



InclusionS sociales • Santé • Emploi



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

Assemblée générale  
du 6 juin 2024



# SOMMAIRE

03

## **Rapport Moral et d'activité**

Rapport moral du Président

Rapport d'activité de la directrice générale

07

## **Qui sommes-nous ?**

11

## **Nos résultats économiques et sociaux**

15

## **Notre offre de services**

35

## **Témoignages**

38

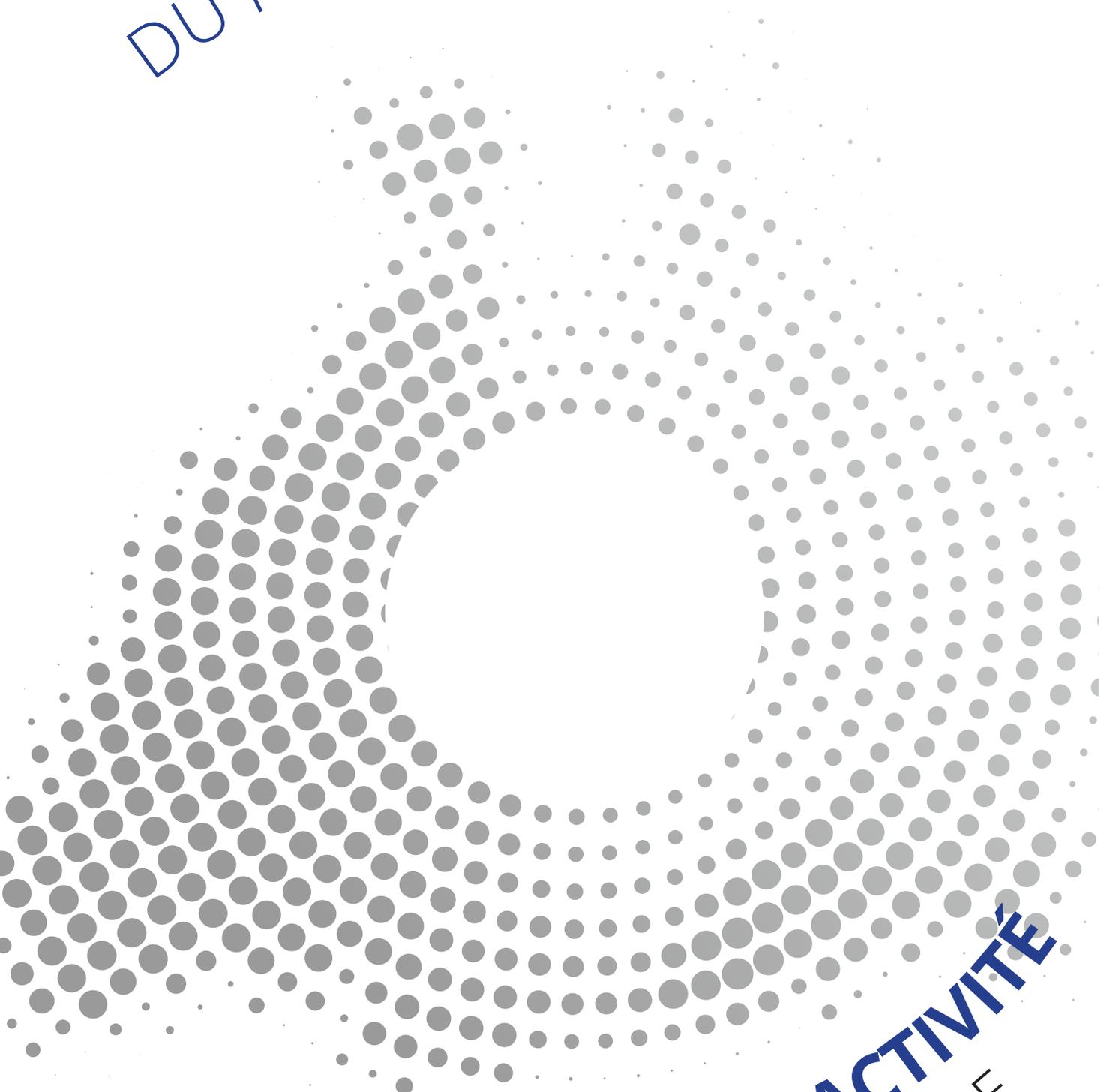
## **Index**

39

## **Nos partenaires**



**RAPPORT MORAL**  
DU PRÉSIDENT



**RAPPORT D'ACTIVITÉ**  
DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

# Rapport moral du Président

Mesdames, Messieurs,

Au cours de l'année 2023, notre Association a poursuivi la gestion de ses activités, sur les trois pôles et sur la dimension fonctionnelle, avec le même engagement et la même détermination que les années précédentes.

## **Les particularités à porter à votre connaissance concernant :**

- l'intégration de l'Association La Clef en 2023 ;
- les évolutions notables dans l'organisation des systèmes d'information pour la gestion financière, avec le déploiement d'outils d'aide à la décision (PBI), mais également de dispositifs d'Intelligence Artificielle pour accompagner nos usagers, par exemple à l'Ecole UCRM pour plus de cours de français et à l'UEROS pour les phases de réentraînement ;
- la structuration des données des usagers pour améliorer le suivi de leur parcours et appréhender, en permanence, leurs évaluations et la meilleure orientation possible les concernant.

Comme vous le percevez, la **gestion des données** avec nos 13 346 personnes accueillies cette année, devient un enjeu essentiel, un point déterminant dans les relations avec nos financeurs et pour l'organisation de notre stratégie. Il nous paraît souhaitable de maîtriser ces éléments étant donné le nombre de dispositifs que nous gérons, la diversité de nos publics et les réglementations qui nous sont applicables.

L'organisation des parcours de nos usagers fait désormais l'objet d'une supervision régulière sur les trois pôles et d'une centralisation des données mensuelles.

**Nos intentions** : qualifier au mieux chacune des personnes et les orienter au mieux sachant que l'investissement de l'ensemble des salariés de l'UCRM est d'autant plus délicat année après année que les publics accueillis rencontrent des problématiques sociales de plus en plus lourdes.

Dans le cadre des efforts à réaliser pour les retours à l'emploi pour certains de nos usagers, il convient de souligner les développements des partenariats avec les entreprises par des opérations de mécénat, des Jeudis de la Solidarité ou des conventions d'inclusion.

Enfin, pour évoquer **nos sujets de gouvernance**, nous vous rappelons que les instances, Assemblée, Conseil d'Administration, Bureau, Comités et Commissions, ont toutes été sollicitées pour leurs compétences respectives.

Je souhaite également souligner l'appui des Vice-présidents et de notre Trésorier durant cet exercice pour des sujets de haute technicité.

Les réunions de notre Comité stratégique, avec notre Directrice générale et les directeurs adjoints, nous permettent de positionner au mieux nos interventions pour en améliorer leur efficacité et leur pertinence ; nous poursuivrons cette année ces réunions car elles constituent un moment d'échange privilégié et ferons suite à la formalisation d'un plan stratégique en cours d'élaboration.

Si la qualité des prestations de l'UCRM est maintenue toujours à un niveau attendu, il convient, en permanence, de poursuivre un suivi très précis de nos usagers pour leur assurer un parcours fluide avec des sorties positives garantissant leur insertion sociale.

### Les orientations fortes pour 2024

Nos principaux enjeux, dans le cadre des réglementations et jurisprudences très évolutives qui nous sont applicables, seront de continuer à trouver des solutions innovantes pour la réinsertion des personnes.

Nous sommes passés de l'accueil d'urgence à l'accompagnement de l'enfance, aux dispositifs justice, au suivi des femmes avec enfants pour ne citer que les principales évolutions récentes : tout ceci a nécessité des temps d'adaptation importants.

Bien évidemment, avec nos programmes d'inclusion déjà évoqués (Cf. schéma ci-après), notre guichet Santé PCMS, nos solutions d'accès au Logement, et un accompagnement permanent pour un retour à l'emploi, de nombreux efforts seront réalisés dont une partie sera effectuée sur nos fonds propres.

Mais cela ne suffira pas et nous essayerons, avec les services de la Préfecture et la DDETS, de trouver les modes d'hébergement adaptés et pertinents et, avec les services de l'ARS, des modes d'accompagnement nouveaux.

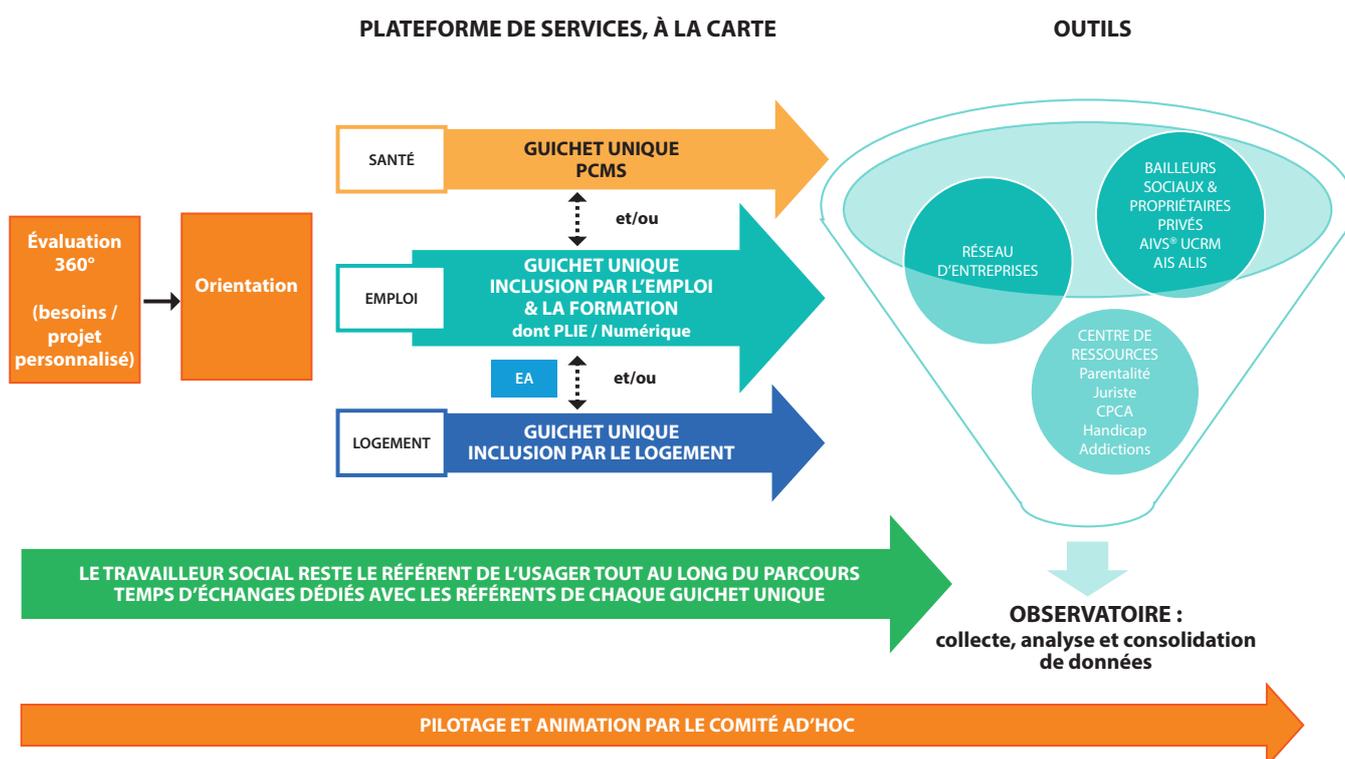
Bien entendu, ces nouvelles orientations seront encore plus pertinentes si nous parvenons à coordonner d'autres acteurs du secteur associatif.

C'est notre souhait et notre volonté.



Christian LIBEROS

## Programme InclusionS 2024-2027



# Rapport d'activité de la Directrice générale



Soucieux de traduire concrètement la vision stratégique et les valeurs associatives dans la mise en œuvre de ses missions au service des personnes accompagnées, nous avons agi en 2023 pour :

- Donner aux personnes confrontées à la précarité ou l'exclusion le **pouvoir d'agir** pour mettre en œuvre leur projet personnalisé et accéder à leur **autonomie sociale** ;
- Proposer un **accompagnement adapté** selon les besoins spécifiques de chacun, et favorisant l'accès à des dispositifs sociaux ajustés, **territorialisés**, ainsi que des **parcours continus et sans rupture** ;
- Renforcer le **repérage** et l'évaluation des situations individuelles, l'orientation et l'accompagnement des personnes, y compris hors les murs de notre Association ;
- Oser l'**expérimentation** de nouvelles offres de services innovantes ;
- Poursuivre le **dialogue** de confiance avec les **partenaires financeurs** qui nous délèguent des missions de services publics et nous allouent les ressources pour conduire nos missions ;
- Satisfaire aux nouvelles **commandes publiques** en mesurant avec précision la soutenabilité de la mise en œuvre des nouveaux projets au regard des activités déjà déployées, pour garantir la qualité de la mise en place de l'offre ;
- Considérer les **enjeux humains** avec vigilance pour recruter, former et fidéliser nos salariés et leur apporter des cadres de travail conformes et sécurisés ;
- Développer la qualité du dialogue social autour d'orientations stratégiques et organisationnelles visant la pérennité de nos actions et favorisant l'attractivité de nos métiers pour les professionnels ;
- Privilégier une **approche Métier** précise et **experte**, qui associe l'ensemble des ressources spécialisées dans chaque domaine, qu'elles soient intégrées à l'UCRM ou issues des partenariats ou de consortiums ;
- **Faire bénéficier des partenaires** associatifs de certains de nos services ou savoir-faire, dans le cadre d'un engagement solidaire et contributif d'une amélioration de l'offre globale sur les territoires ;
- Considérer avec rigueur **les risques** pesant sur nos activités afin d'en évaluer l'impact et de proposer des solutions pour les traiter ;
- Poursuivre le travail de structuration de l'ensemble de nos activités, y compris fonctionnelles, de nos processus, de nos outils, des données collectées, pour tendre à une amélioration constante de la **qualité** de nos services ;
- Prendre en compte notre ambition de porter et faire vivre une **politique RSE**, en y associant nos partenaires : co-financement de nos projets et actions de bénévolat de salariés issus des entreprises.

Nous nous attacherons à ne faire référence dans ce rapport qu'à quelques-uns des événements qui ont marqué l'année sur l'ensemble des activités dédiées aux personnes accueillies et sur les activités relevant de la dimension Fonctionnelle, sans mésestimer, bien au contraire, le travail réalisé sur les activités déjà en cours.

Pour l'avenir, l'Association entend poursuivre ses engagements en matière d'inclusion sociale et professionnelle des personnes en situation de vulnérabilité, et soutenir une dynamique collaborative avec tous les acteurs impliqués de la Région Occitanie.

Avec la mise en place du Programme Inclusions en 2024, et grâce à l'ensemble de nos ressources humaines expertes, nous poursuivrons l'objectif de proposer aux personnes que nous accompagnons des parcours fluides et décloisonnés, permettant d'en favoriser la réussite, en animant 3 guichets uniques « Emploi, Santé, Logement » et des centres de ressources transversaux. »

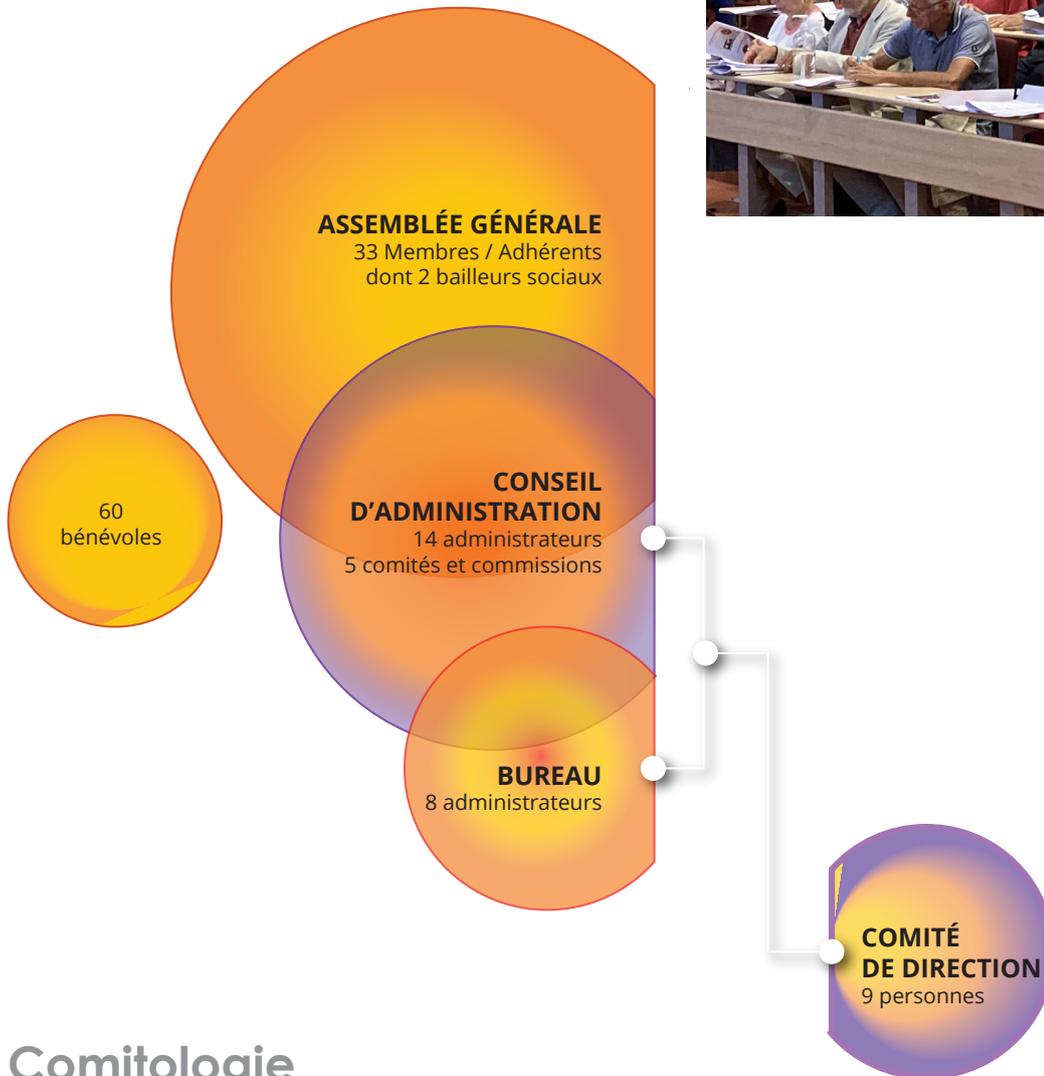


Fabienne ONGARO



« QUI SOMMES-NOUS ? »

# Gouvernance



## Comitologie

### Comité Stratégique

Christian LIBEROS  
Denis BLANC  
Pierre MENUU  
Bruno SIRE  
Véronique VEDRINE

### Comité Finances & Patrimoine

Christian LIBEROS  
Gilles HERRMANN  
Alain MARCHAN  
Pierre MENUU

### Commission Achats

Christian LIBEROS  
Denis BLANC  
Gilles HERRMANN  
Alain MARCHAN  
Pierre MENUU  
Bruno SIRE

### Commission Fundraising

Marie-Estelle DU BOULLAY  
Denis BLANC  
Jean-Michel LEONARD  
Véronique VEDRINE

### Commission Bénévolat & Vie associative

Marie Estelle DU BOULLAY  
Patrice JACQUET  
Pauline JEANMOUGIN  
Yvonne TOUSSAINT

## Le Comité de Direction



**Vincent DAVID-ROBERT**  
Directeur des Opérations



**Clémentine CHANIOL**  
Directrice Adjointe  
des Opérations Inclusion  
Professionnelle et Logement



**Elise VIGUIER**  
Directrice Adjointe  
des Opérations  
Parcours Santé Précarité



**Sébastien VITALE**  
Directeur Adjoint des Opérations  
Accueil Insertion Sociale  
(secteurs Asile, Enfance,  
Hébergement Urgence et insertion)



**Sonia HOELLINGER**  
Directrice Qualité et Gestion  
des risques



**Ingrid DE LANGENHAGEN**  
Directrice Administrative et  
Financière



**Fabien MATIGNON**  
Adjoint à la Direction  
Systèmes d'information



**Elise TOULOUZE**  
Responsable des Ressources  
Humaines et des Relations  
Sociales



**Claude GUILLEVIC**  
Secrétaire vie associative

# Organisation

\* Effectifs en nombres de salariés présents au 31/12/2023, hors contrat de remplacement, alternant, stage...



505  
Salariés

Secrétariat  
de la vie  
associative

34 salariés \*

Direction  
financière  
16 salariés

Ressources  
humaines  
10 salariés

Direction générale  
1 salarié

Systèmes  
d'information  
7 salariés

**Accueil Inclusion Sociale (AIS)**  
195 salariés

**Enfance**

MECS San Francisco / MECS Le Camino / MECS Le Sendero

**Accueil hébergement d'urgence et d'insertion**

CHRS  
Baby-STEP / GAIA / CHC Bonnefoy / SAFE  
CHU Le Passage / Equilis / HéPI  
CHU Bellerive / CHU Alter / CHU DAU-DAH-DHAU  
SAS Ukraine  
Campagne hivernale 2023-2024 : CHC Plana

**Accompagnement des demandeurs d'asile et des réfugiés**

CAES / CADA / HUDA / CPH

**Habitats alternatifs**

Maison Paléficat / Maison des Vignes / Maison Ramelet Mundi / Intermezzo

**Justice**

CPCA Ouest Occitanie  
Accompagnement pré-sentenciel et post sentenciel

**Parcours logement**

Résidence Habitat Jeunes San Francisco (RHaj)  
Résidence Sociale des Pradettes (RSP)  
IML / AVDL-FSL / Intermédiation locative / Agence Immobilière Sociale (AIS)  
Hameau de Fleurance / Home

Direction  
des opérations  
5 salariés

Fonctions  
supports  
34 salariés

Centre de  
ressources

- Services techniques et sécurité
- Entretien / Travaux courants
- Gestion locative
- Achat
- Logistique
- Flotte automobile

**Accueil Inclusion Professionnelle (AIP)**  
98 salariés

**Département Emploi Entreprises**

Insertion professionnelle, formation, prestations aux entreprises et collectivités

Plateforme  
Emploi entreprises (PEE)

**Inclusion des personnes en situation de handicap**  
ESRP / UEROS / CRCL

**Parcours Santé Précarité (PSP)**  
92 salariés

Programme Convergence Médico-Sociale (PCMS)

ACT  
LAM / LHSS / EMSP

Coordination  
Demeure de l'Oasis

Ingénierie et développement 2 salariés

Qualité et gestion des risques 3 salariés



# **NOS RÉSULTATS** ÉCONOMIQUES ET SOCIAUX

# Un modèle économique équilibré

*Dans un souci de comparaison avec 2023, la présentation des données 2022 a été modifiée permettant la distinction de l'exploitation, du financier ainsi que de l'exceptionnel*

## Résultat 2023 comparé au réalisé N-1 en k€

Niveau 4 - REPORTING	2022	2023	Var. en Milliers
⊕ Produits d'exploitation	38 255	44 599	6 344
⊖ Charges d'exploitation	-28 924	-33 769	-4 844
⊖ Achats	-1 956	-2 433	-478
⊖ Services extérieurs	-7 652	-8 867	-1 215
⊖ Autres services extérieurs	-2 364	-2 273	91
⊖ Impôts, taxes et versements assimilés	-50	-177	-127
⊖ Charges de personnel	-14 542	-17 319	-2 777
⊖ Autres charges de gestion courante	-1 092	-1 299	-206
⊖ Dotation aux amortissements et provisions	-1 267	-1 399	-132
<b>Résultat d'exploitation avant charges indirectes</b>	<b>9 331</b>	<b>10 830</b>	<b>1 500</b>
⊖ Frais UCRM - Fonctions Support	-5 433	-6 314	-881
⊖ Frais UCRM - Bâtiments collectifs	-3 391	-4 490	-1 098
<b>Total charges indirectes</b>	<b>-8 825</b>	<b>-10 804</b>	<b>-1 979</b>
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>506</b>	<b>26</b>	<b>-480</b>
⊕ Produits financiers	7	157	150
⊖ Charges financières	-1	-7	-6
<b>Résultat courant</b>	<b>512</b>	<b>176</b>	<b>-336</b>
⊕ Résultat exceptionnel	-241	-99	142
<b>Résultat net</b>	<b>271</b>	<b>78</b>	<b>-193</b>

# Un impact social fort

**13 346** personnes accompagnées

**1 736** logements gérés par l'UCRM  
dont **949** dans le parc public,  
**656** dans le parc privé,  
et **131** dont l'UCRM est propriétaire

**17** établissements sociaux et médico-sociaux agréés, soumis au Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)

**81** dispositifs conventionnés

L'UCRM déploie ses activités sur **8** départements

Indicateurs	Insertion Sociale	Insertion Professionnelle	Parcours Santé Précarité	TOTAL
Nombre d'admissions	2 637	5 128	277	8 042
Nombre de sorties	2 423	4 858	149	7 430
<b>Nombre de personnes accompagnées</b>	<b>5 168</b>	<b>7 711</b>	<b>467</b>	<b>13 346</b>
% de sorties avec un projet de formation ou un projet professionnel		59 %		
% de sorties directes en emploi ou en apprentissage		13 %		
% de sorties directes en formation		4 %		
% d'accès à une situation résidentielle stable	77 %		66 %	



# NOTRE OFFRE DE **SERVICES**



# AIP Accueil et Insertion Professionnelle

PROJETS AIP 2023 →

7 711 personnes accompagnées en 2023  
78 % de sorties positives  
98 collaborateurs

## Inclusion des personnes en situation de handicap

20 places UEROS  
80 places CRCL  
84 places ESRP

## Département Emploi Entreprise - DEE

Accompagnement des projets et des compétences  
Trajectoires emploi  
Plateforme Emploi Entreprises  
Parcours Intégrés

**Qualiopi**  
processus certifié  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :  
ACTIONS DE FORMATIONS  
BILANS DE COMPÉTENCES

## PUBLIC

- Personnes reconnues « Travailleur Handicapé » et personnes cérébrolésées
- Salariés en insertion au sein des chantiers ou entreprises d'insertion
- Demandeurs d'emploi, allocataires du RSA
- Résidents des Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville
- Primo-arrivants en recherche d'emploi et publics migrants
- Adultes et jeunes adultes dans le domaine de l'apprentissage de la langue et de la culture française à visée d'insertion socioprofessionnelle
- Porteurs de projets de création ou reprise d'activité
- Artistes et entreprises du domaine artistique et culturel
- Entreprises et collectivités

**CITÉS DE  
L'EMPLOI**

Service  
Public de  
l'Insertion et  
de l'Emploi  
Haute-Garonne



**L'UCRM œuvre pour l'inclusion des personnes en situation de handicap par l'emploi et l'accompagnement des projets de vie. L'UCRM propose une offre modularisée dans le champ du handicap, avec une Entreprise Adaptée et trois établissements : l'Unité d'Évaluation, de Réentraînement et d'Orientation Sociale et professionnelle (UEROS), l'Établissement et Service de Réadaptation Professionnelle (ESRP), et le Centre de Ressources pour personnes CérébroLésées (CRCL)**

**262** personnes accompagnées en 2023  
**130** personnes sorties avec des solutions pour tous  
**31** personnes en emploi durable  
**85** personnes avec un projet professionnel validé  
**13** personnes ayant obtenu leur titre professionnel



## FOCUS

**UEROS-CRCL** : en 2023, les équipes se sont attachées à rendre visible notre expertise dans l'accompagnement des personnes cérébro-lésées et sensibiliser des tiers à cette thématique. Dans ce cadre, de nouveaux partenariats ont été noués :

- Ecole éducateurs ;
- CRIP Montpellier ;
- AFTC du Lot et AFTC Occitanie : présentation du CRCL auprès d'utilisateurs, de leurs proches, d'acteurs du milieu médical, social et politique ;
- OPTIMIPS-TC (projet porté par le CHU de Toulouse) : participation à l'atelier de remédiation cognitive après un traumatisme crânien et à l'atelier de gestion des troubles du comportement lors de la Journée du Traumatisme Crânien à Montpellier (animation de tables rondes) ;
- MAS Rosine Bet : organisation d'un séminaire autour des séquelles des lésions cérébrales et de leur prise en charge ;
- Cap Emploi : travail en cours sur un projet de convention afin d'assurer une continuité du parcours entre l'UEROS et les perspectives d'emploi ;
- SICOVAL : participation à une journée de sensibilisation au handicap cognitif auprès d'entreprises.

**ESRP** : conventions de partenariat formalisées avec ALLIASERV et GA Smart Building.

Le partenariat porte sur le parrainage de la formation Technicien du Bâtiment Communicant et Connecté (TBCC) par Alliaserv et GA Smart Building : coaching/mentorat, immersions professionnelles et recrutement en faveur de nos stagiaires.

## PERSPECTIVES

### UEROS-CRCL

- Informer les partenaires qui pourraient avoir recours à notre expertise concernant la lésion cérébrale et développer des actions de formation ;
- Organiser l'évènement « Au cœur de la lésion » à destination des partenaires et des professionnels et s'inscrire dans le cadre de la Semaine du Cerveau à Toulouse (préparation des 10 ans de cet évènement) ;
- Moduler notre approche pédagogique afin de renforcer l'autonomie des personnes accompagnées en les impliquant davantage dans la concrétisation de leurs démarches administratives, professionnelles, leurs parcours de soins, etc. ;
- Moderniser les équipements et développer les outils de réentraînement de l'UEROS pour renforcer l'autonomie et l'autodétermination des bénéficiaires.

### ESRP

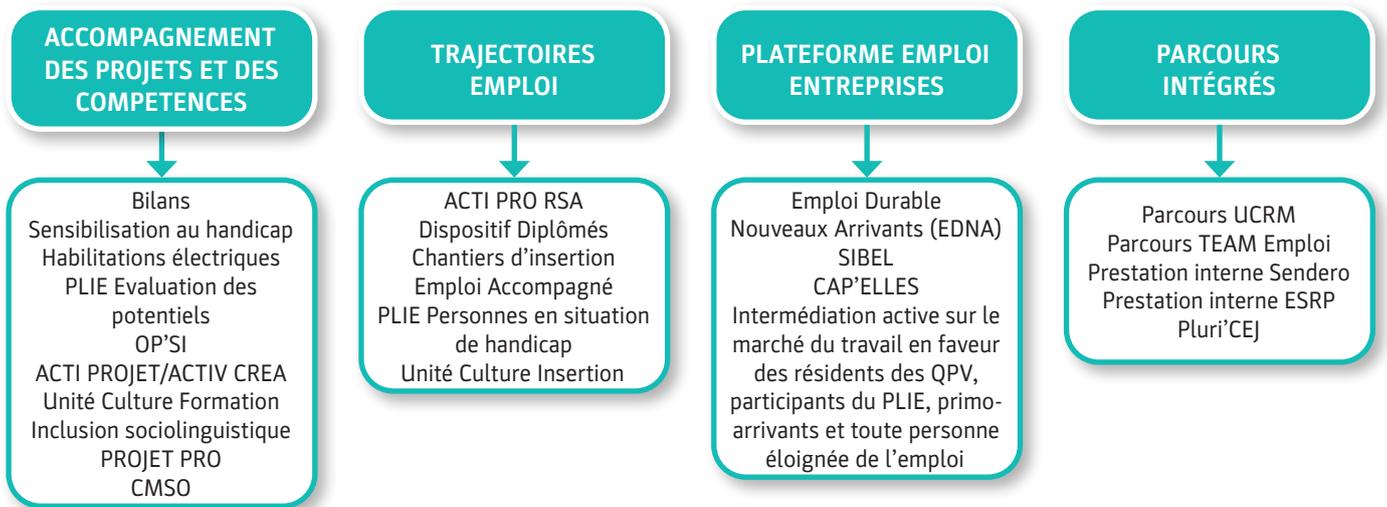
- Intégration des nouvelles offres de service « Hors les murs » ;
- Évaluation Médico-Psycho-Sociale et Professionnelle de courte durée : dans la continuité des expérimentations menées par l'équipe en 2023, les objectifs seront de répondre aux premières commandes émanant directement des MDPH ;
- Dispositif de Formation Accompagnée : la priorité est donnée à la formalisation de partenariats avec les organismes de formation du droit commun, afin de débiter les premiers accompagnements dès 2024 ;
- Accompagnement des salariés en ESAT et en Entreprise Adaptée ;
- Accueil du public jeune : élaboration d'une ingénierie d'accompagnement et d'un protocole d'accueil autour de publics mineurs de 16 à 18 ans, en tenant compte de leurs spécificités.

# Département Emploi Entreprise

L'UCRM considère la dimension emploi comme un levier d'autonomisation et déploie des parcours intégrés en interne et en externe, ainsi que des parcours sur-mesure ajustés au plus près des besoins des publics et des territoires.

**7 449** personnes accompagnées en 2023  
 Près de **90%** de solutions positives (emploi, formation, validation de projets professionnels, etc.)  
 Près de **250** entreprises accompagnées pour recruter autrement

## LE DÉPARTEMENT EMPLOI ENTREPRISES S'ARTICULE AUTOUR DE 4 GRANDES MISSIONS :



### PARTENAIRES



### FINANCEURS



## FOCUS

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023 le Département Emploi Entreprise porte 2 postes de référentes PLIE pour les participants en situation de handicap, constituant désormais une équipe de 3 référentes avec la référente PLIE QPV.

L'accompagnement des participants porte sur :

- L'identification et la validation de projets professionnels (accès à l'emploi ou la formation) ;
- La prospection d'entreprises, la recherche de stages ;
- La mise en relation sur les offres ;
- Le suivi dans l'emploi ;
- L'orientation vers l'offre de service de l'AGEFIPH (PAC, PAS, APEPH, etc.) ;
- La mise en relation auprès d'organismes de formations ;
- L'orientation des participants vers les actions de la boîte à outil du PLIE.

Pour rappel, le PLIE est un dispositif porté par Toulouse Métropole et le Sicoval avec le concours du Fonds Social Européen. Son objectif est d'accompagner les personnes demandeuses d'emploi de longue durée et rencontrant des freins périphériques multiples pour les amener à l'emploi durable. Cet accompagnement individualisé et renforcé s'appuie sur un portefeuille d'outils et de dispositifs très variés pour répondre au mieux aux besoins de chaque participant dans la levée de leurs freins.

Les accompagnements d'une durée de 1 an sont renouvelables 2 fois.

Interventions sur les communes de Toulouse Métropole et du Sicoval avec 5 lieux de permanences : route d'Espagne, Minimes, Rospéraie, Colomiers et Labège

Le PLIE PSH, c'est aussi :

- 375 contacts auprès d'entreprises : prospection, mise en relation, suivi dans l'emploi et participation aux événements Emploi dans les quartiers ;
- De multiples partenariats : Avenir Nouvelle Maison des Chômeurs, Association Esperluette, EMCP, La Fabrique Solidaire, Inauria, Synergie Handicap, Habitat et Humanisme, L'Inclusion, Agences France Travail LUA, Service Emploi Sicoval, etc. ;
- 15 sorties positives en 2023



Cofinancé par  
l'Union européenne



**LE DISPOSITIF, PLIE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : C'EST QUOI ?**

Un dispositif porté par Toulouse Métropole en partenariat avec la communauté du Sicoval et le concours du Fonds Social Européen

**OBJECTIFS**

- Trouver un emploi stable et durable (CDD > 6 mois ou CDI)
- Identifier un projet professionnel adapté
- Obtenir une qualification

**PUBLIC CONCERNE**

- Résider sur une des 73 communes de Toulouse Métropole ou du Sicoval
- Être inscrit à Pôle Emploi
- Être allocataire du RSA
- Être bénéficiaire d'une RqTH

**MODALITES**

- Durée : 12 mois avec signature d'un contrat d'engagement
- Possibilité de renouveler 2 fois, soit 36 mois maximum d'accompagnement

**OUTILS ET MOYENS**

- Accompagnement régulier et rdv en présentiel
- Prise en compte des freins dans leur globalité
- Accès au Plan d'action du PLIE qui vise à lever les freins d'accès à l'emploi/formation : mobilité, garde d'enfants, redynamisation/prise de confiance en soi...

**PRESCRIPTION A ENVOYER AUX REFERENTES DE SECTEUR**

**Aurélié PAULET**  
a.paulet@ucrm.fr  
07 64 32 62 32

- Toulouse (108 route d'Espagne - Toulouse)
- Lundi/mardi
- Toulouse (Minimes) : Mardi
- Toulouse (Rospéraie) : Jeudi

**Cécile RICARD**  
c.ricard@ucrm.fr  
06 50 33 55 91

- Toulouse (108 Route d'Espagne - Toulouse)
- Lundi/mardi
- Labège : Mardi
- Colomiers : Jeudi

<https://plie.toulouse-metropole.fr/>

## PERSPECTIVES

### La mise en œuvre de France Travail

et du réseau pour l'emploi France Travail.

Il s'agit de permettre à notre Association de bien anticiper les mouvements qui s'opèrent, notamment dans le cadre de la mise en œuvre de France Travail et son impact dans l'accompagnement des ARSA, de même que de la déclinaison de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté.

### Pérennisation des actions Parcours Team Emploi et EDNA.

Les projets étant bien inscrits dans l'écosystème local, nous souhaitons faire reconnaître notre efficacité dans les démarches de repérage et de mobilisation des personnes vulnérables, de construction de parcours d'inclusion sans couture et de sorties positives, notamment pour les primo-arrivants et réfugiés.



## LABELS ET RECONNAISSANCE



processus certifié



La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :  
ACTIONS DE FORMATIONS  
BILANS DE COMPETENCES

L'UCRM contribue au Pacte pour l'embauche initié par la Présidente de la Région Occitanie.



# Accueil et Insertion Sociale

PROJETS AIS 2023 →

5 168 personnes accompagnées en 2023  
77 % de sorties positives  
195 collaborateurs

## Hébergement d'Urgence et d'Insertion (HUI) 1 060 places

12 dispositifs  
786 places familles  
274 places personnes isolées

## Parcours logement 317 places

Actions socio-éducatives dans le logement  
Bailleur / gestion de résidence  
Agence immobilière sociale

## Justice 100 places

54 places Placement Extérieur  
42 places Etape  
4 places Pré'viction

## Habitats alternatifs 41 places

21 places Habitats Alternatifs  
20 places Intermezzo

## Asile 687 places

84 places CAES  
310 places CADA  
244 places HUDA  
49 places CPH

## Enfance 210 places

20 places MECS San Francisco  
100 places MECS Le Camino  
90 places MECS Le Sendero

### PUBLIC

- Adolescents protégés
- Personnes en situation de précarité et sans domicile fixe
- Personnes en errance éventuellement accompagnées d'animaux
- Personnes sortant de détention ou placées sous main de Justice
- Personnes éprouvant des difficultés particulières pour accéder à un logement ou s'y maintenir
- Demandeurs d'asile et réfugiés



**Le secteur Enfance a pour mission de protéger, orienter, accompagner et participer à l'éducation des mineurs confiés au service d'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) du Conseil départemental de la Haute-Garonne.**



## FOCUS

- Agilité et innovation des services permettant l'**accueil de situations complexes** ;
- Structuration des instances de travail privilégiant la **clinique éducative et la communication entre les professionnels** ;
- Deux instances ont vu le jour en 2023 afin d'accompagner la ligne managériale et permettre, tout en considérant les enjeux institutionnels et la politique de protection de l'enfance du département 31, un pilotage au plus près des besoins identifiés : **Comités Opérationnels (COMOP)** et des **Groupes d'Analyse de la Pratique (GAP) pour les cadres** ;
- Changement d'interlocuteur à la Direction Enfance et Famille du Conseil Départemental 31 avec la nomination de Monsieur Clément AUMEUNIER, avec une nouvelle feuille de route mettant l'accent sur la répartition des ressources et compétences pour équilibrer protection et prévention, via une approche territoriale.

**333** personnes accompagnées en 2023

Le secteur Enfance compte 210 places réparties comme suit :

- 13 places en internat
- 7 places en semi-autonomie
- 170 places en hébergement autonome
- 20 places d'hébergement d'urgence

**L'évolution des publics aux parcours singuliers et aux besoins en santé** spécifiques nécessite un soutien adapté et un processus d'autonomisation plus flexible pour favoriser un éventuel retour dans leur famille.

Face à une rupture dans le parcours de soin et une orientation en lien avec les services de la protection judiciaire de la jeunesse, les équipes doivent ajuster leur approche pour proposer un contexte sécurisant et adapté et permettre au plus grand nombre d'accéder à nos services de protection de l'enfance.



## PERSPECTIVES

Deux axes permettront d'**adapter les accompagnements autour des projets personnalisés** :

- améliorer la coordination des métiers dans une logique de parcours intégré ;
- renforcer le pouvoir d'agir des personnes accompagnées en les associant dans les instances institutionnelles et en recueillant leurs retours grâce à des mécanismes de feedback (COMET, questionnaire de satisfaction, etc.).

Développer une **équipe transversale mobile PARENTALITÉ** qui permettra de consolider la position de l'association en tant qu'acteur clé dans le domaine de la protection de l'enfance et à élargir son champ d'action.

**Mise en place d'un comité d'éthique et de suivi** afin de superviser le respect des principes éthiques au sein des établissements. Composé de cadres, de représentants d'usagers et d'un psychologue, il examinera les questions éthiques et assurera le suivi des actions correctives deux fois par an (janvier et septembre). Ses recommandations, partagées avec le Conseil de la vie sociale (CVS), seront mises en œuvre par le COTEC. Ce comité garantira bonnes pratiques et qualité de service dans un cadre éthique assuré.

# Hébergement d'urgence et d'insertion

**Le secteur Accueil Hébergement d'Urgence et d'Insertion gère différents établissements et dispositifs à destination de publics en situation de grande fragilité.**

**Les missions du secteur sont l'évaluation de la situation sociale et l'accès à un hébergement ou un logement dans le cadre d'un projet personnalisé.**

**L'UCRM devient un acteur structurant de l'offre d'hébergement à Toulouse et travaille actuellement sur la qualification de son offre en proposant des groupes homogènes d'activités (femmes avec ou sans enfant(s) / hommes avec ou sans enfant(s) / familles).**

**L'UCRM entend ainsi rendre son offre plus lisible et accroître encore son expertise auprès des publics.**

**1 347** personnes accompagnées en 2023 (dont 400 femmes avec ou sans enfants(s) et 488 enfants) sur l'ensemble des 12 dispositifs que compte le secteur HUI

## PARTENAIRES



### FOCUS

Plusieurs dispositifs ont vu le jour en 2023 :

- Création de places de substitution de places hôtelières et ouverture de nouveaux dispositifs : **Alter** (60 places, personnes isolées et famille), **Equilis** (25 places familles), **SAFE** (56 places femmes isolées et mères avec enfant(s)) ;
- Diversification des modalités d'accompagnement des familles en créant des places d'hébergement pour l'accueil de femmes enceintes et mères isolées avec enfant de moins de 3 ans (MIAE) : ouverture du dispositif **GAIA** (dispositif insertion - 56 places), financé par le CD31 ;
- Campagne hivernale 2023-2024 - **CHC Plana** : 100 places familles.

### PERSPECTIVES

- **Ouverture du dispositif Un Hébergement Pour l'Inclusion - HéPI** dont l'objectif est d'offrir un accompagnement global et personnalisé permettant de soutenir les capacités des personnes et favoriser leur insertion sociale (24 à 32 ménages) ;
- **Mise en place d'un comité d'éthique et de suivi** afin de superviser le respect des principes éthiques au sein des établissements. Composé de cadres, de représentants d'usagers et d'un psychologue, il examinera les questions éthiques et assurera le suivi des actions correctives deux fois par an (janvier et septembre). Ses recommandations, partagées avec le Conseil de la vie sociale (CVS), seront mises en œuvre par le COTEC. Ce comité garantira bonnes pratiques et qualité de service dans un cadre éthique assuré.

# Habitats alternatifs

L'ensemble des dispositifs qui composent les Habitats Alternatifs accueillent des personnes ayant connu des trajectoires de vie difficiles, en situation d'errance, sans-abri ou vivant en squat. Ces personnes sont pour partie accompagnées de leur animal de compagnie, qui représente un soutien, un réconfort, et constitue une source d'apaisement, un vecteur de lien social et un rempart face à la solitude.



96 personnes accompagnées en 2023



## MAISON DES VIGNES ET MAISON DE PALEFICAT

Des travaux de réhabilitation, mis en œuvre par la mairie de Toulouse, ont été réalisés sur la maison de Paleficat.

Le site de Ramelet Moundi, devenu trop vétuste, a été fermé et ses habitants relogés, en lien avec les projets individuels.



### PERSPECTIVES

En 2024, l'équipe des Habitats Alternatifs souhaite se recentrer sur le projet d'origine et prioriser les aspects communautaires et la cogestion. Ce processus s'inscrit dans la volonté de mieux répondre aux différentes problématiques rencontrées par le public accueilli et proposer une réponse digne et structurée en termes d'hébergement et d'accompagnement social.

De plus, le **Programme de Convergence Médico-Sociale (PCMS)** prévoit d'intervenir au sein des lieux d'habitation afin de développer la prévention et l'éducation à la santé. L'équipe souhaite ainsi travailler plus avant la notion de soin et favoriser l'implication de l'usager dans la mise en œuvre de son parcours de santé.

## INTERMEZZO



En 2023, pour la première fois, le fonctionnement du dispositif fut continu et complet, nous permettant d'observer les premiers effets du dispositif sur le public accueilli :

- rupture de l'invisibilité et de l'isolement ;
- pause et resécurisation ;
- réduction des risques d'addiction ;
- projection et étayage du parcours.

### PERSPECTIVES

En 2024, l'UCRM s'appuiera sur la coordination nationale des différents projets développés dans le cadre de l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) Grands marginaux afin d'asseoir et faire valoir ses modalités d'intervention. Ceci est d'autant plus important qu'il s'agit d'un projet expérimental dont la pérennisation sera décidée en fin d'année. Dans ce cadre, l'UCRM organisera un séminaire des parties prenantes du projet en 2024 afin de consolider les aspects pratiques et conceptuels.

Le secteur Justice de l'UCRM propose, en lien avec les partenaires institutionnels, un accueil, un hébergement et un accompagnement spécifique aux personnes placées sous-mains de Justice et/ ou aux sortants de détention. L'UCRM gère plusieurs dispositifs d'hébergement et d'insertion, leviers de lutte contre la récidive, en lien étroit avec les Services pénitentiaires d'Insertion et de Probation (SPIP) de la Haute-Garonne, de l'Ariège, du Tarn, du Tarn-et-Garonne, de l'Hérault et, plus récemment, du Gers.

361 personnes accompagnées en 2023



GOVERNEMENT

Liberté  
Égalité  
Fraternité

MILDECA  
Mission interministérielle de lutte contre  
les drogues et les conduites addictives



Le **CENTRE DE PRISE EN CHARGE DES AUTEURS DE VIOLENCES CONJUGALES (CPCA)** est un dispositif dont le principal objectif est la protection des personnes victimes de violences conjugales, au travers d'un accompagnement global, intégré et individualisé des auteurs de violences conjugales.

## PLACEMENT EXTÉRIEUR

Mesure d'aménagement de peine.

## ÉTAPE

Accueil de toute personne placée sous main de justice et orientée par le SPIP, en difficulté au regard de l'hébergement et souhaitant bénéficier d'un accompagnement social et global.

## PRÉ'VICTION

Accueil en urgence de personnes évincées du domicile conjugal à la suite de faits de violences intrafamiliales.

## FOCUS

L'année 2023 a permis de concrétiser les actions suivantes :

- Signature d'une convention-cadre avec France Victimes 31 pour les dispositifs CPCA et Pré'viction ;
- Déploiement dans le Gers avec l'ouverture de places Placement Extérieur et Etape (8 places au total) ;
- Ouverture du dispositif Projette Toit : projet d'accompagnement au relogement des détenus de la Structure d'Accompagnement à la Sortie (SAS) de Montpellier.



## PERSPECTIVES

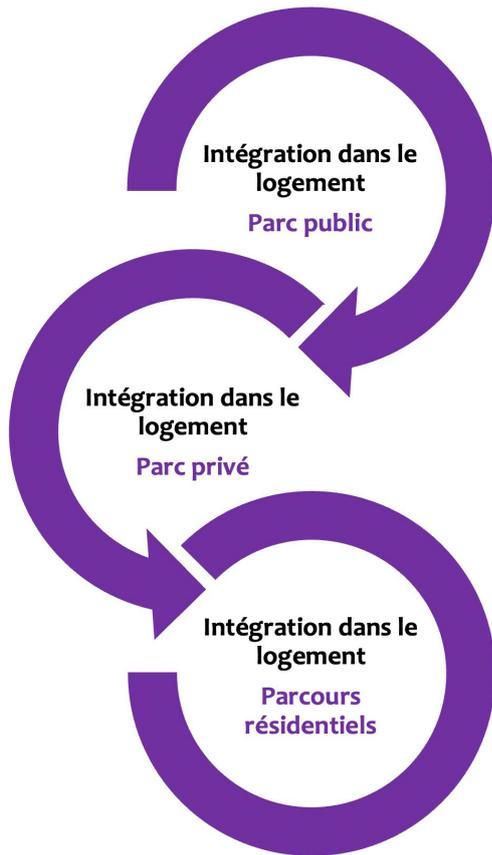
Plusieurs projets sont prévus en 2024 :

- Extension de Pré'viction avec l'ouverture de 6 places supplémentaires ;
- Mise en œuvre du CPCA dans le Lot ;
- Déploiement dans l'Aude avec l'ouverture de 6 accueils en Placement extérieur ;
- Création d'accompagnements en Placement Extérieur sans hébergement dans le Tarn.

# Parcours logement

Les professionnels du secteur Parcours Logement accompagnent des ménages sans-abri, mal logés ou résidant en habitat indigne dans leur recherche d'un logement autonome, adapté à leurs revenus, tout en sécurisant le risque locatif du propriétaire.

## 3 PÔLES DE COMPÉTENCES



**1 543** personnes accompagnées en 2023, dont 639 personnes logées ou relogées.

## FOCUS

- La nouvelle « salle co' » de la Résidence Habitat Jeunes San Francisco (RHaj) a ouvert ses portes en décembre dernier. Coin détente télé et jeux vidéo, canapé, ping-pong, billard, jeux de société, etc. C'est un véritable espace de convivialité et de rencontre pour les résidents, comme pour l'équipe socioéducative, qui y a installé ses bureaux.
- Cœur de la vie collective en Habitat Jeunes, la salle collective est le lieu de rencontres formelles ou informelles entre les résidents et avec les équipes.
- Prendre le temps de penser cet espace, en équipe et avec les jeunes, s'avère par conséquent essentiel pour une vie collective riche. C'est bien dans cet esprit que l'équipe de la résidence San Francisco a pensé les usages et aménagé la nouvelle salle commune.
- Celle-ci est une belle illustration de co-construction en Habitat Jeunes, qui s'inscrit dans le cadre des réflexions menées en 2023 avec les équipes socio-éducatives sur « Construire le collectif en HAJ ».



## PERSPECTIVES



L'année 2024 verra l'aboutissement du **partenariat avec le GIP de Toulouse Métropole** dans le cadre duquel a été créée l'**agence immobilière sociale ALIS** (Actions Locales Immobilières Sociales). ALIS a pour objet de capter des logements issus du parc privé afin de les mettre à disposition de publics ne pouvant y accéder. Ainsi, ALIS propose des avantages exclusifs et la garantie d'une gestion locative sereine et sécurisée aux propriétaires désireux de s'engager dans une location solidaire ;



Elaboration de stratégies pour contrer la crise du logement :

- Renforcement des partenariats avec les bailleurs dans le parc privé et le parc public ;
- Consolidation de nos parcours résidentiels ;
- Obtention du label Fapil (Fédération des Associations et des Acteurs pour la Promotion et l'Insertion par le Logement) pour l'AIVS® (Agence Sociale à Vocation Sociale), qui assure une mission d'intermédiation entre le locataire et le propriétaire, garantissant ainsi un accompagnement individualisé de chacun dans les étapes de la location ;



Expérimenter l'inclusion par le logement pour le public en parcours au sein de l'ALIS : l'objectif est de proposer aux personnes que nous accompagnons des parcours fluides et décloisonnés, permettant d'en favoriser la réussite. Il s'agit notamment de jalonner le parcours d'un usager entrant dans l'un de nos établissements ou dispositifs d'actions « coups de pouce » complémentaires au droit commun et aux actions menées par leurs référents UCRM.

# Asile

**Le secteur Accompagnement des demandeurs d'asile et des réfugiés a pour mission d'accompagner toute personne orientée par l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) dans le cadre d'une demande d'asile ou à la suite de l'obtention d'une protection internationale.**

**En 2023<sup>1</sup>, près de 142 500 demandes de protection internationale ont été introduites à l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA), toutes procédures confondues. En augmentation de 30% en 2022 et de 8,6% en 2023, la demande renoue avec la tendance observée avant la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19, qui avait lourdement affecté les mouvements de populations. Le taux de protection a de nouveau augmenté, en lien avec la dégradation de la situation dans certains pays d'origine des demandeurs d'asile, pour atteindre près de 33% (+ 4 points par rapport à 2022).**



## FOCUS

En 2023, l'UCRM a ouvert 19 places supplémentaires sur le Centre d'Accueil et d'Examen des Situations administratives (CAES). Celui-ci propose un accueil temporaire avec hébergement et assure l'évaluation de la situation sociale et administrative des personnes souhaitant demander l'asile ou en cours de demande d'asile.

L'année 2023 a également permis l'ouverture de 11 places supplémentaires sur le Centre Provisoire d'Hébergement (CPH), destiné aux personnes étrangères (et leur famille) dont la qualité de réfugié a été reconnue ou auxquelles le bénéfice de la protection subsidiaire a été accordé.

Une **nouvelle loi sur l'Asile et l'Immigration**, dont l'objectif est de contrôler l'immigration et d'améliorer l'intégration, a été promulguée le 26 janvier 2024, après une censure partielle du Conseil constitutionnel. Plusieurs dispositions modifient notamment le cadre juridique du droit d'asile en France en matière d'accès à la demande, d'instruction des dossiers, d'accueil des demandeurs ou d'intégration des réfugiés.

D'une part, l'accélération des procédures engagée par la loi de septembre 2018 s'accompagne désormais d'un suivi plus minutieux des personnes déboutées et en situation de présence induite. D'autre part, la future mise en place des pôles territoriaux « France Asile » s'inscrit dans une volonté de prise de décision plus locale pour les demandeurs d'asile. Cette nouvelle entité, comprenant des agents de l'OFPRA, des services du préfet et de l'OFII, sera expérimentée à Toulouse. A terme, cette évolution devrait se traduire par une réduction des déplacements vers Paris et des délais de traitement plus courts pour les demandes d'asile.

<sup>1</sup> Les présents chiffres sont provisoires et incluent les mineurs. Ceux qui seront publiés dans le rapport d'activité de l'OFPRA seront définitifs.

**1 488** personnes accompagnées en 2023



## PERSPECTIVES

- **Mise en œuvre du projet PoWER** (*Psychological Work for Exiles and Refugees*) qui vise à agir contre la pénurie d'offres de soins en santé mentale à destination des personnes migrantes et améliorer la santé mentale des personnes exilées. Dans ce cadre, des consultations individuelles, des ateliers théâtre et des séances de médiation entre usagers et professionnels seront organisés. De plus, les professionnels du secteur Asile & Réfugiés seront formés ;
- **Mise en place d'un comité d'éthique et de suivi** afin de superviser le respect des principes éthiques au sein des établissements. Composé de cadres, de représentants d'usagers et d'un psychologue, il examinera les questions éthiques et assurera le suivi des actions correctives deux fois par an (janvier et septembre). Ses recommandations, partagées avec le Conseil de la vie sociale (CVS), seront mises en œuvre par le COTEC. Ce comité garantira bonnes pratiques et qualité de service dans un cadre éthique assuré.

# PSP Parcours Santé Précarité

PROJETS PSP 2023 →

467 personnes accompagnées en 2023  
65,8 % de sorties positives  
92 collaborateurs

La dimension Parcours Santé-Précarité propose un accompagnement médico-psycho-social aux personnes en situation de vulnérabilité, souffrant de problématique(s) de santé ou en besoin de soutien au regard de leur accès aux soins.



## Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT)

**153 places**, dont 27 hors les murs

- Hébergement et accompagnement de personnes vivant avec une ou des pathologies chroniques
- Coordination des soins

## Lits Halte Soins Santé (LHSS) 25 places

Hébergement et accompagnement de personnes vivant avec une ou des pathologies aiguës nécessitant des soins infirmiers

## Equipe Mobile Santé précarité (EMSP)

Accompagnement vers la santé des plus précaires par un travail de proximité et une démarche d'aller-vers

## Lits d'Accueil Médicalisés (LAM) 20 places

Hébergement et accompagnement de personnes vivant avec une ou des pathologies chroniques lourdes et invalidantes

## Programme de Convergence Médico-Sociale (PCMS)

Coordination des parcours de soins (plateau technique et prévention des ruptures de parcours) et orientation (guichet unique)

### PUBLIC

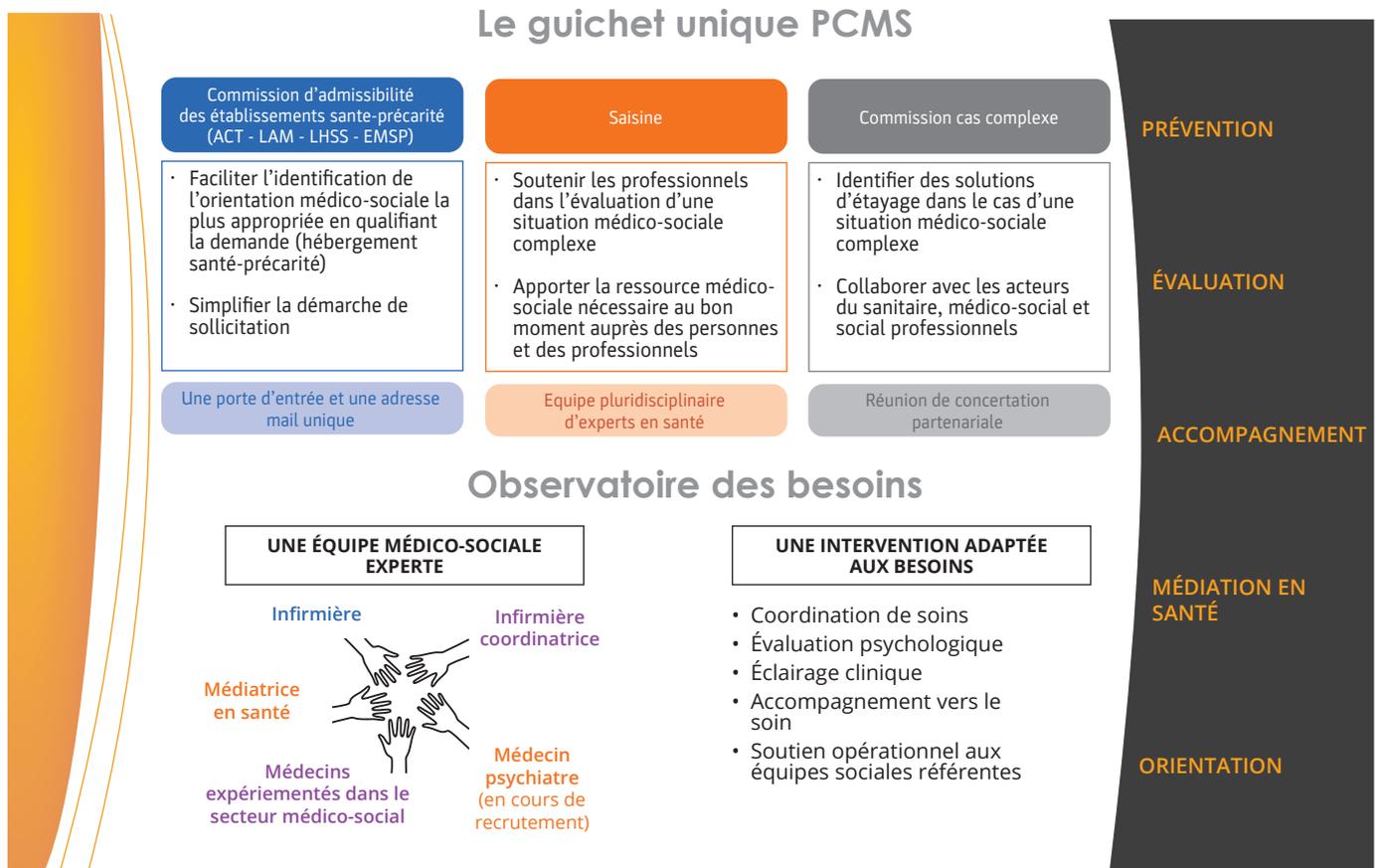
- Personnes en situation de vulnérabilité et souffrant d'une ou plusieurs pathologies aiguës et/ou chroniques
- Personnes en besoin de soutien vis-à-vis de leur accès aux soins
- Personnes en situation de handicap psychique

**Le Programme de Convergence Médico-Sociale (PCMS) est un dispositif d'appui aux établissements ayant pour objectif général de favoriser la coordination des parcours des personnes en situation de précarité, confrontées à des difficultés de santé et/ou d'accès aux soins.**

Le PCMS a reçu **68** saisines et le guichet unique a reçu 469 dossiers

Via son **guichet unique**, le PCMS propose :

- Une **simplification de la démarche d'orientation en établissement médico-social** destinée à l'accueil ou l'accompagnement des personnes confrontées à des difficultés de santé (LAM, LHSS, ACT, EMSP, etc.) grâce à une adresse mail unique. Le PCMS apporte aux professionnels orienteurs et aux personnes concernées un soutien dans l'orientation et la qualification des candidatures des publics vers les dispositifs relevant du champ de la santé précarité. Il constitue ainsi un **observatoire fin des besoins sur le territoire**, permettant de repérer et traiter les situations les plus complexes par l'organisation de commissions ad hoc, notamment constituées de partenaires experts ;
- Un **appui opérationnel** aux différents acteurs du secteur social et médico-social impliqués dans la prise en charge des publics en grande précarité et rencontrant des difficultés spécifiques de santé. Il délivre des prestations médico-psycho-sociales à destination des publics et des professionnels des secteurs HUI, Asile, Enfance, etc., grâce à un **plateau technique** constitué d'une équipe d'experts (médecins, infirmiers, médiateur en santé, psychologues, etc.). Ainsi, il apporte aux établissements les compétences qui leur feraient défaut pour répondre aux cas les plus complexes. L'équipe de PCMS peut intervenir en complément d'un accompagnement déjà en place et/ou en amont de l'accès aux établissements.



## FOCUS



Le Programme de Convergence Médico-Sociale de l'UCRM. Plusieurs actions ont été mises en place en 2023 :

- Le PCMS coordonne le volet Santé du projet Pluri'CEJ, qui agit de manière simultanée avec des professionnels de l'inclusion professionnelle et du secteur du logement afin de lever les freins rencontrés par les jeunes au regard de leur accès à l'emploi ;
- Le PCMS a mené une action de renfort et de coordination en santé lors de la campagne hivernale 2023-2024 au sein du CHC Plana et a ainsi permis, aux côtés de l'association Pas de Santé Sans Toit, dont il a coordonné l'action, de soutenir l'ensemble des personnes accueillies dans leur démarche de soins ;
- Développement de l'équipe : recrutement d'une médiatrice en santé, d'un psychologue, d'infirmiers et de médecins.

## PERSPECTIVES

L'année 2024 permettra la mise en œuvre de plusieurs projets :

- Le PCMS interviendra au sein des Habitats Alternatifs. Après une première démarche diagnostique auprès des publics accueillis au sein de ces dispositifs, l'équipe mettra en œuvre des initiatives adaptées au regard de leurs évaluations afin de développer des actions de prévention et d'éducation à la santé tout au long de leur séjour. Celles-ci contribueront à leur accompagnement vis-à-vis de leur accès aux soins ;
- La communication sera à l'honneur au sein de PCMS en 2024 : une société de communication interviendra en soutien de la responsable du Programme afin de partager ses actions, ses missions et les éléments chiffrés relatifs à l'observatoire des besoins ;
- Un médecin psychiatre devrait renforcer les rangs de l'équipe afin d'apporter un regard expert complémentaire et développer de nouveaux outils et réseaux de partenaires au service des actions menées ;
- A la suite d'un appel à projet proposé par la DDETS et l'ARS, un nouveau dispositif sera porté par PCMS : **Emo'psy**. Composée de 7 psychologues et d'un Infirmier en Pratique Avancée (IPA), mention psychiatrie, l'équipe Emo'psy sera mise sur pied au cours du premier semestre 2024 et s'attachera à proposer un soutien psychologique et/ou psychosocial aux personnes hébergées et accompagnées en structure AHI. L'objectif d'Emo'psy est de faciliter l'accompagnement en santé mentale et psychiatrique des personnes en situation de précarité dans les établissements et dispositifs du secteur AHI du département de la Haute-Garonne (liste définie par l'ARS et la DDETS en fonction des besoins évalués).
- Plus précisément, il s'agit de :
  - Améliorer le repérage des personnes en situation de vulnérabilité ou de grande souffrance sur le plan de la santé mentale et de la psychiatrie ;
  - Prévenir la rupture des parcours des personnes en situation de grande précarité et de fragilité au regard de la santé mentale ;
  - Lutter contre la stigmatisation des personnes présentant des pathologies psychiatriques ;
  - Faciliter les prises en charge par la coordination de l'équipe Emo'psy avec les acteurs du système de soins, particulièrement dans le champ de la santé mentale et de la psychiatrie.

# ACT

Les **Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT)** sont des établissements médico-sociaux qui s'adressent à des personnes souffrant de pathologies chroniques, en situation de fragilité psychologique et sociale et nécessitant des soins et un suivi médical. « Les ACT fonctionnent sans interruption [...] de manière à assurer le suivi et la coordination des soins, à garantir l'observance des traitements et à permettre un accompagnement psychologique et une aide à l'insertion ».

Les ACT accueillent sans condition des personnes en situation de vulnérabilité et proposent diverses modalités d'accompagnement :

- Accompagnement et hébergement en appartements diffus individuels ;
- Accompagnement et hébergement en cohabitations ;
- Accompagnement hors les murs.

La durée de séjour est définie sur la base du projet individuel de la personne.

241 personnes accueillies en 2023



Jeanne BLANC-FÉVRIER et Charlotte HAMMEL  
ARS Occitanie



## FOCUS

L'année 2023 a été marquée par plusieurs événements importants :

- Fusion-absorption de l'Association LA CLEF : en 2022, la direction de La Clef et l'Agence Régionale de Santé (ARS) ont sollicité l'UCRM afin de lui demander de poursuivre les activités exercées par cette association. Après la mise en place d'un mandat de gestion temporaire, les deux associations ont considéré, en accord avec l'ARS, que la fusion par absorption de La Clef par l'UCRM était l'opération juridique la plus appropriée afin d'organiser la reprise définitive de ses activités. Cette démarche, ainsi que la dissolution de l'association La Clef, ont été opérées le 31 décembre 2022 à minuit. Les activités de LA CLEF ont donc été transférées à l'UCRM au 1er janvier 2023 (43 places ACT et 14 places LHSS) et 19 salariés ont rejoint les équipes du Parcours Santé Précarité ;
- **ACT Samarie ont fêté leurs 30 ans en 2023 !** A cette occasion, une journée d'échange et de rencontres fut organisée par l'UCRM : conférences relatives à la genèse des ACT, des inégalités sociales d'accès aux soins et de l'incontournable synergie des acteurs étaient à l'ordre du jour. ARS, DDETS, FSH, HAS, partenaires, professionnels des ACT...ont eu l'occasion de discuter de l'histoire et de l'avenir des ACT. Ces échanges se sont poursuivis par un après-midi riche en émotions grâce à l'investissement des équipes et des personnes accueillies. Celles-ci ont partagé leur vécu, leurs ressentis et leurs expériences au sein des ACT : témoignages, mises en scène, vidéos, créations artistiques, montages photos, douceurs confectionnées par les personnes ont contribué à faire de ce moment une journée mémorable !



## PERSPECTIVES

Plusieurs projets sont prévus en 2024 :

Dans le cadre de la réponse à un appel à projets, les ACT Samarie ouvrent des places supplémentaires en 2024 :

- 6 places dans le Tarn et 6 places dans le Tarn-et-Garonne ;
- 20 places hors les murs en Haute-Garonne (17 à Toulouse et 3 à Saint-Gaudens).

Afin de compléter l'expertise des équipes, l'ARS a accepté de financer l'embauche de psychologues pour œuvrer en soutien aux équipes de l'ensemble des ACT de l'UCRM durant 12 mois : outils, soutien technique, partages d'expertises, développement du réseau déjà établi seront autant de plus-values que pourront apporter ces professionnels au sein des établissements. D'autre part, un éducateur Activité Physique Adaptée intervient à nouveau cette année au sein des ACT afin de favoriser le mieux-être des personnes accueillies.

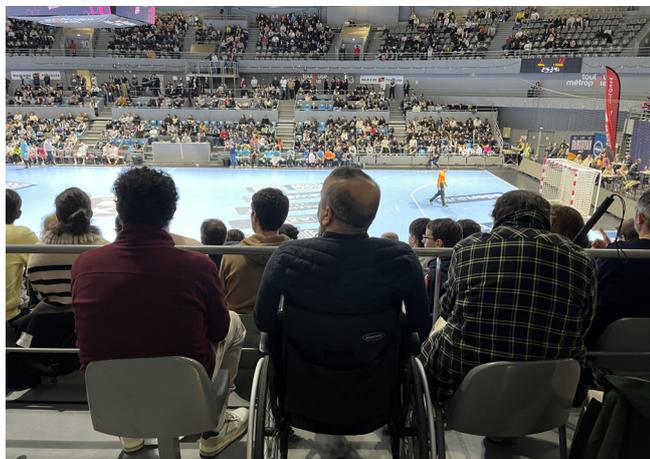
## LAM - LHSS - EMSP

Les **Lits d'Accueil Médicalisés (LAM)** accueillent des personnes atteintes de « pathologies lourdes et chroniques, irréversibles, séquellaires ou handicapantes, de pronostic plus ou moins sombre, ne nécessitant pas une prise en charge hospitalière ou médico-sociale spécialisée mais étant incompatible avec la vie à la rue pouvant engendrer une perte d'autonomie et ne pouvant être prises en charge dans d'autres structures. [...] ».

Les LAM ont pour missions de :

- Proposer et dispenser aux personnes accueillies des soins médicaux et paramédicaux adaptés ;
- Participer à l'éducation à la santé et à l'éducation thérapeutique des personnes accueillies ;
- Apporter une aide à la vie quotidienne adaptée ;
- Mettre en place un accompagnement social personnalisé visant à faire reconnaître et valoir les droits des personnes accueillies ;
- Élaborer avec la personne un projet de vie et le mettre en œuvre.

La durée de séjour est non limitée dans le temps et définie en fonction de chaque situation sanitaire et sociale.



24 personnes accueillies en 2023

### FOCUS

Un éducateur Activité Physique Adaptée a été recruté sur les LAM afin de favoriser le mieux-être des personnes accueillies.

### PERSPECTIVES

Les équipes des LAM développent sans cesse leur expertise dans l'objectif d'améliorer la qualité de l'accompagnement qu'elles proposent à leurs résidents. Ainsi, en 2024, des groupes de travail thématiques et des instances de réflexion éthiques seront programmées sur le long terme. Ils seront portés et menés par les équipes, qui pourront inviter des partenaires experts afin d'amener des points de vue nouveaux sur la prise en charge et éclairer les échanges (addictions, difficultés psychiques, troubles neurocognitifs etc.).



Les **Lits Halte Soins Santé (LHSS)** accueillent des personnes dont la pathologie ou l'état général, somatique ou psychique ne nécessite pas une prise en charge hospitalière ou médico-sociale spécialisée mais est incompatible avec la vie à la rue. Ils ne sont pas dédiés à une pathologie donnée prennent majoritairement en charge des pathologies aiguës. Ils peuvent également être un lieu pour réaliser un bilan de l'altération de l'état général de santé.

« Les LHSS ont pour missions :

- De proposer et dispenser aux personnes accueillies des soins médicaux et paramédicaux adaptés, qui leur seraient dispensés à leur domicile si elles en disposaient, et de participer à l'éducation à la santé et à l'éducation thérapeutique des personnes accueillies ;
- De mettre en place un accompagnement social personnalisé visant à faire reconnaître et valoir les droits des personnes accueillies ;
- D'élaborer avec la personne un projet de sortie individuel ».

La durée de séjour est de 2 mois renouvelables autant de fois que de besoin en fonction de la situation sanitaire de la santé.



**45** personnes accueillies en 2023

#### FOCUS

- Fusion-absorption de l'Association LA CLEF : en 2022, la direction de La Clef et l'Agence Régionale de Santé (ARS) ont sollicité l'UCRM afin de lui demander de poursuivre les activités exercées par cette association. Après la mise en place d'un mandat temporaire de gestion, les deux associations ont considéré, en accord avec l'ARS, que la fusion par absorption de La Clef par l'UCRM était l'opération juridique la plus appropriée afin d'organiser la reprise définitive de ses activités. Cette démarche, ainsi que la dissolution de l'association La Clef, ont été opérées le 31 décembre 2022 à minuit. Les activités de LA CLEF ont donc été transférées à l'UCRM au 1<sup>er</sup> janvier 2023 (43 places ACT et 14 places LHSS) et 19 salariés ont rejoint les équipes du Parcours Santé Précarité.
- L'UCRM a ouvert 11 places de Lits Halte Soins Santé (LHSS) sur le site de Badiou. Des travaux importants ont été mis en œuvre afin de garantir la qualité de l'accueil dans un lieu adapté aux résidents. Les locaux sont réussis et la nouvelle équipe a accueilli les premiers résidents dès le début du mois de décembre.

#### PERSPECTIVES

Les travaux réalisés au sein du site de Badiou pour les 11 nouvelles places de LHSS étaient également destinés à l'accueil d'un autre établissement pour lequel l'ARS avait sollicité l'UCRM, mais qui n'a finalement pas abouti. Les LHSS La Clef, qui sont installés dans des locaux peu adaptés à leur cahier des charges, pourront ainsi profiter de ces nouveaux locaux qualitatifs et prévus pour leur activité médico-sociale. Les 2 établissements LHSS seront ainsi regroupés au sein du même site géographique (11 et 14 places).

**L'Équipe Mobile Santé Précarité (EMSP) « va à la rencontre de personnes en situation de vulnérabilité et confrontées à des difficultés spécifiques » au regard de l'accès aux soins et de la santé. Cette équipe propose un accompagnement global adapté aux besoins des personnes sur leur lieu de vie habituel, y compris dans des établissements sociaux et médico-sociaux.**

L'EMSP a pour missions :

- « De proposer et dispenser aux personnes confrontées à des difficultés spécifiques des soins médicaux et paramédicaux adaptés ;
- De réaliser des bilans de santé de ces personnes en tant que de besoin ;
- De participer à l'éducation à la santé et à l'éducation thérapeutique de ces personnes ;
- D'engager les actions nécessaires pour leur permettre de bénéficier d'un accompagnement social personnalisé visant à faire reconnaître et valoir leurs droits ;
- D'assurer les échanges nécessaires pour garantir la prise en charge globale des personnes confrontées à des difficultés spécifiques et favoriser leur orientation vers les établissements, services et professionnels adaptés à leur situation ».

Modalités d'accompagnement : Démarche « d'aller-vers / amener-vers » et permanences au sein d'un lieu d'accueil.

**78** personnes accompagnées en 2023

#### FOCUS

L'expérimentation ECTA a pris fin en juin 2023 et permis à l'UCRM d'acquérir une expertise fondée sur une démarche d'« aller-vers/amener-vers » ayant contribué à l'ouverture, dans le même temps, d'un nouvel établissement médico-social autorisé pour 15 ans par l'ARS : l'Equipe Mobile Santé Précarité (EMSP). L'équipe est constituée d'infirmiers, de travailleuses sociales et d'une médiatrice en santé. Elle se déplace vers les personnes, là où elles vivent et assurent des permanences dans un lieu d'accueil, rue Bernadette, aménagé dans ce but. Ainsi, les personnes peuvent se présenter – avec leurs animaux si elles le souhaitent – et rencontrer les professionnels dans un lieu sûr, se poser, se reposer, se doucher, etc.

---

#### PERSPECTIVES

À la demande de l'ARS et de la DDETS, l'EMSP, coordonnée et soutenue par PCMS, réalisera un diagnostic médico-social auprès des ménages accueillis sur le dispositif hôtel depuis plusieurs années et pour lesquelles une problématique de santé a été identifiée. L'objectif est de réaliser des préconisations adaptées à la situation de ces personnes. .

# Établissement et Service de Réadaptation Professionnelle (ESRP)

Bonjour, je viens témoigner de mon année passée à l'UCRM en préparatoire générale.

Le parcours à l'UCRM commence par la présentation de l'équipe qui va nous encadrer et la lecture du règlement cela est un point qu'il faut conserver je pense car très utile. Car moi le premier avec mes problèmes de dyslexie, la lecture aurait pu être un problème et j'aurais pu en faire une mauvaise lecture donc je dois avouer que j'ai apprécié que vous preniez le temps pour que l'on puisse prendre connaissance de votre règlement.

Après cette lecture nous rentrons dans le vif du sujet et là ce fut un travail long et fastidieux qui a remué, qui a fait remonter de vieux dossiers qui avaient été rangés. Il y avait même eu des soins et des suivis pour apprendre à ranger son passé. Revenir dans son passé est une épreuve ce qui est très compliqué de revivre des périodes de nos vies que nous avons mis au placard et pour lesquels, parfois, il y a eu de nombreuses heures de psychanalyse pour arriver à les ranger. C'est un parcours auquel il faut être à l'écoute du moins pour ma part, car je compense énormément par l'écoute et j'estime avoir eu la chance d'être bien accompagné au niveau des ateliers qui étaient très vivants et sur lesquels nous pouvions participer au quotidien pour nous permettre de mieux assimiler ce que vous essayez de nous faire comprendre pour avancer sur nos projets. Je vous remercie donc vous et toute l'équipe pédagogique qui s'est jointe à ces divers ateliers pour nous amener à la réflexion et prendre du recul sur notre situation cela n'est pas toujours facile, surtout prendre du recul et se remettre en question, c'est un exercice qui est là encore une fois nécessaire et difficile, mais pour moi nécessaire et c'est pourquoi je vous dis encore merci.

J'ai également apprécié l'accompagnement individuel que vous appliquez au sein de l'UCRM car vous avez bien compris qu'en face de vous, il y avait des personnes et donc de l'humain. Nous arrivons tous avec nos cicatrices, nos déceptions et nos bagages d'expériences avec lequel il faut qu'on apprenne à rebondir pour retrouver une nouvelle voie et là vous avez ces aptitudes à nous faire comprendre qu'il n'y a pas de petites expériences et que même ce qui nous semble insignifiant soit parce que cela chez nous est naturel où fait partie de notre personnalité et de ce fait, nous n'y faisons plus attention. Vous arrivez toujours à poser le petit mot qui va nous pousser à la réflexion afin de débloquer la situation lorsque nous sommes en train de broyer du noir car cela fait partie d'une étape.

Pour revenir à l'encadrement je vous remercie vraiment car quand je suis arrivé, j'étais incapable de saisir le moindre texte sur PC. J'avais jeté l'éponge depuis plus de 5 ans grâce à vous aujourd'hui je peux dicter mes textes et vous sortir un témoignage, alors certes, il a été fait par la dictée vocale mais cela reflète vraiment ce que je ressens, énormément de gratitude et je n'ai jamais trouvé d'autres mots que merci et encore merci

pour tout ce que vous m'avez apporté du côté humain et de m'avoir permis de retrouver confiance en moi.

Si votre équipe n'avait pas été là je pense que nous n'aurions pas eu et pu atteindre tout ce qui me permet d'être autonome en quittant l'UCRM.

Durant mon parcours à l'UCRM, j'ai été vice-délégué de la cession de la préparatoire générale. Cela a été une vraie chance d'épanouissement personnel car cela m'a permis de mettre en avant que chez moi, la transmission était un facteur très important et naturel car j'ai eu la chance de grandir dans les commerces d'hôtellerie-restauration de mes parents et j'ai toujours été au contact des autres. J'ai pu mettre en avant une écoute active avec mes collègues stagiaires de la préparatoire générale Et quand cela était possible, leur apporter des réponses directes ou indirectes en les remontant aux encadrants ou lors des CVS.

Encore un grand merci à toute l'équipe qui nous encadre, que ce soit les personnes de ménage, les personnes de la restauration, les personnes de l'accueil, les personnes de l'administratif, la direction bien sûr. Toutes les personnes qui nous encadrent tout le long de ces ateliers et tout le long de la préparatoire générale. Je pense notamment aussi à toute l'équipe pédagogique qui nous encadrent durant ces 12 mois passés avec vous, encore un grand merci pour votre écoute active, pour votre travail car on sait que vous galopez tous les jours, on vous voit être submergé de travail et trouver quand même le temps de répondre à nos questions individuellement, comme vous le faites au quotidien, merci vraiment pour cet accompagnement.

Alors certes, je suis parti et je n'ai pas eu le temps de valider un projet professionnel, mais j'ai réussi à trouver une piste qui reste à confirmer, mais grâce à vous, je pense que les métiers autour de la transmission seront vraiment un métier sur lequel je pourrai m'épanouir. Alors merci vraiment à toute l'équipe pédagogique qui m'a permis de mettre en avant ce qui semblait être inné chez moi et naturel car la transmission pour moi était vraiment naturelle, vu que je venais des métiers de la transmission, je suis devenu un bon ouvrier car j'ai toujours été bien accompagné et on a toujours transmis avec moi et à ce jour, je m'aperçois que oui, c'est moi qui vais transmettre.

Ceci a donc été saisi avec la dictée vocale et corrigé avec l'aide de ma chère femme qui est ma petite secrétaire et qui prend toujours le temps de relire et de corriger avec moi.

Amicalement

*Benjamin DUCOUSSO*

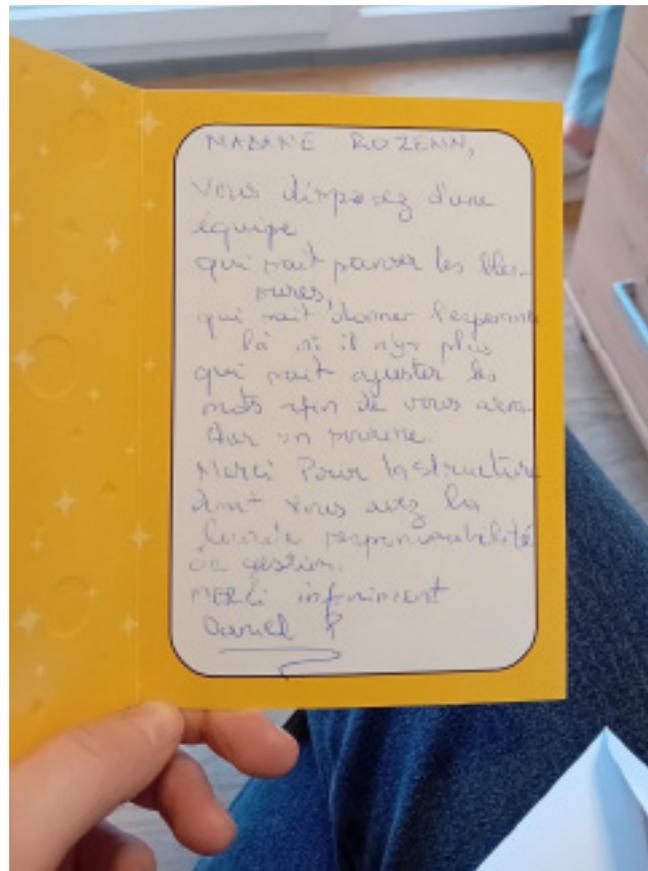
## Département Emploi Entreprises

Dans le cadre de la démarche «Agir avec les Allocataires du RSA», du 14 décembre 2023, le Conseil Départemental de la Haute-Garonne poursuit les échanges avec des artistes accompagnés dans leurs parcours par l'Unité Culture du Département Emploi Entreprises (UCRM) et le BBB (centre d'Art contemporain), ainsi qu'avec les professionnels. Pour l'UCRM : Agnès de GRACIA, Sergueï WOLKONSKY et Gilian CENAC ont participé avec Rémi ARNOLD à cette journée.

Concertation très riche avec de nombreux échanges autour de la place de l'Art, de l'Artiste, de la Culture, dans une ambiance bienveillante, chacun à l'écoute de l'autre. Différents thèmes ont été abordés au cours de ces ateliers, des thématiques transversales et d'autres rencontres à venir.



## Asile - Centre d'Accueil et d'Examen des Situations (CAES)



## Parcours Logement

L'UCRM est pour moi un locataire de choix garantissant le bon paiement des loyers et ainsi la sécurité de mon investissement.

De la prise de contact à la gestion au quotidien, les relations avec cette association sont fluides et bienveillantes. Lorsque j'ai eu un problème avec un appartement, l'UCRM m'a immédiatement contacté et m'a laissé le choix de prendre la main ou assurer elle-même la résolution du problème...

Quel luxe pour moi qui suis un peu pris par le temps ! Il est aussi bon de rappeler qu'en ayant fait le choix de ce locataire, je viens aussi en aide à des personnes dans le besoin. Et dans ce monde de plus en plus refermé sur lui-même, ça fait du bien d'aider son prochain ! Je recommande donc sincèrement l'association à tous les propriétaires cherchant un locataire sérieux et engagé.

*Aymeric, Propriétaire Bailleur*

## Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT)



Moi, **Monsieur LOKOTA IYOKO**,

Je voudrais faire un témoignage concernant UCRM (LA CLEF) qui se trouve au 131 chemin Lapujade, 31200 Toulouse.

Ce que nous aimons beaucoup au sein de l'association c'est leur hospitalité que réservent les personnels avec un comportement très professionnel.

Le service dispose d'agents médicaux faisant un suivi minutieux et un travail d'envergure avec des infirmières permanentes pour des probables cas de santé.

Il dispose aussi d'un corps d'assistantes sociales très expérimentées et nous sommes très fiers de leur haut niveau de professionnalisme dans le traitement de nos dossiers administratifs.

Nous sommes bien logés dans des bonnes conditions humaines avec des appartements très propres. Il y a aussi une mise en place d'une organisation chargée chaque mois de la livraison des produits de ménage, produits hygiéniques et pour nos vêtements nous avons des machines à laver.

Pour ce qui n'ont pas de ressources financières, la structure a mis en place une enveloppe mensuelle pour soutenir les résidents à leurs vécus quotidiens et c'est un acte plein d'amour et nous en sommes reconnaissants, nous, patients des maladies chroniques.

Pour terminer, nous présentons des sincères remerciements à la structure pour tout ce qu'elle fait pour rendre meilleure notre vie quotidienne pendant notre séjour.

MERCI



**Koudous AKANNI**

Quand je suis arrivé à la Clef j'étais un peu perdu suite à la découverte de ma pathologie.

J'ai reçu un très bon accueil. J'ai pu rencontrer du personnel de la maison qui m'ont facilité la connaissance sur ma pathologie.

A la découverte de la maladie, j'ai perdu tout espoir de vivre.

Aujourd'hui malgré que je sois bien malade, j'ai été bien soigné et accompagné sur des démarches administratives.

J'ai à présent une deuxième chance de vivre normalement comme toute autre personne normale.

La CLEF m'a donné une deuxième chance et je la saisie.

Je suis vraiment heureux de faire partie de l'association.

J'ai été bien accompagné du côté administratif et médical.

Merci, merci, merci !

# INDEX

## **ACT**

Appartements de Coordination  
Thérapeutique

## **AIP**

Accueil et Insertion Professionnelle

## **AIS**

Accueil et Insertion Sociale

## **ARS**

Agence régionale de Santé

## **ASE**

Aide Sociale à l'Enfance

## **AVDL**

Accompagnement Vers et Dans le  
Logement

## **CADA**

Centre d'Accueil pour Demandeur  
d'Asile

## **CAES**

Centre d'Accueil et d'Examen des  
Situations

## **CD 31**

Conseil Départemental de la Haute-  
Garonne

## **CDD**

Contrat à Durée Déterminée

## **CDI**

Contrat à Durée Indéterminée

## **CHC**

Centre d'Hébergement Collectif

## **CHRS**

Centre d'Hébergement et de  
Réinsertion Sociale

## **CHU**

Centre d'Hébergement d'Urgence

## **CPCA**

Centre de suivi et de Prise en Charge  
des Auteur(es) de violences conjugales

## **CPH**

Centre Provisoire d'Hébergement

## **CRCL**

Centre de Ressources pour personnes  
cérébrolésées

## **CVS**

Conseil de Vie Sociale

## **DAH**

Dispositif d'Accueil et d'Hébergement

## **DAU**

Dispositif d'Accueil et d'Urgence

## **DHAU**

Dispositif Hébergement Accueil  
Urgence

## **DEE**

Département Emploi Entreprise

## **DDETS**

Direction Départementale de l'Emploi,  
du Travail et des Solidarités

## **DLJ**

Dispositif Logement Jeune

## **DREETS**

Direction Régionale de l'Économie, de  
l'Emploi, du Travail et des Solidarités

## **EA**

Entreprise Adaptée

## **EDNA**

Emploi Durable Nouveaux Arrivants

## **EMSP**

Equipe Mobile Santé Précarité

## **ETP**

Equivalent Temps Plein

## **ESRP**

Etablissement et Service de  
Réadaptation Professionnelle

## **FISL**

Filière d'Intégration SocioLinguistique

## **FSL**

Fond de Solidarité Logement

## **HUDA**

Hébergement d'Urgence pour  
Demandeur d'Asile

## **IML**

Intermédiation Locative

## **LAM**

Lits d'Accueil Médicalisés

## **LHSS**

Lits Halte Soins Santé

## **LU**

Logements d'Urgence

## **MDPH**

Maison Départementale des Personnes  
Handicapées

## **MECS**

Maison d'Enfants à Caractère Social

## **NQT**

Association Nos Quartiers ont du Talent

## **PACQ**

Plan d'Amélioration Continue de la  
Qualité

## **PCMS**

Programme de Convergence Médico-  
Sociale

## **PEE**

Plateforme Emploi Entreprises

## **PSP**

Parcours Santé Précarité

## **RGPD**

Règlement Général sur la Protection  
des Données

## **RHaJ**

Résidence Habitat Jeunes

## **RSA**

Revenu de Solidarité Active

## **RSP**

Résidence Sociale des Pradettes

## **SID**

Service d'Ingénierie et de  
Développement

## **SPIP**

Service Pénitentiaire d'Insertion et de  
Probation

## **UCRM**

Union Cépière Robert Monnier

## **UEROS**

Unité d'Évaluation, de Réentraînement  
et d'Orientation Socio-professionnelle

## **UNISEP**

Union pour la lutte contre la sclérose  
en plaques (fédération d'associations)

# NOS PARTENAIRES



**InclusionS sociales • Santé • Emploi**



*Liberté • Égalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Association reconnue  
d'intérêt général

28 rue de l'Aiguette - 31100 Toulouse  
05 62 14 95 00  
accueil@ucrm.fr

**ucrm.fr**