois	9 à 18 mois	1 à 2 ans	>2 ans	TOTAL
1	1	9	4	8	10	33

La durée du séjour est comprise entre 1 mois et 26 mois.

Les familles qui demeurent sur l'HUDA attendent leurs convocations auprès de la CNDA.

## Conclusion

Au vu de notre longue expérience dans le domaine de l'asile et des besoins identifiés tant au niveau national que local, nous avons la volonté de répondre aux appels à Projets HUDA et CADA en 2019. Nous souhaitons, proposer au service de l'État l'installation de 85 places HUDA et 25 places CADA. Nous espérons que notre candidature sera retenue afin de participer, contribuer à un accueil digne, un accompagnement efficient et efficace en faveur de ces personnes qui ont dû fuir leur pays parce que leur vie était en danger.

Le secteur asile tout au long de son évolution a su mettre en place des conditions d'accueil et d'accompagnement des personnes en demande d'asile les plus dignes et les respectueuses de leur intégrité.

## SECTEUR PARCOURS LOGEMENT

### Equipe

**Paul RIGAUD, Responsable**

**Suzanne DHERS-NAUDY, Coordination**

**Martine RATIE, Coordination**

Patricia BOUR-BASSOMPIERRE

Ali BOUZERDEB

Carole DEBARGE-GOUAZE

Sarah IHAMOUINE

Martine RATIE

Karine TONIOLO

Coralie CAMINO



## I. FOND DE SOLIDARITE LOGEMENT (FSL)

---

Les mesures FSL de l'Association UCRM sont une réponse au marché public du Conseil Départemental de la Haute Garonne, accordé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 pour une durée de 4 ans.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 et suite au transfert de compétence FSL du Conseil Départemental vers Toulouse Métropole, les modalités de mise en œuvre du cahier des charges restent inchangées. Seule la facturation est différenciée selon la collectivité mandatant la mesure. (Toulouse Métropole et Conseil Départemental).

L'objet du marché porte sur des mesures d'accompagnement social individuel liées au logement (ASLL). Cet accompagnement demeure un outil spécifique qui a vocation de favoriser une insertion durable dans un logement décent et autonome pour des ménages en difficulté.

Le public bénéficiaire relève du Plan Départemental d'Action par le Logement des Personnes défavorisées (PDALPD). L'UCRM accompagne des ménages désignés dans deux lots :

Lot 2 : jeunes de moins de 30ans,

Lot 5 : public indifférencié de l'agglomération toulousaine.

Comme les années précédentes, nous constatons que nous recevons peu d'orientation pour les mesures en « accès » en comparaison aux mesures « installation » et « maintien ».

Malgré nos relances auprès de l'utilisateur et du prescripteur de nombreuses mesures n'ont pas pu être contractualisées. Cela résulte soit :

- D'un manque de mobilisation du ménage,
- D'une erreur d'orientation,
- D'un événement survenant dans la situation du ménage.

Ces différentes raisons présument d'une fragilisation du public orienté.

### LES DIFFERENTES PHASES

---

Nous souhaitons présenter les différentes phases de l'accompagnement FSL en lien avec le cahier des charges techniques des clauses particulières (CCTP).

**La phase 1**, demeure obligatoire pour l'évaluation d'un éventuel accompagnement. Elle a une durée maximale de deux mois.

Elle 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. Il est souvent difficile de respecter le délai de par l'harmonisation des plannings respectifs (utilisateur, prescripteur et prestataire). Il arrive que le délai imparti par le cahier des charges ne soit respecté.

Si la personne orientée ne se présente pas aux 2 convocations, la mesure ne pourra pas débuter et devra être renvoyée Toulouse Métropole.

**La 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** est la plus complexe. Le cahier des charges impose de trouver un logement dans le parc privé. La majorité des ménages ne perçoit que des minimas sociaux et présente trop peu de garanties pour un propriétaire privé.

Il est très difficile de trouver des propriétaires qui acceptent les dossiers. À la suite des différents entretiens et recherches, le ménage se démobilise souvent face aux refus. Beaucoup de personnes n'ont pas conscience de la difficulté d'accès au logement dans l'agglomération toulousaine ; elles ont du mal à comprendre, gérer la frustration. Nous devons remobiliser le ménage en proposant des recherches dynamiques. Cette phase doit aboutir en 3 mois.

**La phase 4** consiste à aider à l'installation dans le logement des personnes sortant de structures d'hébergement (CADA, CPH, FJT...).

Beaucoup de personnes, notamment les réfugiés n'ont peu ou pas de connaissance des démarches à mener (ouverture des compteurs, souscription d'une assurance, mise en place par prélèvement des loyers, dossier allocation logement, aide à l'ameublement, mais aussi repérage du quartier et lien avec les nouveaux interlocuteurs du droit commun...). 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, une au domicile du ménage et l'autre dans les locaux de l'Association. Le référent social va mener un travail autour du budget du ménage et des priorités. Il est important d'assainir la situation financière du ménage, faire le lien avec créanciers, constituer un dossier de surendettement auprès de la Banque de France si nécessaire, mettre en place des échéanciers...). Le référent social tout au long de cette phase peut devenir le médiateur vis-à-vis du bailleur et/ou du voisinage.

Cette phase pourra être renouvelée 4 fois pour une durée maximale de 1 an.

#### MODE DE SAISINE

---

Un ménage présentant un cumul de difficultés de logement, rencontre un travailleur social qui lui propose une mesure ASLL. Les objectifs de cet accompagnement sont définis par l'instructeur et le ménage.

Le travailleur social instruit la demande et l'adresse au service logement de Toulouse Métropole.

La demande est examinée en Commission Territoriale de Décision, qui l'attribue à un organisme prescripteur.

#### **La mise en œuvre de la mesure :**

Dès la réception de la mesure, le ménage est convoqué dans les 15 jours qui suivent, à un atelier d'informations collectives liées au logement.

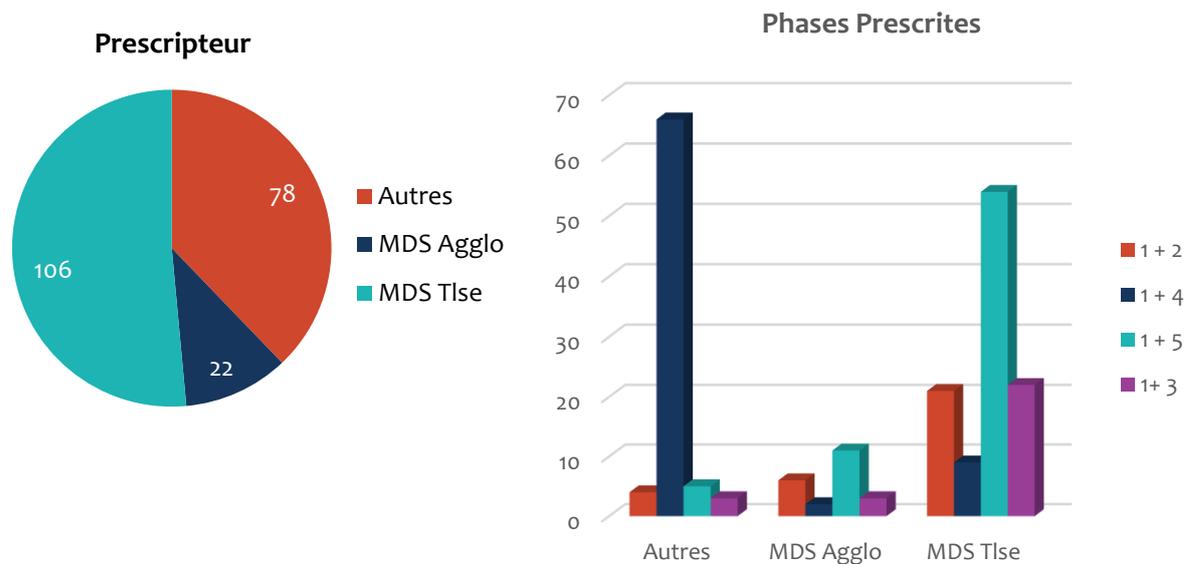
C'est l'occasion pour lui de mieux appréhender l'accompagnement et de refaire le point sur les droits et les devoirs d'un locataire.

À l'issue de cet atelier, un travailleur social de l'UCRM rencontre le ménage et le prescripteur. La synthèse tripartite est organisée. Cela permet de préciser les objectifs et les modalités de l'accompagnement. Le plan d'intervention est contractualisé.

Le travailleur social de l'UCRM rencontre le ménage tous les 15 jours, au domicile ou dans les locaux de l'association.

Tous les 3 mois, il organise un bilan avec le ménage et le prescripteur.

En fin de mesure, un bilan tripartite est organisé avec le ménage accompagné, le travailleur social du secteur et celui de l'UCRM. À cette occasion les objectifs initiaux et résultats sont évalués. Le bilan est rédigé, et signé par les trois parties.



Sur les 206 ménages accompagnés et/ ou orientés en 2018 :

- 106 mesures ont été prescrites par les MDS de Toulouse Métropole,
- 22 mesures par les MDS de la couronne Toulousaine (Conseil Départemental),
- 78 mesures concernées la phase 4 (ménages sortants de structures d'hébergement, CHRS, CADA ou CPH...)

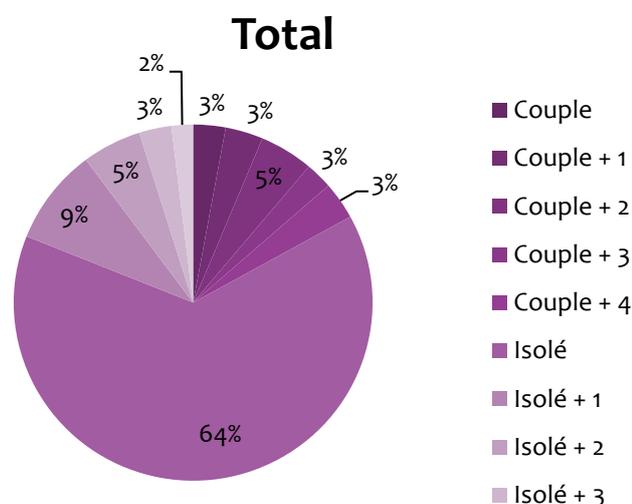
Nous avons cette année accompagné un grand nombre de ménages ayant le statut de réfugié et sortant de structures dédiées (CADA/CPH). Ces ménages se retrouvent confrontés à la problématique de la langue, mais aussi à l'incompréhension du statut de locataire en France.

Nous avons par conséquent la volonté en 2019 de créer un outil qui permettra e faciliter l'accès et la compréhension pour tous aux droits et aux devoirs du locataire.

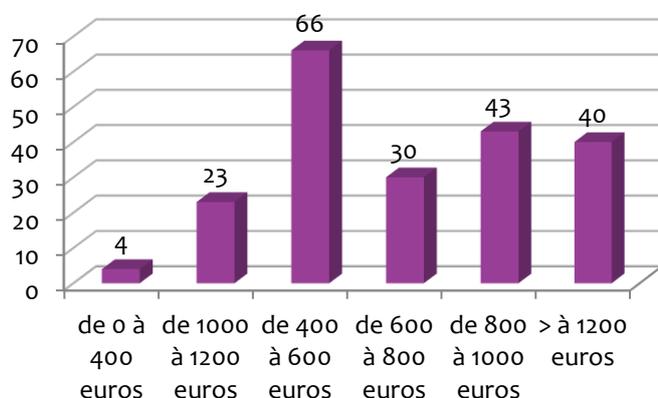
#### PROFIL DES MENAGES ACCOMPAGNES

En 2018, les personnes isolées représentent presque les  $\frac{3}{4}$  du public reçu ou accompagné.

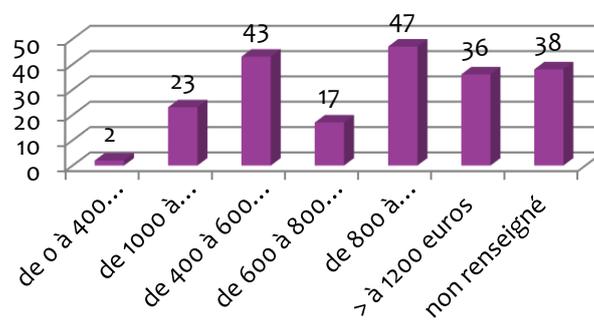
La moyenne d'âge des personnes accompagnées se situe entre 26 et 45 ans.



### Ressources à l'entrée

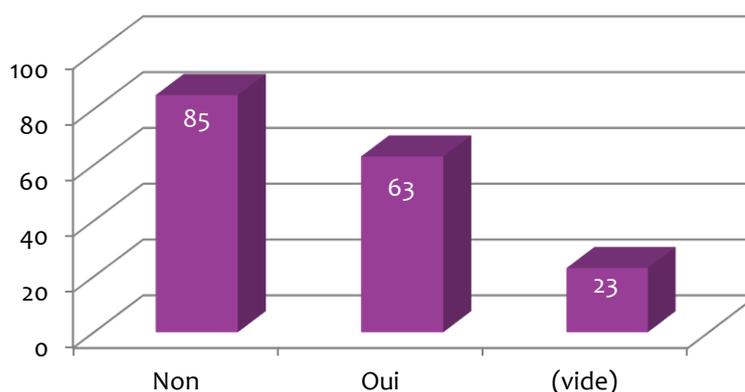


### Ressources à la sortie



L'accompagnement permet au ménage d'accéder aux prestations auxquelles ils peuvent prétendre.

### FSL Accès



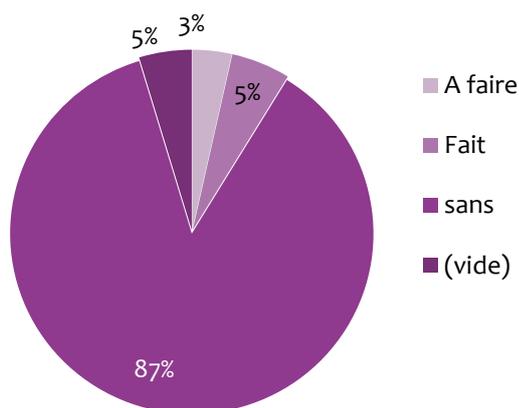
La mise en place du FSL Accès a permis à certains ménages d'accéder plus aisément au logement autonome. En effet, n'ayant pas de garant ou les moyens financiers pour régler une caution, ils rencontreraient des difficultés sans cet accompagnement. Nous faisons, aussi, intervenir le FSL Maintien, en vue d'éviter une procédure d'expulsion.

Les ménages, suivis dans le cadre du maintien dans le logement, sont plus confrontés à des difficultés de paiement du loyer. Durant la phase de maintien, pouvant aller jusqu'à 12 mois d'accompagnement, une aide éducative, budgétaire est proposée au ménage afin de rééquilibrer le budget. La priorité est donnée à la reprise du paiement du loyer.

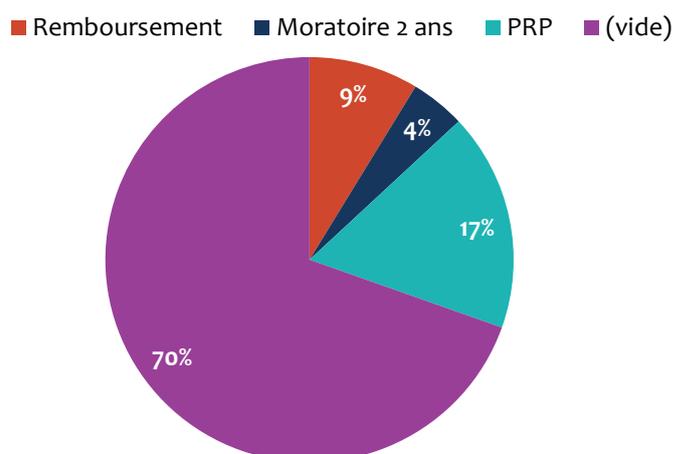
Afin de suspendre la procédure d'expulsion locative et de maintenir les ménages dans un habitat adapté à leur situation, différentes solutions sont recherchées en lien avec le travailleur social de secteur et le bailleur. Après avoir clarifié la situation budgétaire, les solutions suivantes peuvent être proposées pour suspendre la procédure d'expulsion :

- La signature d'un plan d'apurement, la somme à régler en plus du loyer permettant le rétablissement du versement de l'APL ;
- La signature du protocole BORLOO signé avec le bailleur social ;
- La saisie du FSL maintien ou du Locapass pour régler la dette locative ;
- Le dépôt du Dossier de surendettement à la Banque de France.

### Mesure Banque de France (BDF)



### Résultat mesures DBF



Pour 5% des bénéficiaires, nous avons constitué un dossier de surendettement auprès de la Banque de France. Il s'agit d'un travail important de collecte de pièces administratives (impôts, factures...), de contacts avec les créanciers avant le dépôt. Cela demande un investissement significatif du ménage et du travailleur social en charge de la mesure.

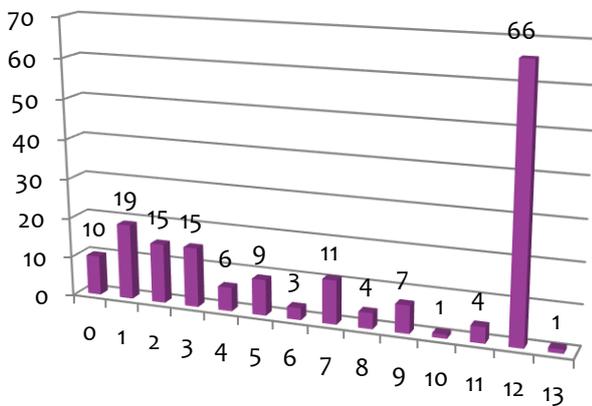
### PERSONNES ORIENTÉES

Le bilan des orientations sur l'année 2018, pour 206 mesures :

- 93 mesures ont pris fin durant l'année,
- 28 ne sont pas arrivées au terme suite à l'abandon du bénéficiaire,
- 35 ont été annulées suite à la non-contractualisation.
- 26 ne sont pas terminées
- 24 personnes n'ont pas répondu à nos sollicitations

Les mesures annulées ou arrêtées correspondent à la situation des personnes qui ne répondent pas aux invitations à se présenter au service ou qui ne se mobilisent pas dans leur projet logement. Les arrêts des mesures doivent être validés par Toulouse Métropole sur un bilan écrit.

Durée mesure



Dans un souci d'accompagnement efficace, les travailleurs sociaux référents peuvent être amenés à suivre le ménage jusqu'à 12 mois comme le préconise le cahier des charges. Durant l'année 2018, nous avons suivi 37% des ménages sur cette durée.

PERSPECTIVES 2019

- Répondre au nouveau marché FSL 2019 prévu en juillet ;
- Faire participer l'équipe à l'écriture du nouveau marché ;
- Développer le partenariat auprès des opérateurs ;
- Créer un outil facilitateur qui explique le parcours type à effectuer lors de l'installation dans le logement et qui stipule les obligations du locataire.

Conclusion

L'action du FSL vise l'accès et le maintien dans le logement de ménages précaires qui vivent généralement sous le seuil de pauvreté. La réussite de l'ASSL, favorise le maintien durable dans un logement autonome des ménages orientés, ce qui dépend à la fois du partenariat et du niveau d'adhésion du bénéficiaire à la mesure.

En effet les difficultés d'adhésion de la personne posent les limites de notre intervention. Nous ne pouvons contraindre un ménage à adhérer à un processus ; en revanche nous l'invitons à entreprendre les démarches ensemble.

La mission menée par le service FSL relève uniquement du logement. Cependant les ménages accompagnés cumulent de nombreuses problématiques. Nous devons bien souvent adapter notre accompagnement en fonction des spécificités et orienter les ménages vers les services ad hoc. L'ensemble de l'équipe du service FSL continue à développer des savoir-faire afin de soutenir, de manière efficiente les personnes plus fragiles.

L'équipe du secteur Parcours logement participe toutes les 6 semaines, à un Groupe d'Analyse de la Pratique, afin d'évoquer des situations de terrain complexes, de trouver des pistes de réflexion sur les méthodes les mieux adaptées pour la résolution des situations rencontrées. Les professionnels sont guidés à cette occasion par des experts, qui vont apporter à chaque professionnel une prise de recul et de réflexion quant à ses propres modes de fonctionnement et à ses interventions éducatives et permettre le cas échéant l'émergence d'options nouvelles.

Il s'agit également pour l'équipe de mettre à jour les pratiques professionnelles nécessitant une relecture collective, mutualiser et développer les savoirs, savoir-faire et savoir-être de l'équipe, développer la coopération et renforcer la cohérence des pratiques au sein de l'équipe, et s'accorder sur un sens commun aux interventions.

Ce groupe d'Analyse des Pratiques a donc pour finalité première une plus grande prise en compte des besoins de l'utilisateur ainsi que la promotion de celui-ci et de ses projets à partir de l'observation et de la compréhension des situations éducatives et/ou pédagogiques concrètes vécues par les participants. Elle doit permettre de donner du sens et de la cohérence aux interventions tout en intégrant la diversité des acteurs et les différences de points de vue.

## II. L'ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT (AVDL)

L'Accompagnement Vers et Dans le Logement s'adresse aux personnes ou familles orientées par le SIAO qui ne peuvent accéder sans soutien et accompagnement à un logement pérenne. Depuis 2010, L'AVDL est un outil fondamental de la stratégie de l'État qui fait de l'accès au logement une priorité pour le plus grand nombre de ménages en situation de précarité.

Le service AVDL de l'UCRM a été créé le 1<sup>er</sup> janvier 2011, dans le cadre de la circulaire du logement d'Abord.

### 2-1. Missions du service AVDL

L'Accompagnement Vers et Dans le Logement est un soutien pour les ménages rencontrant un problème d'accès ou de maintien dans le logement en raison de difficultés financières, de difficultés d'insertion sociale ou un cumul des deux.

L'accompagnement proposé est adapté à la situation de chacun, variable en fonction des compétences et difficultés évaluées. Cela détermine sa durée et son intensité.

#### Trois Étapes essentielles

- **L'accompagnement vers le logement** : celui-ci est destiné à aider le ménage dans la recherche d'un logement adapté à sa situation, en définissant avec lui un projet réaliste, tout en soutenant l'accomplissement des démarches préalables à l'entrée dans le logement.
- **L'accompagnement lors du relogement** : cette étape se traduit par une aide apportée au ménage pour mener à bien les démarches liées à l'installation (dossier APL, souscription d'abonnements...)
- **L'accompagnement dans le logement** : cet accompagnement a pour objectif de soutenir le ménage dans l'appropriation de son logement et de son environnement. Il vise également à prévenir ou à résoudre rapidement des situations à risque, notamment des retards de paiement de loyer et/ou des charges liés au logement ou des troubles de voisinage.

L'AVDL doit être articulé avec l'intervention des acteurs et des dispositifs de droit commun. Il est précédé d'une évaluation qui permet de déterminer le projet logement du ménage ainsi que la durée de l'accompagnement. La mise en place de la mesure nécessite l'adhésion du ménage. Les différentes démarches à entreprendre doivent être réalistes au regard des capacités personnelles et financières du ménage.

La durée de l'accompagnement ne doit pas dépasser 6 mois. Cependant, au vu de certaines difficultés repérées et à titre dérogatoire après validation de la DDCS, la durée peut être prolongée.

## L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

---

La première rencontre est importante tant pour le ménage que pour le travailleur social. Pour le ménage, elle constitue un premier contact avec un interlocuteur qui peut être porteur d'espoir, mais aussi décevant quand des personnes sont en attente du logement idéal. C'est lors de ce premier rendez-vous que nous recherchons l'adhésion, la collaboration du ménage.

Le rôle du travailleur social est d'évaluer la situation, d'expliquer clairement le cadre d'intervention et les étapes successives à mettre en place pour favoriser l'accès à un logement. Tout au long de la mesure un climat de confiance doit s'instaurer, cela permettra de rester en lien avec le ménage, de lui communiquer toutes nouvelles informations concernant son dossier logement ou toute autre démarche administrative qui ont abouti.

À l'issue de l'évaluation, le travailleur social, lors des différents entretiens, va favoriser, valoriser l'autonomie du ménage en s'adaptant aux compétences et difficultés de celui-ci. Il soutiendra les personnes dans toutes leurs démarches administratives et proposera des accompagnements physique si nécessaire. Il mènera lors de ces entretiens des actions de prévention individuelle afin que chacun puisse acquérir des connaissances en termes de droits et devoirs du locataire.

Le travailleur social de l'AVDL fait l'interface entre les ménages et les bailleurs sociaux ou privés ainsi que l'Action Logement. Il accompagne à la visite du logement lors de l'attribution ainsi qu'à la signature du bail. Il instruit si besoin la demande d'APL et les demandes d'aides financières à l'aménagement.

Après l'emménagement, il poursuit l'accompagnement afin de s'assurer de la bonne installation du ménage dans son nouvel environnement. Il est important que le ménage puisse s'approprier les dispositifs de son nouveau quartier, c'est une des garanties de la stabilité du projet logement. La connaissance des différents dispositifs par les ménages permet de faire le lien et de trouver le bon interlocuteur en cas de difficulté. La vérification de l'ancrage du ménage dans les dispositifs de droit commun sécurise le parcours logement.

Les différentes étapes de la mission sont balisées par le contrat d'accompagnement qui fixe les engagements de chaque partie.

### 2-2. Personnes orientées

Le service a accompagné 247 ménages :

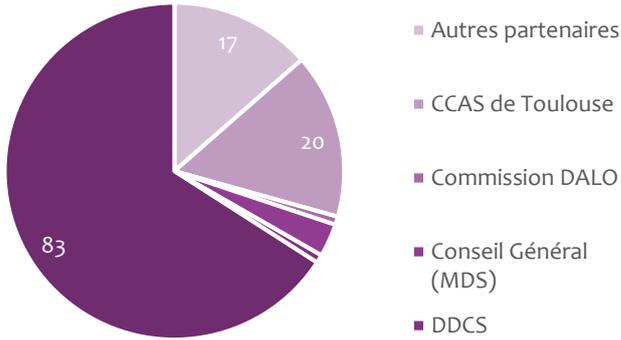
- 121 ménages orientés par les commissions DALO ou siège l'UCRM,
- 126 ménages orientés par le SIAO ou autres prescripteurs de droit commun.

### 2-3. Mode de saisine

Concernant les mesures non DALO, nous déclarons nos places au SIAO qui demeure notre interlocuteur privilégié.

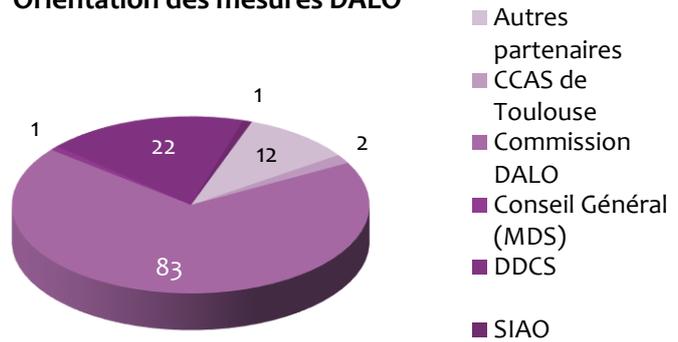
Sur les 103 mesures orientées par le SIAO, 20 sont issues du CCAS de Toulouse.

### Orientation des mesures non DALO



La DDCS a orienté 105 mesures DALO, soit par le biais de la Commission DALO, soit à la demande de structures telles que des CADA, ou le dispositif d'urgence de la Croix Rouge.

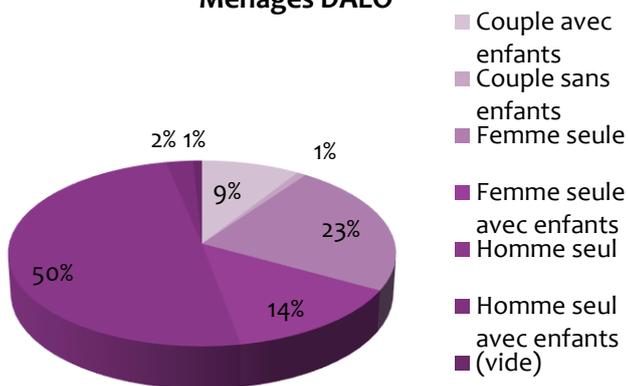
### Orientation des mesures DALO



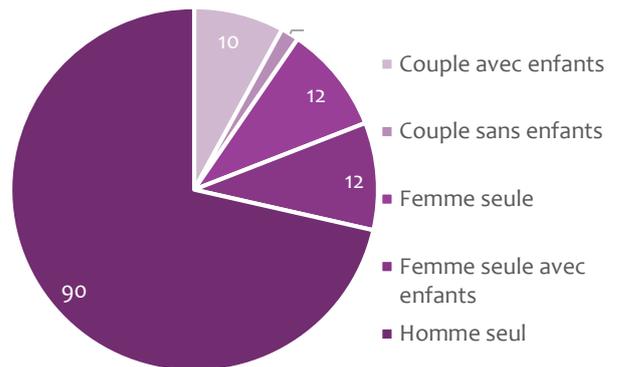
## 2-4. Profil des ménages accompagnés

### SITUATION DES MENAGES ACCOMPAGNES

#### Ménages DALO

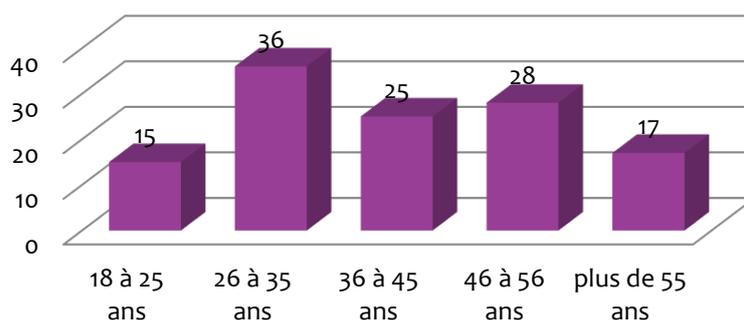


#### Ménages Non DALO

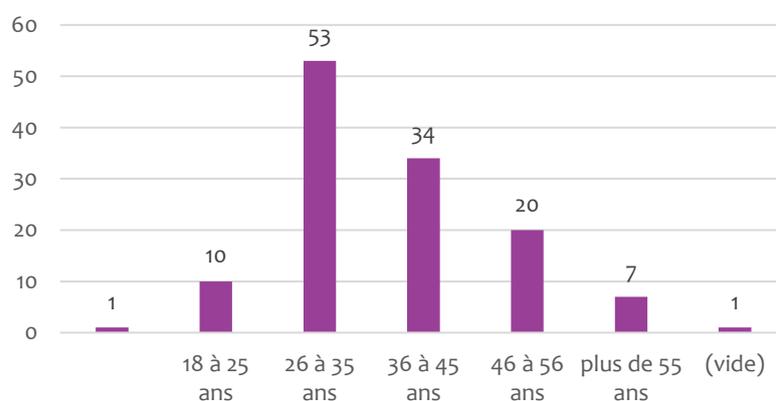


Nous pouvons constater que les hommes isolés sont majoritairement représentés.

### Tranche d'âge mesures DALO

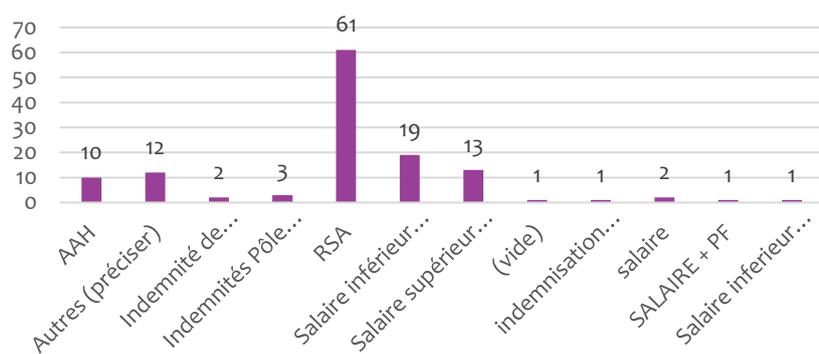


### Tranche d'âge ménages non DALO

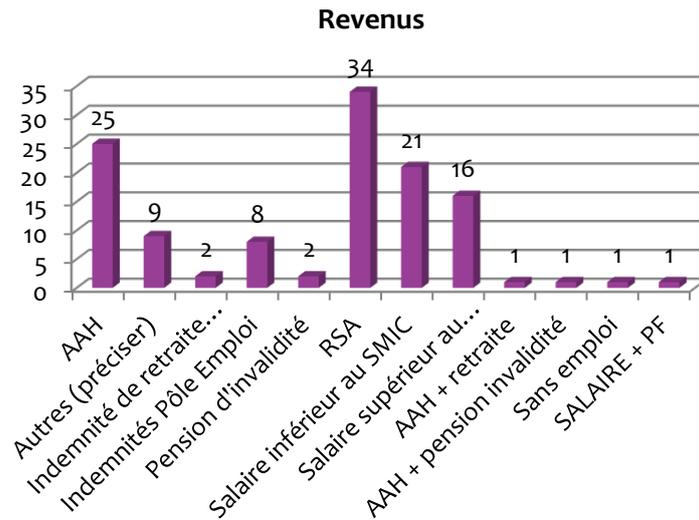


### RESSOURCES DES MENAGES ACCOMPAGNES

#### Ressources des ménages non DALO

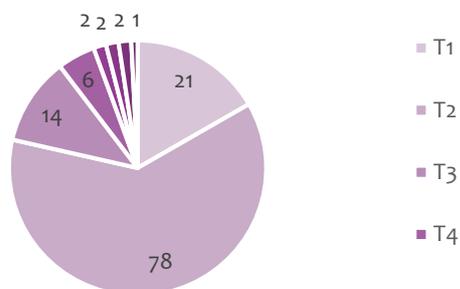


La majorité des ménages accompagnés vivent avec des revenus de transfert.

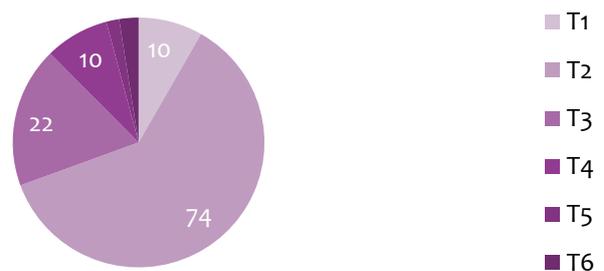


#### PROFIL DES MENAGES ACCOMPAGNES TYPES DE LOGEMENT OCCUPES PAR LES MENAGES AVANT LEURS ENTrees

#### Type de logement recherché par les ménages non DALO



#### Type de logement recherché par les ménages DALO



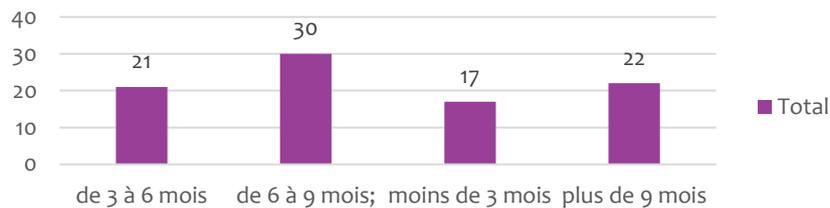
L'accompagnement consiste à faire accepter au ménage, le logement en lien avec ses ressources, la composition familiale et la disponibilité du marché immobilier.

Au vu du public orienté, nous recherchons en majorité des logements de type 2 qui sont très peu disponibles chez les bailleurs sociaux.

Pour les grandes compositions familiales (5 enfants et plus), les délais de relogement sont particulièrement longs, il y a peu de construction de grands logements et les appartements plus anciens sont situés dans des zones considérées comme sensibles. Beaucoup de familles n'acceptent pas de vivre dans les quartiers sensibles. Par conséquent, il faut gérer l'attente du ménage, travailler avec les bailleurs afin qu'ils puissent rapidement proposer un autre logement dans le cas d'une situation de blocage. Nous travaillons avec chaque famille sur les projections, les craintes qu'elles peuvent avoir, mais aussi les conséquences en cas de refus.

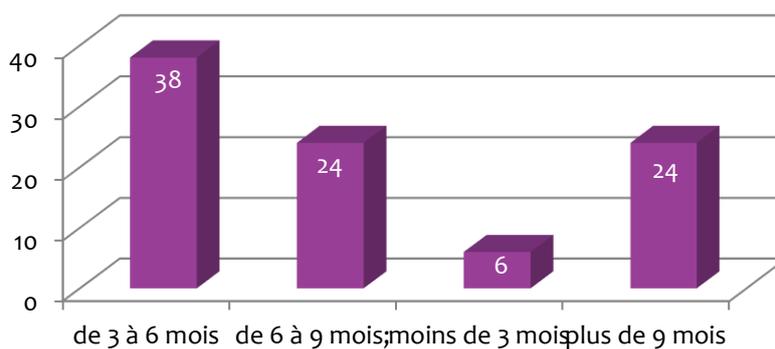
#### DUREE DE L'ACCOMPAGNEMENT

##### Durée de l'accompagnement pour les mesures non DALO



La durée moyenne de l'accompagnement varie de 3 à 9 mois.

##### Durée de l'accompagnement pour les mesures DALO



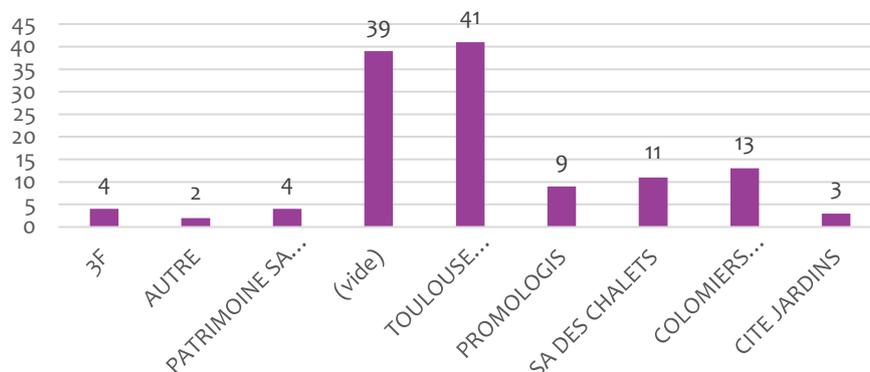
Nombreux ont été les ménages qu'il a fallu soutenir au-delà des 6 mois. Afin de pouvoir envisager une attribution, de nombreux freins ont dû être traités en amont tels que des dettes locatives, expulsion, interdit bancaire ...

Nous devons régulièrement faire le lien avec la Banque de France. Les difficultés liées à la situation administrative, titre de séjour non renouvelé, récépissés obligatoires, perte de la carte d'identité, pas de déclaration d'impôt, procédure de divorce en cours... ont aussi tendance à freiner l'accès au logement.

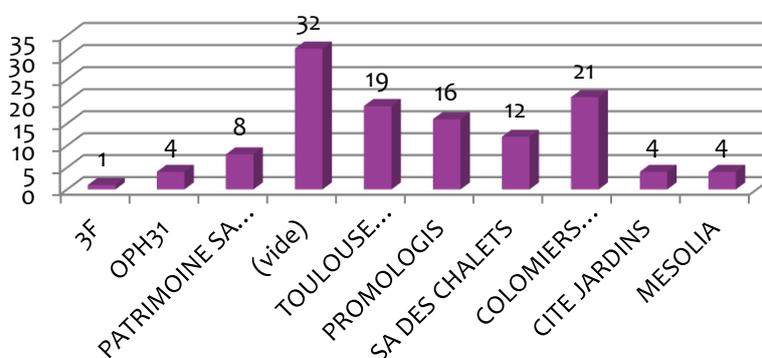
Toutes les demandes de prolongations de la mesure au-delà de 9 mois sont soumises à la validation de la DDSCS.

Nous soulignons que les ménages désocialisés depuis de nombreuses années (parcours de rue important), ainsi que des ménages présentant des problèmes d'addiction, nécessitent une collaboration avec les partenaires ad hoc. Cette approche systémique nous permet d'envisager l'accès et/ou le maintien dans le logement en étroite collaboration avec tous les acteurs. Il est important de bien mesurer chaque élément propre à la situation des personnes accompagnées et de ne pas mettre le ménage en situation d'échec. Il faut pouvoir prendre le temps nécessaire afin d'accompagner chacun vers un projet fiable, stable et sécurisant.

## NOM DES BAILLEURS POUR LES MENAGES NON DALO



## NOM DES BAILLEURS POUR LES MENAGES DALO



Il est à noter que la majorité des ménages accompagnés dans le cadre de leur projet logement souhaite rester dans l'agglomération toulousaine. Les personnes suivies évoquent la faciliter des déplacements, les transports en commun, la proximité d'amis, de famille, à l'accès à l'emploi...

Il est important d'accompagner systématiquement les personnes quand une proposition de logement arrive pour découvrir, le quartier, l'appartement, les transports, les infrastructures de façon à faire tomber certains *a priori*.

## Conclusion

L'accompagnement adapté, l'agilité permanente du travailleur social dans l'ajustement des mesures de soutien et dans la réalisation des différentes étapes du projet logement représentent des déterminants majeurs pour la réussite du ménage dans son projet.

Les ménages orientés ont en général du mal à entreprendre les démarches, à se mobiliser de façon constante et durable sur le projet. Toute l'équipe du Secteur Parcours Logement travaille par conséquent tout au long de l'accompagnement les notions de lien, d'autonomie, tout en expliquant de manière sécurisante à chaque ménage les étapes à franchir pour accéder au logement.

L'accompagnement que nous proposons et que nous ajustons à chaque situation dans le cadre des mesures AVDL est un levier indispensable qui doit conserver son adaptabilité afin de permettre à chacun de réaliser son projet logement dans de bonnes conditions.

## Bilan – Volontariat service civique

Je suis volontaire en service civique depuis 4 mois au sein du service FSL/AVDL de l'UCRM. Le rôle du volontaire au sein de ce service tend toujours à se renouveler selon la demande et les besoins des salariés du pôle. J'avais eu, lors de mon entretien avec monsieur P. RIGAUD, un aperçu de mes tâches en tant que volontaire. Comme les volontaires précédentes je devais soutenir l'équipe dans la recherche de logement (parc privé), suivre les réunions des salariées, pouvoir leur rendre service de manière ponctuelle, etc. Ma nouvelle tâche consistait à créer un outil qui expliquerait de manière aussi claire que possible le parcours type à effectuer lors d'une installation dans un logement et les obligations d'un locataire une fois le bail signé. En effet un besoin de communication et de clarification apparaît avec des usagers majoritairement étrangers, la création de cet outil permet également de faire le lien avec le service CADA et FLE.

Durant mon premier mois je me suis essentiellement imprégnée du vocabulaire propre au milieu du logement et des différents dispositifs sociaux en générale. Mon premier apprentissage s'est fait entre la traduction des plaquettes de présentation des dispositifs AVDL et FSL (en anglais en allemand et en portugais) et sous la direction de ma coordinatrice Madame RATIE. Mes collègues m'ont rapidement proposée de les accompagner lors de leurs entretiens et VAD que je puisse mieux cerner quelles étaient les différentes étapes du dispositif FSL. J'ai également rapidement accompagné un premier usager dans sa recherche de logement et j'ai doucement commencé à esquisser les bases de mon jeu. La première construction du jeu s'est faite à partir de petits outils comme la mise en place d'un budget clair, d'une liste des étapes et des papiers propres au milieu du logement. Je l'ai fait vérifier par mes collègues, je l'ai ensuite testé lors des infos collectives, de telle sorte qu'il a été terminé avant les vacances de Noël. Dès début janvier j'ai commencé à ouvrir des sessions avec des usagers venant de mon service ou du service CADA. Mon jeu est un outil sur deux volets, il éclaire sur les démarches nécessaires et le budget alloué à l'installation (assurance, ameublement, etc.) et en étant traduit dans plusieurs langues et illustré il peut servir de support à mes collègues

Aujourd'hui je continue à accompagner des usagers dans leur recherche de logement, en parallèle je continue mon jeu lorsque mes collègues m'orientent des usagers et je travaille avec l'autres service civique rattaché au CADA sur la création d'autres outils tournée vers la clarification des services médicaux. Nous travaillons également sur un atelier de lecture à la demande de la professeure de FLE, qui aura lieu tous les lundis après-midi à partir de mars.

Si je devais tirer un premier bilan de mon expérience de volontaire au sein du service FSL/ AVDL je tirerais un bilan très positif. J'ai beau avoir été bénévole dans de nombreuses associations, je n'ai jamais été volontaire au sein d'une structure aussi grande avec un cahier des charges aussi précis. C'est d'ailleurs en partie pour cela que j'avais postulée à cette offre de volontariat, j'ai terminé mes études et je me demandais si je ne voulais pas tourner mes pas vers le social. Ce volontariat m'a permis de vivre une première expérience dans cette voie. J'ai été très bien accueillie et en travaillant avec plusieurs services, je touche un peu à tout. Même si je sais désormais que ce n'est pas la voie vers laquelle je vais m'orienter, je suis consciente de vivre une expérience riche d'apprentissage autant professionnellement qu'humainement.

Valentine Duchêne – volontaire en service civique

## III. RESIDENCE SOCIALE DES PRADETTES (RSP)

---

**Circulaire n°2006-45 du 4 juillet 2006 relative aux résidences sociales et qui abroge la circulaire n°95-33 du 19 avril 1995 créant les résidences sociales.**

« Une résidence sociale offre une solution de logement meublé temporaire à des ménages ayant des revenus limités ou des difficultés d'accès au logement ordinaire pour des raisons économiques et ou sociales, en renforçant l'autonomie des résidents en favorisant l'accès ou le maintien aux droits sociaux et en accompagnant la réalisation des démarches administratives. »

La résidence sociale de l'UCRM :

- La résidence est un lieu convivial où chaque ménage est accueilli dans le respect de ses droits. Elle 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.

### 3-1. Structure et fonctionnement

---

#### LOCAUX

---

Le bâtiment se situe dans le quartier des Pradettes, à Toulouse, proche des transports en commun. Il est composé de 43 logements dont 41 T1 (17m<sup>2</sup>), un T1' (20m<sup>2</sup>) et un T1 bis (30m<sup>2</sup>), ainsi que d'espaces collectifs dans lesquels les personnes peuvent se rencontrer. Ces logements sont tous meublés et équipés.

Le site bénéficie d'un terrain arboré et d'un parking privatif, fermé par un portail automatique.

La résidence propose 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 en fonction de l'avancée du projet logement.

La redevance pour l'année 2018 s'élève à 436.09 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, électro-ménager).

La résidence est conventionnée à l'Aide Personnalisée au Logement (APL).

---

#### TAUX D'OCCUPATION

---

Il est de 98%. Les 2% de vacance représentent les moments où des travaux sont nécessaires avant la réattribution.

## 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 Support au sein de l'Union Cépière Robert Monnier, via l'entreprise adaptée : « Ateliers de l'Ayguette »).

1 veilleur de nuit à temps partiel pour la sécurité du site et des résidents.

Des astreintes « Cadre » sont également effectives (soirs et week-ends).

## 3-2. Descriptif de l'action

### LES CONDITIONS D'ADMISSION

---

Toute personne orientée par le SIAO et répondant aux critères d'une résidence sociale. Bien que l'orientation soit centralisée par le SIAO, il arrive fréquemment que des MDS, des Associations partenaires ou des personnes à la recherche d'un hébergement nous sollicitent en direct. Pour autant, il est impératif que ces ménages soient inscrits au SIAO.

### LE PUBLIC ACCUEILLI

---

Toute personne en difficulté d'accès au logement ayant des droits ouverts et des revenus, pour lesquels un accompagnement social peut être nécessaire, en lien avec le PDALHPD. Il peut s'agir de personnes isolées, de familles avec ou sans enfant, en situation de précarité au regard du logement, et sans limitation d'âge, qu'elles soient salariées, stagiaires en formation, en intérim, avec des pensions de retraite, ou des minimas sociaux.

### L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

---

Les résidents peuvent bénéficier d'un accompagnement social destiné à les accompagner vers l'autonomie. Cet accompagnement est adapté à la situation des personnes et favorise le retour aux dispositifs de droit commun

L'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. Cet accompagnement n'est pas systématique dans le cas de personnes plus autonomes.

### EXPRESSION SANS PRESSION

---

Depuis deux ans, et tous les trois mois ou plus si besoin, des moments de convivialité sont instaurés à la résidence, réunissant en soirée les résidents, la coordinatrice et des cadres de l'UCRM, autour d'un moment dinatoire conviviale, au cours duquel les résidents peuvent partager en toute liberté sur tout ce concerne leur vie dans la résidence.

Ces moments conviviaux sont très attendus et semblent être appréciés.

### 3-3. Profil des ménages hébergés pendant l'année

#### PERSONNES HEBERGEES

Nous avons accueilli en 2018: 76 personnes dont 4 enfants, soit 68 ménages

81.58 % sont des personnes isolées

64% sont des hommes ;

22.37% sont des femmes ;

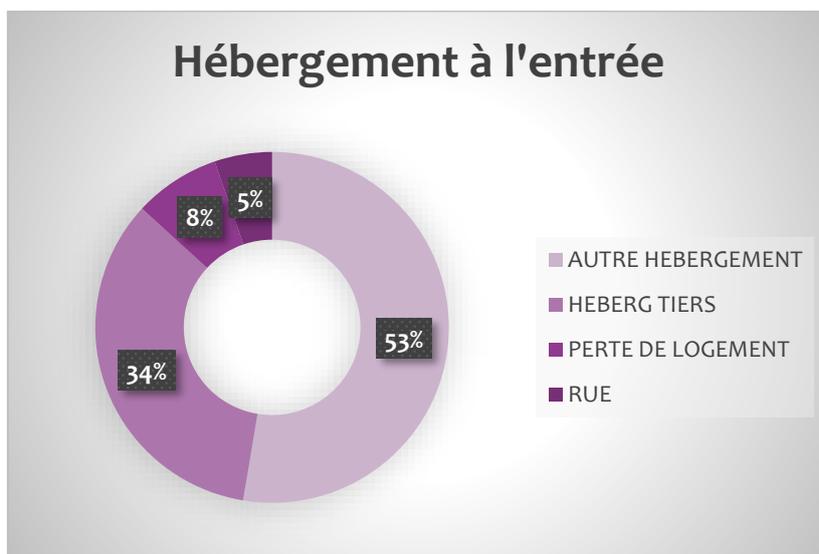
7,89 % sont des couples avec ou sans enfants et/ou des mères seules avec enfant.

Age moyen des personnes : 39 ans.

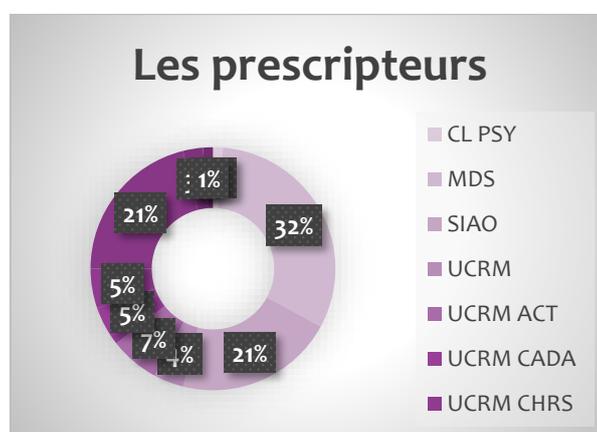
Durée moyenne du séjour : 12 mois.

#### SITUATION

Personnes	Rupture familiale	Changement de région	A la rue ou dans la voiture	Autres hébergements	Perte de logement
76	20	1	4	45 +4 enfants	6



#### ORIGINE DES ORIENTATIONS : LES PRESCRIPTEURS



COMPOSITION DES PERSONNES HEBERGEES AU COURS DE L'ANNEE

Femmes isolées sans enfants	Femmes isolées avec enfants	Hommes isolés sans enfants	Hommes isolés avec enfants	Couple avec enfants	Couple sans enfant
13	8	49	0	0	6

DUREE DE SEJOUR DES MENAGES HEBERGES

0 à 3 mois	3 à 6 mois	+ de 6 mois	+ de 1 ans	+ de 2 ans	Total
13	15	22	15	11	76
19.12%	22.06%	32.25%	23.53%	16.18%	100 %

AGES DES PERSONNES HEBERGEES

Ages	Hommes	%	Femmes	%
25-39 ans	24	31.58%	9	11.84%
40-65 ans	24	84.81%	7	9.21%
+ 65 ans	6	7.89	2	2.63%

RESSOURCES

Personnes en activité :

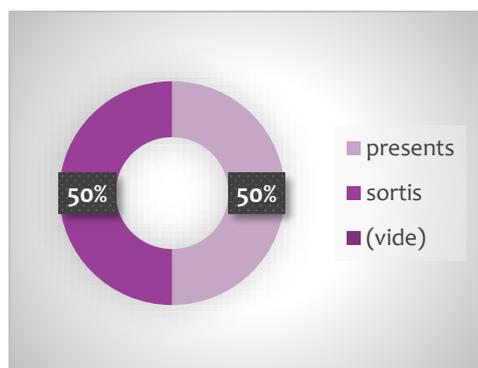
Emploi
28

Enfants	
- de 3 ans	1
De 3 à 9 ans	3
De 10 à 18 ans	0

Personnes sans activité :

R.S.A socle	R.S.A couple	R.S.A majoré	A.A.H	Chômage	ASPA ou retraite
24	1	2	10	3	5

PROFIL DES MENAGES SORTIS



40 personnes sont sorties en 2018 de la Résidence Sociale des Pradettes (ou 33 ménages)

## TYPES DE LOGEMENTS OCCUPES PAR LES MENAGES A LA SORTIE DU DISPOSITIF

Types de logement	Ménages
Logements autonomes privés	4
Logements autonomes H.L.M	31
Autres structures d'hébergement adaptées	5
Changement de région	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

## COMPOSITION DES MENAGES SORTIS DE LA RESIDENCE SOCIALE DES PRADETTES

Femmes isolées sans enfants	Femmes isolées avec enfants	Hommes isolés sans enfants	Couples avec enfants	Total
3	2	25	6	36

## RESSOURCES DES PERSONNES A LA SORTIE DE LA RESIDENCE SOCIALE DES PRADETTES

Type de ressources à la sortie					
Chômage	Emploi	RSA socle	RSA majoré	AAH	Autres (pension invalidité, formation)
1	11	10	2	6	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
5	11	13	4	3

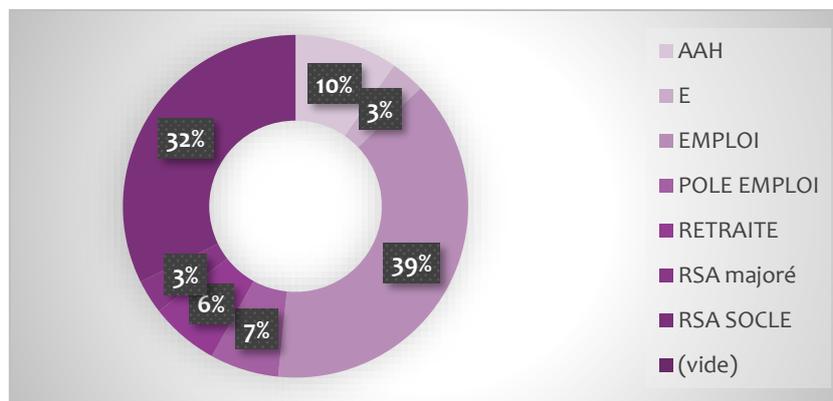
## DISPOSITIFS D'AIDE AU LOGEMENT SOLLICITES PAR LES MENAGES SORTIS EN COURS D'ANNEE

FSL accès (nouveau logement)		Autre : 1% logement Locapass ...	
26	Accordé	2	Accordé

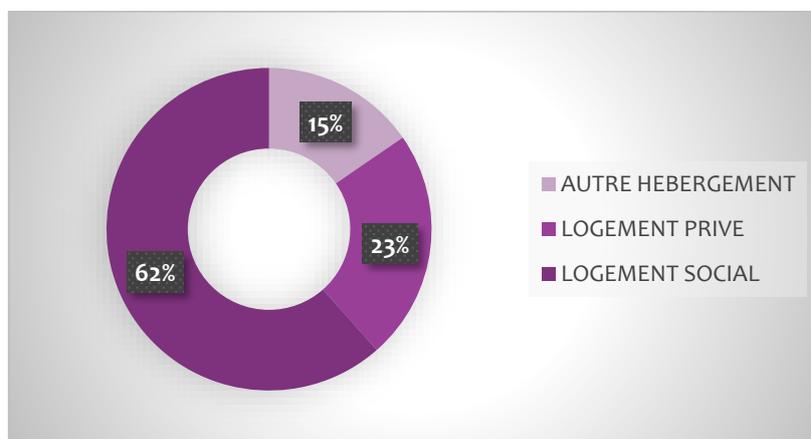
Au vu des faibles ressources de la plupart des résidents, ces dispositifs sont activés et facilitent l'accès au logement.

28 ménages soit 32 personnes ont accédé à un logement dans le parc public ou privé

## RESSOURCES DES PERSONNES ENTREES A LA RESIDENCE SOCIALE DES PRADETTES CETTE ANNEE



## RELOGEMENT DES PERSONNES A L'ENTREE DE LA RESIDENCE SOCIALE DES PRADETTES EN 2018



## Conclusion

La résidence sociale représente les conditions nécessaires pour remplir l'objectif d'insertion par le logement.

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 l'autonomie nécessaire au bien-vivre dans un logement autonome et surtout de prévenir et éviter les situations d'échec. L'accueil au sein de la résidence permet aux ménages de retrouver leur dignité et leur autonomie en favorisant l'accès au logement.

Cependant, la précarité des personnes freine notablement l'accès vers le logement. En effet, seules les personnes en emploi accèdent rapidement à un logement autonome. On peut le constater sur les derniers graphiques, les ménages étaient en emploi pour la majorité et ont ainsi pu accéder plus rapidement au logement.

Les personnes qui ne parlent pas la langue française ont de grandes difficultés à mesurer les contraintes liées à l'accès au logement. Elles viennent souvent d'établissements de type CADA. Il reste encore un long chemin afin de les mener vers l'autonomie, ce qui explique la nécessité pour certains ménages de rester plus longtemps à la résidence. Il est important de noter que les orientations des personnes statutaires sont souvent faites par défaut, par manque de places dans les structures adaptées.

Nous avons à cœur de lever la majorité des freins avant d'envisager une orientation vers un logement durable.

Ce positionnement est pour nous un objectif essentiel afin de prévenir des risques d'exclusion. Il nous permet de travailler en toute confiance avec nos partenaires bailleurs sociaux.

Cette collaboration 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, nous les accompagnons jusqu'à leur entière intégration dans leur nouveau logement.

C'est ainsi que la majorité des personnes accueillies à la résidence ont intégré un logement pérenne.

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, et de faire preuve de mobilisation et de créativité pour trouver les ressources nécessaires pour œuvrer dans un environnement financièrement contraint.



## SECTEUR HEBERGEMENT SPECIFIQUE

### EQUIPE

**ALAIN LABROUSSE, Responsable**

**Nathalie DOUK, Chef de service Justice**

Muriel ALONSO  
Clémence BACHES-DE LEPINAU  
André BARLIER  
Marie-Hélène BENABEN  
Catherine BOUYOU  
Nicolas BRETON  
Jacques CABAUSSEL  
Chloé CARNET  
Hélène DELMAS  
Alain DESCLOUP  
Minnka DOUZE  
Pauline FABRE  
Aicha FERRAK  
Adeline GRES  
Patrice HERRERO  
Géraldine LAURENT

Laetitia MANSUETI  
Oriane MARRANT  
Michèle MAUREL  
Nathalie MICHEL DE GARDANE  
Marie-Agnès MOTHEAU  
Mélissa PAPAMILTADOU  
Frédéric PINEL  
Fabien PRIEUR  
Pierre RAZONGLES  
Johann SCHENKER  
Patricia TABES  
Anthony TAIWO  
Camille TENNE  
Jimmy TOBIE  
Hélène VUILLEUMIER



## I APPARTEMENT DE COORDINATION THERAPEUTIQUES (ACT)

« Les Appartements de Coordination Thérapeutique sont des structures qui hébergent à titre temporaire, des personnes en situation de fragilité psychologique et sociale et nécessitant des soins et un suivi médical. Fonctionnant sans interruption, de manière à optimiser une prise en charge médicale, psychologique et sociale, ils s'appuient sur une double coordination médico-sociale devant permettre l'observance aux traitements, l'accès aux soins, l'ouverture des droits sociaux et l'aide à l'insertion sociale comme le précise l'article 1er du décret n° 2002-1227 du 3 octobre 2002 » (JO du 4 octobre).

### 1-1. Missions

La mission des ACT est d'assurer l'accueil, l'hébergement, ainsi que l'accompagnement médico-social nécessaire à la réinsertion des personnes en situation de précarité qui sont orientées, en les aidant à cheminer vers un projet de vie réaliste en adéquation avec leur pathologie chronique.

L'application de la Loi 2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, se trouve au centre des préoccupations des équipes du Pôle Logement hébergement. À ce titre, nous proposons un accompagnement qui s'appuie sur un contrat de séjour. Nous élaborons avec la personne un projet de séjour personnalisé (PSP), fil conducteur de la relation et de l'accompagnement entre les personnes accueillies et les professionnels.

En 2018, l'agrément de l'ACT est de **59 places**.

L'établissement se décompose de la façon suivante :

- 39 places à Toulouse (31),
- 5 places à Castres (81),
- 5 places à Montauban (82),
- 5 places à Pamiers (09),
- 5 places à Béziers (34)

Depuis 2011 nous avons développé un savoir-faire en créant de petites structures de 5 places nommées « antennes ACT », afin de répondre aux besoins des départements limitrophes situés en Occitanie:

- En 2011, création d'une antenne Tarnaise avec 5 places à Castres, soit 5 appartements diffus de type 1,
- En décembre 2014, création d'une antenne Tarn et Garonnaise de 5 places à Montauban. Soit 3 appartements diffus de type 1 et une villa de type 3 pour personne à mobilité réduite,
- En décembre 2015, création d'une antenne Ariégeoise de 5 places à Pamiers, soit 5 logements diffus de type 1 et un logement de type 3,
- En juillet 2017, création d'une antenne Héraultaise de 5 places à Béziers, soit 5 appartements diffus de type 1 et 2.

Le public accueilli est constitué de personnes en situation de fragilité, voire même en situation de grande précarité, atteintes de pathologies chroniques somatiques. L'accompagnement que nous proposons est global et tient compte de toutes les difficultés que peuvent rencontrer les personnes durant le séjour.

L'accompagnement vise au renforcement des compétences personnelles des résidents dans différents domaines. Il est toujours individualisé et prend plusieurs aspects :

- Évaluations de la situation co-construite entre le résident et les professionnels,
- Entretiens réguliers pour baliser les différentes étapes du projet (Santé/administratif/logement...),
- Mise en relation avec des partenaires associatifs et de droits communs,

- Aide à l'observance médicamenteuse et thérapeutique,
- Éducation à la santé et conseils en matière de nutrition,
- Mise en place d'action de sensibilisation, prévention santé, prévention des risques...
- Explications et accompagnements dans les différentes démarches administratives,
- Accompagnement à l'Accès au logement autonome et/ou adapté,
- Accompagnement physique dans certaines démarches si nécessaires,
- Gestion de la vie quotidienne.

L'accompagnement s'articule en permanence entre le soin et l'insertion sociale. L'équipe des ACT est au plus près des personnes, c'est-à-dire qu'elle intervient en proximité des demandes et des besoins de chacun. Nous proposons un accompagnement adapté, coordonné, bien traitant et respectueux de l'intégrité, de la dignité, et de l'intimité de chacun.

L'observance thérapeutique est un des principaux objectifs de notre mission.

« L'observance thérapeutique est un ensemble de comportements qui peut englober la simple prise d'un traitement médicamenteux, mais aussi l'ensemble des régimes prescrits, ainsi que les comportements sains adoptés par les patients, tels que se rendre au rendez-vous du médecin, avoir une alimentation saine, faire de l'exercice physique, éviter de fumer... L'observance constitue un enjeu de santé publique dans la mesure où elle permet de réduire les facteurs de morbidité et de mortalité<sup>3</sup> ».

Notre approche est basée sur les fondements de l'éducation thérapeutique et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles telles que l'ANESM peut le recommander.

Afin d'atteindre les objectifs définis dans le PSP, nous utilisons plusieurs outils :

Des entretiens au bureau, à fréquence régulière nous permettent d'accompagner les personnes dans leurs démarches administratives, de travailler la question du budget, d'évoquer le projet et ses réajustements, de mesurer l'autonomie. Ces entretiens sont également des moments individuels privilégiés où la personne peut verbaliser ses besoins, envies, difficultés, angoisses, colères...

- Des accompagnements physiques auprès des partenaires et professionnels de santé, afin que les personnes se sentent soutenues, reprennent confiance en elles, mais aussi qu'elles portent un regard différent sur les professionnels de santé. Certaines personnes sont méfiantes ou ne mesurent pas l'importance de bien se soigner. L'objectif de ces accompagnements est de donner ou redonner le pouvoir d'agir aux résidents de l'ACT (prendre la décision de bien se soigner) et de les aider à créer leur réseau de soin afin que lors de leur sortie de l'établissement, elles puissent rencontrer les bons interlocuteurs. Nous pouvons si la personne le souhaite, reprendre les explications des professionnels de santé extérieurs afin et reformuler les informations importantes.
- Des visites régulières au domicile (VAD), nous permettent d'évaluer l'implicite, observer les personnes dans leur environnement permet d'évaluer l'autonomie, les capacités ou difficultés. Nous pouvons ainsi apporter des réponses aux besoins identifiés. Nous pouvons travailler la notion d'habiter avec les personnes les plus en difficulté, notamment celle qui ont un long parcours de rue, l'organisation de cette nouvelle vie dans le logement et son environnement.
- Des repas partagés dans les appartements en cohabitation ou dans l'institution tous les mois, afin de permettre à toutes les personnes hébergées de se rencontrer, de favoriser le lien social, de créer des solidarités. Ces temps sont également un support de travail à l'éducation alimentaire, s'alimenter sainement, savoir cuisiner avec un petit budget....

<sup>3</sup> <http://www.em-consulte.com/rmr/article/156964>

- Un groupe d'expression se réunit tous les trimestres, afin de permettre à chacun une libre expression sur la vie dans l'établissement, les remarques, recherches de solution, les projets collectifs (sorties, soirées...).
- Des activités collectives régulières sont proposées afin de rompre avec un quotidien parfois difficile, retrouver la notion de plaisir, de « Faire ensemble » :

« Accompagner quelqu'un, c'est ne se placer ni devant, ni derrière, ni à la place. C'est être à côté. »  
Joseph Templier

## 1-2. Le mode de saisine

La saisine s'effectue par l'envoi d'un double dossier de candidature (dossier médical et dossier social) que l'on peut retrouver sur le site de l'association UCRM, mais aussi sur tout moteur de recherche classique. L'envoi du dossier doit s'accompagner d'une note sociale éclairant la situation de la personne.

Ces dossiers sont étudiés par la direction des ACT, une assistante sociale et le médecin coordinateur afin de vérifier l'admissibilité du candidat. Après validation de la candidature, la personne est invitée à un entretien d'admission lorsqu'une projection de place à court terme est possible. L'entretien se déroule en deux temps, au regard de la santé avec médecin coordinateur ou l'infirmière sur les antennes, au regard de la situation sociale avec le coordonnateur ou les travailleurs sociaux sur les antennes.

- Quand la candidature est validée, la personne est placée sur une liste d'attente jusqu' à ce qu'une place se libère. L'attente est généralement de moins 6 semaines,
- Nous informons le candidat et le partenaire des raisons du refus si le cas se présente,

Le jour de l'admission, la personne est reçue par un travailleur social qui l'accompagne durant son installation, répond à toutes ses questions et lui donne tous les renseignements utiles. Le professionnel prend le temps nécessaire à la visite de l'établissement (bureau, équipe, environnement, quartier, transport...).

L'infirmier rencontre la personne par la suite afin de l'aider et vérifier avec elle le traitement, ainsi que ses besoins au regard de sa santé (équipement du logement, nourriture...).

Le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement sont signés le jour de l'entrée dans l'établissement.

### EVOLUTION DU TAUX D'OCCUPATION

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Occupation théorique	14 640	14 600	14 600	16 578	18 544	20615(*)	21 535
Occupation réelle	12 455	14 055	14 420	15 809	17 794	19 634	21 205
Taux occupation	85,08%	96.27%	98,77%	95.36%	96%	95.24%	98.47%

(\*) Ouverture de 5 places à Béziers en juillet 2017 comptée dans le théorique à partir de cette date.

## NOMBRE DE JOURNEES REALISEES

	ACT Toulouse	ACT Castres	ACT Montauban	ACT Pamiers	ACT Béziers	TOTAL
Nombre de journées nominal	14 235	1825	1825	1825	1825	21 535
Nombre de journées réalisées	14032	1 822	1791	1777	1783	21 205
Taux d'occupation	98.57%	99.84 %	98.14 %	97.37 %	97.70%	98.47 %

5% est la moyenne de vacances technique normale dans les établissements d'hébergement. Le CREAI dans ses recommandations, considère les taux d'occupation excellent à partir de 90%.

## NOMBRE DE DEMANDES

281 demandes d'entrée en ACT en 2018 dont plus de 61 % sur Toulouse.

Nombre de candidatures en 2018	
Toulouse	172
Castres	29
Montauban	35
Pamiers	22
Béziers	23
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>

Près de 70 % des demandes concernent les hommes, 50% des personnes sont de nationalité française, ce qui n'est pas représentatif des ACT de Toulouse puisqu'à l'inverse 63% de personnes étrangères ont candidaté dans cette ville pour toujours 70% d'hommes.

Candidatures de nationalité française en 2018	
Toulouse	37%
Castres	58%
Montauban	30%
Pamiers	59%
Béziers	57%

Nous recevons jusqu'à 38 % de candidatures pour lesquelles aucune ressource financière n'est disponible. Nous leur proposons une aide alimentaire de 87€ par mois et la gratuité des transports. Le nombre de personnes en situation financière précaire est en augmentation de 16 % en 2018.

Personnes sans ressource en 2018	
Toulouse	77
Castres	10
Montauban	6
Pamiers	7
Béziers	6

Seulement 5% des personnes sont bénéficiaires d'une solution de logement précaire ou d'hébergement au moment de la demande, ce qui reste stable par rapport aux années précédentes. 18% sont des personnes Sans Domicile Fixe.

Hébergement des candidats en 2018	Hébergement provisoire de type CHRS, CHU, Détention, hôtel, amis...	Sans domicile fixe	Logement durable d'au moins 6 mois
Toulouse	144	21	7
Castres	19	8	2
Montauban	29	5	0
Pamiers	11	11	0
Béziers	12	6	5

Le nombre de candidats non francophone est important. Les besoins en interprétariat sont en progression. Le coût de l'interprétariat en 2018 est de 12 232.50 €.

Les interprètes sont sollicités régulièrement tout au long de l'année pour les entretiens d'admission et l'explication des différentes démarches (administratives, santé, sociales...).

### 1-3. Le flux des demandes

Nous avons reçu 281 dossiers en 2018 (sur les 4 antennes et sur le site de Toulouse).

Nombre de candidatures en 2018	Homme	femme	mineur	Total
Toulouse	123	45	4	172
Castres	22	7	0	29
Montauban	24	11	0	35
Pamiers	13	9	0	22
Béziers	16	7	0	23

#### ❖ HÉBERGEMENT AVANT L'ENTRÉE

Hébergement lors de la candidature	Toulouse	Castres	Montauban	Pamiers	Béziers
Établissement de santé	20	1	1		
Établissement médico-social	21	3	10		
Établissement pénitentiaire	3	2	1	1	
Logement autonome	7	2	4		
Logement provisoire chez des amis	15	2	3		
Logement provisoire dans de la famille	8	7	6		
Non précisé dans le dossier					
SDF	21	8	10	11	6
Hébergement précaire (urgence, hôtel, etc.)	75	3	0	8	12
Logement temporaire (au moins 6 mois)	2	1	0	2	5
<b>Total général</b>	<b>172</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>22</b>	<b>23</b>

- 2 candidats tarnais étaient locataires d'un appartement, mais au vu de leur situation médicale ou de l'insalubrité de leur habitation, ils ne pouvaient pas conserver ce logement,
- 50% des candidats ariégeois sont SDF,
- 77% des candidats toulousain étaient accueillis dans des dispositifs d'hébergement d'urgence ou à l'hôtel et 18% étaient SDF,
- La spécificité de Béziers réside dans l'habitat indigne puisque 22% des candidats avaient des logements insalubres,
- À Montauban près de 30% des candidatures émanant des LHSS de Reliance 82 et 30% des personnes étaient SDF au moment de leur candidature.

#### ❖ RESSOURCES AVANT L'ENTRÉE

35 % des candidats ne possèdent aucune ressource financière. L'ACT prévoit un pécule de 87€ pour l'aide alimentaire et la gratuité des transports en commun.

Revenus lors de la candidature	Toulouse	Castres	Montauban	Pamiers	Béziers
AAH	31	8	11	7	8
Revenus de remplacement	11	7	10	3	6
RSA	25	7	6	3	2
SANS REVENUS	77	10	6	7	6
ADA		1	1	2	1
Revenus d'activité	1	0	1	0	0
Autres prestations sociales	27				
<b>Total général</b>	<b>172</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>22</b>	<b>23</b>

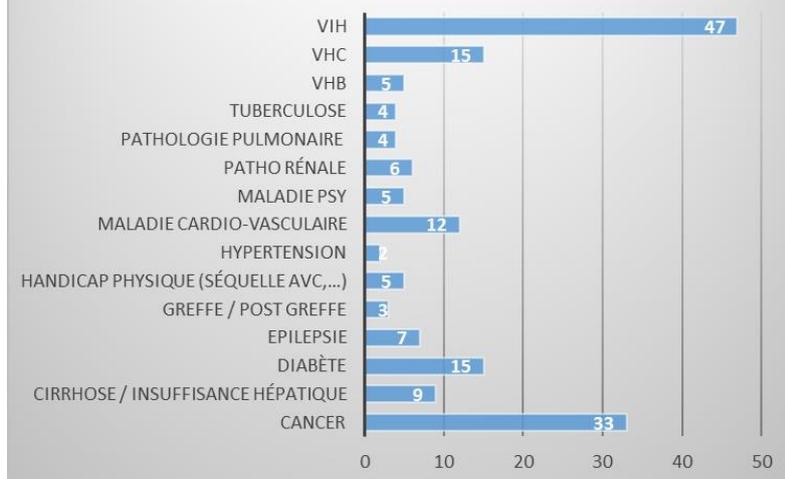
Les 27 « autres prestations sociales » de Toulouse comprennent : ADA, ARE, Pension d'invalidité.

#### ❖ PROFIL DES CANDIDATURES DES ACT DE TOULOUSE :

Nous avons reçu sur Toulouse 172 candidatures :

- 125 hommes, dont 2 mineurs et 47 femmes, dont 2 mineures,
- 83% des candidatures trouvent leur origine dans le département de la Haute Garonne,
- 39% des candidatures concernent des personnes âgées de plus de 50 ans et 9% des concernent des personnes âgées de 35 à 39 ans,
- Toutes les personnes ayant candidaté sont en situation de grande précarité au regard du logement,
- 109 personnes étaient célibataires, 39 étaient divorcées ou séparées, 3 en couple libre, 5 étaient veuves et 16 étaient mariées,
- 40 personnes ont été reçues en entretien :
  - > 32 personnes ont reçu un avis favorable après l'entretien
  - > 8 personnes ont reçu un avis négatif après l'entretien
    - 2 refus de la personne,
    - 3 prestations d'hébergement non adaptées,
    - 1 personne avec enfants non signalés dans le dossier,
    - 1 pathologie guérie,
    - 1 problématique psychiatrique trop prégnante.
- 31 personnes ont intégré les ACT en 2018, dont 13 candidatures de 2017
- 63% des candidatures reçues sont de nationalité étrangère, avec un statut administratif précaire, voire inexistant.

## Pathologie ayant motivé la demande à Toulouse



Le VIH reste encore la pathologie de 1er rang avec 47 candidatures, soit 27% de l'ensemble des candidatures. Le cancer représente 19% des pathologies, le VHC 9% et le Diabète 9%.

>28% des candidats ont des conduites addictives.

>40% des candidats sont atteints de troubles psychologiques ou psychiatriques, soit 69 personnes. Parmi elles, 58 personnes ont déjà mis en place un suivi.

53% des candidatures ont été orientées par services sociaux hospitaliers.

### ❖ PROFIL DES CANDIDATURES DES ACT CASTRES

En 2018, nous avons reçu 29 candidatures sur l'antenne tarnaise :

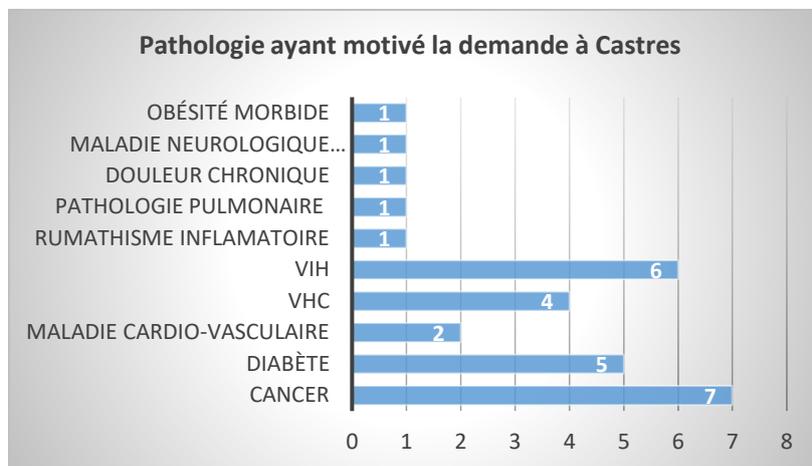
- 22 hommes et 7 femmes,
- 15 demandes sont issues du département du Tarn,
- 10 candidatures sont originaires des départements faisant partie de la Région Occitanie, 9 candidatures sont de l'Ariège, 7 de la Haute-Garonne et 1 du Tarn-et-Garonne,
- 4 demandes sont issues du Val de Marne que nous n'avons pas priorisé,
- 51% des candidats n'avaient pas d'enfant, les autres personnes avaient de 1 à 5 enfants, mais pas à charge,
- Les candidats sont prioritairement âgés de 40 à 59 ans, 17% de personnes ont de 25 à 35 ans et 31% plus de 60 ans,
- 58% des personnes étaient de nationalité française ce qui représente 17 personnes, 4 personnes étaient issues d'un pays européen, 6 personnes sont originaires d'Afrique, 1 d'Asie et 1 d'Amérique du Nord,
- 15 personnes étaient célibataires, 10 étaient divorcées ou séparées, 4 étaient mariées,
- Sur les 29 candidatures, 9 dossiers ont eu un refus, au vu du manque de place disponible,
- 3 dossiers n'ont pas été validés par le médecin coordinateur : 1 personne n'était pas assez autonome, 1 avait des addictions trop prégnantes et 1 n'avait plus de pathologie chronique somatique (VHC guéri).
- 3 demandes ont été classées sans suite, la personne candidate ou le médecin prescripteur restant injoignables,
- 9 personnes ont annulé leur demande, elles avaient trouvé une autre solution (autre ACT ou solution d'hébergement) ou n'étaient pas prêtes à être accueillies et à avoir un accompagnement médical,
- Nous avons fait 7 entretiens de candidatures :
  - >4 se sont avérés positifs,
  - >3 ont eu une suite négative :
    - 1 personne n'a pas souhaité intégrer les ACT, cela ne correspondait pas à ses attentes,
    - 1 personne avait déjà un suivi SAMSAH, un curateur et un réseau médical mis en place entre l'envoi du dossier et les entretiens d'admission,
    - 1 personne avait trouvé un logement avec une compagne entre l'envoi du dossier et l'entretien.

38 % des candidats présentent de multi pathologies.

La pathologie prépondérante ayant motivé la demande dans le Tarn est le cancer avec 24 % (16 % en 2017).

Les personnes atteintes par le VIH représentent toujours 20 % des candidats.

41 % des candidats sont atteints de troubles psychologiques ou psychiatriques, ce qui reste stable sur cette antenne.



On note une diminution des candidats ayant des conduites addictives repérées en 2018. 13 % de personnes cette année contre 34 % l'an dernier.

Plus de 50% des candidats proviennent de structures tarnaises, toutes les autres ont été motivées par un projet de vie dans le Tarn sauf les 4 émanant du Val de Marne.

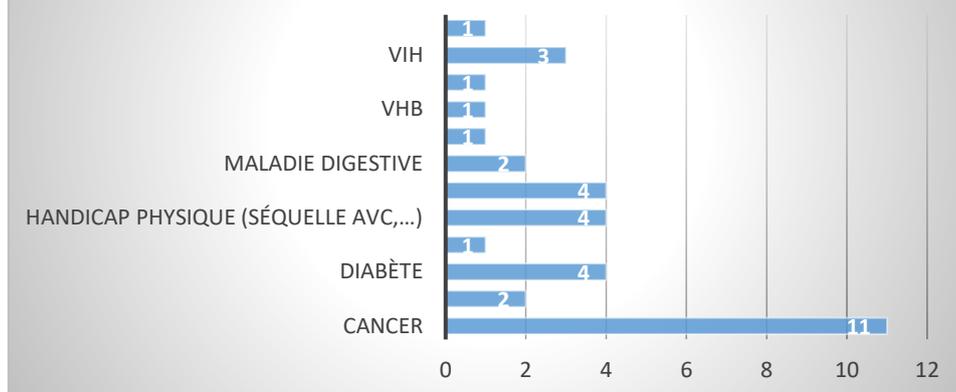
65 % des candidats proviennent d'établissements hospitaliers ou de cliniques. 7 personnes ont rempli un dossier d'entrée par le biais d'un établissement médico-social (LHSS, ANPAA, Hôpital de Jour).

#### ❖ PROFIL DES CANDIDATURES DES ACT DE MONTAUBAN :

En 2018 nous avons reçu 35 candidatures sur l'antenne de Montauban :

- 24 hommes et 11 femmes,
- Plus de 43% des candidatures trouvent leur origine dans le département du Tarn-et-Garonne soit 15 personnes, 10 viennent de la Haute-Garonne et 5 du Tarn. Soit au total 85% des candidatures qui prenaient sens dans une orientation sur Montauban pour divers projets concrets (famille, amis, projet),
- 34% des candidats ont entre 40 et 50 ans pour 54% qui ont 50 ans et plus, dont 20% plus de 60 ans,
- Près de 70 % des candidatures sont des personnes ayant la nationalité française,
- 19 candidats sont célibataires, 8 candidats sont séparés, 3 sont veufs et 5 en couple,
- 6 dossiers n'ont pas été validés par le médecin coordinateur :
  - 5 dossiers en cause d'une absence de pathologies chroniques
  - 1 pour des pathologies psychiatriques trop prégnantes
  - 2 dossiers n'ont pas été acceptés pour des raisons sociales :
    - 1 ne pouvant proposer une prestation d'hébergement adapté
    - 1 était originaire d'un autre département et n'avait pas de projet sur Montauban.
- 4 Personnes ont été reçues en entretien :
  - 3 des personnes ont été admises sur les ACT en 2018,
  - 1 a été orienté vers le CADA de l'association AMAR avant son intégration,

## Pathologie ayant motivé la demande à Montauban



Les personnes atteintes d'un cancer représentent 31% des candidatures.

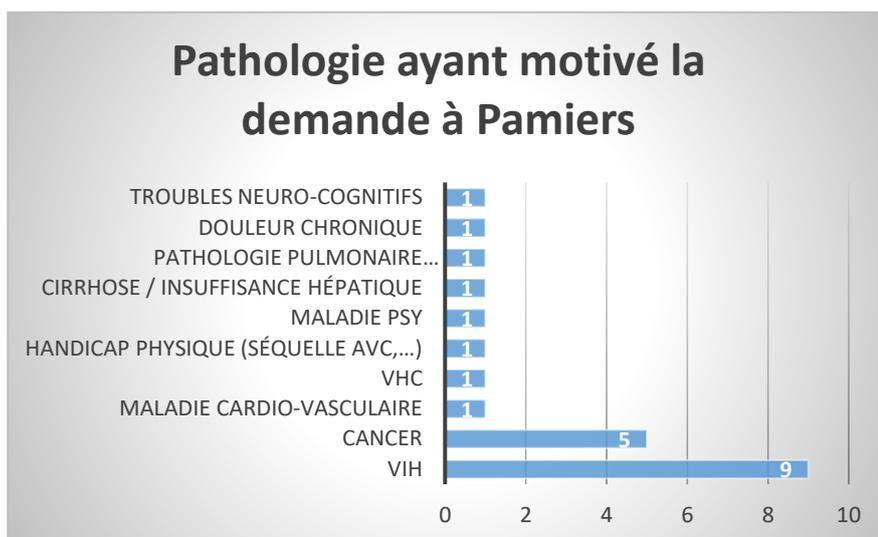
Les candidatures de personnes atteintes du VIH ont fortement diminué, de 30% en 2017 à 8% cette année.

Nous avons pu constater une hausse des Handicaps psychiques qui a presque triplé, 11% en 2018 contre 4% en 2017.

### ❖ PROFIL DES CANDIDATURES DES ACT DE PAMIERS

En 2018, 22 candidatures ont été adressées aux ACT de Pamiers ce qui représente une augmentation de près de 36% de nos candidatures par rapport à 2017 et de 68% par rapport à 2016.

- 13 hommes et 9 femmes,
- En 2018, le nombre des candidatures provenant d'Ariège est en hausse de 50% en comparaison à 2017. À noter que 82% des candidatures proviennent de la région Occitanie, dont 45% de la Haute Garonne. Toutes s'étaient sur un réel projet,
- 86% des candidats avaient plus de 40 ans,
- 55% des candidatures ont la nationalité française,
- 60% des candidatures ont un statut administratif précaire, voire inexistant,
- 14 candidats sont célibataires, 4 séparés, 1 veuf et 3 en couple,
- 4 candidatures n'ont pas été validées par le médecin coordinateur,
- 3 dossiers à cause d'une absence de pathologie chronique somatique,
- 1 dossier médical incomplet,
- 11 dossiers n'ont pas été acceptés pour des raisons sociales :
  - >8 dossiers incomplets, la personne n'a pas donné suite, une autre solution a été trouvée ou la personne a refusé
  - >2 pour absence de places disponibles
- 7 personnes ont été reçues pour un entretien d'admission :
  - >1 personne n'était qu'en recherche de logement et a refusé l'entrée dans l'établissement
  - >1 a refusé l'accompagnement
  - >2 ont annulé leur candidature
- 4 personnes ont intégré les ACT en 2018 (dont une candidature de 2017)



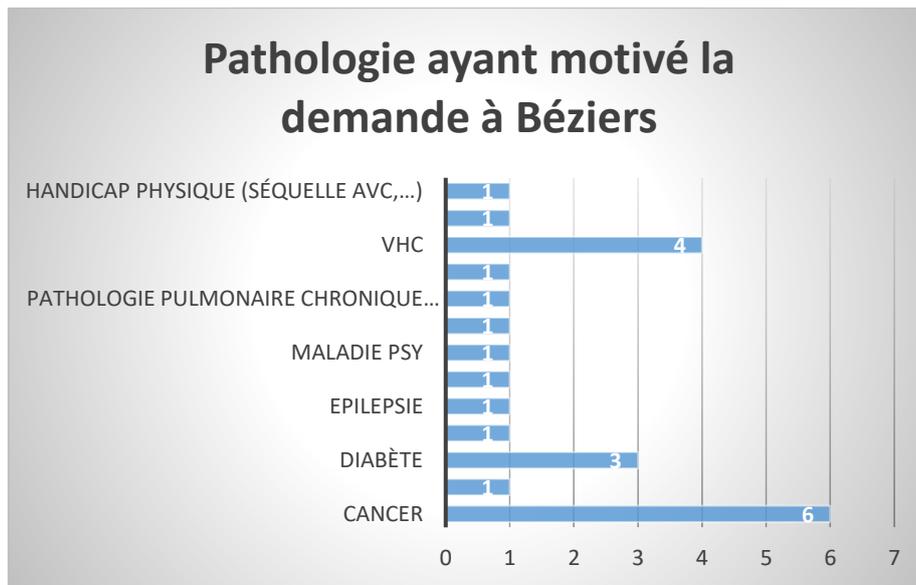
Seulement 9% des candidats ne présentaient pas de pathologie chronique. Le VIH est représenté à hauteur de 41% et le cancer à hauteur de 23%.

Nous sommes de plus en plus sollicités par téléphone pour des demandes concernant des personnes présentant exclusivement une pathologie psychiatrique.

#### ❖ PROFIL DES CANDIDATURES DES ACT DE BEZIERS

En 2018, 23 candidatures ont été adressées aux ACT de Béziers, ce qui représente une très forte augmentation par rapport à 2017.

- 16 hommes et 7 femmes,
- 70% des candidatures émanent du Biterrois, les autres proviennent des départements voisins et ont toutes un lien et un projet de vie Biterrois,
- Les personnes de plus de 40 ans sont largement les plus représentées 48%. 42% sont les personnes de 50 ans,
- 57% des candidatures sont des personnes ayant la nationalité française,
- 15 candidats sont célibataires, 6 sont séparés et 2 en couple,
- 19 dossiers ont été validés par le médecin coordinateur,
- 4 dossiers n'ont pas eu l'aval médical à cause d'une absence de pathologie chronique,
- 5 dossiers n'ont pas été acceptés pour des raisons sociales :
  - 2 pour prestation d'hébergement non adaptée,
  - 1 pour situation administrative non régulière,
  - 1 pour absence de perspective de sortie,
  - 1 en raison de la présence d'enfants.
- 11 personnes ont été reçues pour un entretien d'admission.
  - 2 personnes n'ont finalement pas souhaité intégrer la structure,
  - 2 personnes restent sur liste d'attente faute de place disponible,
  - 1 personne ne présentait pas de pathologie chronique.
- 6 personnes ont intégré les ACT.



Les pathologies dominantes sont le cancer et le VHC ainsi que le diabète.

61% des personnes présentent une multi pathologie. Les troubles cardio-vasculaires et pulmonaires ainsi que la douleur chronique restent les principales pathologies associées. Nous devons régulièrement expliquer à des partenaires qui cherchent à orienter des personnes ayant une pathologie psychiatrique que ce n'est pas la mission de l'ACT.

## 1-4. Les résultats obtenus à l'issu du séjour

### NOMBRE DE SORTIES ET DUREE DE SEJOUR

44 résidents ont quitté les ACT durant l'année 2018 : 17 femmes, 27 hommes.

#### ❖ TOULOUSE :

30 résidents ont quitté les ACT de Toulouse durant l'année 2018 : 19 hommes et 11 femmes. La durée de séjour est de 17 mois (15 mois en 2017).

Concernant les orientations à la sortie :

- 12 personnes ont eu accès à un logement autonome dans le parc social,
- 3 personnes ont pu accéder à une résidence sociale,
- 2 personnes ont intégré une maison relais,
- 2 personnes ont réintégré des CHRS suite à des situations administratives précarisées,
- 1 personne a intégré un dispositif en ALT,
- 1 personne est partie sur une antenne ACT dans le cadre d'un projet de vie à Béziers.
- 1 personne a été incarcérée,
- 1 personne avec une OQTF, elle est partie volontairement sans que nous puissions organiser sa sortie,
- 1 personne est repartie dans sa famille après un travail de médiation,
- 1 personne est décédée,
- 4 personnes sont retournées en famille ou chez des tiers,
- 1 personne est retournée volontairement à la rue au bout d'un mois en refusant l'accompagnement.

### ❖ CASTRES :

Une personne a quitté les appartements de coordination thérapeutique vers un logement autonome dans le parc privé. Cette personne est restée 19 mois au sein de l'ACT.

Les tensions liées au logement sont très fortes dans le sud du Tarn, principalement pour les personnes nécessitant des logements accessibles en terme de mobilité.

L'accès au parc privé est freiné par les propriétaires ou les agences qui souhaitent des garanties que les personnes que nous accompagnons ne peuvent pas forcément produire.

Les personnes accueillies au sein des ACT de Castres sont extrêmement fragilisées et nécessitent des parcours longs. L'absence de possibilité de régularisation est aussi un frein à la sortie

### ❖ MONTAUBAN :

Trois résidents ont quitté les ACT de Montauban durant l'année. La durée moyenne de séjour est de 15 mois.

- 1 homme a intégré une maison relais,
- 2 femmes, dont une a accédé au logement autonome, l'autre personne est retournée au sein de sa famille.

Les tensions d'accès aux logements sociaux sont importantes comme sur tous les territoires. Le logement privé reste onéreux et les dossiers difficiles à faire valider auprès des agences et des propriétaires.

Le délai d'attente pour une orientation dans les établissements de type maison relais ou maison de retraite est très long.

### ❖ PAMIERS :

Quatre hommes ont quitté les ACT de Pamiers. La durée moyenne du séjour était de 16 mois.

- 2 ont accédé au logement autonome,
- 1 personne a intégré une auberge sociale, car non régularisable administrativement,
- 1 personne a choisi de retourner à la rue après avoir soigné son VHC.

### ❖ BEZIERS :

Six résidents ont quitté le dispositif des ACT, soit 4 femmes et 2 hommes.

- 2 personnes sont décédées des suites de leurs pathologies,
- 2 personnes ont obtenu un logement autonome,
- 2 personnes sont retournées chez un proche.

La durée de séjour est en moyenne de 5 mois. Quelle que soit la durée ou l'issue du séjour, nous constituons avec la personne un réseau médical adapté à sa pathologie et à sa situation administrative et sociale.

## 1-5. Les ACT vus par les résidents (ateliers d'écriture 2018)

*« Quand je suis arrivée, c'était en plein été,  
En moins de quatre jours et plus de quatre nuits  
Je me suis dit, tu t'enfuis.*

*Je me suis retournée retrouver mes ennuis,  
Mes soucis, mes amis.  
Mais ça n'a pas duré et je me suis retournée.*

*Aux ACT Samarie je me suis dit  
Mais qu'est-ce que tu fais ici ?  
Je n'en ai plus dormi.*

*Au fil des heures des semaines et des mois,  
J'ai beaucoup réfléchi sur mon moi,  
C'était une question de survie.*

*Et puis des jours meilleurs sont arrivés,  
Et puis nous avons appris à nous comprendre,  
À nous écouter et aussi, surtout, à ne pas juger.*

*Et là vient la solidarité, et la aussi l'égalité,  
Et encore la fraternité et pour toujours la liberté »*

WB (personne accueillie au sein des ACT de Toulouse durant 17 mois)

### TEMPS FORTS ET AXES DE TRAVAIL 2018

---

#### ❖ LA MISE EN PLACE DE GROUPES D'EXPRESSION

Chaque année, les ACT de Toulouse proposent 4 groupes d'expression. Ces groupes s'étaient sur des conseils de maison mensuels sur chaque hébergement des ACT. Ils permettent aussi de réguler les dynamiques de cohabitation.

Les décisions collectives des groupes d'expression ont permis l'achat de congélateurs, l'évaluation et l'organisation des sorties culturelles, la réécriture du règlement de service.

Suite aux groupes d'expression, certains résidents se sont investis dans l'évaluation interne de l'établissement mené sur le dernier trimestre de l'année.

Les antennes animent des groupes d'expression sous forme de conseils de maison qui s'articulent autour de repas partagés, brunch, sorties culturelles.

La libre parole des résidents lors de ces instances a permis d'organiser de nombreuses activités culturelles et de loisirs, d'exprimer les difficultés les souhaits rencontrés par les résidents ; exprimer ses choix et retrouver une place et un véritable pouvoir d'agir pour chaque personne accueillie.

#### ❖ L'EVALUATION INTERNE PRODUITE EN 2018

L'évaluation interne de l'établissement a, au travers des échanges, des débats, des questionnements qu'elle a suscités, permis de créer une nouvelle dynamique d'équipe.

En confrontant les pratiques professionnelles aux textes de référence, cela a renforcé les connaissances des professionnels et initié une réflexion concernant l'adaptation des pratiques professionnelles à la bienveillance. La majorité des pratiques professionnelles de l'ACT UCRM est conforme aux recommandations de bonnes pratiques ; ce constat a permis de valoriser le travail effectué par l'équipe pluridisciplinaire et conforter l'intérêt des différentes instances préalablement mises en œuvre.

Le plan d'amélioration de la qualité bénéficie du consensus de tous les membres de l'équipe, tous engagés dans une démarche volontaire de qualité pour les années à venir.

Cette démarche a permis d'évaluer la progression importante réalisée depuis 2016 au travers de l'actualisation du Plan d'Amélioration Continue de la Qualité.

Tous les éléments sont réunis pour engager la réécriture du projet d'établissement, programmée en 2019.

Des ateliers théâtre forum en partenariat avec l'École Citoyenne ont été proposés aux résidents.

L'accueil des résidents se révèle multiculturel. Les résidents ainsi que le personnel sont amenés à partager des valeurs, des cultures qui déterminent notre « vivre ensemble ».

Accompagner les résidents vers la découverte de nouvelles cultures vers l'acceptation de la différence est important au sein de notre Association. Nous pensons que pour bien vivre ensemble il faut apprendre à se connaître. L'association Culture du cœur est un partenaire qui contribue à créer du lien social, et à la découverte de différentes cultures que ce soit par les activités ou les différents spectacles qui sont proposés.

## 1-6. Partenariat – Réseau

Il est important de tisser du réseau, de le transformer en partenariat afin de réinscrire les personnes dans le droit commun, leur permettre de bénéficier de parcours adaptés à leur besoin :

- Partenariat avec les SIAO de la Haute Garonne, du Tarn et du Tarn-et-Garonne afin de pouvoir prioriser les sortants d'ACT vers le logement autonome, les maisons relais ...
- Développement du réseau de prescripteurs sur tous les territoires augmentant de manière significative, le nombre de candidatures,
- Intervention du médecin des ACT UCRM au cours d'une journée organisée par la Fédération Santé et Habitat concernant l'accompagnement des familles et des mineurs en ACT,
- Réunions diverses avec des partenaires pour amorcer la mise en œuvre du DMP au sein des établissements ACT et LHSS,
- Participation au réseau santé précarité des départements en bénéficiant,
- Mise en œuvre de stages croisés avec d'autres établissements sur le Tarn et Garonne et l'Ariège. L'année 2019 verra se concrétiser cette proposition y compris dans le Tarn et la Haute Garonne,
- Participation à la réécriture du projet d'établissement du centre hospitalier de Béziers,
- Rédaction d'une convention de partenariat avec le CCAS de Toulouse.

Notre démarche quotidienne est marquée par l'intérêt d'inscrire la personne accueillie dans un réseau médical et social pérenne, investi avant sa sortie de l'établissement.

La démarche de partager notre pratique professionnelle nous permet de trouver les réponses les plus adaptées aux besoins des personnes.

Les échanges professionnels interdisciplinaires apportent une meilleure connaissance, analyse des difficultés que peuvent rencontrer les personnes accueillies et les limites des établissements partenaires.

Les nouveaux outils mis en place au sein de l'UCRM, notamment les plaquettes et le site internet, nous ont permis de mieux communiquer sur les différentes actions menées par notre Association.

## 1-7. Moyens Humains

### Recrutement :

2 recrutements en CDI ont été effectués durant cette année :

- Un coordonnateur-cadre qui vient seconder le responsable de secteur sur le site de Toulouse,
- Deux postes d'infirmiers : 1 sur Béziers et 1 sur Castres (remplacement de départ volontaire),
- Nous avons accueilli 7 stagiaires, 5 sur Toulouse et 2 sur l'antenne de Montauban,
- Nous avons mené des stages croisés proposés par les réseaux santé précarité et impulsé par l'ARS,
- Mise en place d'une formation de deux jours sur la prise en charge des patients ayant des personnalités complexes avec une continuité sur l'année 2019,
- Mise en œuvre d'une journée sur la conduite d'entretien avec une continuité sur l'année 2019,
- Formation de 4 professionnels à l'éducation thérapeutique du patient.

## Conclusion

Un public de plus en plus fragilisé de par son parcours social et sanitaire (pathologie chronique, long parcours de rue, addictions, souffrance psychosociale, dépression...) est orienté vers l'ACT. Ces personnes, en plus de leur pathologie chronique somatique, présentent une grande souffrance psychique et cumulent différents freins à l'insertion. La solitude, le sentiment d'inutilité voire d'invisibilité sociale sont bien souvent comblés par l'utilisation de produits licites ou illicites.

Les ACT de l'UCRM accueillent de plus en plus de personnes présentant des personnalités difficiles et complexes.

Les formations qui ont été dispensées aux équipes ont permis d'aborder les difficultés de ce public avec plus de sérénité ; les compétences ont ainsi été renforcées.

Même si la stabilisation psychique n'est plus un préalable à l'accueil de la personne en ACT, nous restons toutefois attentifs à la mixité des publics et des problématiques associées.

Nous articulons notre mission avec les différents acteurs des territoires d'implantation, ceci afin de développer, proposer des solutions et ancrer les personnes dans le droit commun.

D'une manière générale, la réflexion sur les recommandations des bonnes pratiques professionnelles, la promotion de la bientraitance, le souci d'associer les résidents et les équipes dans l'organisation institutionnelle restent des préoccupations permanentes des cadres du Pôle Logement et Hébergement de l'UCRM.

Il est à noter que dans le cadre de l'évaluation interne, nous avons envisagé le déplacement des 10 places en semi-collectif des ACT Toulouse vers du logement diffus et logement communautaire. Ce projet devrait se concrétiser en 2019. Cette action majeure s'inscrit dans la logique d'amélioration continue de la qualité du service rendu aux personnes et s'inscrira pleinement dans la refonte du projet d'établissement.

## II. DISPOSITIF D'INSERTION POST-SENTENCIELLE ET DE PREVENTION DE LA RECIDIVE

---

### 2-1. L'étape

#### MISSION

---

Le dispositif l'Étape créé en 2008, relève de la thématique prévention de la délinquance, lutte contre la récidive et tranquillité des citoyens.

L'accompagnement social est global, il s'exerce en articulation avec les missions de nos partenaires, notamment le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation 31.

#### OBJECTIFS GENERAUX

---

- Lutter contre la récidive en proposant un logement temporaire et un accompagnement social global aux personnes sous-main de justice et/ou sortant d'incarcération,
- Contribuer à la tranquillité des citoyens en accompagnant les publics dans leur réinscription dans la Cité,
- Activer les leviers permettant l'accès au logement, à l'emploi, à la formation, à la santé et aux démarches de soins,
- Permettre la mise en œuvre de mesures alternatives aux poursuites ou peines substitutives à l'incarcération.

#### CAPACITE D'ACCUEIL

---

20 logements nous permettent d'accueillir, d'héberger en logement diffus, les personnes sortant de détention ou sous-main de justice. Dans le cas d'un regroupement familial ou de garde d'enfants en alternance, nous avons mobilisé des appartements de type 3 pour préserver et privilégier le lien familial.

Les appartements se situent sur la commune de Toulouse ; ils sont tous meublés et équipés, et proches des transports en commun.

Depuis 2015, le dispositif l'Étape est doté de 4 logements supplémentaires dédiés à l'accueil des jeunes adultes âgés de 18 à 26 ans majoritairement sans ressource. Ces places ont été créées afin de répondre à un besoin croissant d'orientations identifié lors des commissions d'orientation. Les jeunes adultes 18/25 ans ont été un public cible lors du diagnostic 360°.

#### MODE DE SAISINE

---

Les candidatures sont étudiées mensuellement lors d'une commission d'hébergement organisée par le SPIP. Cette commission est composée d'un cadre du SPIP 31, des Conseillers en Insertion et Probation des milieux ouverts et fermés référents hébergement, d'un cadre de l'UCRM et de l'OUSTAL (association tierce également partenaire du SPIP).

Lors de la commission, les candidatures sont étudiées et priorisées. Chaque CIP peut communiquer les éléments d'une situation qu'il souhaite voir prioriser en commission sur l'adresse électronique dédiée. Les personnes sont toutes signalées au SIAO.

À l'issue de cette commission, la cheffe de service de l'UCRM accompagnée d'un travailleur social rencontre les candidats dans les lieux de détention ou au sein des locaux de l'UCRM lors de permission.

Cet entretien a pour objectif de présenter l'association, la mission et surtout de tisser un premier lien avec le candidat afin de mettre en perspective les premières étapes du projet individualisé. Il s'avère parfois nécessaire de rencontrer la personne à plusieurs reprises, notamment en détention, pour préserver le lien, mais aussi afin que celui-ci se sente « attendu » dès sa sortie. Nous repérons une grande inquiétude de la part des détenus soumis à de longues peines et une difficulté pour eux à se projeter. La préparation à la sortie et les projections du détenu requièrent une attention particulière qui favorisera la création d'un lien de confiance.

Lors d'une sortie d'incarcération, d'un Centre de Détention ou d'une Maison d'arrêt, le travailleur social de l'UCRM, désigné référent du projet, se rend systématiquement disponible pour accueillir la personne à la sortie de détention ; s'en suivent l'installation dans le logement, le repérage du nouvel environnement, la signature du contrat de séjour, du règlement de fonctionnement.

#### PERSONNES HEBERGEES

Nombre d'entrées-personne	Nombre de sorties-personne	Cumul des ménages accueillis en 2017
36	37	58

Cette année nous avons pu accueillir au sein de l'Étape et Étape jeune 58 ménages. Soit 46 personnes sur l'Étape et 13 personnes sur l'Étape jeune.

Sur l'Étape, le taux d'occupation est de **93.34%** ce qui représente un très bon taux d'occupation au vu des rotations.

Au niveau national, la majorité des dispositifs accompagnant des personnes sous-main de justice ont un taux d'occupation allant de 30 à 70% maximum.

Nous avons réalisé **6814 journées** pour 7300 possibles.

Cette différence s'explique par 2 réincarcérations entraînant des vacances de logement. Nous avons dû réaliser différents travaux avant la réattribution.

Sur le dispositif L'Étape jeune, nous constatons un turn-over important cette année. Ces mouvements sont liés à :

- Une incarcération dans le premier mois d'accompagnement,
- Une fin d'hébergement lié au non-respect du contrat de séjour,
- Un arrêt volontaire du contrat de séjour au bout de six mois.

Le taux d'occupation pour les places jeunes 18/25 ans est de **84.86%**, il reste stable au regard des autres années et de la spécificité du public.

Nous avons réalisé **1239 journées** d'accompagnement pour 1460 possibles.

## DUREE DES SEJOURS POUR LES PERSONNES SORTIES EN 2018

Durée du séjour	Étape	Étape jeune
- de 6 mois	5	4
de 6 à 9 mois	6	2
de 9 à 12 mois	6	1
de 12 à 18 mois	10	1
+ de 18 mois		1
<b>Total général</b>	<b>27</b>	<b>9</b>

- Pour 19% des séjours : moins de 6 mois contre 24% en 2017,
- Pour 22% des séjours : entre 6 et 9 mois contre 19% en 2017,
- Pour 22% des séjours : entre 9 et 12 mois contre 14% en 2017,
- 37% contre 43% en 2017 ont plus de 12 mois,
- 1 jeune adulte a dépassé les 18 mois de séjour en accord avec le SPIP au vu des nombreuses difficultés cumulées (santé, souffrance psychosociale...).

L'attente d'attribution de logement dans le parc social ainsi que l'entrée sur des dispositifs adaptés notamment l'ESAT est un des arguments principaux concernant la prolongation des séjours sur le dispositif.

## L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Chaque personne est accompagnée par un référent de projet qui va élaborer d'un commun accord avec la personne le Projet personnalisé, les grands axes, les étapes à franchir pour aboutir à l'objectif principal celui de l'accès au logement et une réinscription positive dans la Cité.

L'accompagnement social que nous proposons permet de soutenir chaque personne dans une démarche citoyenne il s'articule avec le suivi socio judiciaire qui reste la mission du SPIP.

L'équipe favorise l'inclusion au sens large ainsi que la réappropriation d'un projet de vie.

La réinscription dans la cité et l'ancrage dans le droit commun est un gage de réussite pour chaque personne que nous accompagnons. Nous adaptons l'accompagnement aux compétences et difficultés de chacun en tenant compte des mesures justice. La relation authentique tripartite entre la personne accueillie, le SPIP et l'UCRM permet de baliser le parcours et d'avancer ensemble vers un projet réaliste et sécurisé.

Cette année, la convention établie avec l'association « un lieu pour l'Utopie » a permis la mise en œuvre d'un chantier d'insertion sur un site d'exploitation agricole situé à Mourville-Haute, dans le Lauragais. Les rencontres hebdomadaires ont permis à certaines personnes de participer à l'action de cette association en s'investissant bénévolement dans des travaux de rénovation, d'agriculture, de jardinage...

Nous avons participé à la restauration d'une ancienne bâtisse qui pourra accueillir en 2019 des femmes victimes de violences en situation de handicap.

Ses chantiers participatifs ont été très investis par notre public essentiellement composé d'hommes isolés en quête de lien social. Véritables moments de convivialité et d'échange, ils ont aussi mis en exergue des compétences manuelles ou encore une appétence pour des valeurs éco-citoyennes.

La santé est un des axes de travail que nous abordons avec chaque personne, nous menons des actions de prévention et favorisons l'accès au soin. Le Dossier Médical Partagé est un outil que nous utilisons pour informer, sensibiliser et responsabiliser chacun vis-à-vis de sa propre santé. Ce carnet de santé numérique conserve et sécurise les informations liées au parcours médical. Il permet de partager ces

éléments avec les professionnels de son choix. Chaque personne bénéficiant d'un régime de sécurité sociale peut disposer d'un Dossier Médical Partagé.

La connaissance et l'utilisation de cet outil soutient la démarche vers le soin.

## PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES A L'ENTREE

### ❖ TRANCHE D'AGE DES PERSONNES ACCUEILLIES

AGE / dispositif Etape	Étape	Étape jeune	Total général
18 à 25 ans	2	13	15
26 à 40 ans	21		21
41 à 50 ans	14		14
51 à 60 ans	6		6
'plus de 60 ans	3		3
<b>Total général</b>	<b>46</b>	<b>13</b>	<b>59</b>

### ❖ TYPE DE MESURE JUDICIAIRE : PLACEMENT EXTERIEUR (PE), SURSIS MISE A L'EPREUVE (SME), SUIVI SOCIO JUDICIAIRE (SSJ)

Mesure	Étape	Étape jeune
Libération conditionnelle PE	7	
SME	26	8
SSJ	13	4
sortie sèche		1
Contrainte pénale	1	
<b>Total général</b>	<b>47</b>	<b>13</b>

Cette année, 55% des mesures concernent des Sursis Mise à l'Épreuve, 28% de Suivi Socio Judiciaire.

## SITUATION AU REGARD DU LOGEMENT A L'ENTREE SUR LES DISPOSITIFS

### ❖ SITUATION AU REGARD DU LOGEMENT

Hébergement avant entrée	Étape	Étape jeune
Hébergement d'urgence	3	
Incarcération Courte Durée	7	
Incarcération MA	8	2
Logement autonome	1	
Logement provisoire chez des amis	7	7
Logement provisoire chez la famille	4	2
SDF	14	2
Bascule dispositif	3	
<b>Total général</b>	<b>47</b>	<b>13</b>

La majorité des personnes sont issues du milieu ouvert. Nous notons des parcours de rue, squat, hébergement précaire avant leurs admissions.

Les condamnations judiciaires n'entraînant pas l'incarcération s'adressent souvent à un public dont les parcours instables n'ont pas permis de prévenir les passages à l'acte. Ces personnes sont souvent démunies de logement et exclues par leur environnement familial.

Les établissements pénitentiaires de Muret et Seysses nous orientent sur ces deux dispositifs des personnes en fin de peine, mais soumises à des mesures de contrôle à la sortie. Lorsqu'une absence de logement est repérée, le SPIP nous sollicite afin d'accompagner le projet de préparation à la sortie.

#### SITUATION FAMILIALE A L'ENTREE

##### ❖ SITUATION FAMILIALE

Situation familiale à l'entrée Etape	Étape	Étape jeune
célibataire	30	10
Couple libre	6	1
séparé / divorcé	11	2
<b>Total général</b>	<b>47</b>	<b>13</b>

Une grande majorité de notre public est célibataire, isolé sur le plan social, marginalisé et ne parvenant pas à s'ancrer sur un territoire.

Les parcours sont souvent marqués par des séparations, des ruptures. Nous constatons régulièrement que les discours à ce sujet aspirent à la stabilité sentimentale. Nous repérons que les carences affectives sont présentes depuis l'enfance et entraînent beaucoup de souffrance et d'instabilité.

Ce repérage nous permet de proposer un accompagnement personnalisé mettant en avant la nécessité de la réparation narcissique grâce aux espaces thérapeutiques tels que les partenaires de soin, psychologues, psychothérapeutes, psychiatres...

#### RESSOURCE A L'ENTREE

Ressources avant entrée	Étape	Étape jeune
AAH	2	
RSA	14	
salaires + AAH ou RSA	1	
Sans revenus	12	11
revenus d'activité	6	1
revenu détention	1	
retraite	3	
ressources provenant d'un tiers	1	
ARE / ASS	5	1
salaires + prime activité	2	
<b>Total général</b>	<b>47</b>	<b>13</b>

## RESSOURCES A LA SORTIE

REVENUS A LA SORTIE ÉTAPE	ÉTAPE	ÉTAPE JEUNE
AAH	3	
RSA	12	
SANS REVENUS		5
SALAIRE + PRIME ACTIVITE	5	3
REVENUS D'ACTIVITE	6	1
RETRAITE	1	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>27</b>	<b>9</b>

Un chargé d'insertion professionnelle à temps partiel qui accompagne les personnes vers l'emploi fait partie intégrante de l'équipe socioéducative. La question de l'emploi est évoquée lors de l'élaboration des projets personnalisés. Malgré le désir de chacun de retrouver une dynamique professionnelle, la possibilité de trouver et stabiliser un emploi reste fragile.

Nous favorisons, une reprise d'emploi progressive et adaptée afin de valoriser les compétences et progrès de chaque personne (contrat de type CDDI ou des parcours accompagnés d'Insertion économique par l'Emploi (IAE)).

L'accès à l'emploi est encore plus complexe pour les publics jeunes adultes 18/25 ans sans expériences qui ont pour la majorité, décrochés prématurément du système scolaire.

Cette tranche d'âge ne peut bénéficier des minimas sociaux.

- La mise en place d'une garantie jeune, d'un contrat CDI au sein d'une entreprise d'insertion et d'un CDI ont permis de stabiliser la situation de 3 jeunes adultes accueillis cette année sur le dispositif.

## PROBLEME DE SANTE

### ❖ SANTÉ

Problématique santé mentale	Étape	Étape jeune
Psychiatrique	4	1
Psychologique	13	2
Sans	30	10
<b>Total général</b>	<b>47</b>	<b>13</b>

Les chiffres restent stables depuis 3 années.

Suivi Psy Étape	Étape	Étape jeune
Non	9	7
Oui	37	6
Sans	1	
<b>Total général</b>	<b>47</b>	<b>13</b>

Près de 80% des personnes accompagnées sont inscrites dans une démarche de soin.

Nos relations avec nos partenaires des centres de soin garantissent la mise en place des obligations et injonctions demandées par les Jugés.

Les structures comme Clémence Isaure, ARPADE, l'ANPAA, l'association SIC, les CMP sont des lieux identifiés et reconnus avec lesquels nous entretenons une étroite collaboration afin que les personnes orientées s'approprient leurs obligations et s'inscrivent de façon positive dans la démarche.

## HEBERGEMENT A LA SORTIE

### ❖ HÉBERGEMENT À LA SORTIE DES DISPOSITIFS

Hébergement à la sortie	Étape	Étape jeune	Total général
Incarcération	2	2	4
Logement autonome avec bail direct	18	2	20
Tiers	7	3	10
Ne sait pas		2	2
<b>Total général</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>36</b>

L'attribution d'un logement autonome représente la concrétisation de l'objectif principal évoqué par chaque personne lors de l'élaboration du projet individuel.

Dès que la situation globale le permet (administrative, financière et sociale) et que les personnes se sentent et sont évaluées suffisamment prêtes, nous activons le processus de relogement par le biais de la Préfecture via le logiciel syplu. Les sorties vers des tiers représentent essentiellement des retours en famille ou des reprises de vie de couple (5).

Concernant les jeunes adultes, s'ils ne sont pas en emploi, le processus de relogement est plus long, l'absence ou le peu de ressources nous demande de construire des étapes différentes et d'envisager une logique de parcours par le biais d'établissements ou dispositifs ad hoc.

- Cette année, deux jeunes ont pu accéder aux logements autonomes et un a pu réintégrer le domicile parental. Les autres ont néanmoins pu se réinscrire dans des dispositifs de droit commun avec la mise en place de la garantie jeune et des situations administratives régularisées.

## LES MOYENS HUMAINS

L'équipe éducative est composée d'une cheffe de service, de 3 travailleurs sociaux à temps plein et d'un chargé de mission professionnel à temps partiel.

Nous avons accueilli cette année deux stagiaires : la 1ère en 3e année en formation d'Éducateur spécialisé et d'Assistant de Service Social.

Notre investissement auprès du CRIAVS (Centre Ressources pour les intervenants auprès d'auteurs de violences sexuelles) est toujours aussi important.

Chaque professionnel a pu à nouveau se rendre à différentes formations dont les thématiques étaient : « auteurs de violences sexuelles : approche pénale, sociohistorique et sanitaire. » « Pédophilie et violences sexuelles sur mineurs » ; « accords et désaccords dans le soin : injonction/obligation/incitation » « outil d'évaluation et d'accompagnement clinique pour la prise en charge individuelle d'auteurs de violences sexuelles ».

Ces formations permettent aux professionnels d'acquérir de nouvelles compétences et d'enrichir leur pratique.

Les groupes d'analyse de pratiques mis en place par notre association sont des instances de formation et de réflexion professionnelles qui permettent de traiter et de dénouer les situations difficiles du moment.

La totalité de l'équipe a participé à une formation sur la technique des entretiens individuels toujours dans le souci d'améliorer le niveau d'accompagnement et de bienveillance des personnes accueillies.

La cheffe de service est entrée en formation qualifiante master 1 Gestion des Entreprises Sociales et de Santé.

## CONCLUSION

---

Les dispositifs l'Étape et l'Étape Jeune visent à prévenir de la délinquance, à lutter contre la récidive et à œuvrer à la tranquillité publique.

Par le biais du logement temporaire associé à un accompagnement social global, l'Étape permet de répondre aux besoins prégnants et spécifiques d'un public qui, sans hébergement et accompagnement, risque la récidive.

Depuis 2008, la confiance de nos différents partenaires financiers a consolidé le dispositif qui était, à sa création, expérimental. Nous avons la volonté de développer cette action avec le soutien de nos partenaires afin de répondre aux besoins et demandes identifiés lors des commissions et pour lesquels nous ne pouvons répondre faute de place.

Le dispositif a besoin de se développer afin de répondre aux besoins et demandes des CIP notamment concernant le public 18/25 ans.

## 2-2. Placement extérieur : dispositifs Liaison, Parenthèse et DLJ Etape

Le Placement Extérieur, la semi-liberté et le placement sous surveillance électronique sont des aménagements de peine sous écrou qui permettent à une personne condamnée de bénéficier d'un régime particulier de détention l'autorisant à effectuer sa peine en dehors de la prison.

La loi pénitentiaire du 24 novembre 2009 prévoit que la situation de chaque personne se trouvant dans certains 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.

## CAPACITE D'ACCUEIL

---

Les Services Pénitentiaire d'Insertion et de Probation Haute-Garonne, Ariège et Tarn bénéficient des solutions suivantes dans le cadre des différentes conventions signées avec l'UCRM :

- La convention « **Parenthèse ADRAR** » a démarré avec 3 places en 2015, puis s'est poursuivie avec 8 places à compter du mois d'avril 2017, dont 3 places étaient dédiées au Tarn. Depuis le début de l'année 2018, nous pouvons proposer une place supplémentaire au SPIP du Tarn. Une convention passée entre le SPIP, l'UCRM et le centre de formation ADRAR, permet aux bénéficiaires d'être accompagnés par un chargé d'insertion de l'ADRAR, garant de la mise en place d'un projet professionnel construit.

- Le dispositif « **Parenthèse Envie** » a débuté en 2015 avec 4 places : cette convention signée entre le SPIP, l'UCRM et l'entreprise d'insertion ENVIE, permet aux personnes placées sous-main de justice de bénéficier d'un emploi à temps plein en CDD dès la sortie de détention pour une période pouvant aller jusqu'à 2 ans. Une place a été supprimée en janvier 2018 suite à des difficultés rencontrées par l'entreprise Envie, ramenant le dispositif à 3 places.

Le dispositif « Liaison » constitué de 6 places a été créé en septembre 2014. Sa particularité est de pouvoir permettre la mise en place d'un Placement Extérieur pour des personnes ayant tout type de projet d'insertion. Les exemples les plus fréquents sont d'entreprendre une formation au sein de l'organisme « INSTEP » ou encore avec l'AFPA. D'autres personnes ont pu reprendre une activité professionnelle au sein d'entreprises auprès desquelles elles étaient déjà connues.

---

#### FONCTIONNEMENT DES DISPOSITIFS

---

L'offre de Placement Extérieur de l'UCRM se compose de 18 places. Sur ces 18 places nous pouvons accueillir différentes compositions de ménages du fait du parc de logements constitué de studios, de type 1 ou 2 et de quatre T3. Tous les logements sont meublés et 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 accueillies. Le placement extérieur est ouvert 365 jours par an et 24h sur 24h.

Les travailleurs sociaux interviennent du lundi au vendredi de 9H à 20H de manière courante, ces horaires peuvent être aménagés en cas de nécessité ou d'urgence.

Bénéficiaire d'un aménagement de peine nécessite un passage en débat contradictoire dont l'issue est parfois incertaine. Il est nécessaire d'avoir une bonne gestion prévisionnelle des admissions et un dialogue permanent avec les CPIP et leur Direction.

---

#### PERSONNES HEBERGEES

---

- La convention « **Parenthèse ADRAR** » a pu accueillir **9** personnes pour 10 personnes sorties, soit un nombre de journées de **2441** et un ratio d'occupation en diminution de 8% par rapport à l'année 2017 avec un total de **74 %** d'occupation.
- Le dispositif « **Parenthèse Envie** » a réalisé 4 entrées pour 5 sorties ; soit **769** journées. Son taux de remplissage équivaut à **58.84%**.  
Cette vacance de place est à mettre en lien avec l'entreprise ENVIE qui ne parvient plus à répondre favorablement à l'ensemble des demandes émises par le SPIP. L'entreprise a connu une baisse d'activité ne permettant pas de nouvelles embauches. Depuis, ce dispositif a réduit sa capacité d'une place, les 3 autres places sont utilisées pour d'autres types de mesures, les personnes ne pouvant plus être accompagnées par l'entreprise dans le cadre de l'emploi.
- Le dispositif « Liaison » a permis, au cours de cette année, 3 entrées pour 4 sorties, soit 1964 journées. Son taux d'occupation s'élève à 89.68 % soit une évolution de près de 9%.  
La diversité des projets permis par ces dispositifs est une force dont les résultats sont sans équivoque. Au-delà des projets concrétisés en partenariat avec les centres de formation, il a aussi été possible d'accueillir des personnes à la retraite dont l'activité s'est centrée sur du bénévolat.

Le taux d'occupation des Placements Extérieur est de 85% comparativement à d'autres régions où la moyenne est de 70%. Ce résultat très positif est le reflet de la qualité partenariale que nous entretenons avec le SPIP et de la confiance que les Juges d'Applications des Peines accordent à nos dispositifs.

Les rejets des demandes de Placement Extérieur par les magistrats peuvent faire baisser le taux d'occupation alors que la place est mobilisée. Les vacances de place cette année sont essentiellement dues à des demandes de Placements Extérieur rejetées.

---

#### MODE DE SAISINE

---

Le repérage des personnes pouvant bénéficier d'aménagement de peine de type Placement Extérieur se fait en amont par le SPIP. Une fois ce travail réalisé, une adresse électronique unique créée en 2016 permet de transmettre les fiches de candidatures vers la commission d'hébergement. Ce fonctionnement a prouvé son efficacité, un meilleur suivi des candidatures et une organisation efficiente des commissions. Chaque conseiller du SPIP a la possibilité de communiquer les éléments d'une situation qu'il souhaite voir prioriser en commission. Le SIAO 31 est systématiquement destinataire de ces fiches.

Ces candidatures, une fois transmises, sont étudiées lors de la commission d'hébergement mensuelle composée d'un cadre du SPIP 31, de Conseillers Pénitentiaire en Insertion et Probation des milieux ouverts et fermés référents hébergement ; d'un cadre de l'UCRM ainsi que de l'OUSTAL.

Les 3 places « Parenthèse Envie » sont pilotées directement par les CPIP (Conseillers Pénitenciers d'Insertion et de Probation) du Centre de Détention qui se coordonnent avec la Commission.

Lors de cette commission, les candidatures sont présentées, étudiées et priorisées.

À l'issue de cette commission, la cheffe de service des dispositifs Justice de l'UCRM accompagnée d'un travailleur social, rencontre les candidats dans les lieux de détention ou encore au sein même des locaux de l'UCRM, en fonction des situations.

À cette occasion, ils présentent le cadre, la mission du dispositif, recueillent l'aval de la personne pour intégrer le dispositif. Il s'avère parfois nécessaire de rencontrer le candidat à plusieurs reprises, notamment en détention, afin de préserver le lien, mais aussi afin que celui-ci se sente « attendu » dès sa sortie. Nous repérons une grande inquiétude de la part des détenus soumis à de longues peines et une difficulté pour eux à se projeter.

En fonction du profil du détenu et/ou de la temporalité, plusieurs visites sont envisageables. La dernière s'effectue toujours avec le futur référent social du projet et la chef de service.

Lors d'une sortie d'incarcération, d'un Centre de Détention ou d'une Maison d'arrêt, le travailleur social désigné référent du projet se rend systématiquement disponible pour accueillir la personne à la sortie de détention.

---

#### CONCEPTUALISATION / REFERENCES

---

Nos modalités d'intervention s'appuient sur les dispositions de la loi du 02.01.2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Cette loi fixe de nouvelles règles relatives aux droits des personnes. Elle réaffirme la place prépondérante des usagers, entend promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté.

Pour ce faire, nous mettons en place différents outils :

Notre contrat de séjour tripartite (bénéficiaire, UCRM, SPIP) permet de déterminer le cadre, les missions, des modalités relationnelles de chacun. Ce document vise à préciser les engagements des différents acteurs et précise les droits et devoirs qui en découlent. Ainsi, si nous précisons les obligations auxquelles les usagers sont soumis, nous soulignons de la même façon les nôtres. Ce rapport réciproque place la personne accueillie au cœur du dispositif.

Le projet individualisé est abordé avec la personne, quelques semaines suivant son entrée sur le dispositif. Il s'établit sous la forme d'un support écrit dont les différentes parties (emploi/formation, situation administrative, santé, obligations justice, accès au logement...) sont remplies en concertation.

Trois temps forts de l'accompagnement sont à souligner : un mois après l'entrée sur le dispositif, nous proposons à la personne accueillie un entretien avec le référent du projet et la cadre du service. L'objectif de cet entretien est de mettre en place les étapes à construire au regard du projet personnalisé. Ces étapes s'appuient sur les attentes, les besoins, les compétences et difficultés de la personne.

Un bilan intermédiaire permet de réajuster les objectifs si besoin.

Un mois avant la fin du Placement Extérieur, le dernier bilan permet de vérifier la stabilité du projet et de préparer la sortie du dispositif.

À tout moment, les personnes accueillies peuvent exprimer leurs ressentis, elles peuvent aborder tous types de sujet qui les préoccupent, mais aussi émettre des opinions, un avis. Nous proposons aux bénéficiaires de remplir « un questionnaire de satisfaction » afin qu'ils s'expriment sur la qualité des services et de l'accompagnement que nous proposons. Les éléments contenus dans ces documents nous permettent ainsi d'être constamment dans une démarche d'amélioration de notre pratique.

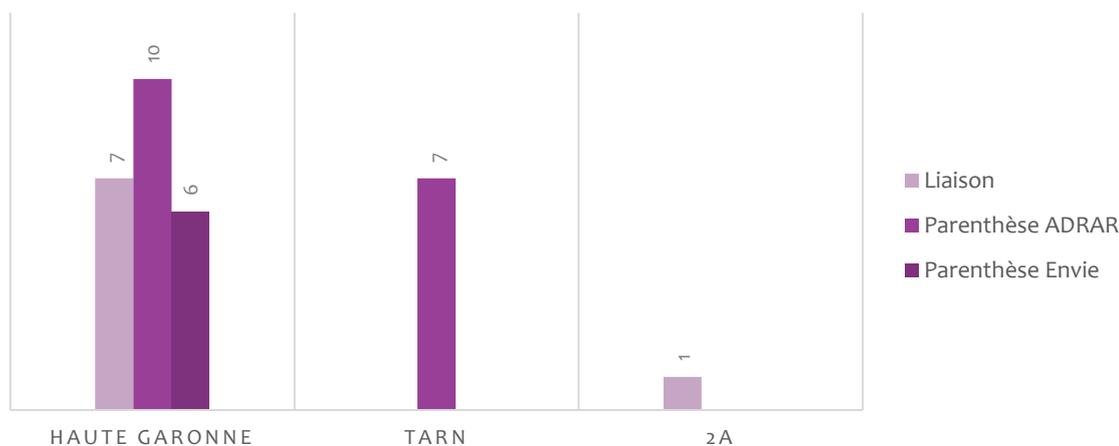
Les valeurs de l'UCRM : Responsabilité/citoyenneté/fraternité sous-tendent chacune de nos actions. L'écriture de notre projet de service fait apparaître l'importance portée à ces principes et la façon dont nous les traduisons.

La notion de responsabilité prend forme en plaçant la personne en tant qu'Actrice de son projet, de ses choix. Chaque personne est libre d'accepter ou non de s'associer à nos propositions d'accompagnement. De la même façon, chaque personne devient responsable du logement qui lui est confié.

Se réapproprier une citoyenneté, une place, un statut social. « Être » un voisin, un adhérent à un club de sport, un client, un usager du service public, un salarié, un bénévole, un stagiaire... est au centre de l'accompagnement que nous proposons ; c'est le gage de la réussite pour chaque personne.

#### REPARTITION DES PERSONNES ACCUEILLIES PAR DISPOSITIF SUR L'ANNEE

### REPARTITION DES PERSONNES ACCUEILLIES PAR DISPOSITIF



**TYPE DE LOGEMENT OCCUPE PAR LES MENAGES AVANT LEUR ENTREE EN PE**

	Liaison	Parenthèse ADRAR	Parenthèse ADRAR	Parenthèse ADRAR	Parenthèse Envie	Total général
Hébergement avant entrée PE par département	31	2A	31	81	31	
Incarcération CD	7	1	9	7	4	28
Incarcération MA			1		1	2
SDF					1	1
<b>Total général</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>31</b>

On constate une majorité de personnes provenant de Centre de détention. Ceci s'explique par des demandes d'aménagements de peine pour des personnes condamnées à des longues peines d'incarcération. Une fois aménageable, le SPIP propose des mesures de placement extérieur afin de permettre une réinsertion progressive et encadrée.

Le placement extérieur (PE) est un régime de détention adapté à chaque détenu.

**NOMBRE DE MENAGES AYANT DES ENFANTS**

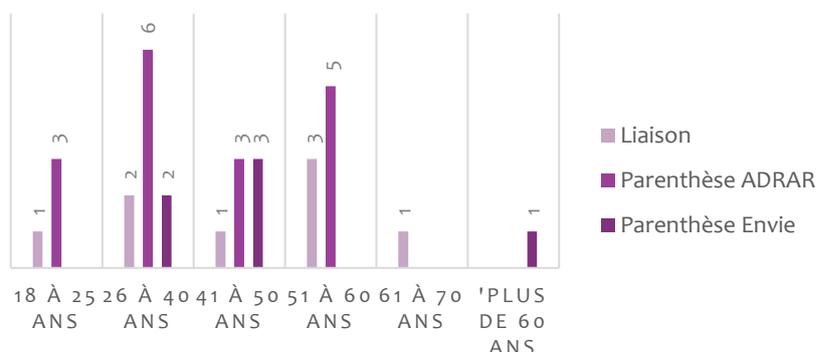
Nombre d'enfants	Liaison	Parenthèse ADRAR 02	Parenthèse ADRAR 31	Parenthèse ADRAR 81	Parenthèse Envie	Total général
Aucun	4	1	6	5	2	18
Un			1	1	1	3
Deux	1		1		3	5
Quatre	1		1	1		3
Cinq	1		1			2
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>31</b>

Près de 40% des personnes accueillies sont parents.

Les projets personnalisés tiennent compte de la situation familiale et parentale. Nous encourageons quand cela est possible la reprise de liens. Nous sommes sollicités notamment pour des demandes de mise en place des droits parentaux.

L'accueil d'un enfant sur des temps de week-end ou de vacances scolaires après décision du juge est possible. Nous disposons d'appartement de type 3. Nous construisons le projet logement en fonction de la composition familiale.

## AGE DES PERSONNES ACCUEILLIES



La moyenne d'âge est de plus de 50 ans. Nous avons reçu 3 personnes avec des projets d'engagement bénévole auprès de différentes associations : la Croix Rouge, France Environnement et le Secours Populaire. Pour ces personnes, l'accès à l'emploi se trouve d'autant plus difficile. S'investir auprès d'associations qui œuvrent de façon altruiste pour une cause est un moyen de créer du lien social et de se sentir utile.

### RESSOURCES OUVERTES A L'ENTREE EN PE

Ressources avant entrée	Liaison	Parenthèse ADRAR 2A	Parenthèse ADRAR 31	Parenthèse ADRAR 81	Parenthèse Envie	Total général
RSA					1	1
salaires + AAH ou RSA	1					1
Sans revenus	5	1	6	6	2	20
revenus d'activité					1	1
revenu détention	1		4	1	2	8
<b>Total général</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>31</b>

### RESSOURCE A LA SORTIE

Revenus à la sortie PE	Liaison	Parenthèse ADRAR 31	Parenthèse ADRAR 81	Parenthèse Envie	Total général
AAH		1			1
RSA		1	1	1	3
Sans revenus				1	1
salaires + prime activité	1	2		1	4
revenus d'activité	2	1	4	2	9
retraite	1				1
<b>Total général</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>19</b>

Quand l'emploi ne peut aboutir durant le séjour, nous ouvrons les droits aux minimas sociaux afin que la personne puisse subvenir à ses besoins.

Nous notons que pour 70% des personnes les ressources proviennent de l'emploi.

#### EMPLOI A LA SORTIE DE PE

Emploi à la sortie	Liaison	Parenthèse ADRAR 31	Parenthèse ADRAR 81	Parenthèse Envie	Total général
non	1	2	1	2	6
oui	3	3	4	3	13
<b>Total général</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>19</b>

#### TYPE D'HEBERGEMENT A LA SORTIE DU DISPOSITIF PE

Hébergement à la sortie PE	Liaison	Parenthèse ADRAR	Parenthèse Envie	Total général
Incarcération		1	1	2
Logement autonome avec bail direct	3	6	2	11
Tiers	1		1	2
Bascule dispositif		3	1	4
<b>Total général</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>19</b>

Les trois quarts des sortants du dispositif ont pu accéder au logement autonome.

#### DUREE DE SEJOUR DES MENAGES HEBERGES SUR LES DISPOSITIFS PE

Durée du séjour PE	Liaison	Parenthèse ADRAR	Parenthèse Envie	Total général
<b>moins de 6 mois</b>	0	2	2	4
<b>de 6 à 9 mois</b>	0	1	1	2
<b>de 9 à 12 mois</b>	1	1	1	3
<b>de 12 à 18 mois</b>	2	6	1	9
<b>Plus de 18 mois</b>	1	0	0	1
<b>Total général</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>19</b>

Les durées des séjours des personnes placées varient en fonction de la durée du placement extérieur auquel elles sont soumises. Si une majorité des PE dure en moyenne entre 12 et 18 mois, 4 ont duré moins de 6 mois et sont considérés comme des PE « courts ».

L'accompagnement pour le PE court est intensif et nécessite de lever rapidement tous les freins afin d'obtenir le plus tôt possible un accès au logement autonome. Nous mettons en place quand cela est nécessaire des mesures d'accompagnement dans le logement (FSL ou AVDL) afin de ne pas mettre la personne en difficulté.

Ces mesures permettent de consolider et de soutenir les compétences acquises au cours du séjour dès lors que la personne devient locataire. Les personnes sortantes d'incarcération acceptent ces mesures qui les sécurisent.

## CONCLUSION

---

Le Placement Extérieur (PE) permet à chacun d'envisager un nouveau parcours par le biais d'une réinsertion progressive pour les longues peines. Concernant les courtes peines, il évite l'incarcération et permet à la personne sous écrou de poursuivre son projet professionnel.

Que ce soit à la suite de très longue détention ou bien dans le cadre de condamnations aménageables parce qu'inférieures à 3 ans, nous pensons que l'accompagnement social reste le meilleur rempart contre l'exclusion et la récidive quand les personnes sont en rupture familiale.

Les discours positifs des personnes en fin de placement extérieur, ainsi que les enquêtes de satisfaction, démontrent le bienfondé de cette la mesure.

De par la diversité des établissements gérés par l'UCRM nous pouvons, quand cela est pertinent, envisager une logique de parcours en interne afin de prendre le temps de stabiliser la situation avant d'envisager l'accès au logement.

Cette année 21% du public en Placement Extérieur a pu bénéficier d'une orientation en interne notamment sur le dispositif de l'étape.

Nous souhaitons en 2019 finaliser le projet de service des 4 dispositifs qui nous permettent d'accueillir les personnes sous-main de justice ou sortant d'incarcération.

# POLE PARCOURS PROFESSIONNELS

## PPP



**Sonia HOELLINGER, Directrice**

Aurélie PRUGNIERES-MOUSSARIE, Assistante



## SOMMAIRE

### POLE PARCOURS PROFESSIONNELS

<b>UEROS MIDI-PYRENEES</b>	<b>p 179</b>
<b>CENTRE DE READAPTATION PROFESSIONNELLE - CRP</b>	<b>p 201</b>
<b>DEPARTEMENT EMPLOI ENTREPRISES - DEE</b>	<b>p 217</b>



**UNITE D’EVALUATION, DE REENTRAINEMENT ET  
D’ORIENTATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE  
UEROS**

**CENTRE D’EVALUATION ET DE RESSOURCES SANITAIRES ET  
SOCIALES POUR TRAUMATISES CRANIENS  
CERSS**

**Equipe**

**Anne GUILHAUMON, Responsable**

Marine ANTONI  
Olivier BABIN  
Anthony BACQUÉ  
Messaoud BOUYOUCHEF  
Laurence CARBILLET DELAGE  
Geneviève CHEYLAN  
Delphine COURATTE  
Elise DESCHAMPS  
Evelyne FAURÉ  
Marie-Andrée GASTON  
Camille GUESNERIE  
Jeanne LAPASSET  
Vanessa MASBOU  
Dominique MASSON  
Lénaïg MERIEN  
Margit MOLNAR



## UNITE D’EVALUATION, DE REENTRAINEMENT, D’ORIENTATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

### I. L’UEROS UCRM : DEUX ETABLISSEMENTS MEDICO-SOCIAUX

Nos interventions reposent sur un cadre légal très précis : la loi n° 2020-2 du 2 janvier 2022, rénovant l’action sociale et médico-sociale.

Une des principales orientations mises en avant par le texte concerne **les droits des bénéficiaires** qui sont placés désormais au cœur des dispositifs et se déclinent ainsi :

- Respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, 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’usager,
- Accès à l’information,
- Information sur les droits fondamentaux et voies de recours,
- Participation directe au projet d’accueil et d’accompagnement.

Le respect des droits de l’usager inclut la participation active de ces derniers, de leur entourage, à la conception et à la mise en œuvre de la prise en charge.

#### LES MODALITES 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** : 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,
- **Livret : projet personnalisé** : traçabilité de l’accompagnement (objectifs à atteindre, mesure des objectifs, moyens mis en œuvre pour les atteindre). Le but étant d’associer l’usager 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** : l’objectif est d’associer les usagers à la construction et à l’évaluation des modes de réponse du service. **Ce n’est pas une enquête de satisfaction**. C’est un espace de participation et de concertation à la vie de l’établissement. Il se réunit 3 fois par an composé de représentants et délégués de stagiaires élus, du responsable UEROS, d’un membre du conseil d’administration, et d’un représentant salarié UEROS.
- **La Charte réseau informatique** (document à signer)
- **Le projet d’établissement ou de service** : objectif d’évaluation de la qualité des prestations, modalités d’organisation et de fonctionnement. Il est établi pour 5 ans (renouvelable). (Document consultable). D’ailleurs, nous nous affairons à l’écriture du prochain Projet d’Etablissement couvrant la période 2019-2023 avec des perspectives toujours au plus près des

personnes accueillies. Ainsi, nous avons toujours le souci de nous inscrire dans une constante évolution pour permettre aux usagers d'atteindre à un maximum d'autonomie et de co-construire avec les professionnels un projet de vie qui leur donnera satisfaction.

- **Le conciliateur / médiateur** : en cas de conflit entre l'utilisateur et l'équipe UEROS, une liste de personnalités qualifiées établie par le Préfet le Conseil Départemental est consultable.
- **Le Registre des entrées et des sorties des usagers** : complété et disponible au secrétariat de l'UEROS Session d'orientation.

Tous ces documents sont préparés et présentés 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. »

L'UEROS de l'YMCA de Colomiers s'inscrit dans ces missions, sur un axe complémentaire à l'UEROS Session qui, existe depuis la création des Unités en 1997 et au CERSS venu également en son temps élargir les « prestations » au regard du décret.

La région de Toulouse dispose donc à ce jour d'une offre de service cohérente, assez proche des besoins du public cérébro-lésé, dès la fin des hospitalisations.

L'accompagnement répond à une demande de prise en charge parfois légère, souvent soutenue, qu'il soit présenté de façon ambulatoire ou sous la forme d'une session, au domicile, pour l'élaboration d'un projet de vie, une insertion sociale et/ou professionnelle, scolaire, l'acquisition de plus d'autonomie.

### III. L'UEROS SESSION ET LE CERSS, CENTRE D'EVALUATION ET DE RESSOURCES SANITAIRES ET SOCIALES

Conformément au décret d'application, les personnes accueillies à la Session d'Orientation, au CERSS, tout comme celles accueillies à l'UEROS YMCA Colomiers, présentent une lésion cérébrale acquise. L'UEROS de l'Union Cépière Robert Monnier est composée de deux établissements médico-sociaux distincts qui se sont regroupés en janvier 2013 après une longue habitude de partenariat privilégié. Initialement répartis sur des sites différents, un projet de rapprochement géographique s'est précisé en toute fin d'année 2017. Le CERSS, historiquement basé au sein de l'hôpital PURPAN, s'est installé sur le site de la Fronde, dans les mêmes locaux que la Session d'Orientation.

Cette unité de lieu signe ainsi une meilleure cohésion d'équipe, le médecin, le neuropsychologue ainsi que l'assistante sociale et la secrétaire dans une moindre mesure, intervenant dans les deux établissements.

En outre, ce rapprochement permet de clarifier l'offre de service que nous proposons à notre public, ce dernier pouvant se situer désormais plus facilement dans un parcours UEROS global.

L'année 2018 nous permet de noter que la longue habitude de partenariat initial, s'est non seulement confirmée, mais étoffée.

La cohésion d'équipe s'est ainsi renforcée, favorisant la prise en charge pour les usagers qui seront orientés d'un établissement à l'autre.

Les critères et modalités d'admission dans l'un ou l'autre de ces établissements restent néanmoins différents.

#### 3-1. Le Centre d'Evaluation et de Ressources Sanitaires et Sociales

##### Personnes prises en charge :

**143 personnes** ont été prises en charge, la file active étant, sur l'ensemble de l'année, de 80 personnes en suivi.

Parmi ces 143 personnes :

- 53 sont entrées en 2018
- 90 étaient déjà suivies en 2017.

45 personnes sont « sorties » en 2018 (soit 31% de la cohorte) ; en conséquence, 98 **personnes sont toujours en suivi** et seront donc également accompagnées sur l'année 2019.

La durée moyenne de prise en charge (délai entre la 1<sup>ère</sup> rencontre effective et la clôture) est de **21 mois**, un parcours sur la durée étant nécessaire pour apporter le meilleur service à l'utilisateur en termes de prise en charge.

La nécessité de respecter le cadre de l'agrément a pour conséquence une obligation pour le service de gérer les flux, c'est-à-dire d'intégrer les personnes au fur et à mesure de la fin de prise en charge d'autres usagers, ce qui génère des délais. En outre, ce fonctionnement suppose une rigueur importante dans la gestion de la file active. Certains suivis plus ponctuels et hors entretiens formalisés (contacts partenaires, courriels à l'initiative de l'utilisateur, visites inopinées...) ont fait l'objet d'une fermeture de dossier mais constituent un facteur de travail non négligeable, non comptabilisé.

## Les activités :

Elles se déroulent suivant différentes modalités :

- **Les entretiens de face à face**, réalisés entre techniciens (neuropsychologue, médecin ou assistante sociale) et le consultant avec ou sans proche(s). Nous invitons systématiquement l'entourage à venir, à s'exprimer, à nous solliciter sur les différentes questions posées par la pathologie et les comportements induits qui peuvent parfois être incompréhensibles ou difficiles à accepter par les personnes qui entourent le patient.  
Ces entretiens, tels qu'ils sont proposés au CERSS, constituent une prestation de qualité au service de la mission : la personne cérébro-lésée ainsi que sa famille et, éventuellement, les partenaires, apprécient vivement d'être écoutés, compris, et accompagnés dans leurs démarches.

En 2018, l'assistante sociale a reçu **79 personnes** sur un total de 106 rendez-vous dans le cadre d'entretiens individuels ; le médecin a reçu **94 personnes** sur un total de 116 rendez-vous dans le cadre de consultations ; **91 entretiens** se sont déroulés conjointement, entre l'assistante sociale et le médecin, au bénéfice de 73 personnes, parfois en présence de la famille. Le neuropsychologue a, quant à lui, proposé **69 actes** dont 38 bilans.

Par ailleurs, les suivis sans rencontre en face à face ont fait l'objet d'un accompagnement en profondeur qui nécessite un important travail de coordination du parcours de soin, de mise en relation avec les différents partenaires, de recherche de pistes nouvelles correspondant au besoin de la personne.

Plus globalement, nous constatons également pour les personnes venues régulièrement en rendez-vous, un accroissement du travail réalisé hors présentiel, cela pour les mêmes raisons. Cette observation concerne le médecin et l'assistante sociale et peut impliquer d'autres membres de l'équipe. Le nombre de rendez-vous en présentiel n'est donc plus forcément représentatif de l'activité quotidienne du service. Le temps moyen consacré à la personne dépasse largement l'indicateur du nombre de rendez-vous. C'est pourquoi nous réfléchissons à modifier les tableaux de suivi de notre activité afin de mieux mettre en valeur le travail réalisé.

- Des **concertations** internes rassemblent régulièrement l'assistante sociale, le neuropsychologue, le médecin et, le cas échéant, la responsable du service, pour des échanges et des prises de décision.
- Par ailleurs, en fonction des besoins spécifiques, des **synthèses** sont organisées avec les familles et certains partenaires (SAVS, ...).
- Un travail conjoint avec l'équipe de l'UEROS YMCA de Colomiers, entrepris fin 2017, s'est poursuivi en 2018 afin d'organiser et de mettre en place la plateforme d'Accueil Cérébro-Lésion, opérationnelle au début de l'année.
- Cette plateforme d'accueil unique continue à prendre ses marques et fera l'objet courant 2019 d'une campagne de communication auprès de l'ensemble de nos partenaires et des associations d'usagers afin de sensibiliser aux risques de rupture dans des parcours déjà fragilisés après une lésion cérébrale.
- Il faut également souligner le temps important qui est consacré quotidiennement par le secrétariat aux personnes, ou à leurs accompagnants, dont il convient d'être à l'écoute, à qui il faut expliquer (longuement parfois) les démarches envisageables, et qu'il faut souvent rassurer. Par ailleurs, la liste d'attente nécessite un contact ponctuel mais régulier avec les candidats potentiels afin de vérifier que leur candidature est toujours maintenue et adéquate.

Le poste de secrétariat est à l'interface des autres professionnels ; il anticipe les besoins et sollicite les services hospitaliers pour l'obtention des dossiers médicaux notamment. Le médecin peut ainsi prendre connaissance, en amont de la consultation, des particularités propres à chaque usager reçu.

### 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 (décret d'application n°2009-299 du 17 mars 2009).

La session accueille 20 personnes en continu, pour six mois, avec possibilité d'hébergement de semaine 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 2018, ce sont 51 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. Nous sommes toujours en recherche constante pour améliorer, adapter, voire transformer nos ateliers de réentraînement afin de répondre au mieux aux besoins des usagers. La compensation des difficultés liées aux séquelles reste une préoccupation majeure pour l'ensemble des professionnels de l'équipe.

Si le CERSS peut accompagner la 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. Le rapprochement géographique des deux établissements favorise encore plus le maintien de la dynamique de la personne en pouvant passer d'un établissement à l'autre si nécessaire.

### 3-3. 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 cérébro-lésées.

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.

Nous soulignons les années précédentes et déplorons l'absence de moyens pour effectuer un accompagnement de proximité notamment à domicile, dans l'environnement direct de la personne. Le rapprochement concret qui est en train de s'opérer avec l'UEROS de l'YMCA de Colomiers constitue une réponse à cela. Le risque de rupture dans la prise en charge des personnes déjà fragilisées et donc fortement limité. La mise en place d'un Accueil téléphonique unique dédié à la lésion cérébrale (UEROS Session, CERSS et UEROS YMCA) vise un meilleur repérage de nos missions ainsi qu'une visibilité nécessaire tant pour les personnes elles-mêmes que pour leur entourage ou les réseaux de prise en charge.

### 3-4. Une évolution dans les chiffres en 2018

Dans la perspective de l'année 2019, nous persistons dans l'idée de travailler « sur un projet d'appartement de transition » qui permettrait une évaluation fine des capacités d'autonomie de la personne.

Par ailleurs, il permettrait la mise en place d'un réentraînement « écologique », afin que les usagers puissent acquérir les « outils » pour devenir autonomes.

**Le nombre de stagiaires accueillis en 2018 reste relativement stable (2017 : 52 ; 2018 : 51), toutefois, il est en évolution par rapport à 2016 (47).**

Concernant les candidatures, après un pic enregistré en 2017, nous revenons à des chiffres similaires aux années précédentes (2015-2016).

La liste des délais d'attente reste similaire.

Il paraît important de pointer le nombre de jours d'absence pour maladie (114 en 2018) qui impacte le nombre de journées réalisées et entraîne une baisse par rapport aux précédentes.

Nous notons également un nombre important d'absences non justifiées et des retards cumulés, notamment en fin d'année (le cumul permettant de déduire des journées). Là encore, l'impact des séquelles et la fragilité du public expliquent ces chiffres dont nous devons tenir compte dans notre prise en charge.

Comme les années précédentes, les orientations d'origine régionales et plus particulièrement départementales, restent majoritaires.

Situation personnelle des personnes accueillies :

L'UEROS-Session accompagne toujours majoritairement des hommes.

En revanche, pour l'année 2018, nous constatons une légère augmentation de personnes séparées, divorcées, veuves et une légère baisse des personnes vivant en couple. L'impact des séquelles affectent largement la sphère familiale, sociale et affective, d'où l'importance de l'accompagnement spécifique que nous proposons et ne cessons d'adapter, ainsi que les lieux de rencontres et d'échanges que nous favorisons, tels le « **café des jeunes** », le « **café des parents** », **pour créer ou recréer du lien social.**

Age des personnes reçues en 2018 :

- La moyenne d'âge est de 35 ans, 21 personnes accueillies ont plus de 40 ans.
- En ce qui concerne la tranche d'âge de 40 à 54 ans, l'UEROS a accueilli en 2018 21 personnes (19 personnes 2017).

En ce qui concerne le type de lésion à l'entrée, le mécanisme lésionnel le plus représenté reste largement encore en 2018, le traumatisme crânien. Par ailleurs, nous avons reçu moins de personnes en 2018 dont la lésion est inférieure à 2 ans (2 contre 6), ce qui nous permet de travailler avec des personnes présentant des tableaux séquentiels plus stabilisés.

Nous notons également que l'accueil des personnes avec un niveau scolaire V ou infra IV reste majoritaire. Concernant les niveaux plus élevés, il y a peu d'évolution, ils sont peu représentés à l'UEROS.

Le niveau des ressources des stagiaires à l'entrée à l'UEROS :

- En 2018, nous avons reçu plus de personnes bénéficiaires de l'AAH et du RSA, donc de minima sociaux, et moins de personnes bénéficiaires de l'allocation chômage et/ou d'indemnités journalières. On peut de ce fait poser le constat qu'elles étaient éloignées de l'emploi à l'entrée à l'UEROS.
- Effectivement nous avons accueilli plus de personnes qui n'avaient jamais travaillé que l'année précédente.

En terme de préconisation émises en fin de session :

- Nous notons peu de changement par rapport aux années précédentes, avec toujours une majorité de personnes orientées vers la sphère professionnelle.
- En revanche, 2018 permet de relever une augmentation du nombre d'orientations vers un maintien dans l'emploi et de recherche d'emploi directe à la sortie de l'UEROS. Sachant que nous avons accueilli des personnes éloignées de l'emploi ou n'ayant jamais travaillé, cela montre le bénéfice de la session UEROS pour ces personnes, notamment dans sa mission de réentraînement.

Enfin, nous avons accueilli moins de personnes suivies dans le cadre de l'UEROS-CERSS. Cela est en partie lié à la fermeture de l'établissement durant la période de déménagement.

Nous terminerons ce paragraphe concernant le public que nous avons accueilli en 2018 sur l'aspect médical et santé.

Nous l'avons dit précédemment, il y a eu beaucoup de journées d'absence (pas toujours justifiées) et/ou d'arrêts pour maladie qui peuvent en partie s'expliquer par l'état de santé et de fragilité du public :

- Les troubles du psychisme sont toujours présents voire même importants
- Le nombre de pathologies associées est également considérable.

Enfin, les accidents de la vie privée et du travail restent majoritaires.

## IV. ACTIONS PARTICULIERES : LES CAFES

Plus particulièrement portée par le CERSS, mais étendue à la Session d'Orientation, l'animation des Cafés, est cette année encore, assurée par le neuropsychologue et l'assistante sociale.

Ces rencontres se déroulent sur deux heures au cours desquelles une collation est offerte pour un accueil chaleureux mais aussi pour favoriser l'échange entre participants et donc créer du lien.

Un compte rendu détaillé après chaque échange est transmis aux personnes ayant participé.

L'année 2018 nous conforte dans l'idée de poursuivre cette action extrêmement porteuse.

### 4.1. Le Café des parents

Cet espace est, depuis plusieurs années, 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 l'expression des difficultés, la transmission des expériences, des informations et la valorisation de certaines démarches entreprises.

En 2018 :

*3 Cafés des parents ont eu lieu, avec une moyenne de 9 personnes participantes.*

La poursuite de ce lieu de rencontre est toujours autant demandée par les familles.

## 4.2. Le Café des jeunes

Cet espace a initialement 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 ».

En 2018 :

2 Cafés des jeunes se sont tenus avec une moyenne de 6 participants.

### **Constat :**

Après une baisse assez notable du nombre de Cafés organisés en 2016, liée à l'absence pour maternité des intervenantes, l'organisation et surtout la participation à ces événements ont repris leur rythme. La question du développement de ces Cafés et de leur extension à d'autres spécificités rencontrées chez nos usagers, est toujours prépondérante. Cela nécessiterait pour se faire de façon structurée et construite, davantage de moyens humains.

## V. LA PRISE EN CHARGE A L'UEROS SESSION

Elle se déroule sous forme d'entretiens individuels mais surtout dans le cadre d'ateliers collectifs. 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. C'est la raison pour laquelle ces ateliers sont dits 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.**

L'augmentation des orientations dans le domaine professionnel, pour l'année 2018, même si elle est relativement faible, montre bien le bénéfice des ateliers de réentraînement pour les usagers, qui se réinsèrent. Pour rappel, il y avait en 2018 plus de personnes accueillies n'ayant jamais travaillé et qui ont trouvé une « solution » professionnelle (cf § 6.2 *Détail des 24 orientations professionnelles*).

### 5.1. Exemples d'ateliers de prise en charge :

- Actualité et gazette,
- Atelier addictologie,
- Atelier gestes et postures,
- Atelier ludique, énigmes,
- Attention,
- Fonctions exécutives,

- Gestion administrative et budgétaire, accès aux droits,
- Gestion du temps,
- Groupe de parole,
- Habiletés sociales,
- Mémoire,
- Présentation du cerveau et fonctionnement de la mémoire,
- Relation et communication,
- Revalidation du permis de conduire,
- Sorties culturelles...

## 5.2. L'événement « Au cœur de la lésion » :

Le projet « Au cœur de la lésion » est né d'une volonté de la part des stagiaires de communiquer sur leur parcours, et tenter de faire comprendre leurs difficultés à leurs proches. En effet, un des principaux enjeux de ce projet est de sensibiliser au handicap dit invisible, une souffrance pouvant naître d'une incompréhension de la part des Autres. Par définition, ce handicap invisible concerne des capacités diminuées ou perdues après la lésion. Cependant, elles ne sont pas forcément perçues directement (comme peut l'être un signe esthétique de handicap) et pourtant elles peuvent être handicapantes dans le quotidien. Cela concerne par exemple les pertes de mémoire, la fatigue, la distractibilité, la gestion des émotions, etc.

Un autre objectif est de permettre aux stagiaires de prendre de la distance sur leur parcours afin de pouvoir l'analyser et l'expliquer. Cela fait partie du processus d'acceptation, de reconstruction vers un nouveau projet de vie. Enfin, ce projet s'inscrit dans le réentraînement, par la stimulation de certaines capacités comme la créativité, le travail d'équipe, la confiance en soi, l'expression orale, l'organisation, etc.

### DEROULEMENT DE L'ÉVENEMENT

---

Cet événement mobilise en moyenne dix stagiaires, et se déroule en trois temps.

#### Dans un premier temps :

- Présentation de l'événement par le maître de cérémonie (un stagiaire),
- Introduction de la responsable,
- Présentation de l'UEROS et de ses professionnels (par deux stagiaires),
- Témoignages de 3 stagiaires sur leur parcours de vie,
- Explication sur la naissance de « Au cœur de la lésion » et de « L'Arbre de la lésion » (réalisé par un groupe de stagiaires en 2014) par l'éducatrice spécialisée.

Participation des invités pour la reconstitution de l'Arbre de la lésion, suivi d'explications du neuropsychologue sur le handicap invisible.

#### Dans un deuxième temps :

Par le biais de mises en situation animées par les stagiaires, les invités peuvent expérimenter de manière ludique certaines difficultés engendrées par la lésion cérébrale, telles que :

- L'adaptation à une nouvelle tâche, la gestion des émotions et la concentration que cela demande.
- La sensibilité au bruit ambiant.
- Le problème du partage de l'attention en situation du quotidien.

- Ces mises en situation sont renouvelées en fonction des idées et propositions des stagiaires présents au moment de l'événement.

#### **Dans un troisième temps :**

- Buffet sucré ou salé selon le moment de la journée, préparé par deux stagiaires, encadrés par l'ergothérapeute.

---

### **EVOLUTION DU PROJET**

---

Au départ, ce projet s'adressait uniquement aux proches des stagiaires ainsi qu'aux professionnels de l'association, et se déroulait en comité restreint. Après plusieurs manifestations, les retours positifs de la part des stagiaires et du public nous ont convaincu de l'utilité d'exporter ce projet hors de l'enceinte de l'UEROS.

Ainsi, nous avons reçu des demandes pour intervenir auprès de futurs professionnels du domaine médical et social, pouvant être en lien avec ce public. Nous sommes intervenus à l'école d'ergothérapie auprès des étudiants de deuxième année et auprès de futurs éducateurs spécialisés en première année. Nous pouvons également imaginer par la suite présenter cet événement auprès des partenaires (aidants en difficulté avec cette population), d'entreprises (problématique de réinsertion professionnelle), ou du public tout venant.

Notre volonté est d'améliorer nos outils de sensibilisation, tel que l'Arbre de la lésion, qui a besoin d'être facilement transportable tout en restant interactif.

Pour 2019 nous prévoyons de prendre date avec les médecins des MDS et MDPH.

---

### **DE NOUVELLES EVOLUTIONS DE CE PROJET EN 2018**

---

Des professionnels, issus du secteur social, notamment d'un CHRS Urgence, nous ont sollicité afin de mieux comprendre les séquelles liées à une lésion cérébrale en vue d'adapter leur prise en charge.

Les CHRS Urgence reçoivent un public très souvent « issu de la rue » et en grande désinsertion sociale. Ils sont parfois confrontés à la prise en charge d'un public qui, en plus d'être désinséré, est porteur d'une lésion cérébrale. Les travailleurs sociaux se trouvent parfois démunis dans la gestion des séquelles cognitives, comportementales voire physiques.

Leur participation à cet événement leur a permis d'avoir des informations pour mieux comprendre les usagers et ainsi adapter leur prise en charge.

C'est pourquoi nous souhaitons développer ces journées (au nombre de 4 en 2018), notamment dans l'aide à la compréhension du public cérébro-lésé, auprès des professionnels de différents univers.

Par ailleurs, en 2018 nous avons été sollicités pour une formation portant sur la prise en charge de personnes cérébro-lésées par des SAVS de la région.

### 6-1. L'UEROS CERSS

- **Dossiers actifs**

Année	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de personnes suivies	135	130	147	151	143

- **Personnes rencontrées et reçues en entretien**

2014	2015	2016	2017	2018
109	109	130	139	119

- **Personnes suivies à distance sans entretien effectif**

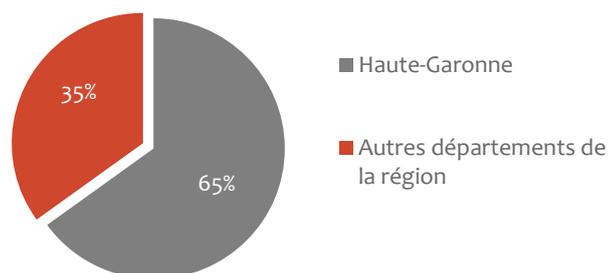
2014	2015	2016	2017	2018
26	21	17	12	24

- **Nouveaux usagers suivis**

2014	2015	2016	2017	2018
54	50	65	60	53

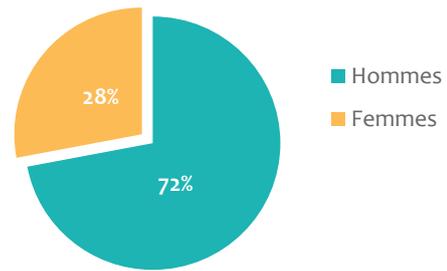
- **Origines géographiques des personnes reçues**

Usagers accueillis	143
Haute-Garonne	93
Autres départements de la région	50



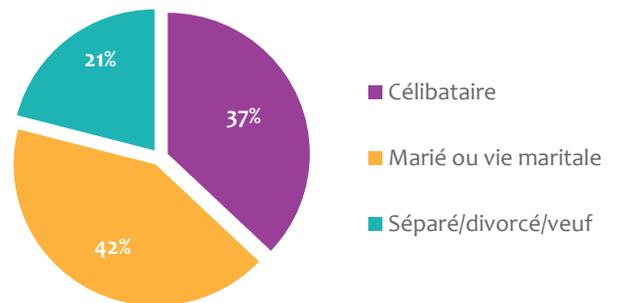
## Le sexe

Usagers accueillis	143
Hommes	103
Femmes	40



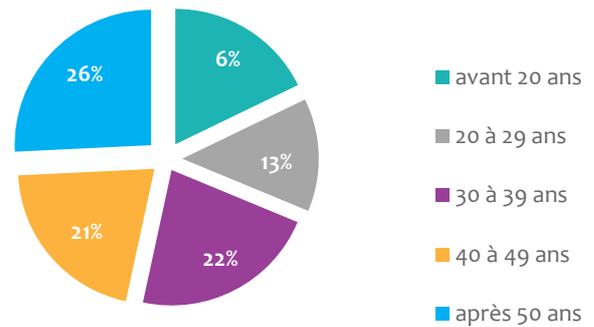
### • Situation familiale

Usagers accueillis	143
Célibataire	53
Marié ou vie maritale	60
Séparé/divorcé/veuf	30



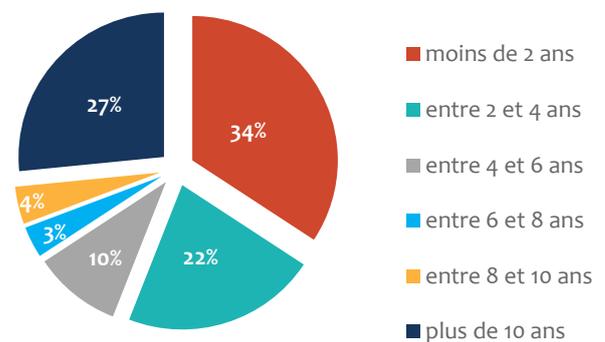
### • Age des personnes accueillies

Usagers accueillis	143
Moins de 20 ans	6
20 à 29 ans	25
30 à 39 ans	32
40 à 49 ans	37
Plus de 50 ans	42



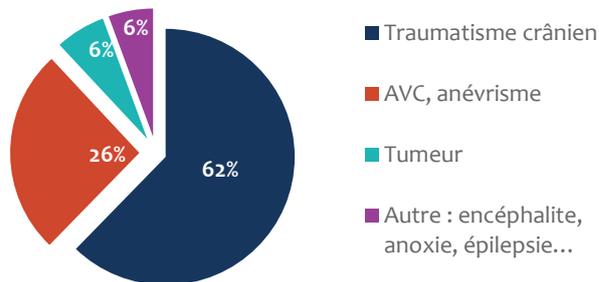
### • Ancienneté de la lésion cérébrale

Usagers accueillis	143
moins de 2 ans	49
entre 2 et 4 ans	31
entre 4 et 6 ans	14
entre 6 et 8 ans	5
entre 8 et 10 ans	6
plus de 10 ans	38



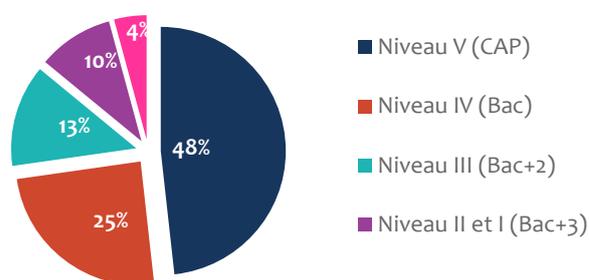
- Mécanisme lésionnel

Usagers accueillis	143
Traumatisme crânien	89
AVC, anévrisme	37
Tumeur	9
Autre : encéphalite, anoxie, épilepsie...	8



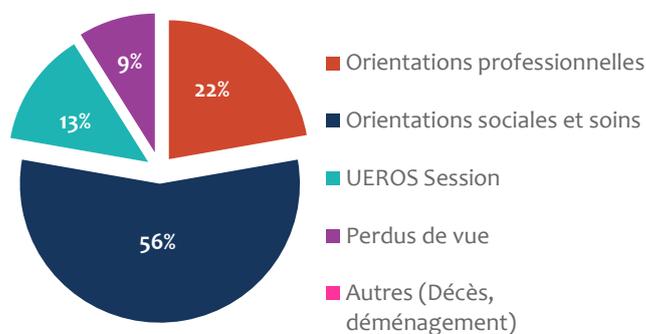
- Niveaux de qualification

Usagers accueillis	143
Niveau Vbis et VI (Niveau infra CAP)	6
Niveau V (CAP)	69
Niveau IV (Bac)	35
Niveau III (Bac+2)	19
Niveau II et I (Bac+3 et au-delà)	14



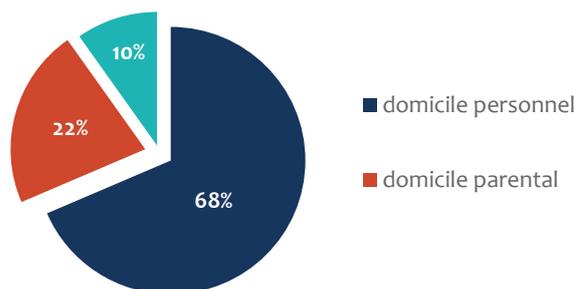
- Orientations des personnes à l'arrêt du suivi (dossier fermé en 2018)

Dossiers fermés	45
Orientations professionnelles	10
Orientations sociales et soins	25
UEROS Session	6
Perte de contact	4
Autres (Décès, déménagement)	0

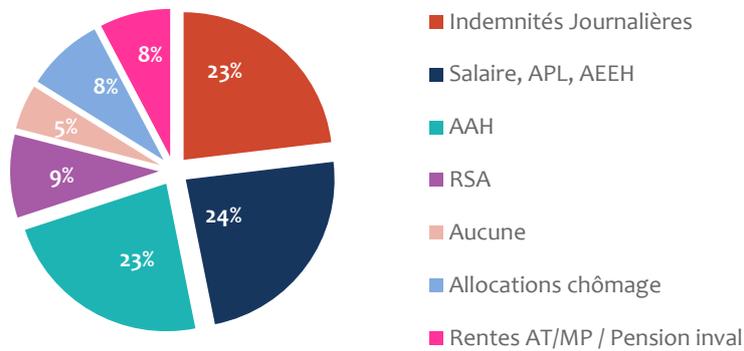


- Mode d'hébergement avant l'entrée au CERSS

Usagers accueillis	143
domicile personnel	98
domicile parental	31
Autre (amis, hôtel, institution)	14



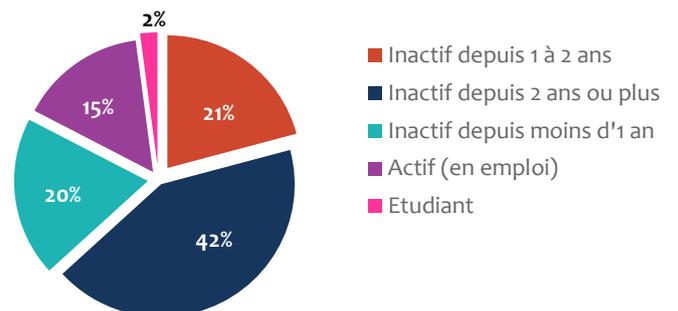
- **Ressources des usagers avant l'entrée au CERSS**



Usagers accueillis	143
Indemnités Journalières	33
Salaire, APL, AEEH	34
AAH	33
RSA	13
Aucune	7
Allocations chômage	12
Rentes AT/MP / Pension d'invalidité	11

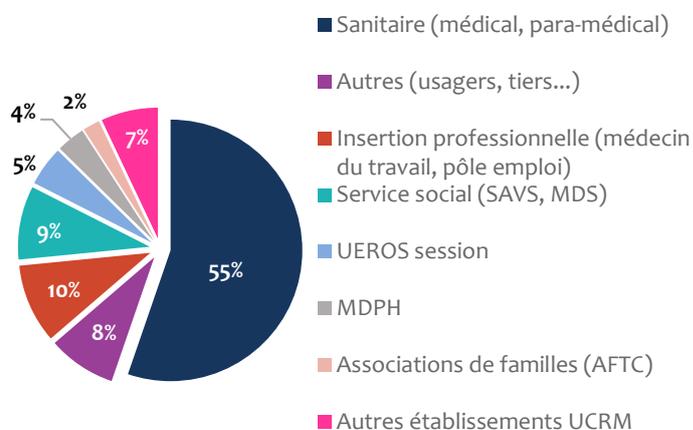
- **Situation professionnelle avant l'entrée au CERSS**

Usagers accueillis	143
Inactif depuis moins d'1 an	28
Inactif depuis 1 à 2 ans	29
Inactif depuis 2 ans ou plus	61
Actif (en emploi)	22
Etudiant	3



- Origine des partenaires pour les usagers accueillis

Usagers accueillis	143
Sanitaire (médical, para-médical)	79
Insertion professionnelle (médecin du travail, pôle emploi)	14
Service social (SAVS, MDS)	13
UEROS session	7
MDPH	5
Associations de familles (AFTC)	3
Autres établissements UCRM	10
Autres (usagers, tiers...)	12



## 6-2. L'UEROS SESSION D'ORIENTATION

- Stagiaires accueillis

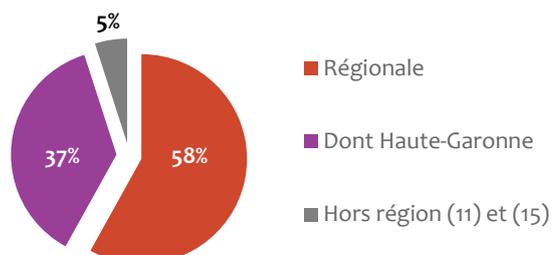
Année	2016	2017	2018
Nombre de stagiaires accueillis	47	52	51

- Candidatures

Année	2016	2017	2018
Nombre de candidats reçus en entretien de pré-admission	55	69	56

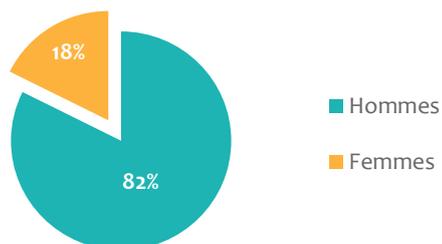
- Origine géographique des personnes reçues

Stagiaires accueillis	51
Régionale	47
Dont Haute-Garonne	30
Hors région (11) et (15)	4



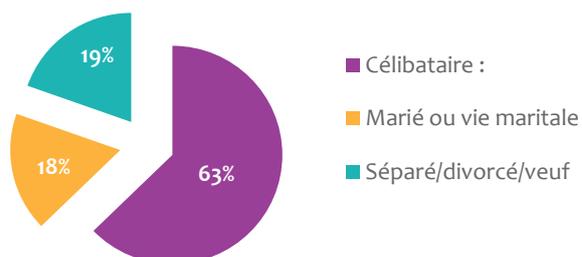
- Le sexe

Stagiaires accueillis	51
Hommes	42
Femmes	9



- Situation familiale

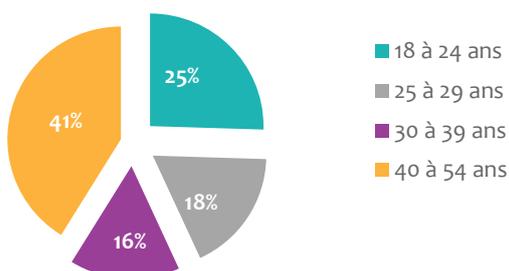
Stagiaires accueillis	51
Célibataire :	32
Marié ou vie maritale	9
Séparé/divorcé/veuf	10



- Un lien entre l'âge et l'ancienneté de la lésion

Age :

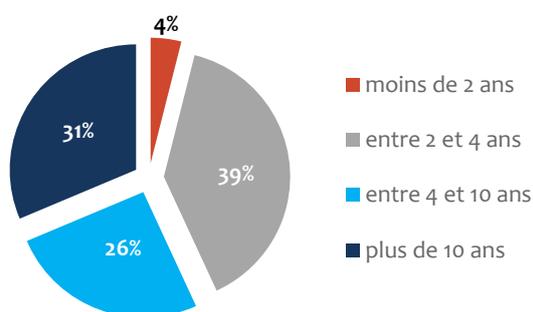
Stagiaires accueillis	51
18 à 24 ans	13
25 à 29 ans	9
30 à 39 ans	8
40 à 54 ans	21



Age moyen 35 ans

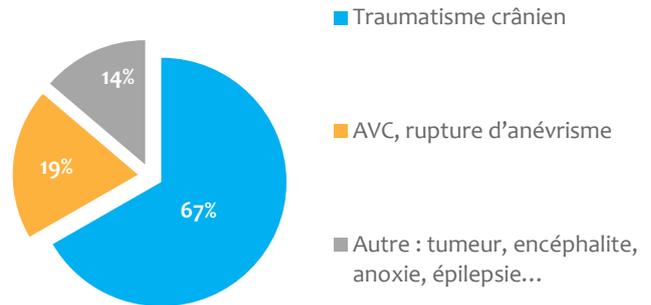
- Ancienneté de la lésion

Stagiaires accueillis	51
moins de 2 ans	2
entre 2 et 4 ans	20
entre 4 et 10 ans	13
plus de 10 ans	16



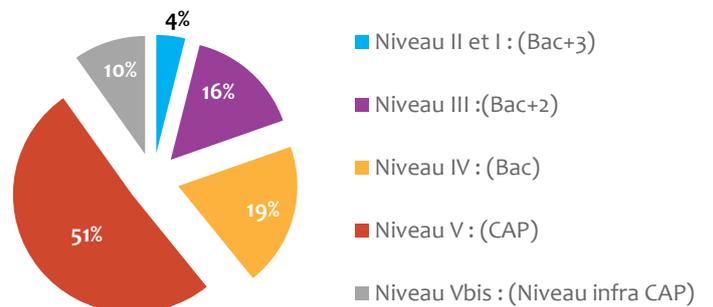
- Mécanisme lésionnel

Stagiaires accueillis	51
Traumatisme crânien	34
AVC, rupture d'anévrisme	10
Autre : tumeur, encéphalite, anoxie, épilepsie...	7



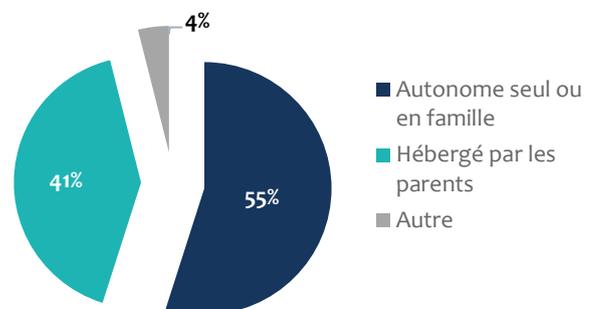
- Niveau de qualification

Stagiaires accueillis	51
Niveau II et I (Bac+3 et plus)	2
Niveau III (Bac+2)	8
Niveau IV (Bac)	10
Niveau V (CAP)	26
Niveau Vbis : (Niveau infra CAP)	5



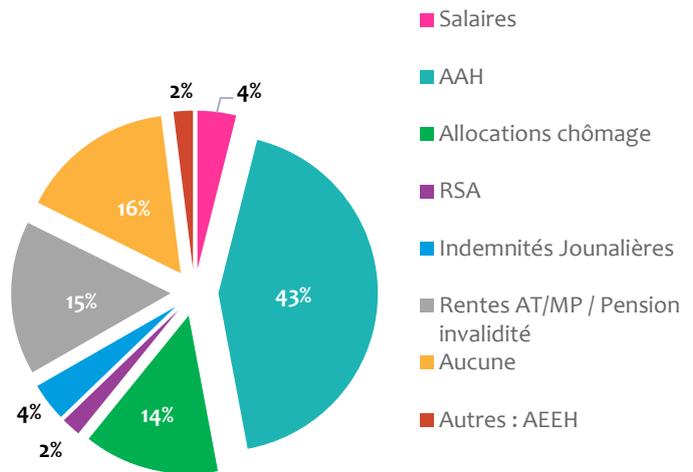
- Mode d'hébergement avant l'entrée à l'UEROS

Stagiaires accueillis	51
Autonome, seul ou en famille	28
Hébergé par les parents	21
Autre	2



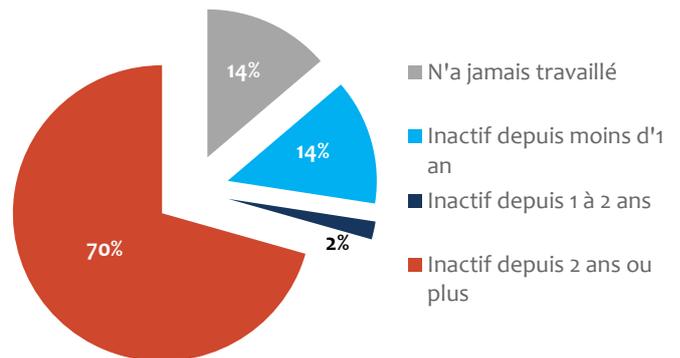
• Ressources des stagiaires avant l'entrée à l'UEROS

Stagiaires accueillis	51
Salaires	2
AAH	22
Allocations chômage	7
RSA	1
Indemnités Journalières	2
Rentes AT/MP / Pension invalidité	8
Autres : AEEH	1
Aucune	8



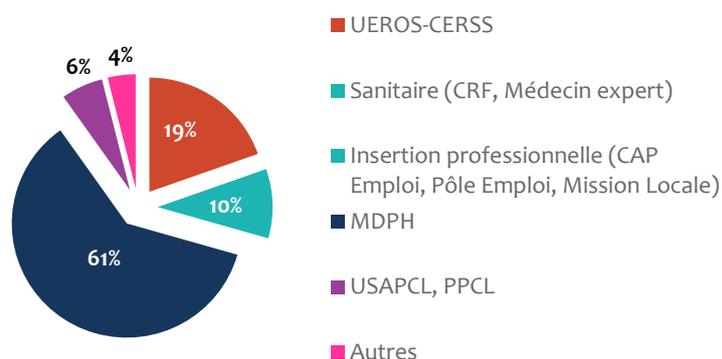
• Situation avant l'entrée à l'UEROS

Stagiaires accueillis	51
N'a jamais travaillé	7
Inactif depuis moins d'1 an	7
Inactif depuis 1 à 2 ans	1
Inactif depuis 2 ans ou plus	36



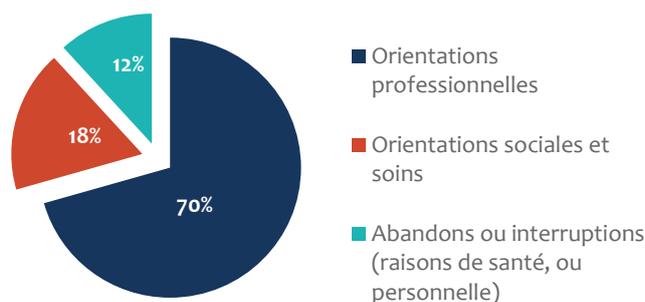
- Origine des partenaires pour les stagiaires accueillis

Stagiaires accueillis	51
UEROS-CERSS	10
Sanitaire (CRF, Médecin expert)	5
Insertion professionnelle (CAP Emploi, Pôle Emploi, Mission Locale)	0
MDPH	31
USAPCL, PPCL	3
Autres	2



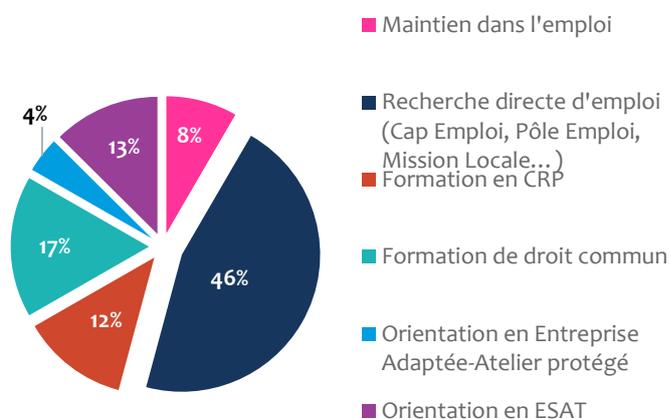
- Préconisations émises en fin de session concernant les 34 stagiaires ayant terminé le programme UEROS en 2018

Préconisations des stagiaires sortis en 2018	34
Orientations professionnelles	24
Orientations sociales et soins	6
Abandons ou interruptions (raisons de santé, ou personnelle)	4



- Détail des 24 orientations professionnelles

Orientations professionnelles	24
Maintien dans l'emploi	2
Recherche directe d'emploi (Cap Emploi, Pôle Emploi, Mission Locale...)	11
Formation en CRP	3
Formation de droit commun	4
Orientation en Entreprise Adaptée	1
Orientation en ESAT	3





## CENTRE DE READAPTATION PROFESSIONNELLE CRP

### Equipe

#### **Thierry LABAILLE, Responsable**

Marie-Christine AGUERA	Pierre FOURTIC
Alexis AZAN	Valérie GLOUMEAU
Sylvie BESNARD	Laurent LAINE
Didier BESSE	Joël LE KERNEAU
Marianne BEULAGUET	Andrew MARKS
Elisa BONNEMOY	Marianne MENAND
Messaoud BOUYOUCHEF	Martine MORAIN
Mylène BRINGUE	Bruno PALLAÏ
Jean-Marc CAHUZAC	Isabelle POIRIER
Laurence CARBILLET DELAGE	Michelle POISSON
Isabelle COSTECALDE	Sylvie ROQUES
Elise DESCHAMPS	



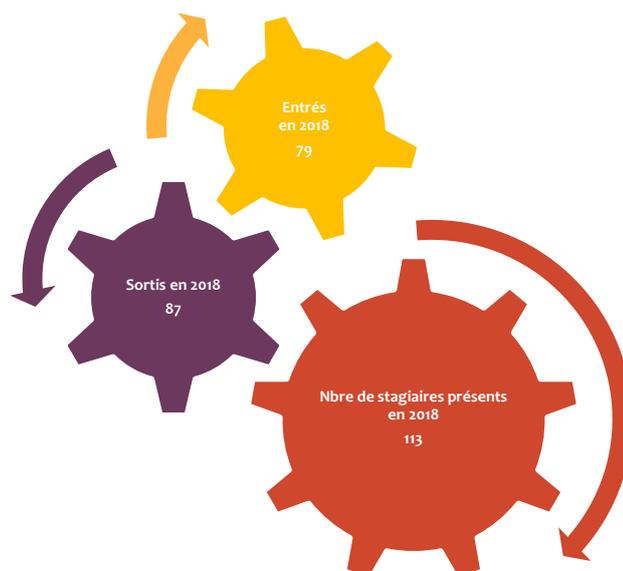
## LES BENEFICIAIRES D'ACTION DE FORMATION EN 2018

### LE MOUVEMENT DES BENEFICIAIRES

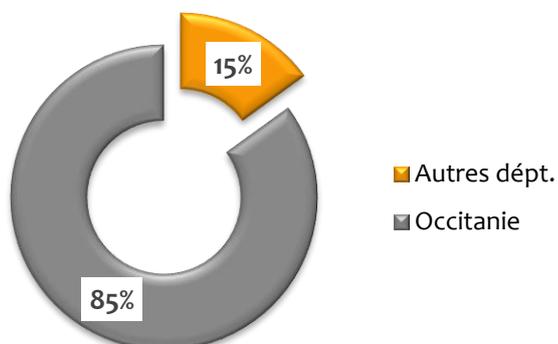
Nombre de stagiaires présents du 01/01/2018 au 31/12/2018	113
Nombre de stagiaires admis en 2018	79
Nombre de stagiaires sortis en 2018	87

9 stagiaires ont interrompu leur formation en 2018 dont :

- 4 pour raisons médicales
- 1 abandon
- 2 pour ré-orientation
- 2 raisons pour personnelles



### Origine géographique

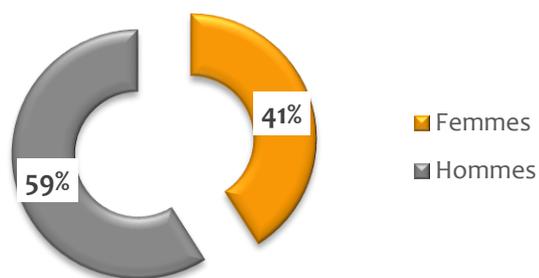


85 % des usagers sont originaires de la région Occitanie dont 74 % de la Haute-Garonne

### Répartition interne/externe



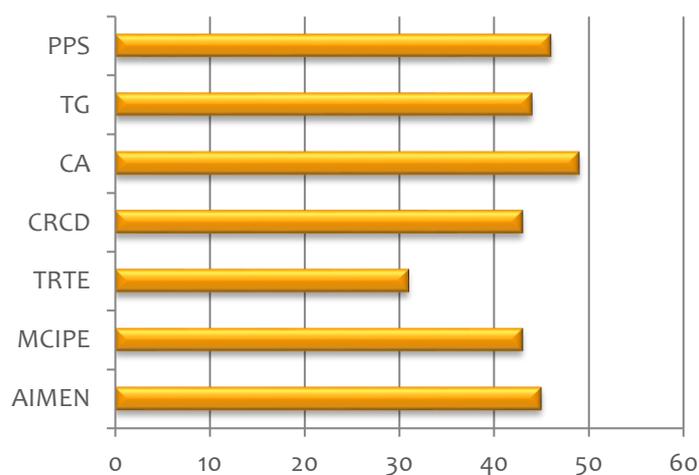
### Répartition par sexe



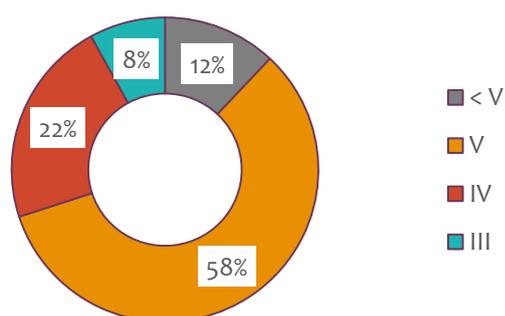
## Moyenne d'âge par filière

Tapissier Garnisseur	49 ans
Couturier d'Ameublement	43 ans
Monteur Câbleur Intégrateur en Production Electronique	43 ans
Agent d'Installation et de Montage des Equipements Numériques	45 ans
Conseiller Relation Client à Distance	43 ans
Technicien Réseau et Télécommunications d'Entreprise	31 ans
Préparatoire Pluri Sectorielle	46 ans

La moyenne d'âge de la population accueillie est de **43 ans**.

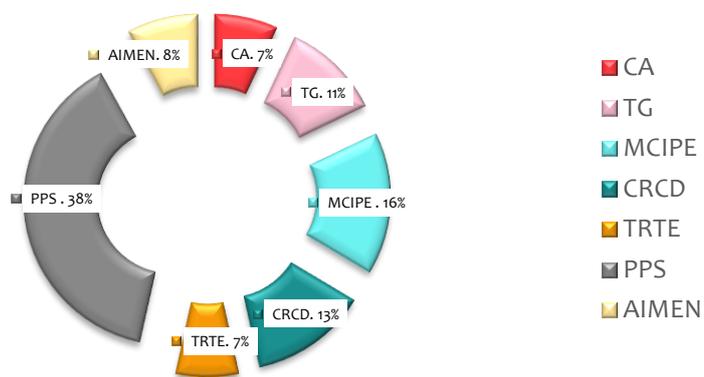


## Niveau d'étude des bénéficiaires à l'entrée au CRP



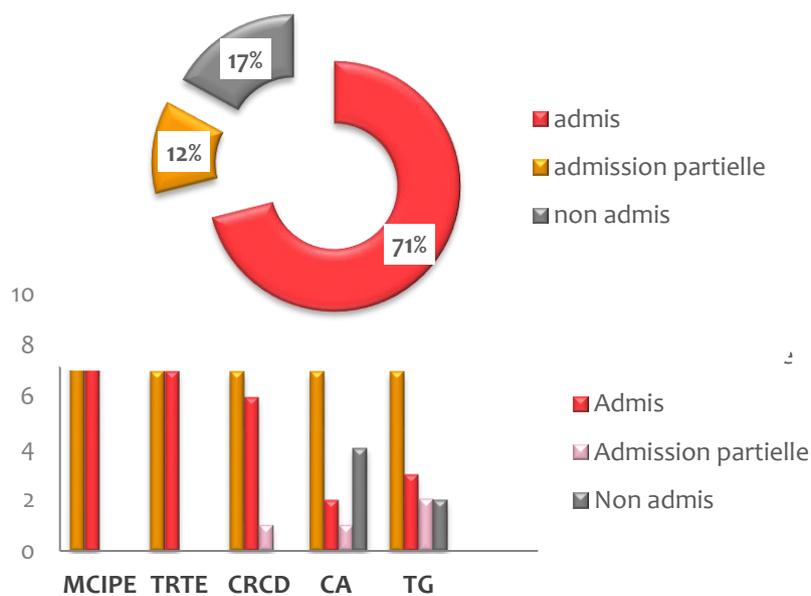
Les stagiaires accueillis présentent majoritairement **un niveau V**

## Répartition par filière



## Résultats aux titres professionnels 2018

Filière	Présentés	Admis	Admission partielle	Non admis
MCIPE	11	11	0	0
AIMEN	5	4	1	0
TRTE	6	5	0	1
CRCD	5	3	0	2
CA	6	4	0	2
TG	9	7	1	1



# 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.*

### ➤ 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 participation de 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 spécificité de la prise en charge des usagers

Au-delà de la diversité des réponses, en termes de dispositifs pédagogiques notamment, les établissements et services adhérents de 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 formations qui nous sollicitent.

- **Immersion** : nous offrons, à toute personne qui désire découvrir un 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 (développé ci-dessous). A l'issue de cette mise en situation, un compte-rendu est communiqué au prescripteur et/ou à l'intéressé.
- **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 d'analyse 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 de part et d'autre. 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.
- **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 la formation, 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 - la loi 2002-02**  
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.
- **Projet personnalisé**  
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 et reprend même les grandes lignes de l'entretien du CAPP comme demande initiale. 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.

### Une approche globale

Pour éviter les pièges et les limites 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 pluridisciplinarité**

Le CRP mobilise en interne une équipe pluridisciplinaire : formateur, conseiller d'insertion, assistante sociale, médecin et infirmier coordinateur pédagogique et responsable du CRP. Des professionnels extérieurs peuvent à l'occasion être sollicités dans le champ de l'insertion comme dans celui de la santé afin là encore de répondre à un besoin. 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 et des attentes de la personne, dans la limite des missions du CRP.

## **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.

Les entreprises s'engagent également à accueillir des stagiaires dans le cadre de stages d'observation et/ou d'application. Les journées portes ouvertes seront par ailleurs généralisées pour chaque filière.

### **➤ 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 réseau**

Notre établissement s'inscrit dans le cadre d'un travail en réseau, aussi bien entre les centres adhérents de la FAGERH qu'avec l'ensemble des prescripteurs et partenaires de la réadaptation professionnelle.

## II. ACTIVITE DE LA RÉADAPTATION PROFESSIONNELLE

### 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 de sessions de validation. De ce fait, le CRP sollicite le renouvellement de ses agréments régulièrement auprès de la DIRECCTE et est assujéti à son contrôle.

#### - 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, le câblage et la mise en service de systèmes industriels (MCIPE)
- L'installation et le dépannage d'équipements électronique (AIMEN)
- L'informatique et les télécommunications d'entreprise (TRTE)
- La décoration d'ameublement (CA et TG)
- Le conseil et la relation client à distance (téléphone) (CRCD)

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.

### 2-1. Présentation des équipes

Notre dispositif de formation permet d'accueillir 84 stagiaires dans le cadre de la réadaptation professionnelle.

## L'EQUIPE PEDAGOGIQUE

---

- **8 formateurs** référents d'un titre professionnel.
- **1 formateur** qui anime à temps partiel les ateliers d'anglais.
- **2 cadres pédagogiques chargées de formation** qui accompagnent le groupe PPS.
- **1 formateur technique** à ½ temps qui participe à la prise en charge des usagers de la PPS.
- **1 coordinateur pédagogique** qui intervient en appui au responsable du CRP.

## L'EQUIPE MEDICO-SOCIALE ET D'INSERTION

---

- **Un médecin**, présent deux demi-journées par semaine.
- **Une infirmière**, présente à mi-temps.
- **Une chargée d'insertion** présente toute la semaine.  
Elle intervient auprès des stagiaires des formations qualifiantes.
- **Une assistante de service social** présente une ½ journée par semaine.

## L'EQUIPE ADMINISTRATIVE ET D'ACCOMPAGNEMENT TRANSVERSAL

---

- **Une chargée de communication** à 0,7 ETP sur le CRP.
- **Une secrétaire** présente à temps plein.
- **Une documentaliste** à 0,5 ETP sur le CRP.
- **Une éducatrice spécialisée** présente à 0,5 ETP qui s'occupe de l'accompagnement des stagiaires pendant et après le repas du soir.
- **Une maîtresse de maison** à 0,5 ETP sur le CRP.

## ORGANISATION PEDAGOGIQUE

---

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.

### 2-2. 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 de l'équipe participe à la mise en œuvre de ce type d'accompagnement avec à la fois une approche collective et individuelle.

- **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 avec les formateurs et le coordinateur pédagogique afin d'avoir un échange co-construit avec celui-ci.

- **Réunions de synthèse** qui rassemblent l'équipe pluridisciplinaire en charge des formations impliquées 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...).

## L'ACCOMPAGNEMENT MEDICAL

---

L'accompagnement personnalisé et individualisé doit permettre à l'individu de construire, valider et concrétiser tout ou partie de son projet et contribuer à son insertions socio-professionnelle tout en prenant en compte son environnement personnel.

### EFFECTIF

- 1 médecin (7h/semaine)
- 1 infirmière (17,5/semaine)

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'inaptitude » à la formation puis au métier envisagé) 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. Elles peuvent être suivies d'une surveillance (exemples : contrôle de la tension artérielle, suivi médical) individuelle particulière. Les consultations et/ou entretiens infirmiers sont parfois suivis d'orientations « médiatisées » (à l'appui : appels téléphoniques, courriers) vers les ressources santé locales : CMP, consultation CHU, du secteur privé, etc... Des liaisons sont de même instaurées avec les médecins des MDPH.
- 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 et qui ne peuvent alors être suivis aisément par leur médecin généraliste habituel, l'équipe médicale du CRP propose des adresses médicales locales, le temps du séjour à Toulouse).
- Des entretiens infirmiers avec les personnes sont nécessaires pour répondre à la demande des usagers ou de l'équipe. Ces entretiens peuvent être des soutiens dits psychologiques, sociaux et/ou sur le projet personnalisé, des entretiens dits de prévention ou d'éducation à la santé, ils peuvent concerner l'ergonomie du poste de travail et/ou des aménagements de chambre.
- De plus, l'infirmière assure les soins infirmiers et les surveillances nécessaires et possibles ou adresse ces personnes vers des professionnels extérieurs au CRP. L'infirmerie est aussi un lieu où les personnes peuvent profiter de moments calmes ; la salle de repos adjacente est également utilisée entre midi et 14 heures.
- L'infirmière peut être amenée à des accompagnements pour consultation ou hospitalisation des personnes.

- 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.

L'objectif de toutes ces interventions est de contribuer à lever le plus possible les freins qui pourraient nuire ou ralentir la disponibilité à la formation ou à la construction du projet. 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.

### **L'activité du service médical**

Le médecin et l'infirmière sont amenés à participer :

- aux concertations par formation en présence de l'équipe. Ces concertations permettent de faire le point à un moment du parcours, de reprendre des questionnements concernant la santé de certains stagiaires. (Concertations pour un groupe ou individuelles).
- aux CAPP : commissions d'admission.

Le médecin et l'infirmière, soumis au secret médical, s'assurent que le partage d'information à l'équipe pluridisciplinaire soit nécessaire, pertinent et non excessif et utile au suivi de parcours des stagiaires. En résumé, il s'agit d'intégrer le fonctionnement inter disciplinaire d'accompagnement au projet propre de chaque personne, qui doit fédérer les énergies de tous les professionnels du CRP, chaque intervenant s'attachant au domaine qui le concerne : pédagogique, social, thérapeutique.

### **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 difficultés particulières chez nombre d'entre eux.

### **Caractéristiques des problèmes de santé rencontrés**

Fréquence banale d'une poly-pathologie : le sujet souffre simultanément de plusieurs affections, qui peuvent parfois générer plusieurs limitations.

En ce qui concerne les atteintes, certaines sont dominantes mais banales, proches de ce qui existe dans la population générale, à âge égal :

- Nombreux cas d'atteinte de l'appareil locomoteur, sous la forme de séquelles de traumatismes, d'usure pathologique (arthrose, tendinites, etc...).
- Fréquence, à des degrés variables et pouvant aussi évoluer de façon fluctuante au cours du stage (décompensation, rechutes), 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...
- Il est à noter une augmentation des maladies chroniques.

## **L'ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PROFESSIONNEL**

---

### **❖ OBJECTIFS**

Cette prise en charge est assurée par la chargée d'insertion qui travaille en collaboration étroite avec les formateurs référents, l'équipe médicale, le coordinateur pédagogique 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'entreprise 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'ACTIVITE DU CENTRE DE RESSOURCES :

Le centre de ressources est ouvert toute la journée du lundi au jeudi de 8h30 à 19h ainsi que le vendredi matin jusqu'à 12h30. Il est fermé entre 12h30 et 14h.

Le CDR offre aux stagiaires un **espace documentaire et informatique en lien avec les thématiques de l'insertion professionnelle, de la formation et du handicap.**

**Son organisation offre un espace de travail adapté à tout type de démarches ou de recherches associées à un projet professionnel, un projet de formation ou un projet de vie.**

Les documents sont rangés en fonction d'un plan de classement thématique facilitant l'accès en auto-documentation. Les utilisateurs ont à leur disposition des supports d'information variés (ouvrages, revues techniques, journaux locaux et nationaux, 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, les usagers ont accès aux ressources logicielles pour l'orientation et la réorientation professionnelles et à Internet pour leurs recherches d'emploi, leurs recherches de formation ou de stage.

L'inscription des utilisateurs est obligatoire pour la gestion des opérations courantes du système de prêt (entrées et sorties des documents).

L'amplitude horaire proposée offre aux personnes accompagnées, outre la possibilité d'avoir un espace pour leur travail personnel et/ou collectif, d'avoir un interlocuteur pour répondre à leurs attentes et à leurs diverses interrogations.

- **Matériel mis à disposition :**
  - 9 terminaux connectés à Internet avec ADSL illimité,
  - une salle de cours pour les travaux individuels et/ou collectifs,
  - l'imprimante en réseau qui sert également de photocopieur.

Plus largement, le centre de ressources est ouvert et accessible aux autres publics du Pôle Parcours Professionnels (aux bénéficiaires des dispositifs Département Emploi Entreprises, et stagiaires de l'UEROS en phase de réinsertion professionnelle), mais également au public des dispositifs du Pôle Logement Hébergement (CHRS, CPH, RSP, AVDL, ACT, ETAPE et ETAPE Jeunes, demandeurs d'asile et réfugiés, personnes en situation d'exil, mineurs et moins de 30 ans, etc.).

## 2-3. Le rôle de la mission communication

La mission apporte des appuis transversaux au sein du Pôle Parcours Professionnels.

La ligne stratégique menée en 2018, pour le C.R.P. à viser 3 axes principaux :

- Informer les prescripteurs sur le déroulement du dispositif de la préparatoire plurisectorielle « PPS ».
- Envoyer une communication spécifique pour informer les partenaires de l'arrêt de la formation TRTE.
- Sensibiliser aux métiers de l'industrie tout au long de l'année 2018.

Par ailleurs, la mission a, comme les années précédentes, poursuivi les objectifs suivants :

- Sensibiliser les MDPH sur l'Offre de Formation
- Informer les personnes en situation de handicap

## PERSPECTIVES 2019

---

- Systématiser la préparatoire spécifique à chaque formation (2 à 3 mois en amont de la formation)
- Mettre en place la formation TSSIV (Technicien en système de surveillance intrusion et vidéo-protection) en septembre 2019.
- Participer à l'étude Sérafin-PH à partir du mois de septembre 2019.
- Finaliser du Projet d'Etablissement.
- Mettre en place un groupe de travail à partir de septembre 2019 afin d'envisager le remplacement de la formation AIMEN.



## DEPARTEMENT EMPLOI ENTREPRISES DEE

### Equipe

#### Clémentine CHANIOL, Responsable

Pascal ALLENNE  
Bernard AMADE  
Rémi ARNOLD  
Pauline BEAUCHAMPS  
Agnès BILDE  
Xavier BOISSINS  
Messaoud BOUYOUCHEF  
Mylène BRINGUE  
Cyrielle CABA  
Pascal CABERO  
Sylvie CANTIE  
Germain CARTIGNY  
Mélanie CATHALA  
Teresa CUSTODIO  
Elodie DE ALMEIDA - GARCIA

Karine DEFAIT  
Laetitia DEKLEYN  
Jérôme DHAUYRE  
Patricia DE NARDI  
Jérôme FAVIER  
Caroline FERNANDEZ  
Martin GAFFEZ  
Jean-Philippe GISCARD  
Anne-Sophie GUEDON  
Nelly GIRARDOT  
Soumya HAJJALI  
Sabine HAVET  
Daniel JOUANNE  
Sylvie KOWALSKI

Daniel MADRID  
Dominique MASSON  
Chloé MAURAGE  
Marianne MENAND  
Christine MERANGER  
Philippe MIGOTTO  
Marc PUJOL  
Aurélien PRUGNIERES - MOUSSARIE  
Chrystel NAYROLLES  
Françoise RIBEREAU  
Maguelone SOPHY  
Kilvine TANTOT  
Marc TISON

## I. CONTEXTE

En 2018, le Département Emploi Entreprises a poursuivi sa dynamique de réponses à appels d'offres et appels à projets. Si, au niveau quantitatif, le nombre de propositions adressées a diminué (25 dépôts de candidature en 2018 contre 37 en 2017), au niveau qualitatif, en revanche, nous avons su répondre aux besoins identifiés en cernant au mieux les enjeux et en renforçant notre créativité par la rédaction de projets innovants ; notre taux de transformation est ainsi passé de 54% en 2017 à 75% en 2018.

2018 est également une année de transition avec la fin des marchés de la formation professionnelle de la Région Occitanie et un démarrage très mitigé des nouveaux marchés du Conseil Départemental, en terme d'orientation des publics. Pour autant, cette perte de recettes subie a été partiellement compensée par l'obtention de nouveaux projets.

Enfin, en 2018, les équipes se sont attachées à donner de la visibilité à nos actions et à les promouvoir en organisant de nombreux évènements (ou y participant) et en multipliant les rencontres partenariales.

Nous vous proposons de découvrir les activités 2018 du Département Emploi-Entreprises à travers son bilan quantitatif, une rétrospective, ainsi que sous l'angle de la prise en compte de la parole de l'utilisateur.

## II. LES COMPETENCES DU DEPARTEMENT EMPLOI ENTREPRISES

Le Département Emploi Entreprises a pour objectif d'accompagner les parcours professionnels 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 employeurs
- La prévention de la désinsertion professionnelle
- La lutte contre l'illettrisme et l'analphabétisme

Nous accompagnons tout type de publics, demandeurs d'emploi ou salariés, avec des actions spécifiques pour les artistes, les résidents des quartiers prioritaires, les bénéficiaires du RSA, 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).

Nous travaillons à la professionnalisation de bénévoles ou structures intervenant dans l'apprentissage du français.

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 43 collaborateurs au 31 décembre 2018. Elle est organisée autour :

- **d'un service administratif** qui comprend cinq personnes en charge de l'accueil, du secrétariat et de la gestion des prestations du service.
- **d'une équipe de conseillers spécialisés, de médecin et de formateurs spécialisés :**
  - 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,
  - dans les métiers d'art,
  - dans le domaine de l'apprentissage du français.
- **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 du Pôle Fonctions Support et bénéficie de l'ensemble des compétences et moyens mis à disposition par l'Union Cépière Robert Monnier.

Le DEE fait partie intégrante du Pôle Parcours Professionnels et les liens avec le CRP (sur la mise à disposition de salariés et de compétences) se sont renforcés.

Enfin, dans une logique de transversalité, des collaborations sont en cours avec le Pôle Logement Hébergement dans un objectif de proposer à nos financeurs une offre sur mesure en faveur des publics les plus fragilisés, intégrant tous les aspects d'un accompagnement global (logement, santé, apprentissage du français, insertion professionnelle).

### IV. LES MOMENTS FORTS DU DEPARTEMENT EMPLOI ENTREPRISES

Notre service a poursuivi son engagement dans **une démarche Qualité agile et d'amélioration continue de nos actions de formation continue** (formations collectives et bilans de compétences). L'engagement de toute l'équipe pédagogique à s'interroger sur sa pratique, ses contenus, ses outils et à mettre en place un pilotage formalisé de la qualité nous a permis d'obtenir, en Mai 2018, **le label Certif'Région** délivré par la Région Occitanie pour une durée de 3 ans. Ce label est inscrit depuis juin 2016 sur la liste établie par le Conseil national de l'emploi, la formation et l'orientation professionnelle. Après une première étape franchie en 2017 avec le référencement DATADOCK en septembre 2017, ce

label nous permet de nous prévaloir de la reconnaissance, par les financeurs de la formation professionnelle, sur le territoire régional, de la qualité de notre offre de formation pour 2018, 2019 et 2020.

Concernant **la Plateforme Emploi-Entreprises (PEE)**, la Préfecture de la Haute-Garonne a décidé en 2018 d'apporter un concours financier durable à nos activités, le Conseil Régional a sensiblement augmenté son soutien, et nous avons reçu un avis favorable pour le co-financement de ce dispositif dans le cadre des programmes du Fonds Social Européen pour une durée de 3 ans.

La Fondation Société Générale pour la Solidarité a également soutenu cette action de l'UCRM.

Ainsi, et avec le soutien de la Mairie de Toulouse, nous avons pu ouvrir **une nouvelle antenne de la PEE dans le quartier de la Reynerie à Toulouse en novembre 2018.**

A la demande de la Préfecture de la Haute-Garonne et de la Mairie de Toulouse, les équipes ont présenté à **Monsieur Edouard PHILIPPE, Premier Ministre**, le dispositif de la PEE, remarqué par ses résultats probants en matière de retour à l'emploi des personnes accompagnées.

La qualité de nos actions a aussi été reconnue au travers de notre **labellisation "40 ans de la politique de la ville, inventons les territoires de demain"** par le Ministère de la Cohésion des territoires et du Commissariat général à l'Égalité des territoires.

Cette année, le Conseil Départemental a confié à notre **Unité Culture l'organisation d'un évènement d'envergure** avec une large programmation d'artistes plasticiens et un plateau de musiciens et performeurs, permettant ainsi l'élargissement des disciplines artistiques présentées.

L'Unité Culture a également développé une nouvelle action de formation intitulée « **Produire un Spectacle Vivant** » et a **essaimé sa formation « Diffuser un Spectacle Vivant » sur de nouveaux territoires au niveau national.** Enfin, l'équipe est intervenue sur un **atelier de professionnalisation** de conseillers en insertion professionnelle de l'EREF (Saint-Antonin-Noble-Val) pour l'accompagnement des publics porteurs de projets dans le domaine culturel.

Nos actions en matière de lutte contre l'illettrisme et l'analphabétisme ont été également reconnues. Nous avons notamment développé une **formation sur mesure en français à visée professionnelle destinée à des salariés en insertion** au sein d'Olympe de Gouges.

Nous avons également établi des contacts en Occitanie Est, dans un objectif d'essaimage, grâce à l'action « Caravane des 10 mots » qui s'est déroulée à Aussillon et des rencontres partenariales avec, notamment, la Direction Régionale de la Cohésion Sociale à Montpellier et le Centre de Ressources de l'Illettrisme et de l'Analphabétisme de l'Hérault.

Par ailleurs, nous avons mis en œuvre les prestations financées par le Département de la Haute-Garonne en faveur des bénéficiaires du RSA :

- **La prestation ACTI PRO RSA, marché pour l'insertion professionnelle des publics.**  
Les territoires que nous couvrons, afin d'être au plus près des besoins de nos publics, se répartissent en 4 lots pour lesquels l'UCRM intervient soit seule (le Nord toulousain), soit en plateforme en tant que mandataire (avec VIDEO ¾ pour le sud-ouest toulousain) ou en tant que cotraitant (avec l'YMCA de Colomiers pour l'ouest toulousain et avec l'ADRAR et PRAXIS pour l'est toulousain).
- **La prestation d'accès à l'emploi pour les allocataires du revenu de solidarité active (RSA), diplômés et/ou cadres expérimentés.** Cette action est conduite en partenariat avec PRAXIS.

Sur le volet de l'accompagnement des salariés en insertion, deux nouvelles structures ont reconnu notre expertise en nous confiant l'accompagnement socio-professionnel de leurs salariés en insertion : **Le Relais Boutique « Ding Fring » et la Nouvelle Régie des Quartiers Nord.**

Sur l'unité « accompagnement des évolutions professionnelles », **le partenariat s'est renforcé avec la CARSAT** avec la signature de deux nouvelles conventions sur le Lot et le Tarn-et-Garonne (en complément de celle du Tarn). Nous avons également renouvelé tous nos agréments auprès des OPCA pour notre centre de bilans de compétences.

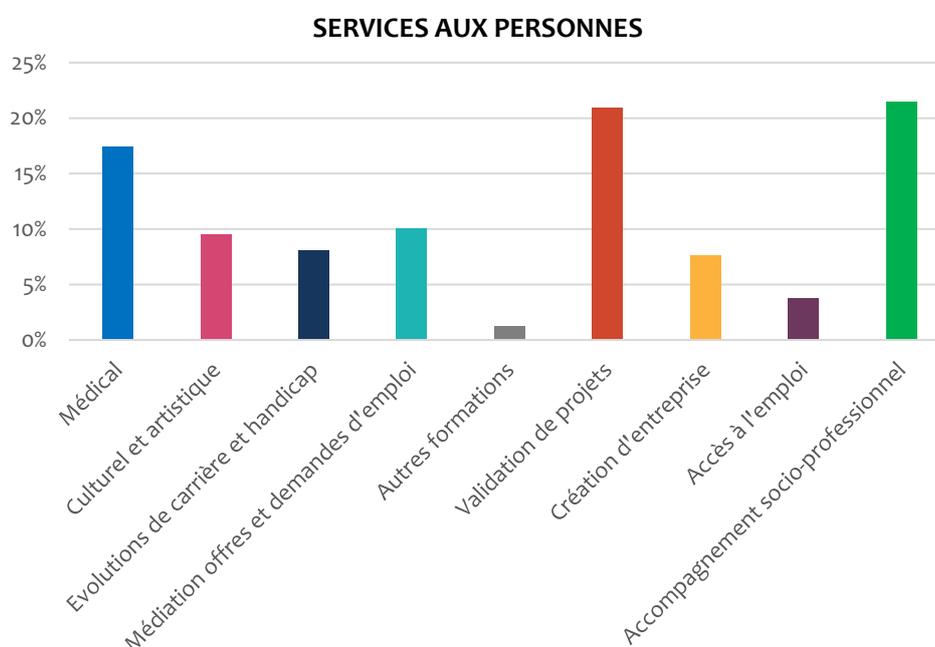
Nous avons dispensé à Toulouse et à Montpellier **deux sessions de formation financées par le CARIF OREF sur la thématique de la sensibilisation des professionnels aux techniques d'explicitation**. 18 conseillers en insertion professionnelle à Montpellier ainsi que 10 à Toulouse ont suivi nos modules de formation.

**Nous avons mis en œuvre, en collaboration avec l'YMCA de Colomiers, dans le cadre de l'appel à projets de l'ARS Occitanie, « l'emploi accompagné »**. Il s'agit d'un dispositif d'appui pour les personnes en situation de handicap qui vise à leur permettre d'obtenir et de garder un emploi rémunéré sur le marché ordinaire du travail. Sa mise en œuvre comprend un soutien et un accompagnement du salarié ainsi qu'un appui apporté à l'employeur.

Tout au long de l'année, les équipes ont ainsi fait preuve de professionnalisme et de créativité pour assurer la réussite et la visibilité de nos actions, de telle sorte que de nombreux partenariats publics et privés ont été renouvelés ou créés pour favoriser l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi par le Département Emploi Entreprises.

## V. LE BILAN QUALITATIF ET QUANTITATIF PAR DOMAINE D'ACTIVITE

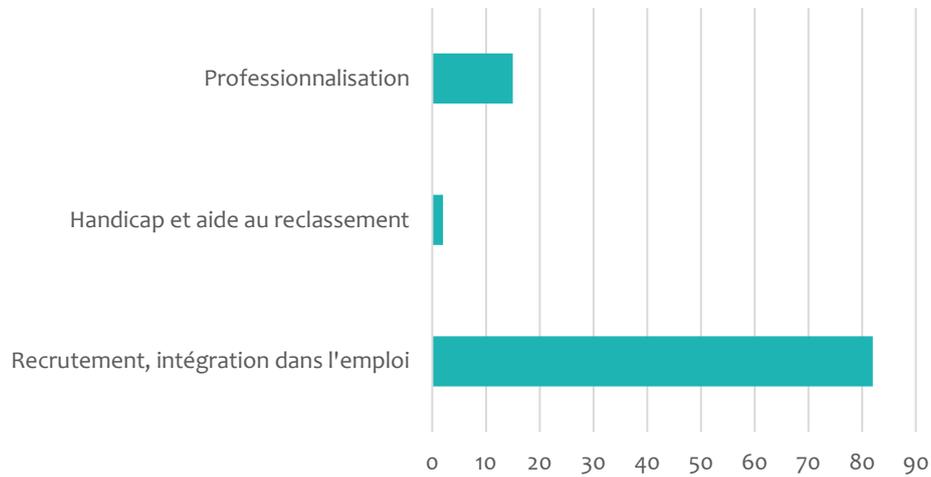
En 2018, le DEE a accompagné **4537 personnes**.



**347** entreprises ont été accompagnées sur :

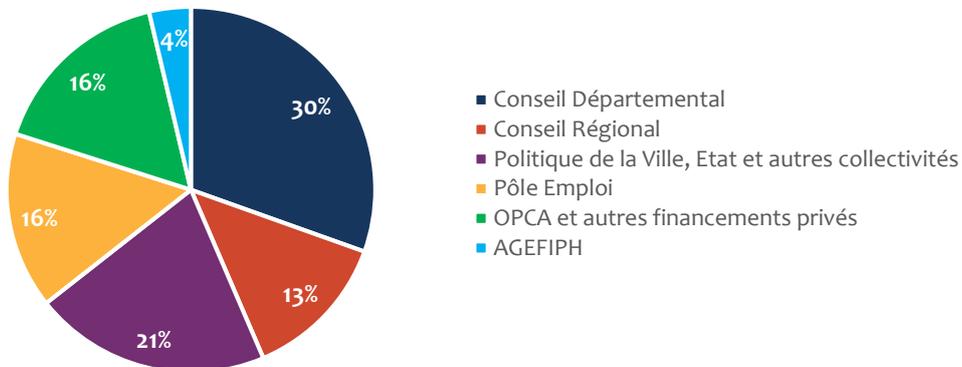
- le volet recrutement, intégration dans l'emploi ou aide au reclassement de salariés,
- le volet handicap ou aide au reclassement de salariés,
- le volet professionnalisation (associations, TPE du spectacle vivant, artisans).

### SERVICES AUX ENTREPRISES



### Nos principaux financeurs

#### PRINCIPAUX FINANCEURS



## VI. LA CARTOGRAPHIE DES ACTIVITES DU DEPARTEMENT EMPLOI-ENTREPRISES

En 2018, le DEE a dispensé plus de **30 prestations et/ou actions de formation différentes**, requérant de la part des équipes de la polyvalence et de l'agilité.

Cette diversité d'actions et prestations nous a conduits à développer autant de déroulés pédagogiques, partenariats et procédures différents.

### TRAJECTOIRES PROJET EMPLOI

#### ACTI PRO RSA

Objectif : Accompagnement socio-professionnel de bénéficiaires du RSA

Financier : Conseil Départemental de la Haute-Garonne avec un cofinancement du Fonds Social Européen, action menée en partenariat avec Vidéo ¾, ADRAR et YMCA de Colomiers

Lieux : 30 permanences sur la Haute-Garonne

Chiffres clés : **725 personnes** accompagnées

#### DISPOSITIF DIPLOMES

Objectif : Accompagnement vers l'emploi de bénéficiaires du RSA diplômés

Financier : Conseil Départemental de la Haute-Garonne, action menée en partenariat avec PRAXIS

Lieu : Toulouse

Chiffres clés : 138 personnes accompagnées / **Taux de sorties positives de 71%** (contre 65% en 2017)

#### ACTIV PROJET

Objectifs : Elaborer ou confirmer un ou plusieurs projets professionnels réalistes et réalisables, qui soient adaptés au profil du demandeur d'emploi et aux besoins du marché de l'emploi, Acquérir et développer des compétences à s'orienter avec des outils et des méthodes de réflexion adaptés à tout parcours en vue de les réutiliser pour la poursuite du parcours

Financier : Pôle Emploi, action menée en partenariat avec Vidéo ¾ et CREPT Formation

Lieux : Montauban, Castelsarrasin, Blagnac, Colomiers, Revel, Villefranche de Lauragais

Chiffres clés : **781 personnes** accompagnées

#### ACTIV CREA

Objectif : Favoriser l'émergence d'une idée, voire d'un projet de création ou de reprise d'activité/d'entreprise

Financier : Pôle Emploi, action menée en partenariat avec BGE et Créact'Up

Lieu : Montauban

Chiffres clés : 8 personnes accompagnées

#### CHANTIERS D'INSERTION

Objectif : Accompagnement socio-professionnel de salariés en insertion

Financeurs : Terres de Lauragais, Le Relais 81, le Relais Boutique, Olympe de Gouges, Régie des quartiers Nord, Mairie de Launaguet

Lieux : dans les locaux de nos clients

Chiffres clés : 76 salariés accompagnés avec des **taux de sorties positives variant de 50% à 100%** selon les chantiers.

## ACCOMPAGNEMENT DES EVOLUTIONS PROFESSIONNELLES

---

**Chiffres clés : 156 personnes accompagnées**

### BILANS DE COMPETENCES

Financeurs : OPACIF, OPCA, employeurs, collectivités, Pôle Emploi (AIF), financements personnels

Lieux : Toulouse, Muret, Colomiers, Montauban, Pamiers, Castres, Albi

### EVALUATION DES POTENTELS

Financeur : PLIE Toulouse Métropole

Lieux : Toulouse

### BILANS DE REMOBILISATION PROFESSIONNELS

Financeur : CARSAT

Lieux : Tarn, Tarn-et-Garonne, Lot

### BILANS PROFESSIONNELS

Financeurs : Entreprises et collectivités – Altran, Centre hospitalier Val d’Ariège, Mairie de Toulouse, CCAS Toulouse

Lieux : Toulouse et dans les locaux des clients

### SENSIBILISATION AUX TECHNIQUES D’EXPLICITATION

Objectif : Professionnalisation des professionnels de l’insertion

Financeur : CARIF OREF

Lieux : Toulouse, Montpellier

**Chiffres clés : 2 sessions de formation dispensées auprès de 28 conseillers en insertion**

### SANTE et HANDICAP

#### Evaluations médicales

Objectif : mesurer l’adéquation entre le projet professionnel et la situation de handicap et/ou de santé du bénéficiaire.

Financeurs : Conseil Départemental de la Haute-Garonne, AGEFIPH, MSA, CARSAT, ITEP Louis Bibes, CHU

Lieux : Toulouse, Muret, Tarn, Tarn-et-Garonne, Lot ou dans les locaux de l’ITEP

**Chiffres clés : 650 évaluations médicales réalisées**

#### Emploi Accompagné

Objectif : Appui aux personnes en situation de handicap qui vise à leur permettre d’obtenir et de garder un emploi rémunéré sur le marché du travail

Financeur : ARS, action menée en partenariat avec YMCA Colomiers

Lieux : Haute-Garonne

**Chiffres clés : 7 personnes accompagnées**

#### Sensibilisation au handicap

Objectif : sensibiliser les équipes d’une entreprise à l’accueil de personnes en situation de handicap.

Financeur : TISSEO

Lieu : Dans les locaux de TISSEO

Chiffres clés : 10 sessions de formation dispensées auprès de 100 salariés



---

### UNITE CULTURE ACCOMPAGNEMENT

Objectif : mise en œuvre d'un accompagnement adapté permettant l'accès à l'autonomie financière et la sortie du RSA pour un public d'artistes

Financier : Conseil Départemental de la Haute-Garonne et Fonds Social Européen

Lieu : Toulouse

Chiffres clés : **250 personnes** accompagnées

### UNITE CULTURE FORMATIONS

Diffuser un spectacle vivant

Produire un spectacle vivant

Créer sa promotion sur le Web

Gérer une entreprise culturelle

Validation de projets artistiques

Accompagnement de projets artistiques et culturels

Professionnalisation de conseillers en insertion dans l'accompagnement des publics porteurs d'un projet dans le spectacle vivant

Financier : Conseil Régional, AFDAS, Pôle Emploi, EREF

Lieux : Toulouse, Bordeaux, Lyon, Rouen, Saint-Antonin-Noble-Val

Chiffres clés : **103 stagiaires formés**

### UNITE CULTURE CONSEIL

Objectif : optimiser les capacités de gestion économique et sociale des petites entreprises du spectacle vivant par un accompagnement qui apporte une expertise en organisation du travail, management, ressources humaines et en gestion économique et sociale.

Financier : AFDAS

Lieu : Toulouse ou dans les locaux des structures

Chiffres clés : **5 TPE du spectacle vivant** conseillées

## AUTRES ACTIONS DE FORMATION

---

### FORMATION A DISTANCE A LA CREATION D'ENTREPRISE

Objectifs :

- Evaluer la faisabilité et la viabilité du projet de création ou de reprise d'entreprise.
- Acquérir et renforcer les outils de base en comptabilité, gestion, marketing, organisation, stratégie commerciale et communication
- Préparer le démarrage de l'activité

Financier : Conseil Régional, action de formation menée en partenariat avec Créact'Up

Lieux : Toulouse, Castres, Montauban, Albi, Cahors

Chiffres clés : **23 sessions de formation dispensées auprès de 276 stagiaires**

### FORMATION AUX METIERS D'ART

Objectif : Permettre aux personnes d'acquérir les compétences théoriques et pratiques afin de pouvoir réaliser tous les travaux de tapisserie d'ameublement et tous les travaux de couture et décors de fenêtre, de décors de literie et de décoration diverse dans l'habitat.

Financier : Conseil Régional, OPCA

Lieu : Toulouse

Chiffres clés : **13 stagiaires** formés

### HABILITATIONS ELECTRIQUES

Financeurs : Formadelec, LCD Vision, Gevolys, Mismo Informatique

Lieu : Toulouse

Chiffres clés : **26 salariés** formés



---

Une démarche de circuit court et un pack de solutions à destination à la fois des demandeurs d'emploi et des entreprises.

Une coordination d'acteurs (UCRM, Nos Quartiers ont des Talents, MEDEF 31) et de partenaires (Le Mouvement Associatif, Pôle Emploi, Mission Locale, Toulouse Métropole Emploi).

- Accompagnement des publics vers et dans l'emploi
- Accompagnement des entreprises dans leur fonction Ressources Humaines

Financeurs : Préfecture Haute-Garonne, Mairie de Toulouse, DRJSCS, Fonds Social Européen, Conseil Régional, Fondation Société Générale

Lieux : Empalot, Reynerie

Chiffres clés :

**373 personnes** accompagnées

**Taux de solutions positives de 79%** (contre 73% en 2017)

**286 entreprises accompagnées** dans leur fonction Ressources Humaines

# Le Pied à l'Encrier



## LE PIED A L'ENCRIER

Objectifs :

- valoriser les apprentissages des personnes éloignées de la langue française,
- favoriser leur inclusion sociale à travers l'écriture autour d'une thématique citoyenne.

Financier : DRJSCS, DRAC, Conseil Régional, Conseil Départemental de la Haute-Garonne, Mairie de Toulouse, Fondation du Crédit Mutuel, Imprimerie Delort

Lieu : Occitanie

Chiffres clés : **669 participants, 44 structures**

## FORMATIONS REGIONALES DES OPERATEURS DU CONTRAT LOCAL D'ACCOMPAGNEMENT A LA SCOLARITE

Objectif : Professionnalisation des opérateurs de l'accompagnement à la scolarité

Lieu : Occitanie

Chiffres clés : **43 stagiaires formés**

## FORMATIONS DE FORMATEURS EN ALPHABETISATION

Objectif : Former les formateurs, bénévoles et salariés, animant des séances d'alphabétisation, de français langue étrangère ou d'illettrisme pour les personnes ne maîtrisant pas ou peu les savoirs de base.

Financier : Fonds pour le Développement de la Vie Associative

Lieu : Toulouse

Chiffres clés : **73 stagiaires** formés sur 2 sessions de formation - « Oser l'approche sensible, culturelle et corporelle pour favoriser l'apprentissage » et « Comprendre le fonctionnement des apprentissages pour adapter sa pédagogie »

## FORMATION EN FRANÇAIS A VISEE PROFESSIONNELLE EN CHANTIER D'INSERTION

Objectif : Appliquer les apprentissages du français au métier exercé

Financier : Olympe de Gouges

Lieu : dans les locaux du client

Chiffres clés : **8 salariés formés sur 32 heures de formation**

## VII. LA RETROSPECTIVE DU DEPARTEMENT EMPLOI-ENTREPRISES

Donner de la visibilité à nos actions et montrer notre expertise dans les nombreux domaines qui la composent est également un enjeu fort du service.

2018 a constitué une année importante dans :

- La multiplication des rencontres partenariales pour affirmer notre place dans l'écosystème de l'emploi et la formation,
- L'organisation d'évènements ou la participation à des évènements dans un objectif d'animation territoriale,
- La présence en tant que membre dans des commissions animées par la DIRECCTE ou Toulouse Métropole aux côtés du Service Public de l'Emploi.

### JANVIER

- Membre de la Commission « Emploi Insertion », Direction de l'Action territoriale de Toulouse Métropole.
- Rencontre avec l'ITEP Louis BIVES et signature d'une convention pour des évaluations médicales.
- Portes ouvertes de l'Unité Culture, à destination des financeurs et prescripteurs.
- Membre de la Cellule Emploi animée par la DIRECCTE, sur une fréquence mensuelle.
- Rencontre partenariale avec PRISM dans le cadre de la Prestation Handicap Projet (PHP).
- Rencontres partenariales avec Vidéo ¾ et l'ADRAR dans le cadre de la mise en œuvre des marchés ACTI PRO RSA.



### FEVRIER

- Information collective mensuelle des Réseaux de Parrainage animés par le Mouvement Associatif, à la PEE, le 2<sup>nd</sup> mardi de chaque mois.
- Participation aux « Aprèm Pro Bellefontaine », sur un rythme mensuel à compter du mois de février.
- Co-organisation du « Gala de l'Emploi » de l'Académie Christophe TIOZZO.
- Emménagement de la Consultation Médico-Sociale d'Orientation (CMSO) dans les locaux de la Fronde et création d'un support de communication.
- Participation aux étapes expérimentales de la mise en place des futures Equipes Mixtes d'Insertion de 2019 (rencontres régulières sur différents sites du territoire, dans le but de co-construire des actions concrètes qui répondent aux besoins du quotidien pour les publics en insertion en favorisant l'implication de l'ensemble des acteurs de l'insertion, allocataires du RSA, élus du Département, travailleurs sociaux en Maison des Solidarités (MDS), partenaire de l'Insertion, représentants de la Direction de la Coordination et du Développement Social (DCDS).

## MARS

- Co-organisation de la Journée d'orientation avec United Way Tocqueville.
- Rencontre avec le Haut-Commissaire à l'Égalité des Territoires (CGET) à la PEE.
- Membre de la Commission « Développement Economique », Direction de l'Action territoriale de Toulouse Métropole.
- Organisation d'un Atelier « coaching de candidats » par des DRH à la PEE.
- Participation au Salon TAF.
- Participation aux étapes expérimentales de la mise en place des futures Equipes Mixtes d'Insertion de 2019 (rencontres régulières sur différents sites du territoire, dans le but de co-construire des actions concrètes qui répondent aux besoins du quotidien pour les publics en insertion en favorisant l'implication de l'ensemble des acteurs de l'insertion, allocataires du RSA, élus du Département, travailleurs sociaux en Maison des Solidarités (MDS), partenaire de l'Insertion, représentants de la Direction de la Coordination et du Développement Social (DCDS).

## AVRIL

- 5<sup>èmes</sup> Rencontres pour l'Emploi de la PEE à la Maison des Associations.
- Présentation de l'action du Pied à l'Encrier à l'Assemblée Générale du Crédit Mutuel.
- Sortie à l'Escape Game à Toulouse avec les salariés du chantier « Animation » de Terres de Lauragais
- Participation aux étapes expérimentales de la mise en place des futures Equipes Mixtes d'Insertion de 2019 (rencontres régulières sur différents sites du territoire, dans le but de co-construire des actions concrètes qui répondent aux besoins du quotidien pour les publics en insertion en favorisant l'implication de l'ensemble des acteurs de l'insertion, allocataires du RSA, élus du Département, travailleurs sociaux en Maison des Solidarités (MDS), partenaire de l'Insertion, représentants de la Direction de la Coordination et du Développement Social (DCDS).



## MAI

- Membre de la commission « Contrat de Ville », Direction de l'Action territoriale de Toulouse Métropole.
- Rencontre à la DRJSCS à Montpellier pour le service Illettrisme.
- Rencontre avec la chargée de mission Illettrisme du CARIF OREF à Montpellier.
- Présentation du Pied à l'Encrier au Centre de Ressources de l'Illettrisme et de l'Analphabétisme de l'Hérault.
- Organisation d'une rencontre avec le Conseil Départemental et les coordinateurs prescripteurs dans le cadre de la CMSO.
- Rencontre partenariale avec l'association SIC dans le cadre de la CMSO.
- Organisation du Joli Mois de l'Europe au Conseil Départemental – Pavillon République.
- Audit label Certif'Région.

- Rencontre partenariale avec la SCOP « Autrement Dit ».

## JUIN / JUILLET

- Rencontre avec le Premier Ministre à la médiathèque du grand M.
- Rencontre avec la CARSAT Lot et Tarn et Garonne : Signature convention pour des évaluations médicales et des actions de remobilisation.
- Ingénierie du projet « 100% Inclusion ».
- Organisation de la Fête Régionale de l'Écriture et de l'Expression au Théâtre des Mazades.
- Rencontre partenaire avec le Club de Prévention Bagatelle.
- Réunion partenaire avec Parle avec elles.
- Réunion partenaire avec l'association Princess Vingtaine.
- Réunion partenaire avec la Maison des Solidarités Basso- Cambo.
- Première participation aux réunions Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP) à la carte – CARSAT Muret.
- Participation aux étapes expérimentales de la mise en place des futures Equipes Mixtes d'Insertion de 2019 (rencontres régulières sur différents sites du territoire, dans le but de co-construire des actions concrètes qui répondent aux besoins du quotidien pour les publics en insertion en favorisant l'implication de l'ensemble des acteurs de l'insertion, allocataires du RSA, élus du Département, travailleurs sociaux en Maison des Solidarités (MDS), partenaire de l'Insertion, représentants de la Direction de la Coordination et du Développement Social (DCDS).



## SEPTEMBRE

- Ingénierie du projet « 100% Inclusion ».
- Rencontre partenariale avec Dell'Arte.
- Réunion partenaire HASURE.
- Réunion partenaire Club de prévention Empalot.
- Participation à la Foire des associations et des services publics à Empalot.
- Réunion partenaire Service Emploi Cugnaux.
- Participation au Forum de Grenade.
- Participation aux étapes expérimentales de la mise en place des futures Equipes Mixtes d'Insertion de 2019 (rencontres régulières sur différents sites du territoire, dans le but de co-construire des actions concrètes qui répondent aux besoins du quotidien pour les publics en insertion en favorisant l'implication de l'ensemble des acteurs de l'insertion, allocataires du RSA, élus du Département, travailleurs sociaux en Maison des Solidarités (MDS), partenaire de l'Insertion, représentants de la Direction de la Coordination et du Développement Social (DCDS).

## OCTOBRE

- Petit-déjeuner « Emploi » des partenaires de la PEE
- Remise de chèque de la Fondation Société Générale

- Organisation du Café de l'Intérim avec le FAF TT à la Maison des Associations
- Réunion partenaire France Horizon
- Réunion partenaire Maison des Solidarités Empalot
- Sortie dans le Sidobre avec les salariés du chantier Environnement de Terres de Lauragais
- Organisation de petits-déjeuners avec les services de santé au travail SAMSI et ASTIA

## NOVEMBRE



- Co-organisation du Jobdating alternance à la Mission Locale Empalot et préparation des candidats à la PEE avec le Point Information Jeunesse (PIJ).
- Ingénierie du projet « 100% Inclusion ».
- Co-organisation de l'action Jeunes Diplômés des quartiers, avec la DIRECCTE à l'Espace des Diversités.
- Co-organisation de l'évènement « Le Numérique Prend ses Quartiers au Nord ».
- Ouverture de l'antenne Reynerie de la PEE.
- Rencontre partenaire « Espace Emploi AGIRC ARRCO ».
- Participation aux étapes expérimentales de la mise en place des futures Equipes Mixtes d'Insertion de 2019 (rencontres régulières sur différents sites du territoire, dans le but de co-construire des actions concrètes qui répondent aux besoins du quotidien pour les publics en insertion en favorisant l'implication de l'ensemble des acteurs de l'insertion, allocataires du RSA, élus du Département, travailleurs sociaux en Maison des Solidarités (MDS), partenaire de l'Insertion, représentants de la Direction de la Coordination et du Développement Social (DCDS).

## DECEMBRE

- Animation de l'atelier « Recruter » à la présentation du Pacte Avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises (PAQTE) auprès de 100 entreprises à Toulouse Business School.
- Participation aux « Rendez-vous des entreprises en Lauragais ».
- Rencontre partenaire : chargée de mission handicap SOGETI High Tech / CAPGEMINI.

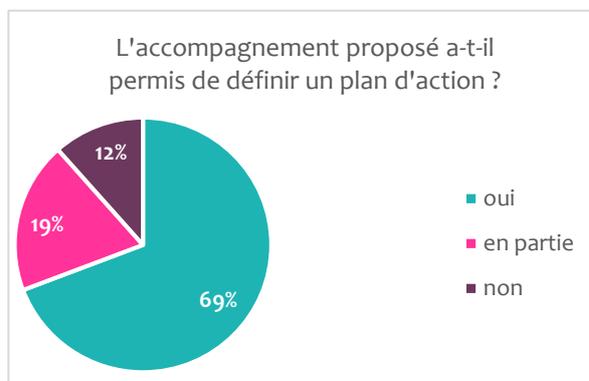
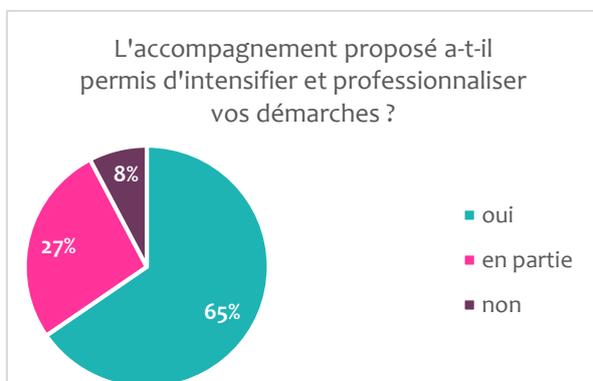
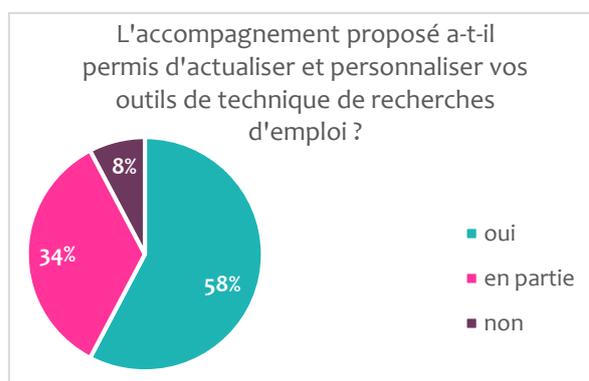
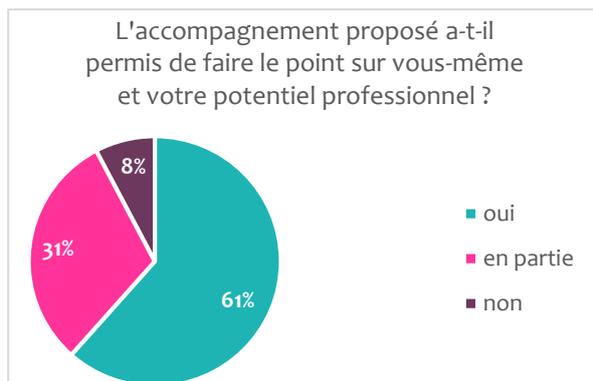
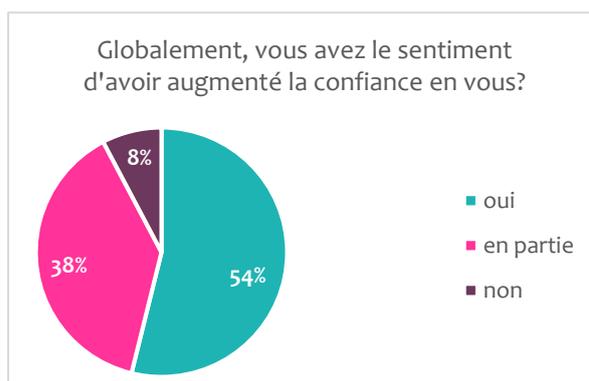
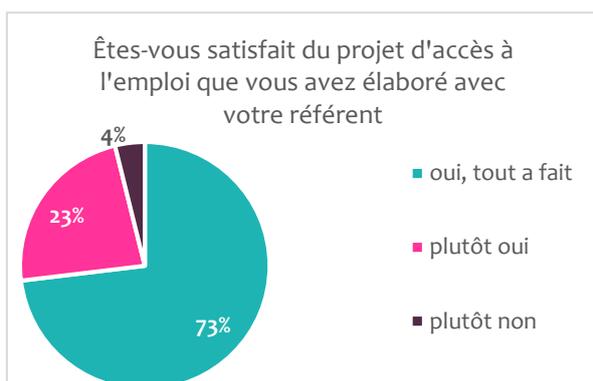
## VIII. L'USAGER AU CENTRE DE NOS ACTIONS

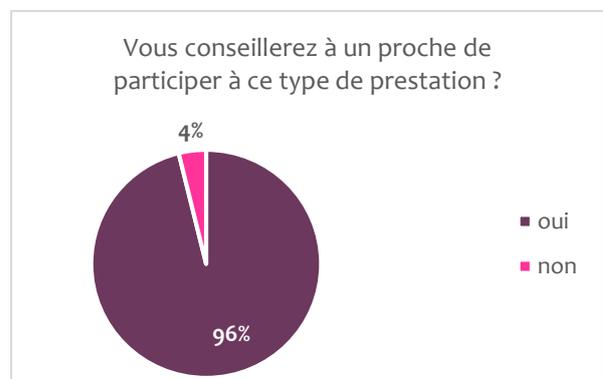
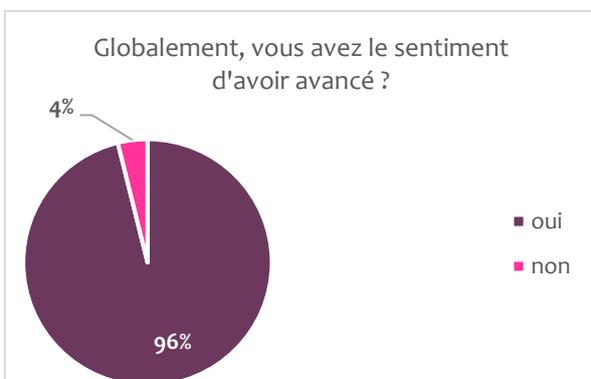
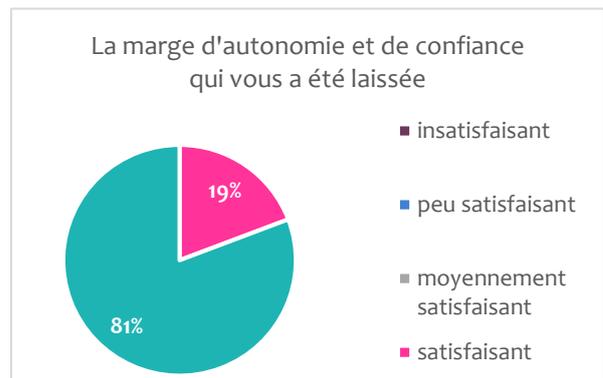
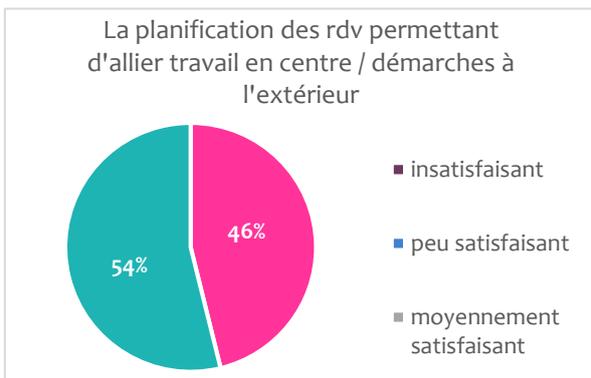
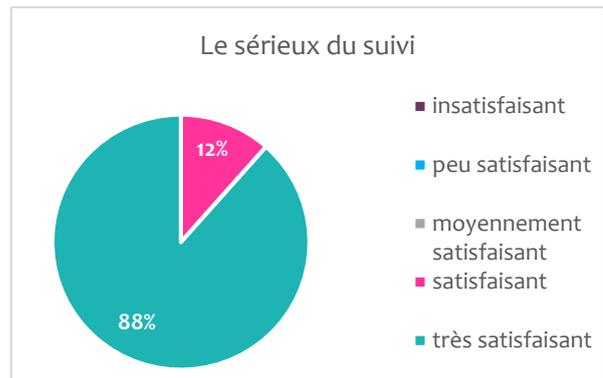
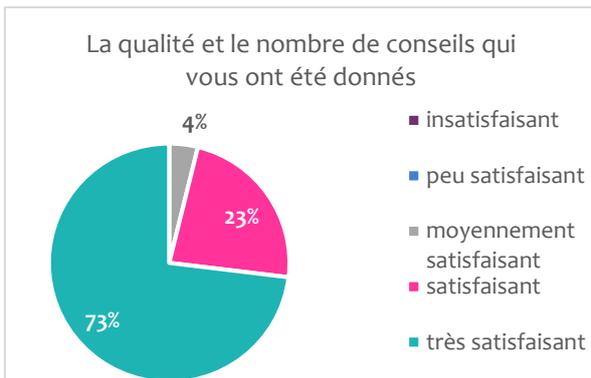
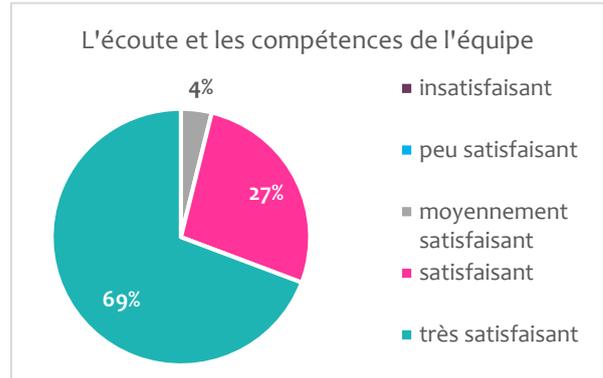
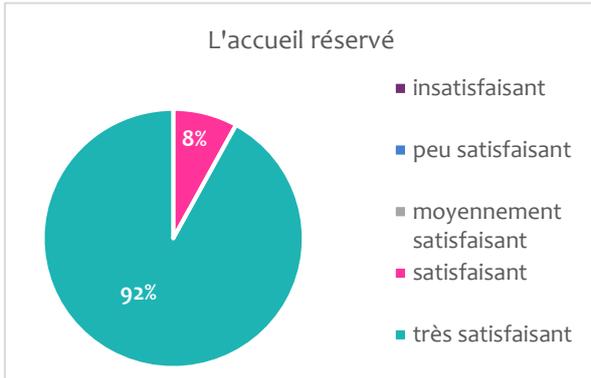
La satisfaction de l'utilisateur et la prise en considération de sa parole constituent une étape incontournable de l'accompagnement proposé, pendant celui-ci et à son issue.

L'exploitation des questionnaires de satisfaction nous permet d'actualiser nos déroulés pédagogiques, adapter nos pratiques professionnelles et ainsi de nous inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité.

Voici les résultats obtenus sur un panel d'actions menées auprès de nos publics.

### DISPOSITIF DIPLOMES





## Prestation ACTIV PROJET

Cette prestation fait l'objet d'un suivi qualité semestriel par Pôle Emploi depuis son démarrage. Les commissions de pilotage (COPILS) de 2018 restituent de très bons résultats pour l'équipe.

Les suivis qualité portent sur plusieurs thèmes. Nous retiendrons celui de la **satisfaction globale** qui, d'après un panel répondant aux questionnaires de satisfaction Pôle Emploi, est de **90% pour le DEE**, au-dessus des résultats du national (85%) et de la région Occitanie (87%).

Autres thèmes qui retiennent l'attention :

THEMES	 	
<b>Bénéfices attendus</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Faire le point sur les compétences et expériences.</li> <li>● Identifier les métiers</li> <li>● Trouver un emploi</li> </ul>
<b>Personnalisation et adaptation du service</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Connaissance de la situation du demandeur d'emploi</li> <li>● Disponibilité de l'interlocuteur</li> <li>● Prise en compte des besoins personnels</li> <li>● Fréquence et modes de contacts</li> <li>● Identifier les métiers</li> </ul>
<b>Conditions d'accueil et site internet à disposition</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Accessibilité site internet spécifique</li> <li>● Accessibilité aux locaux</li> <li>● Outils mis à disposition</li> </ul>
<b>% de demandeur d'emploi qui ont suivi la prestation</b>	Insertion professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Poursuite de la prestation jusqu'à son terme</li> </ul>
<b>Positionnement du prestataire</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Groupement Vidéo 3/4</li> </ul>

Clés de lecture : la météo est évaluée au regard des résultats de la région sur l'ensemble du groupement ACP

Résultat au-dessus des résultats de la région	Résultat équivalents à ceux de la région
	 

### Florilèges des réponses apportées par les participants :

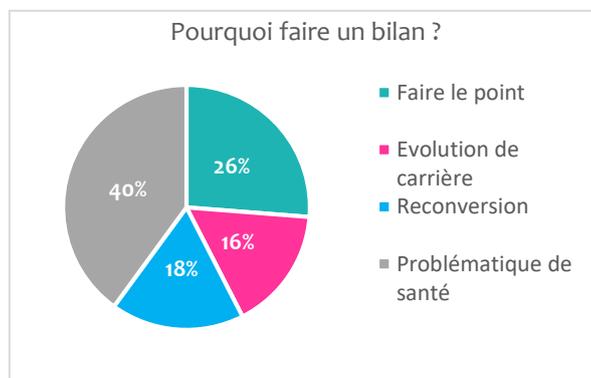
« J'ai pu faire le point et enfin trouver un métier »

« J'ai rapidement ciblé le métier qui allait avec mes envies et ma personnalité »

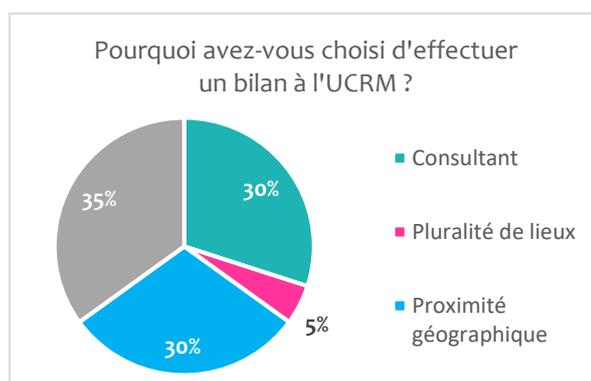
« Grâce à ce programme on sait ce que l'on veut faire mais aussi ce que l'on ne veut pas faire on apprend beaucoup sur soi »

## ACCOMPAGNEMENT DES EVOLUTIONS PROFESSIONNELLES – Centre de bilans de compétences

Nous avons demandé aux personnes accompagnées pour quelle raison elles souhaitaient s'engager dans cette démarche :

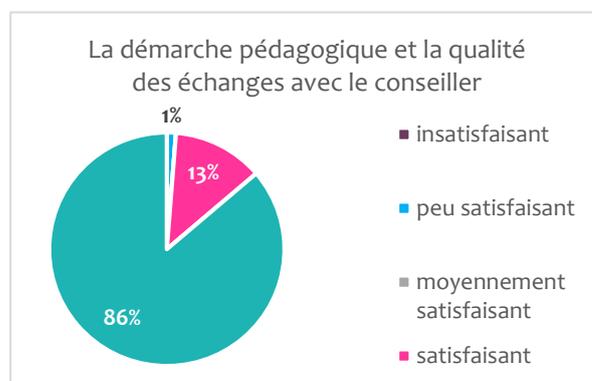
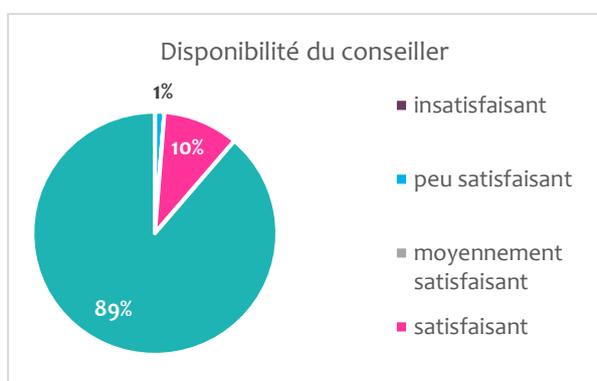


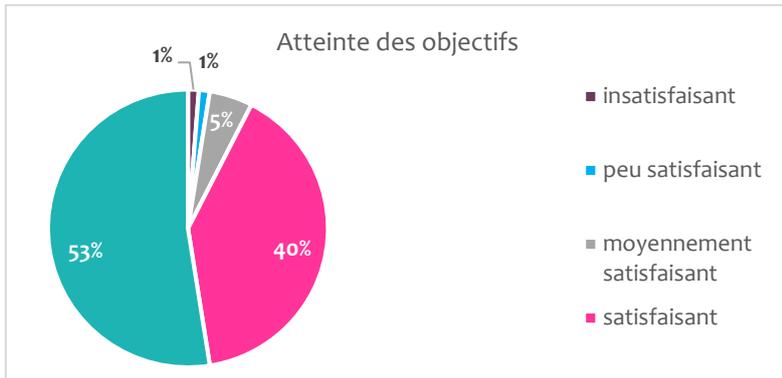
Elles nous ont indiqué les raisons pour lesquelles elles ont choisi l'UCRM :



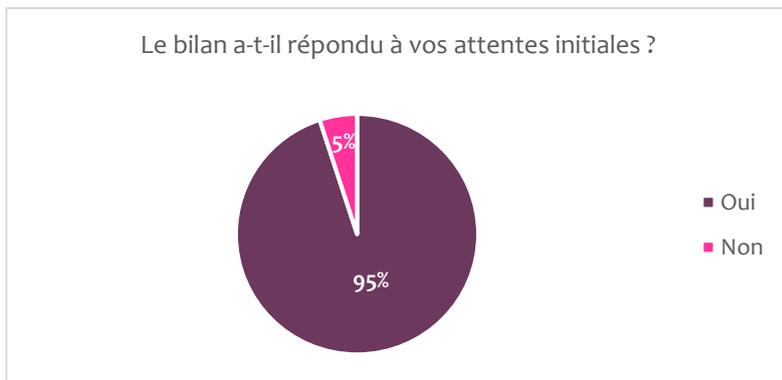
Si nous nous penchons sur le déroulé de la prestation Bilan de compétences au niveau du contenu de la prestation, nous constatons que le niveau de satisfaction est jugé « très satisfaisant », de part notamment l'individualisation de la prestation.

**99% des personnes sont satisfaites** de la disponibilité des conseillers; il en est de même pour le déroulé pédagogique.

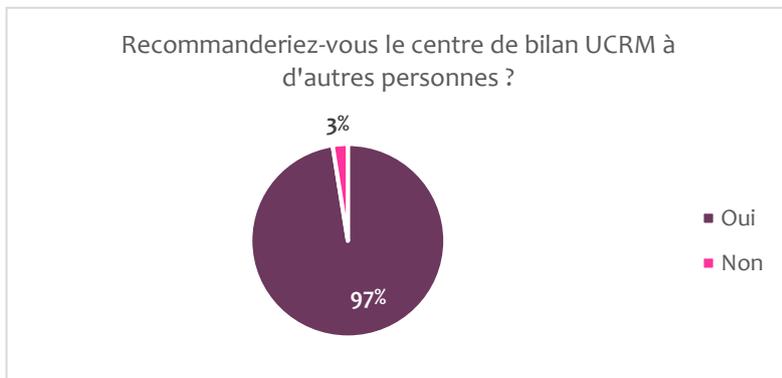




Dans 93% des cas, les usagers estiment avoir atteint les objectifs fixés pour leur bilan de compétences.



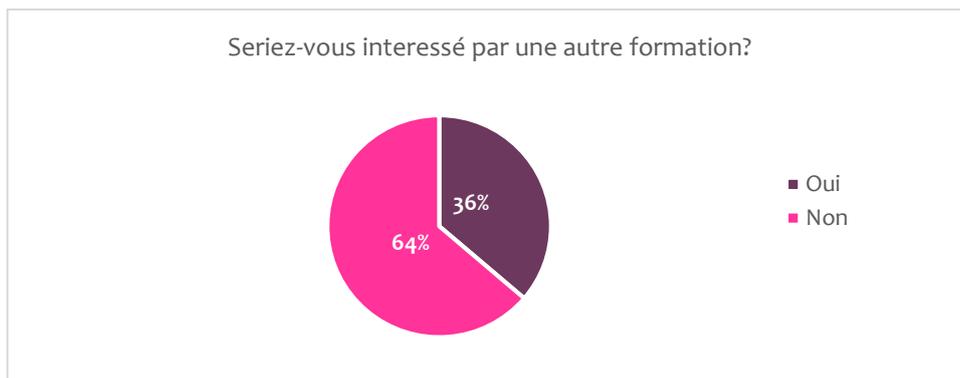
Au niveau de la **satisfaction générale**, à l'issue du bilan, 95% des personnes ont indiqué que cette prestation avait répondu à leurs attentes.



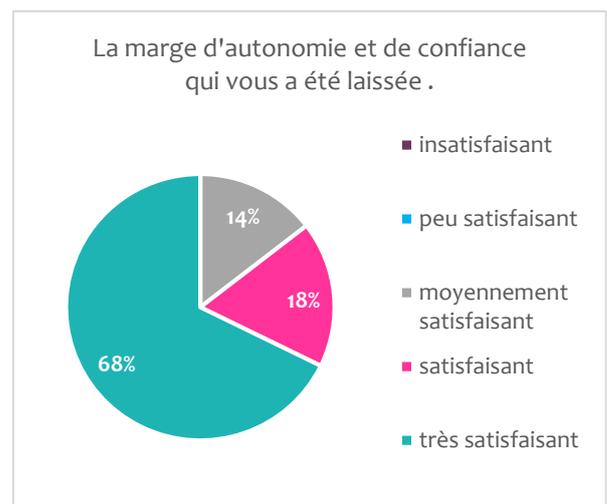
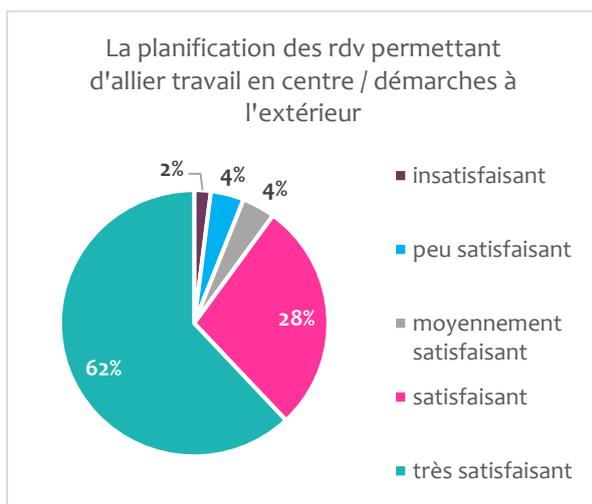
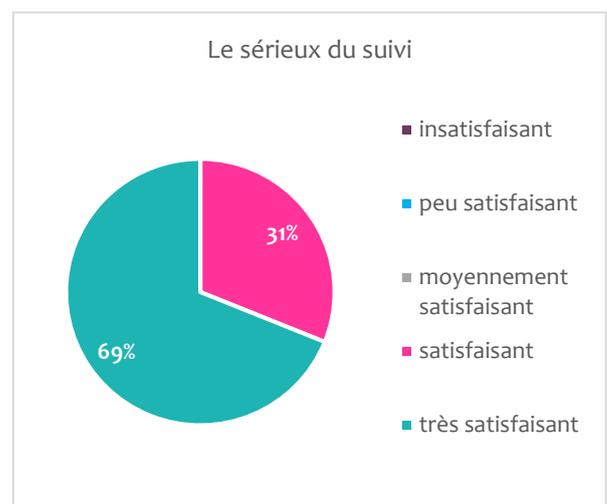
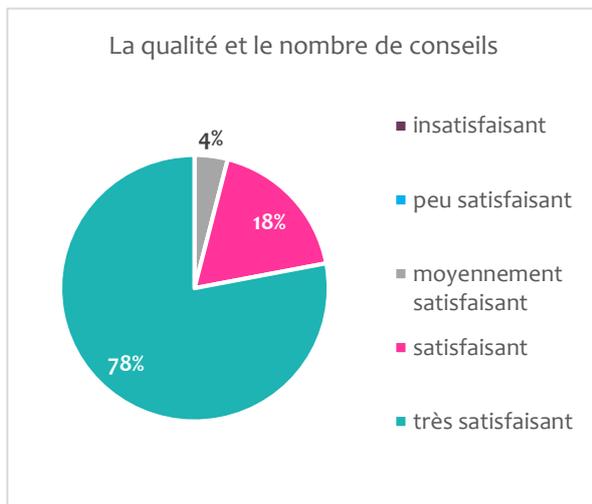
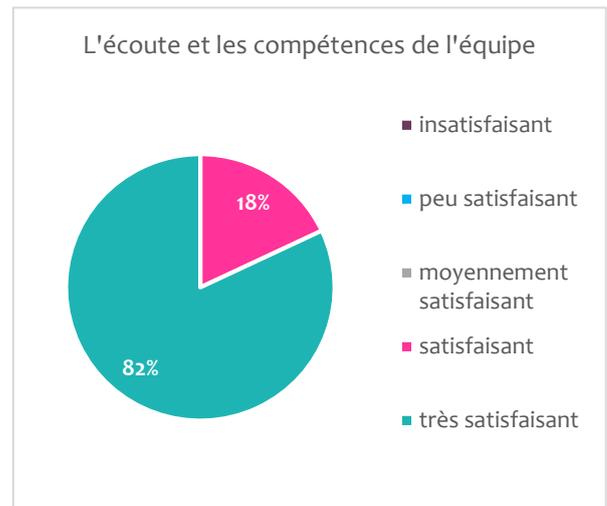
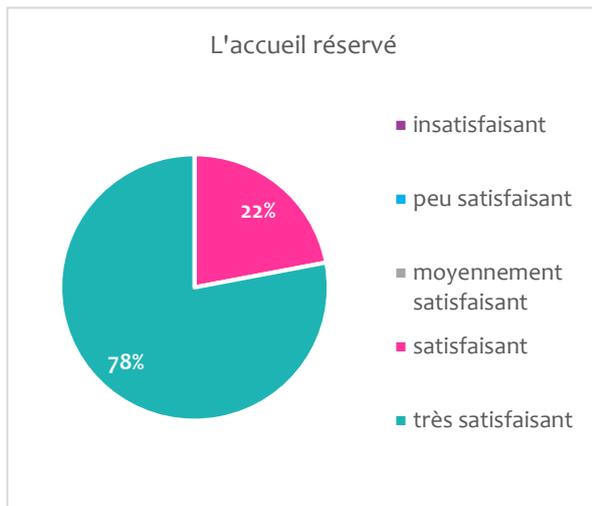
Et 97 % des personnes ont une bonne image de l'UCRM

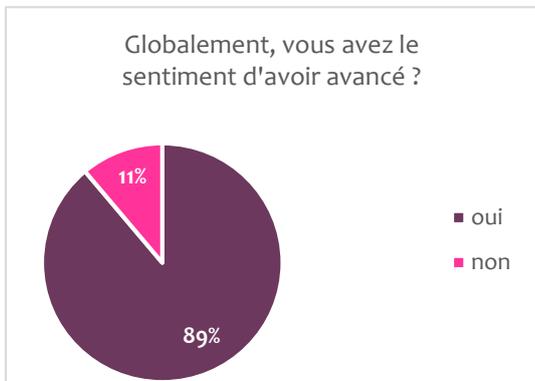
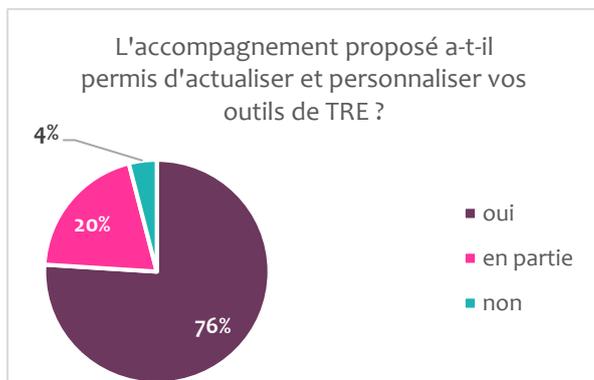
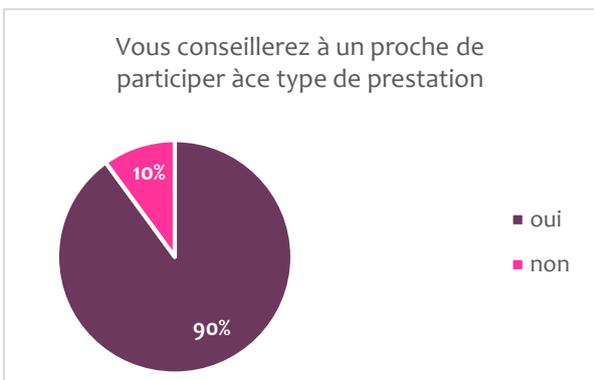
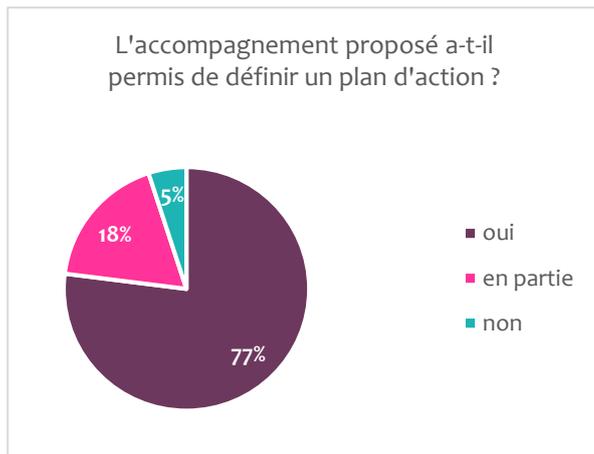
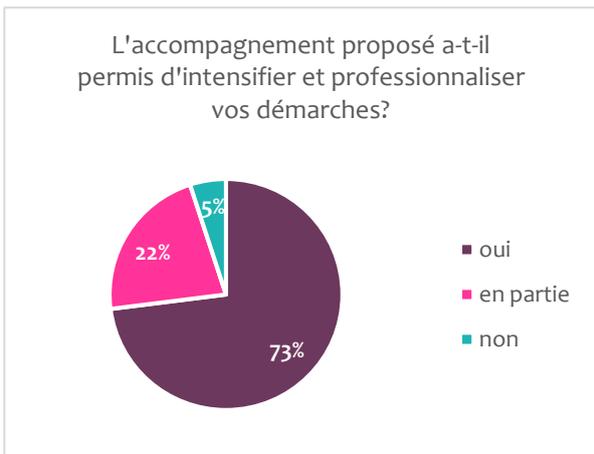
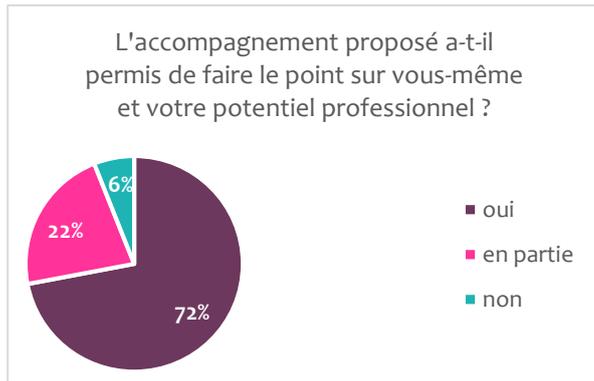
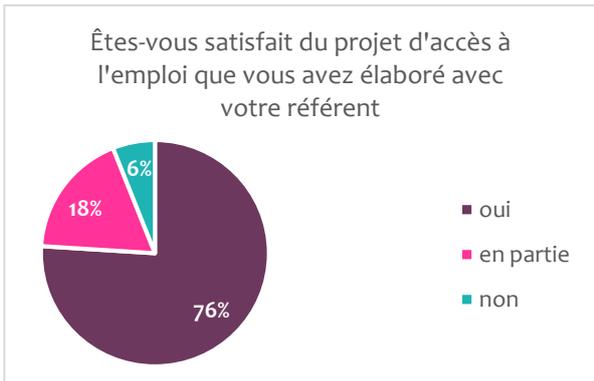
Nos axes d'amélioration :

Pouvoir proposer des formations susceptibles d'intéresser les personnes à la sortie d'un bilan de compétences :

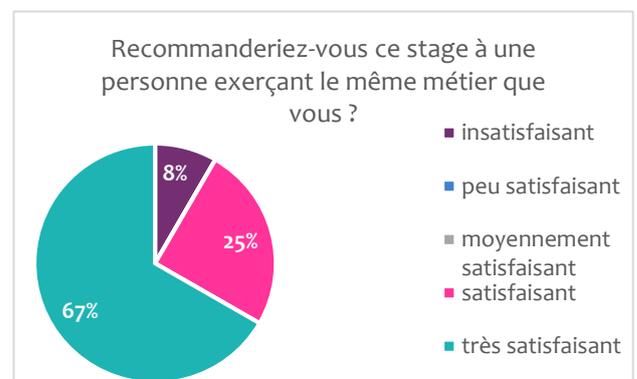
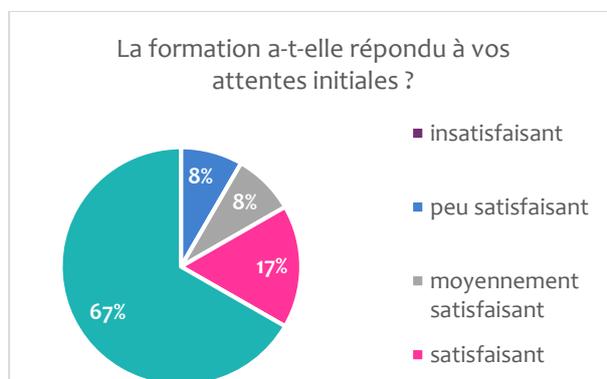
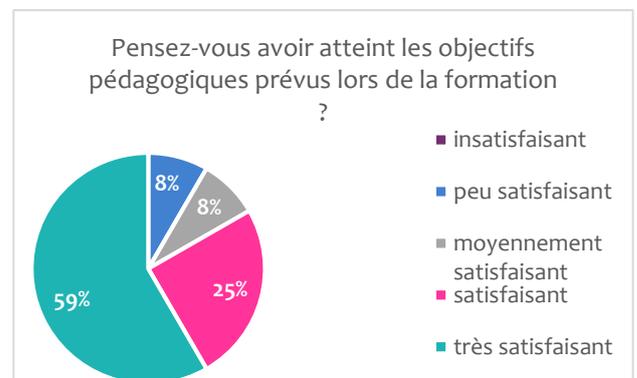
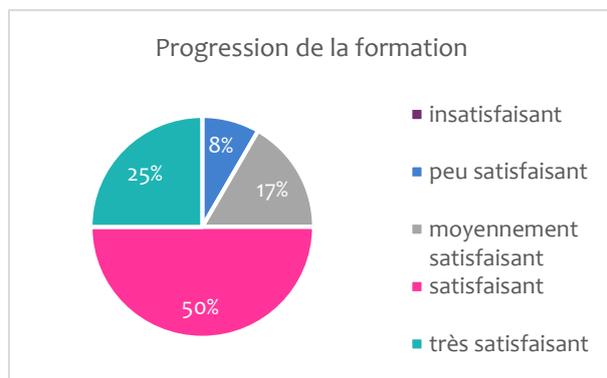
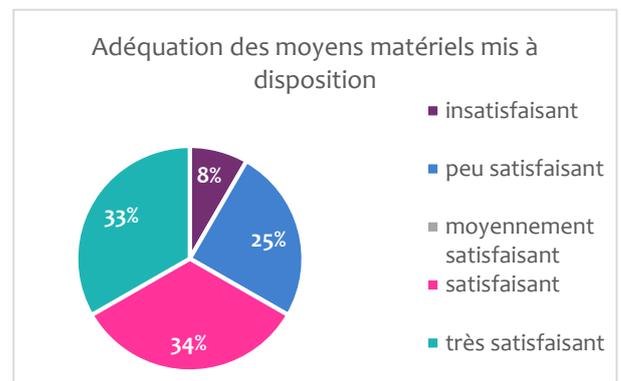
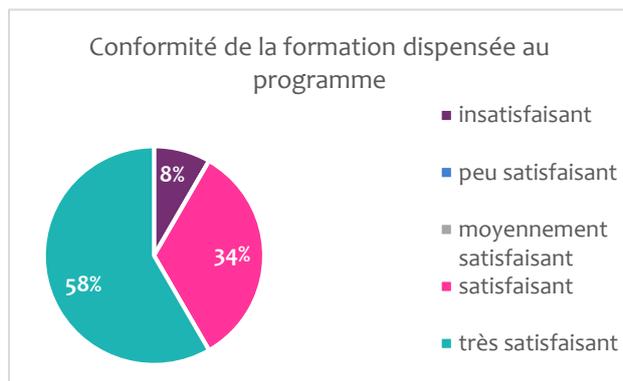
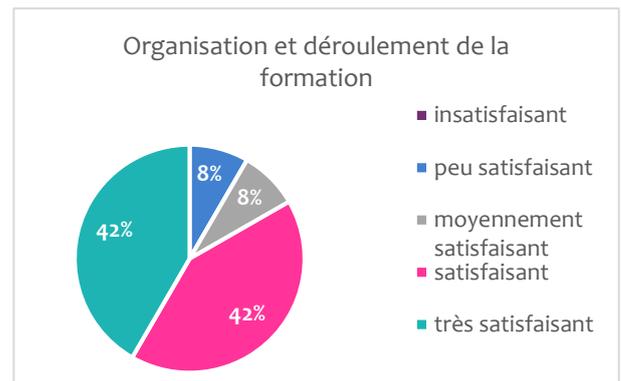
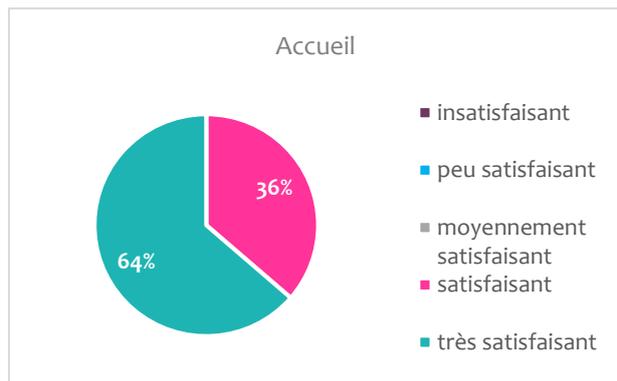


## ACTI PRO RSA





## UNITE CULTURE FORMATIONS



## IX. PERSPECTIVES

Se doter d'une **plateforme de formation digitale à distance**.

Se doter d'un **outil de communication/marketing** concernant l'offre globale apportée à l'entreprise.

**Mettre en œuvre les nouvelles actions et nouveaux projets** sur lesquels nous avons été retenus :

- **Actions de formation financées par le Conseil Régional** pour une durée de 4 ans. En complément des actions pour lesquelles nous étions déjà financés sur le précédent marché, nous avons obtenu 2 nouvelles actions de formation : PROJET PRO et « Développer son projet artistique dans les Arts Plastiques ».
- Convention de revitalisation financée par Véolia Eau.
- L'insertion dans l'emploi et la vie économique des étrangers primo arrivants et réfugiés politiques, projet financé par le Ministère de l'Intérieur et le Fonds Asile, Migration et Intégration – FAMI.
- Le projet se déclinera sur 2 ans et sera mis en œuvre par 5 partenaires : l'Association Transfer en tant que porteur du projet et 4 autres partenaires dans 4 territoires (des associations basées à Aulnay-sous-Bois, Bordeaux, Le Mans et l'UCRM pour la Haute-Garonne et l'Hérault).

Développer des **actions de formation de français à visée professionnelle** auprès des entreprises et branches professionnelles.

Rester en veille sur **la réforme de la formation professionnelle continue** qui impacte notre centre de bilans de compétences.

Développer nos **actions de lutte contre l'illettrisme à l'échelle de la Région Occitanie** et mettre en place un événement pour **les 20 ans du Pied à l'Encrier**.

**Entamer une réflexion afin de rendre éligible au Compte Personnel de Formation (CPF) nos formations** du domaine artistique et culturel.



union  épière Robert Monnier  
pour agir ensemble