

05 63 03 19 60 accueil@relience82.fr www.relience82.fr 6 avenue des Mourets 82000 Montauban

SOMMAIRE

1) SEF	RVICE INTEGRE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION (SIAO)	5
1.1.	Présentation du service	5
1.2.	Données quantitatives et qualitatives	6
1.2.	.1. Le volet Urgence	6
1.2.	.2. Le volet Insertion	12
1.2.	.3. Le volet Logement	20
1.2.	.4. Le volet « PF3S »	29
1.3.	Les perspectives 2021	33
2) PO	PLE ENFANCE ET FAMILLE	34
2.1.	Présentation du service	34
2.2.	Données quantitatives	34
2.2.	.1. Les demandes d'admissions et admissions	34
2.2.	.2. Le taux d'occupation	35
2.2.	.3. Les personnes accompagnées	35
2.2.	.4. Les sorties	37
2.2.	.5. Lien avec le père de l'enfant	38
2.3.	Données qualitatives	
2.3.	,	
2.3.		
2.3.	.3. L'amélioration des conditions d'accueil et d'accompagnement	40
2.4.	Les perspectives 2021	40
2.5.	Dispositif appartement relais VIF	
2.5.	1 0	
2.5.		
2.5.		
3) PO	DLE VEILLE SOCIALE	42
3.1.	Préambule	42
3.2.	Accueil de jour	42
3.2.		
3.2.		
3.2.		
3.2.	0 - 0 - 0 - 1 - 1	
3.2.	.5. Données qualitatives	50
3.2.	.6. Perspectives 2021	52
3.3.	Service de domiciliation généraliste	
3.3.		
3.3.	.2. La domiciliation en 2020 en quelques chiffres	53
3.4.	Centre d'hébergement d'urgence Alsace Lorraine (CHU)	
3.4.	. 6	
3.4.		
3.4.	.3. Données quantitatives	55

3.5.	Lits halte soins santé (LHSS) 59
3.5.	1. Fiche synthétique
3.5.	2. L'Organisation
3.5.	3. Données quantitatives
3.5.	4. Données qualitatives
3.5.	5. Perspectives 2021
4) LE I	POLE INSERTION 72
4.1.	Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) 72
4.1.	1. Fiche synthétique
4.1.	2. Faits marquants 2020
4.2.	CHRS Ingres 2020
4.2.	1. Données quantitatives
4.2.	2. Les admissions
4.2.	3. Données qualitatives
4.2.	4. Notre pratique professionnelle
4.2.	5. Perspectives 2021
4.3.	Atelier d'accompagnement à la vie active (AAVA)97
4.3.	1. Fiche synthétique
4.3.	2. Fonctionnement
4.3.	3. Données quantitatives
4.3.	4. Données qualitatives
4.3.	5. Perspectives 2021

MOT DU PRESIDENT

L'année 2020 aura été une année marquée par cette crise sanitaire qui a tout bouleversé, mais qui s'est soldée par un magnifique élan de solidarité et c'est cette image de 2020 qu'il nous faut conserver.

Grâce à des initiatives personnelles et collectives, nos résidents ont passés un merveilleux Noël avec des étincelles dans les yeux, cet élan de solidarité a également beaucoup ému les salariés.

Pour faire face à cette pandémie, RELIENCE 82 a su se réinventer, a inauguré de nouvelles façons de travailler.

Je suis fier des équipes qui sont restées attentives au bien-être et à la sécurité des plus démunis que nous accueillons quotidiennement malgré les peurs, les craintes légitimes que nous avions tous.

Les membres du Conseil d'Administration et moi-même avons mesuré combien l'engagement de tous les professionnels a été essentiel pour protéger les plus fragiles d'entre nous pour qui nous sommes souvent l'ultime solution.

Cette crise nous l'avons traversé ensemble, dans l'entente, la collaboration, le partage, la solidarité en conservant notre professionnalisme et nos valeurs éthiques. Nous avons également conservé l'esprit de tolérance qui anime notre association. Nous avons conservé notre bonne humeur pour dissiper la morosité.

Je vous invite à découvrir au fil de ce rapport, au-delà des données quantitatives, les diverses actions menées par nos collaborateurs, au rythme des annonces gouvernementales de confinement, dé confinement, couvre-feu ...ce rythme qui a demandé de l'agilité à chacun d'entre nous.

Chaque service, chaque équipe, chaque acteur de notre association s'est attaché à améliorer la prise en charge des usagers.

Je souhaite donc vivement remercier l'ensemble des équipes pour leur engagement sans faille et leur volonté de travailler tous ensemble, avec nos partenaires, nos financeurs et les membres du Conseil d'Administration à la construction d'une société d'humanisme et de tolérance.

Je vous souhaite une bonne lecture,

Gérard MARRE

Président Relience82

1) SERVICE INTEGRE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION (SIAO)

1.1. Présentation du service

Le SIAO a pour objet « d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état » (article L345-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles).

Sous l'autorité de la préfecture, ce dispositif est un Service unique et Intégrée d'Accueil, d'évaluation et d'Orientation afin de favoriser la transition de l'Urgence vers l'Insertion et le Logement ordinaire. Le SIAO du Tarn-et-Garonne est géré par l'association Relience82. Ce service est situé au Service Départemental d'Incendie et de Secours : 4-6 avenue Ernest PECOU depuis Novembre 2018, lors de la création plateforme 3 S : Santé – Secours – Social. Les trois entités sont en place depuis Juin 2019.

Le SIAO est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h, il ne reçoit pas directement les personnes. En revanche le 115 répond 24h/24h, 365 jours/365 jours : les équipes du SIAO assure la permanence du lundi au dimanche de 9h à 22 h, et en dehors de ces horaires, le relai est assuré par des salariés, formés du CHRS¹ de l'association Relience82.

Conformément à la loi ALUR, le SIAO de Tarn et Garonne est présent sur deux volets : le volet Urgence (115) et le volet Insertion. Cependant depuis fin 2018, il comprend aussi le volet Logement.

Le SIAO est composé d'une Assistante de Service Social, de 5 Agents Administratifs/Ecoutantes 115, d'une Cheffe de Service – Coordinatrice.

Le logiciel SI SIAO a fusionné les 2 volets (115 et Insertion) en septembre 2020. La mise en place de cette nouvelle version a énormément impactée le travail du SIAO. En effet, de nombreuses régressions sur les fonctionnalités et notamment les indicateurs sont apparus. A ce jour, les problématiques ne sont toujours pas résolues.

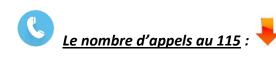
La crise sanitaire a bouleversé notre vie au quotidien.

Tout comme l'ensemble de nos partenaires, le SIAO a dû adapter ses procédures et ses modalités de fonctionnement tout au long de l'année pour répondre au mieux aux demandes tout en prenant en considération les recommandations ministérielles.

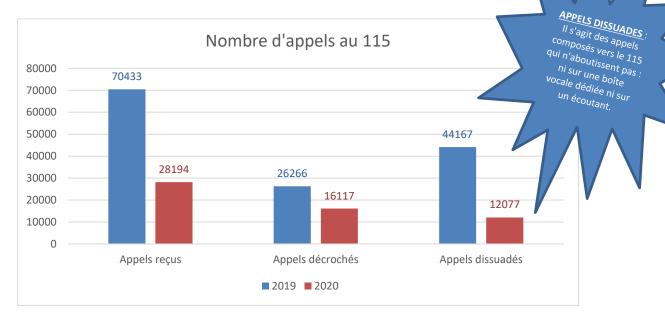
¹ Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

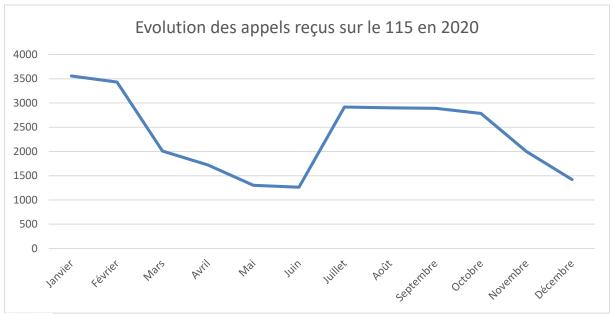
1.2. <u>Données quantitatives et qualitatives</u>

1.2.1. Le volet Urgence



Sur l'année 2020, le SIAO Urgence a décroché à 16.117 appels contre 26.266 en 2019.

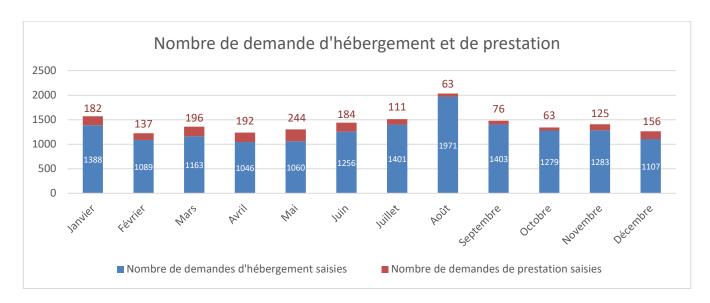




A compter du 18 mars et jusqu'au 03 juin (période de confinement), les CHU ont dû passer à un fonctionnement H24. Ainsi, les personnes en demande d'orientation n'avaient à rappeler le 115 qu'une seule fois le lundi (à 10h), le renouvellement était fait automatiquement. Tous les appels de 15h ont disparu durant les périodes de confinement.



Sur l'année 2020, le SIAO Urgence a recensé 17.175 demandes d'hébergement et de prestation confondues contre 22.734 l'année passée.



Plus particulièrement, le SIAO Urgence a répondu à 15.446 demandes d'hébergement. Le nombre de demandes d'hébergement connait une baisse de 29% par rapport à l'année 2019.

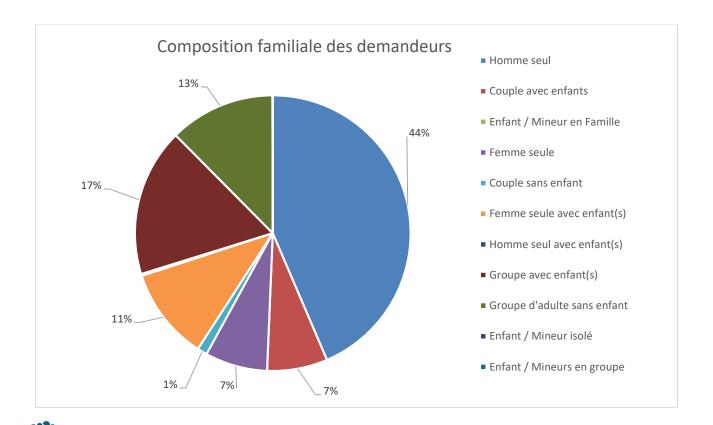
Dans le cadre de l'adaptation des dispositifs d'hébergement et de la veille sociale durant cette période, de nouvelles modalités d'organisation ont été mises en places. Plus particulièrement, du 07 avril au 04 juin, 47 places ont été gelées (tous sites confondus) pour permettre l'isolement des personnes symptomatiques et éviter la promiscuité sur les sites. C'est autant de places sur lesquelles le SIAO n'a pu orienter de personne.



La composition familiale des demandeurs :

La composition familiale est très représentative de la situation. Si en 2019 nous constations une augmentation massive de demande d'hébergement de couple avec enfants, en 2020, un peu moins de la moitié des demandes concernent les hommes isolés.

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Homme seul	399	394	503	498	470	486	676	867	765	636	565	470	6729
Couple avec enfants	114	93	87	81	87	87	70	68	93	104	114	98	1096
Enfant / Mineur en Famille	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Femme seule	58	45	68	69	88	118	106	139	91	118	120	110	1130
Couple sans enfant	22	10	14	12	10	11	14	12	14	26	21	14	180
Femme seule avec enfant(s)	144	107	116	86	114	195	181	305	117	90	120	99	1674
Homme seul avec enfant(s)	0	4	11	2	4	4	0	0	0	0	0	11	36
Groupe avec enfant(s)	484	307	163	140	152	175	181	358	168	170	200	183	2681
Groupe d'adulte sans enfant	167	129	201	157	135	180	173	221	155	134	140	122	1914
Enfant / Mineur isolé	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	3	0	6
Enfant / Mineurs en groupe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1388	1089	1163	1046	1060	1256	1401	1971	1403	1279	1283	1107	15446



Dans le cadre de la mise à l'abri en cette période de crise sanitaire de nombreuses demandes d'hommes isolés ont émanées. En découle :

- √ L'ouverture des 15 places homme isolé au CHU de Montauriol du 24 mars au 25 mai
- ✓ L'ouverture des nuitées à l'hôtel KYRIAD du 02 avril au 02 août
- ✓ La pérennisation des 10 places hommes d'Emmaüs à compter du 10 juillet 2020
- √ L'ouverture des 22 places homme isolé au CHU du Pech Blanc à LAMOTHE CAPDEVILLE à compter du 03 août



Les personnes victimes de violences intrafamiliales :



Le « dispositif VIF² » coordonné par le SIAO et créé en janvier 2016, a pour objectif de proposer aux personnes victimes de violences intrafamiliale une mise à l'abri afin de rompre avec la violence.

En 2020, le SIAO Urgence a pu orienter **82 situations de personnes victimes de violences intrafamiliales** pour une demande de mise à l'abri, ce qui représente une augmentation de 6,5% par rapport à 2019 (77 situations de personnes).

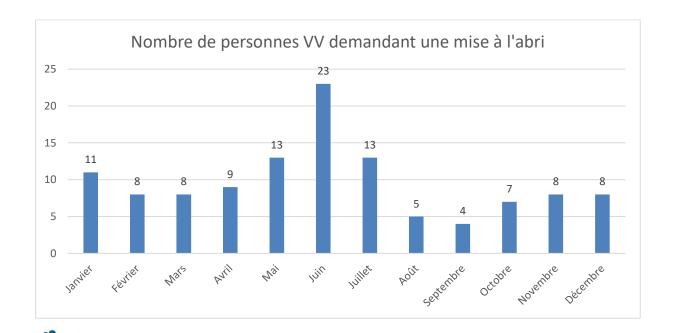
Cette année le SIAO recense des demandes de mise à l'abri pour des hommes victimes de violence intrafamiliales.

Au-delà de ces 82 situations de mises à l'abri ce sont 65 personnes et 31 enfants qui ont été orientés.

8

² Violences Intrafamiliales

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Nombre de ménages W demandant une mise à	-	C		4	0	11	-	1	4	C	0	7
l'abri	ז	0	0	0	0	11	מ	3	4	0	0	I
- Dont Hommes isolés W						1						
- Dont femmes isolées W	2	2	3	3	4	5	4	2		1		1
- Dont femmes seules W	7	4	2	3	4	5	5	1	4	5	8	6
Dont enfants accompagnant les Femmes Seules W	2	2	3	3	5	13	4	2		1		1



Dans cette période d'urgence sanitaire où le confinement exacerbe les violences conjugales, tous les moyens de prévention et de protection des femmes ont dû être activés.

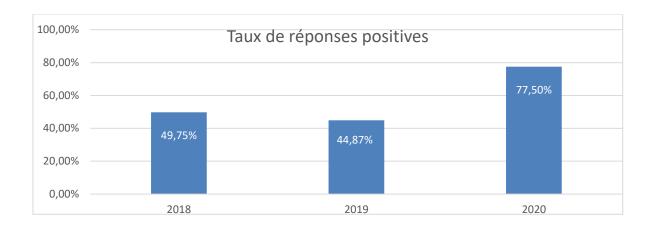
Le plan de lutte contre les violences conjugales engagé à compter du 30 mars s'appuie sur l'information, la prévention, l'alerte, et les prises en charge urgentes des femmes victimes de violence. A ce titre, un dispositif subsidiaire a été organisé du 08 mai au 31 août.

Ce dispositif exceptionnel et temporaire de 10 places a permis de mettre à l'abri les personnes notamment lors du dé-confinement où l'on note une forte augmentation des demandes.

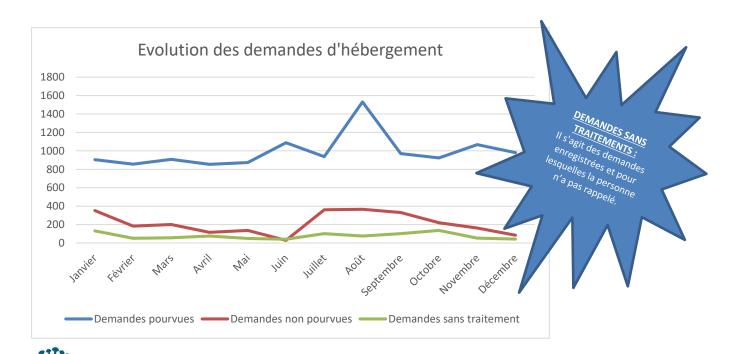


Les réponses aux demandes d'hébergement :

Sur les 15.346 demandes d'hébergement, le 115 à répondu favorablement à 11.893 demandes soit un taux de réponses positives de 77.5% (contre 44.87% en 2019 et 49.75% en 2018).



	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Demandes pourvues	905	855	907	854	873	1088	938	1531	970	924	1067	981	11893
Demandes non pourvues	352	183	200	116	137	28	361	365	331	219	163	84	2539
Demandes sans traitement	131	51	56	76	50	40	102	75	102	136	53	42	914
TOTAL	1388	1089	1163	1046	1060	1156	1401	1971	1403	1279	1283	1107	15346



De mars à juin, nous observons une diminution des demandes non pourvues qui s'expliquent par le confinement avec :

- ✓ L'ouverture des 15 places au CHU de Montauriol
- √ L'ouverture des nuitées à l'hôtel KYRIAD

De façon concomitante, nous observons une augmentation des demandes pourvues. Cette tendance se poursuit jusqu'en août et s'explique par :

- ✓ La pérennisation des 10 places hommes d'Emmaüs
- ✓ L'ouverture du CHU du Pech Blanc à LAMOTHE CAPDEVILLE

La répartition des places sur les CHU :

Fin décembre 2020, le Tarn-et-Garonne dispose de cinq sites d'hébergement d'urgence, répartis sur quatre communes distinctes et compte :

- ✓ 146 places pérennes d'hébergement d'urgence de droit communs dont :
 - o 6 places dédiées aux femmes victimes de violence (hors période hivernale),
 - o 98 places dédiées aux femmes et familles,
 - o 31 places dédiées aux hommes isolés,
 - o 11 places mixtes orientables en fonction de la demande.
- ✓ 22 places temporaires dédiées aux hommes isolés.

Si l'accès à ces 188 places d'hébergement est régulé par le SIAO 115, cinq associations en assurent la gestion :

✓ CHU Alsace Lorraine – Montauban (Relience 82)

Le CHU accueille des femmes et familles (22 places), des hommes isolés (23 places) et dispose également de places ciblées femmes victime de violences intrafamiliales (2 places).

Le CHU dispose d'une chambre PMR³ avec 2 lits qui peut accueillir une personne à mobilité réduite ou deux personnes non PMR.

✓ CHU Emmaüs – La Ville-Dieu-du-Temple (Emmaüs)

Le site dispose de places pérennes ouvertes à l'année, accueillant des femmes et familles (60 places) et de places temporaires accueillant 20 hommes isolés.

✓ CHU Moissac – Moissac (Escales Confluences)

Ce centre d'hébergement d'urgence accueille des femmes et familles (12 places), des hommes isolés (8 places) et laisse à la main du SIAO 11 places qui peuvent être attribuées en fonction des demandes.

✓ CHRS Moissac – Moissac (Espace et Vie)

Ce site dispose de logements distincts, à destination de femmes accompagnées (ou non) d'enfants (4 places) et d'autres dédiés à des femmes victimes de violence (4 places).

✓ CHU Pech Blanc – Lamothe Capdeville (Croix rouge Française)

Ce CHU dispose de places 22 temporaires pouvant accueillir des hommes isolés.



<u>Les orientations à l'hôtel :</u>



Sur demande du préfet, face à la saturation des dispositifs d'hébergement d'urgence et dans le contexte de crise sanitaire faisant courir un risque de contamination accru pour les personnes sans solution d'hébergement, la décision a été prise de recourir à l'hôtel pour la mise à l'abri des personnes sans solution d'hébergement.

Ainsi du 02 avril au 02 août, le SIAO avait à sa disposition entre 10 chambres et 25 chambres pour orienter les personnes en demande.

Au total, 2080 personnes ont été hébergées à l'hôtel.

2

³ Personne à Mobilité Réduite



1.2.2. Le volet Insertion

Les demandes reçues par le SIAO et traitées en commission :

Les commissions insertion ont lieu :

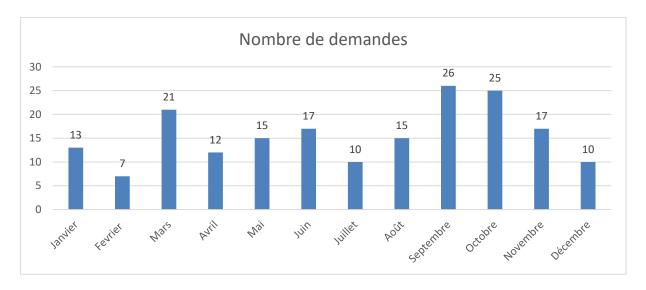
- ✓ Tous les 15 jours de janvier à juin et de septembre à décembre
- ✓ Une fois par mois en juillet et août

Les demandes reçues et traitées en commission concernent les dispositifs suivants :

DISPOSITIFS	MISSIONS	CONDITIONS	ACCOMPAGNEMENT	DUREE DE PRISE EN CHARGE
Stabilisation	Hébergement avec accompagnement social permettant aux personnes éloignées de l'insertion de se stabiliser et de favoriser leur orientation ultérieure vers des structures adaptées à leur situation	Personnes en situation régulière	Accompagnement social et global	2 mois renouvelable 1 fois
CHRS	Action socio-éducative, dans certains cas adaptation à la vie active de personnes ou familles en détresse, en vue de les aider à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale. Hébergement avec prise en charge individualisée et globale par le biais d'un projet d'insertion élaboré avec la personne accueillie, en vue de l'aider à retrouver son autonomie personnelle et sociale	Personne sans ressource acceptée Personnes administrativement régularisée	Accompagnement global	6 mois renouvelable 1 fois
ALT ⁴	Hébergement permettant à des personnes en difficulté, relativement	Ressources financière nécessaire (minima social requis Personnes administrativement	Pas d'accompagnement social Personnes autonomes	6 mois

⁴ Aide au Logement Temporaire

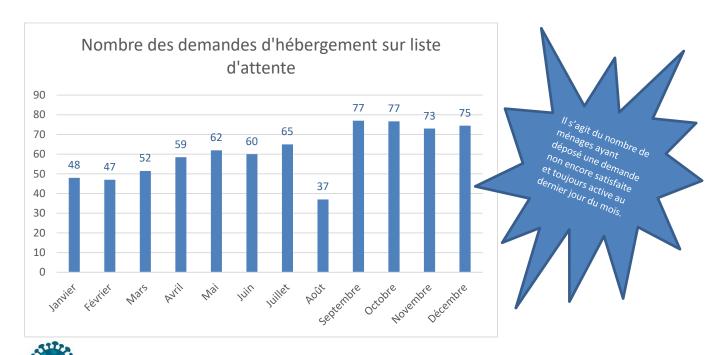
	autonomes dans un logement, d'être logées temporairement	régularisée (titre de séjour + 6 mois)		renouvelable 1 fois
Maison Relais	Accueil de personnes à faible niveau de ressources dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde et dont l'accès à un logement autonome apparaît difficile à court terme, sans relever, toutefois, de structure d'insertion (type CHRS)	Ressources financières nécessaires	Accompagnement social très important	Pas de limitation de durée
Résidence Accueil	Formule de Maison Relais dédiées aux personnes souffrant d'un handicap psychique qui prévoit un partenariat formalisé avec des équipes de soin et d'accompagnement social et médicosocial adapté		Accompagnement social et sanitaire	Pas de limitation de durée



En 2020, le SIAO a traité 188 demandes. Cela représente une diminution de 25% par rapport à 2019.

Les demandes d'hébergement d'insertion :

Les demandes d'hébergements d'insertion sur liste d'attente pour l'année 2020, s'élèvent en moyenne à **61 demandes** par mois, contre **76** l'an passé.



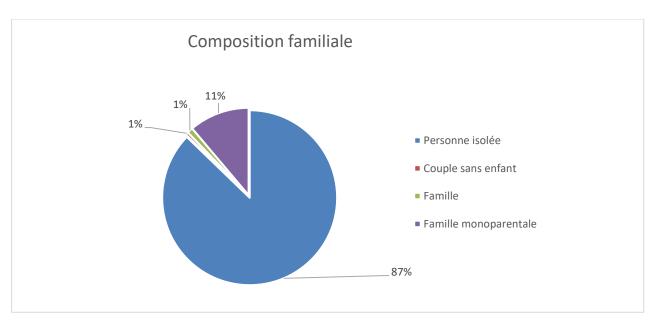
La situation sanitaire a mis au ralenti de nombreux services sociaux. En découle une baisse d'instruction des dossiers de la part des travailleurs sociaux.

Les commissions insertion animées par le SIAO ont toutes été maintenues durant toute la période : d'abord en audioconférence puis en visioconférence.



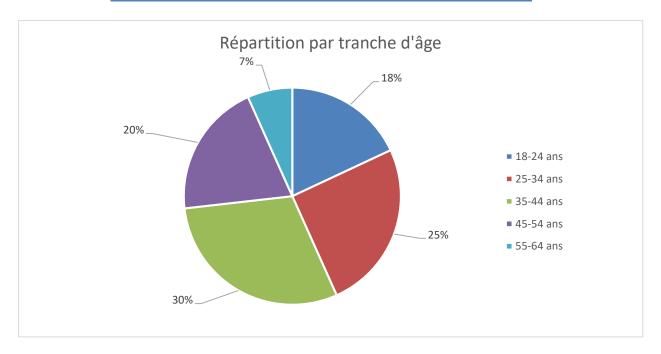
Socio-type des demandeurs SIAO Insertion

SIAO Insertion - La composition familiale des demandeurs



De façon très nette, les demandeurs sont très majoritairement des personnes isolées.

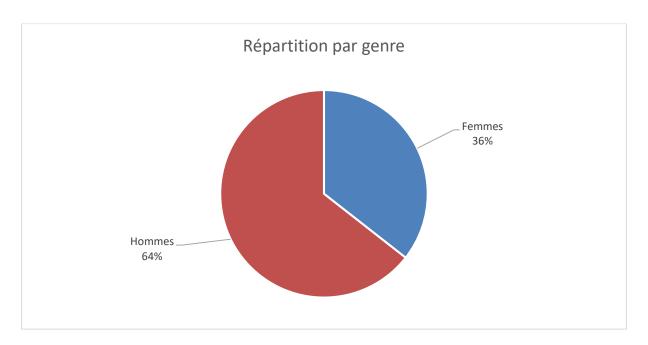
SIAO Insertion - La répartition par tranche d'âge des demandeurs



La répartition par tranche d'âge, tous dispositifs confondus, permet de voir que la tendance a changée par rapport à l'an passé.

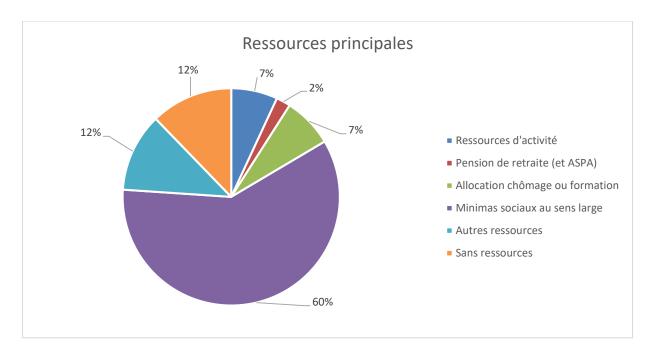
En effet, les demandes pour les 35-44 ans ont nettement augmentés par rapport à 2019.

SIAO Insertion - La répartition par genre des demandeurs



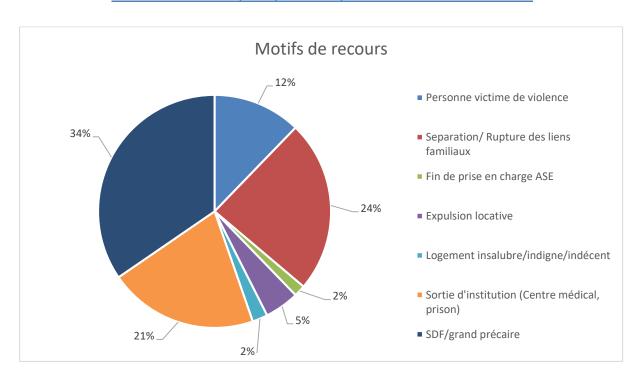
La tendance reste la même pour la répartition hommes/femmes avec une majorité de demandes concernant les hommes.

SIAO Insertion - Les ressources principales des demandeurs



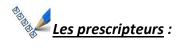
Les ressources sont des indicateurs intéressants et révélateurs du type de public en demande d'hébergement. La tendance reste la même que celle de l'an dernier à savoir que plus de la moitié des demandeurs perçoivent les minimas sociaux comme ressources.

SIAO Insertion - Les principaux motifs de recours des demandeurs

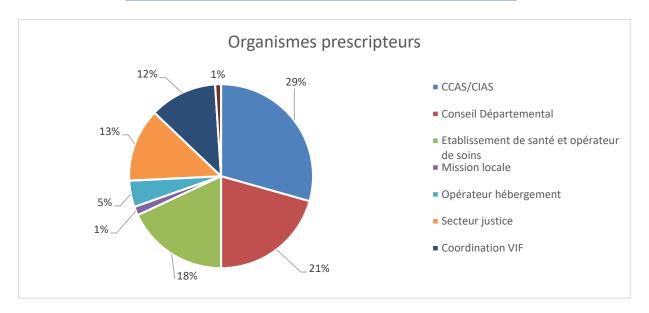


La tendance est identique à celle de l'an dernier, à savoir que ce sont les sortants d'institution et les grands précaires qui ont eu le plus recours au SIAO Insertion. D'ailleurs, lors de la demande SIAO, la moitié des demandeurs sont soit à la rue, soit hébergés par des tiers.

On note une augmentation des demandes SIAO concernant les personnes victimes de violence. Ces données viennent confirmer l'augmentation de l'accueil des personnes victimes de VIF sur l'accueil des CHU.

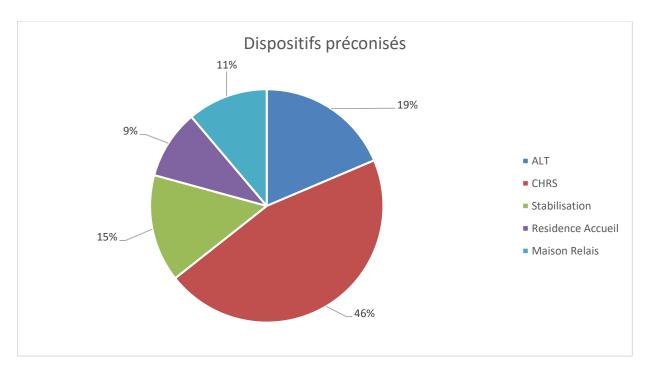


SIAO Insertion – Les organismes prescripteurs des demandes

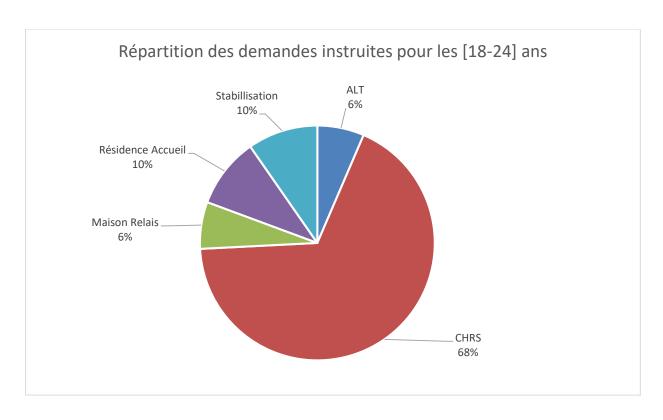


En 2020 encore, la moitié des demandes ont été instruites par le CCAS et le Conseil Départemental.

SIAO Insertion - Les préconisations prioritaires émises par les prescripteurs



Cette année encore, les préconisations émises par les instructeurs concernent en majorité le CHRS.

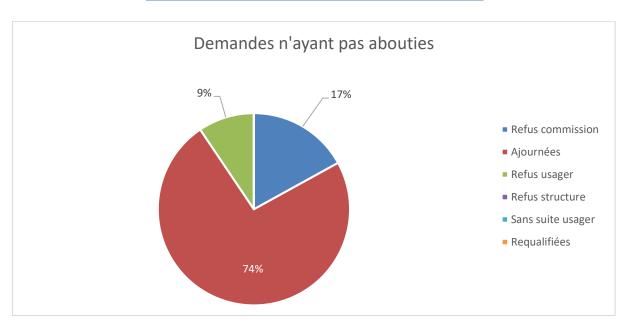


Le CHRS reste le seul dispositif en mesure d'accueillir les personnes sans condition de ressources. Ainsi les [18-24] ans sans ressources sont acceptés, ce qui explique que presque 70% des demandes instruites pour les [18-14] ans concernent le CHRS.



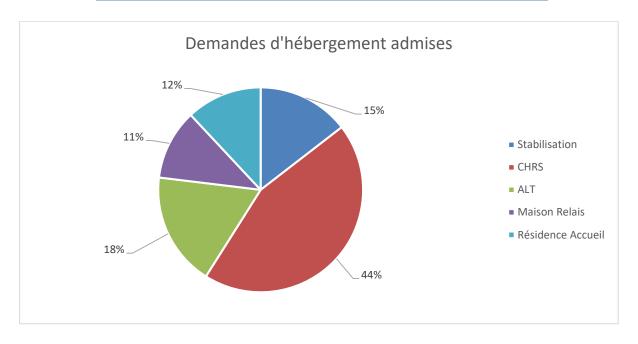
Les suites données aux demandes d'hébergement d'insertion :

SIAO Insertion – Les demandes n'ayant pas abouties



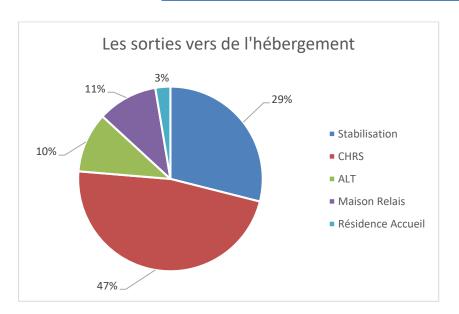
Les ¾ des demandes n'ayant pas abouties concernent des demandes ajournées. Cela signifie que les membres de la commission sont en manque d'informations pour pouvoir prendre une décision. Dans ce cas précis, le SIAO se rapproche du travailleur social ayant instruit la demande pour compléter la note sociale.

SIAO Insertion – Les demandes d'hébergement admises par dispositifs



La tendance reste la même que les années précédentes, à savoir que les demandes admises vers le dispositif préconisé concernent en majorité le CHRS.

SIAO Insertion - Les sorties vers de l'hébergement



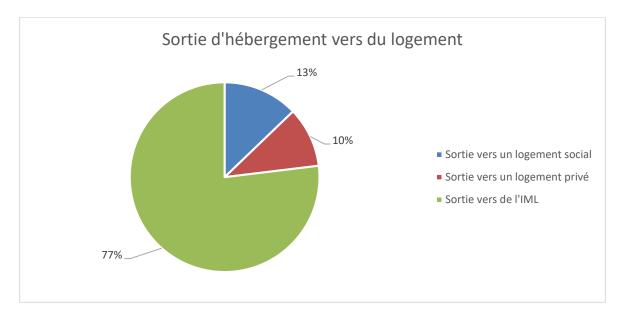
Sorties effectives par dispositifs en fonction de l'admission						
Stabilisation	65%					
CHRS	35%					
ALT	19%					
Maison Relais	31%					
Résidence Accueil	7%					

Si presque la moitié des sorties vers les dispositifs préconisés concernent le CHRS, cela ne représente que 35% des demandes admises sur l'année 2020.

L'ALT⁵ et la résidence accueil sont les dispositifs pour lesquels le taux de sortie est le plus faible.

⁵ Aide au Logement Temporaire

SIAO Insertion - Les sorties vers du logement



Plus des ¾ des sorties vers du logements concernent de l'IML⁶.

La sortie des personnes en hébergement généraliste concerne encore que très peu le logement social ou privé.

1.2.3. Le volet Logement

La Commission SIAO Logement a pour mission de statuer sur le caractère de la situation prioritaire et justifiant d'un relogement en urgence des ménages en hébergement d'urgence, d'insertion, de logement intermédiaire et ayant le statut de réfugié. Ce public a alors accès aux logements du contingent préfectoral géré par la Direction Départementale des Territoires (DDT).

Les commissions logement ont lieu :

✓ Tous les 1^{ers} jeudis de chaque mois.

Les demandes reçues et traitées en commission concernent :

DEMANDES	MISSIONS	DISPOSITIFS
Labellisation	Priorisation des demandes de logement social, des publics reconnus prioritaires	Contingent préfectoral
IML	Mobilisation du parc privé à des fins sociales. C'est l'intervention d'un tiers social agréé par l'État, qui permet de sécuriser la relation locative entre le propriétaire bailleur et le ménage occupant le logement.	La sous location et le mandat de gestion
AVDL ⁷	L'Accompagnement Vers et Dans le Logement est une mesure ciblée sur l'accès et le maintien dans le logement (public et/ou privé) afin de permettre aux publics en difficultés d'accéder au logement ou de s'y maintenir dans de bonnes conditions.	

⁶ Inter Médiation Locative

⁷ Accompagnement Vers et Dans le Logement



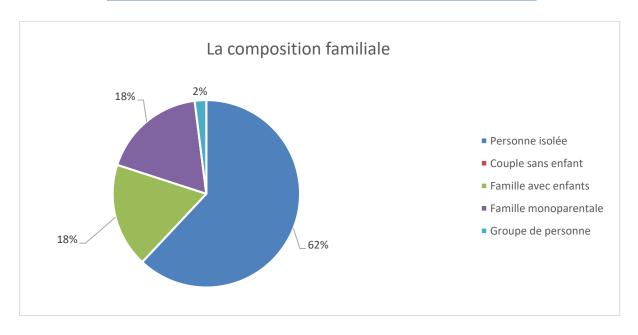
Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin/juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
1	3	5	4	2	4	3	5	5	9	9	50

Sur 2020 nous avons labellisés 50 dossiers contre 57 en 2019.

Comme pour le volet insertion, la situation sanitaire a mis au ralenti de nombreux services sociaux. En découle une baisse d'instruction des dossiers de la part des travailleurs sociaux. Les commissions logement animées par le SIAO ont toutes été maintenues durant toute la période : d'abord en audioconférence puis en visioconférence.

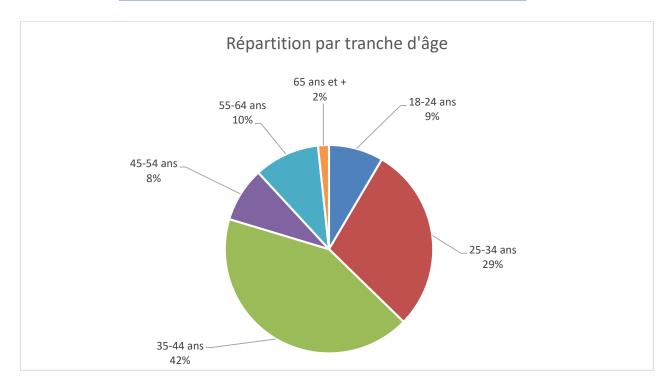
Socio-type des demandeurs SIAO Logement SYPLO :

SIAO Logement SYPLO – La composition familiale des demandeurs



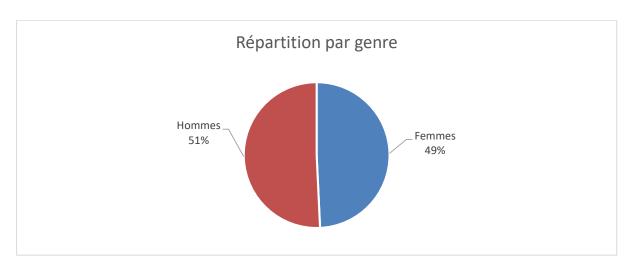
La **tendance** s'est **inversée** depuis l'an dernier. En effet plus de la moitié des demandes concernent des personnes isolées (contre 33% en 2019). Les demandes de familles avec enfants sont passées de 42% en 2019 à 18% en 2020.

SIAO Logement SYPLO - La répartition par âge des demandeurs



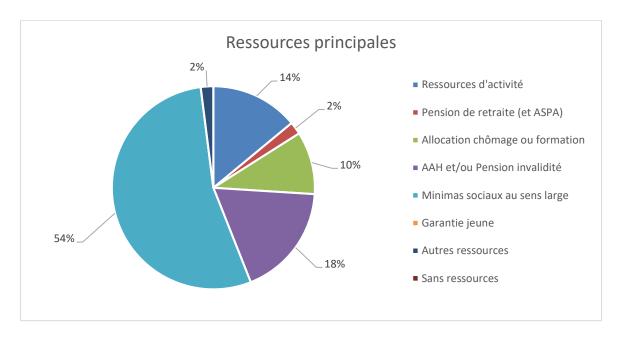
La tendance est la même que pour les demande SIAO insertion. En effet, les demandes pour les 35-44 ans ont nettement augmentés par rapport à 2019.

SIAO Logement SYPLO - La répartition par genre des demandeurs



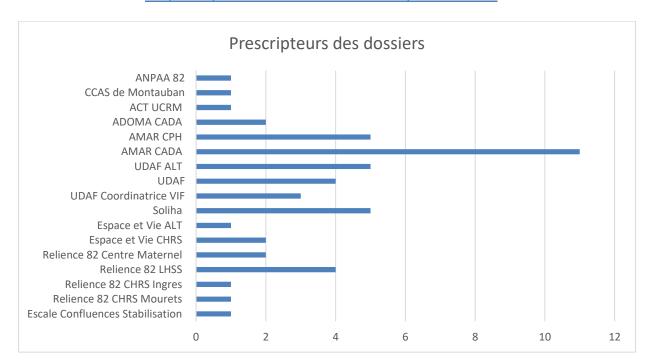
Ici aussi la tendance a bien évolué depuis l'an dernier. En effet, les demande SIAO logement concernent autant les hommes que les femmes.

SIAO Logement SYPLO - Les ressources principales des demandeurs



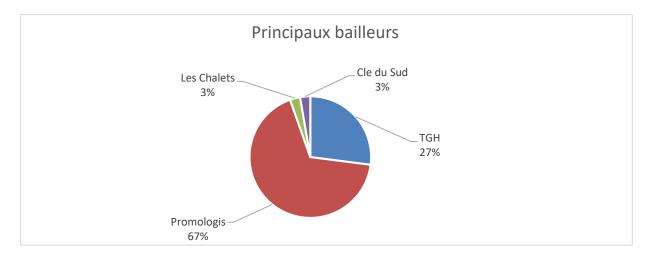
La tendance reste la même que l'an dernier avec plus de la moitié des ressources majoritaires correspondant aux minimas sociaux.

Les prescripteurs des demandes SIAO Logement SYPLO

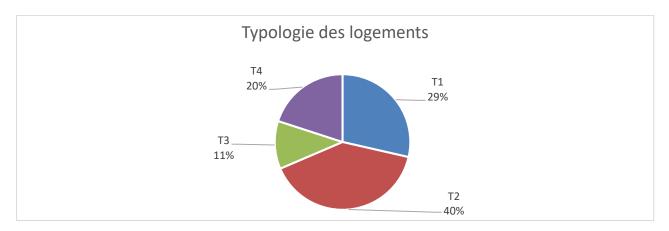


Cette année encore, c'est le centre CADA AMAR qui a instruit le plus de dossiers : 11 dossiers contre 13 en 2019.

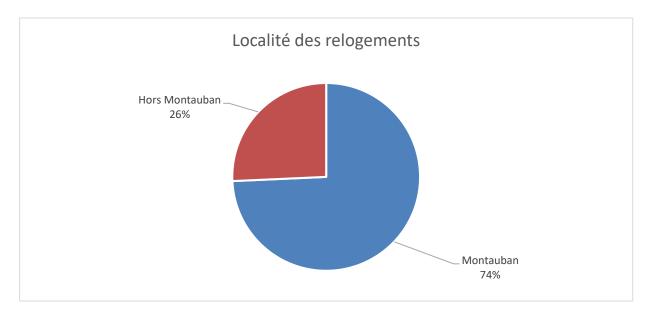
Les relogements des demandes SIAO Logement SYPLO



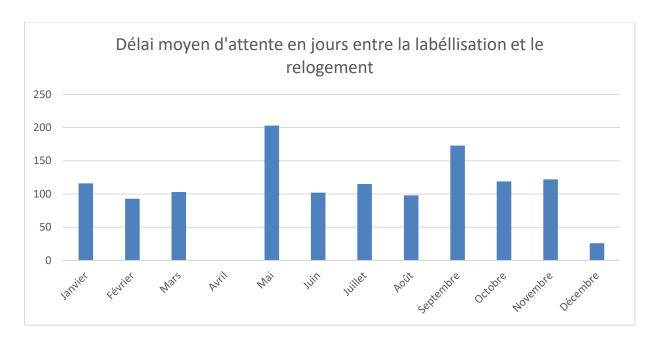
En 2020, il y a eu 37 relogements de la part des bailleurs sociaux contre 34 en 2019.



Presque ¾ des relogements concernent des T1 et T2, ce qui correspond à la tendance des demandes de personnes isolées.



La tendance est identique à celle de2019, à savoir que ¾ des demandes concernent des relogements sur Montauban.

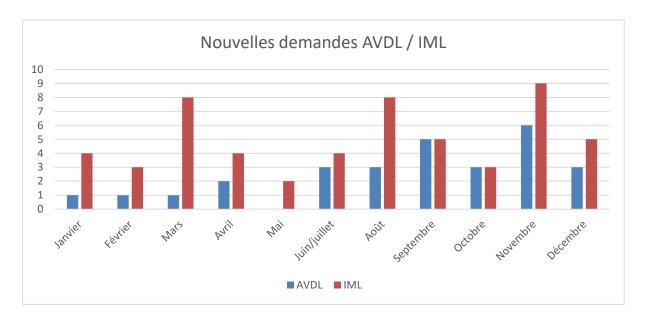


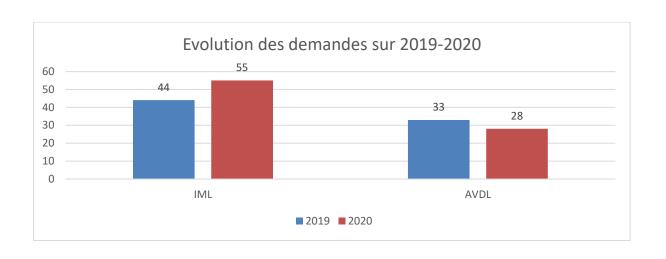
Sur l'année 2020 le délai moyen d'attente entre la labellisation et le relogement est de **115** jours contre **62** jours en 2019.

La fermeture de certaines agences durant situation sanitaire a mis au ralenti de nombreux services concernant le logement.

Les demandes AVDL/IML :

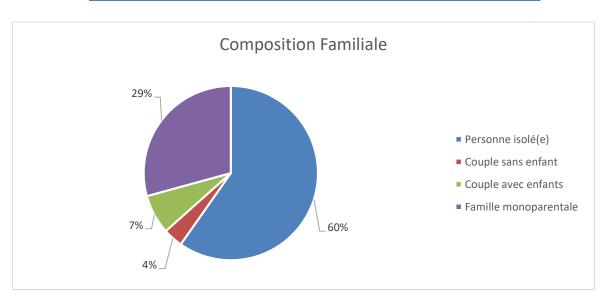
Evolution des demandes SIAO Logement AVDL / IML





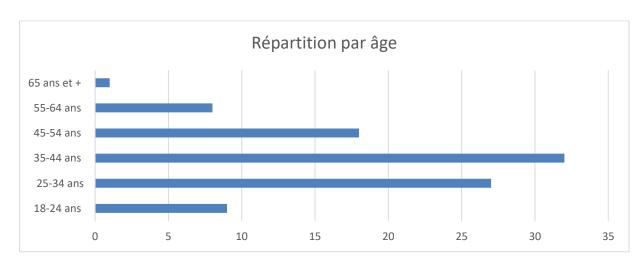
Socio-types des demandeurs SIAO Logement AVDL / IML :

SIAO Logement AVDL/IML - La composition familiale des demandeurs

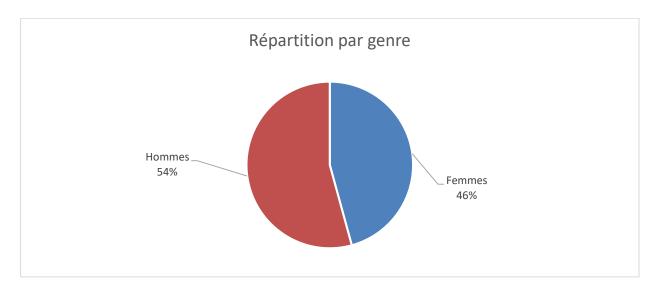


La tendance reste la même avec principalement des demandes de personnes isolées.

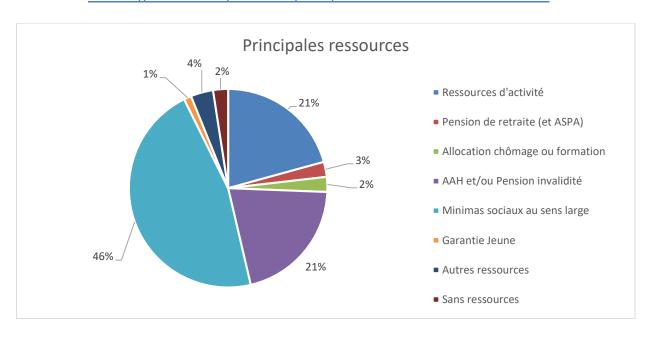
SIAO Logement AVDL/IML -La répartition par âge des demandeurs



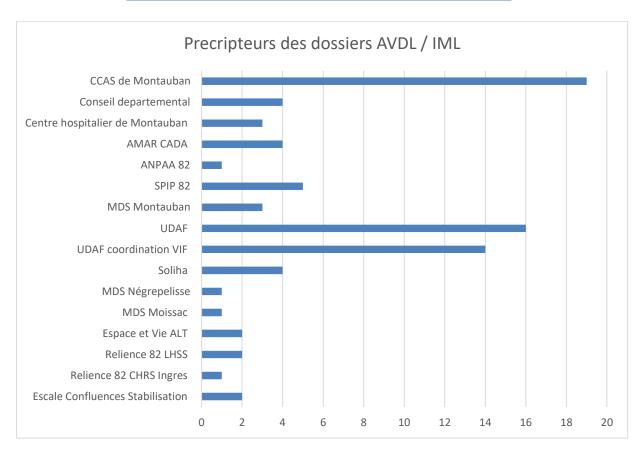
SIAO Logement AVDL/IML - La répartition par genre des demandeurs



SIAO Logement AVDL/IML - Les principales ressources des demandeurs



Les prescripteurs des demandes SIAO Logement AVDL / IML



De façon générale, le contexte sanitaire a accentué les vulnérabilités.

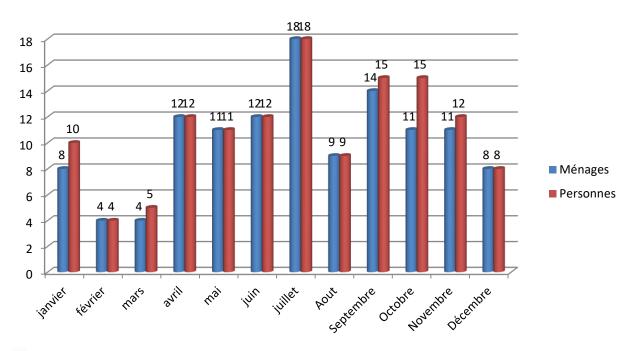
Que ce soit pour le volet Insertion ou le volet Logement (Syplo et AVDL/IML), les personnes les plus représentatives des demandes sont :

Composition familiale	Tranche d'âge	Genre	Ressources principales
Personnes isolée	35-44 ans	Hommes et femmes	Minimas sociaux

1.2.4. Le volet « PF3S »

Les fiches de transmission « PF3S »

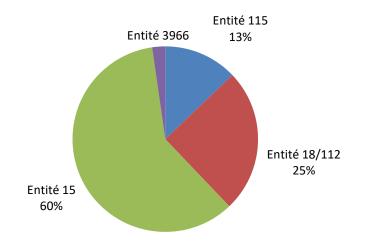






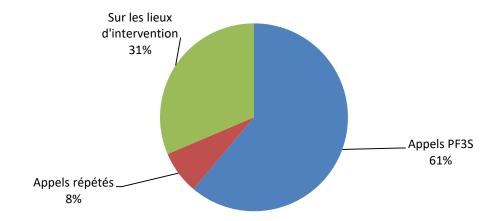
On note une augmentation de fiches transmises lors du 1^{er} déconfinement.

<u>L'entité émettrice</u>

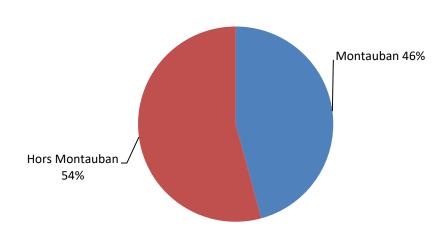


CUMUL ENTITE D'ORIGINE					
Entité 115	17				
Entité 18/112	33				
Entité 15	79				
Entité 3966	3				

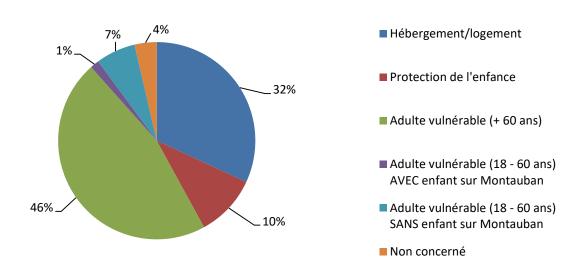
Les circonstances de l'information



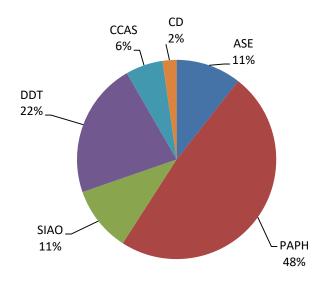
<u>La localisation de la situation</u>



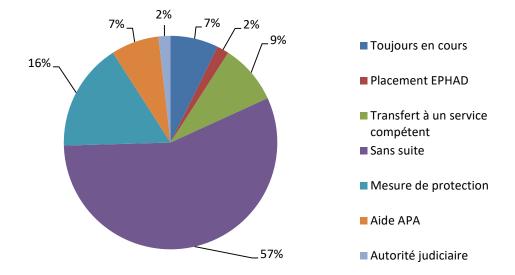
Le motif de l'information



Les services concernés



Les suites données



Evolution des fiches de transmission « PF3S »

Les informations remontées par les différentes entités ne concernaient que les 3 items suivants :



Protection de l'enfance



Adultes vulnérables de 60 ans et +



La prévention pour les adultes vulnérables entre 18 et 60 ans n'était pas prise en considération.



Hébergement / Logement

Ainsi, après analyse des fiches « Non concerné » et suite un travail de collaboration avec les différents partenaires, il a été mise en place la prise en compte des « Adulte vulnérable entre 18 et 60 ans sur la ville de Montauban ». Ainsi:

- Pour les adultes vulnérables entre [18 60] ans sans enfant, c'est la compétence du CCAS qui traitera ces fiches,
- Pour les adultes vulnérables entre [18 60] ans avec enfant, c'est la compétence du Conseil Départemental qui traitera ces fiches.

La mise en place de la démarche qualité sur la « PF3S »

Dans le but de limiter la survenue de tout événement indésirable grave, il a été décidé de rentrer dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

En effet, le nombre d'événement indésirable grave est proportionnel avec le nombre de dysfonctionnements. Plus il y a de dysfonctionnement et plus le risque qu'un événement indésirable grave survienne est fort. Au contraire plus on limite les dysfonctionnements et plus on limite la survenue d'un événement indésirable grave.

L'idée de cette démarche qualité est de s'appuyer sur le retour d'expérience partagé de tous les opérateurs de la plateforme pour analyser les dysfonctionnements de la plateforme : comprendre le contexte, les faits, l'origine, les conséquences, et prendre des décisions pour améliorer la situation.

De façon plus pragmatique :

- Recueillir les dysfonctionnements,
- Les catégoriser pour faire en sorte que tous les opérateurs avancent ensembles,
- Déterminer collégialement des actions correctives,
- Suivre la mise en œuvre et
- Avancer dans une démarche d'amélioration continue de la qualité

1.3. <u>Les perspectives 2021</u>

Si certains projets ont pu être menés à termes, le contexte sanitaire de l'année 2020 en a bouleversé d'autres. Ces projets seront repris sur 2021.

• La dématérialisation de l'instruction des dossiers SIAO :

Jusqu'à présent, le SIAO centralise tous les dossiers SIAO (Insertion et Logement) qu'ils soient envoyés par mail ou par courrier. Les dossiers sont ensuite renseignés dans le logiciel SI SIAO par l'agent administratif.

L'idée serait chaque travailleur social à l'origine de l'instruction d'un dossier SIAO le renseigne directement dans le logiciel SI SIAO.

Pour cela, il faudra prévoir :

- Une présentation complète des dispositifs pour que chaque prescripteur ait toutes les informations nécessaires à l'orientation de la personne dans le dispositif le plus adapté au besoin
- Une formation sur le logiciel SI SIAO pour l'enregistrement des demandes.

• Le renforcement de l'équipe SIAO :

Lors de nos différents échanges « opérateurs HU et veille sociale », « commission urgence » …les opérateurs abordent des situations de plus en plus complexes à gérer. Ils se retrouvent démunis face à des personnes touchées par des troubles psychiatriques. Ces situations sont de plus en plus fréquentes et reflètent les difficultés rencontrées dans les différents dispositifs du Tarn & Garonne.

C'est pourquoi, il serait nécessaire de travailler en collaboration directe avec un infirmier spécialisé en santé mentale.

Aussi, le renforcement de l'équipe SIAO avec un tel profil permettra d'assurer un lien entre les prises en charge sociale et médicale pour ces situations les plus complexes.

2) POLE ENFANCE ET FAMILLE

2.1. Présentation du service

Le Centre Maternel, conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles, accueille « les femmes enceintes et les mères isolées avec leurs enfants de moins de trois ans qui ont besoin d'un soutien matériel et psychologique, notamment parce qu'elles sont sans domicile ».

Le Centre Maternel de RELIENCE 82 possède un agrément du Conseil Départemental de Tarn et Garonne pour treize places, soit 6 familles accueillies sur un semi-collectif : il s'agit d'appartements individuels situés au sein d'un même immeuble. L'établissement est ouvert 365 jours par an.

Le Centre Maternel propose un accompagnement renforcé avec une présence éducative 7 jours sur 7 et des surveillants de nuit.

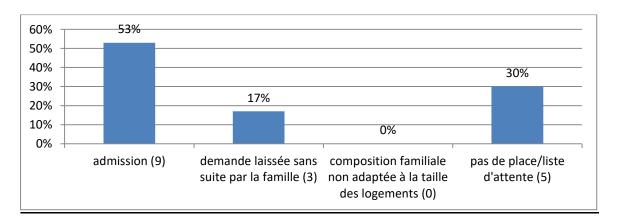
2.2. <u>Données quantitatives</u>

2.2.1. Les demandes d'admissions et admissions

Nombre de demandes d'admission :

En 2020, le Centre Maternel a reçu **42 demandes d'admission** dont **17 demandes issues du Tarn et Garonne (contre 21 en 2019).**

Suites données aux 17 demandes d'admission du Tarn et Garonne :



Pour la 1ere fois, plus de 50% des demandes d'admission du Tarn et Garonne ont abouti. Jusqu'alors, la majorité des demandes faisaient l'objet d'un refus pour manque de place.

Cela s'explique par un nombre d'admission plus important sur l'année (9 admissions en 2020 contre 4 en 2019).

Caractéristiques des demandes d'admission du Tarn et Garonne :

9 sur 17 demandes d'admissions concernaient des mères de moins de 25 ans

9/17 concernaient des femmes VIF au moment de la demande d'admission

9/17 des situations avec des mesures judiciaires sur les enfants ou des IP en cours

3/17 femmes étrangères en situation irrégulière

Nombres et profil des admissions :

Il y a eu 9 admissions sur l'année 2020 (contre 5 en 2019) : 9 situations du Tarn et Garonne.

7/9 ont mois de 25 ans dont 2 mineures.

7/9 des situations sont judiciarisées ou IP en cours :

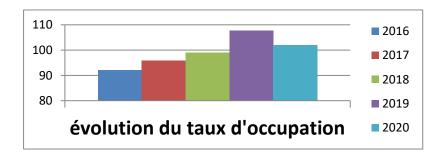
4 mesures judiciaires accueil mère enfant

1 situation avec une mesure AEMO

2 situations avec une information préoccupante en cours

2.2.2. Le taux d'occupation

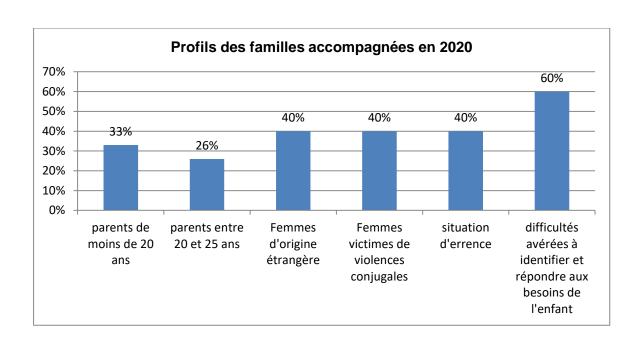
Le taux d'occupation du Centre Maternel sur 2020 est de plus de **102%. Il s'agit de la deuxième année** où le Centre Maternel de Relience a une activité supérieure à **100%**.

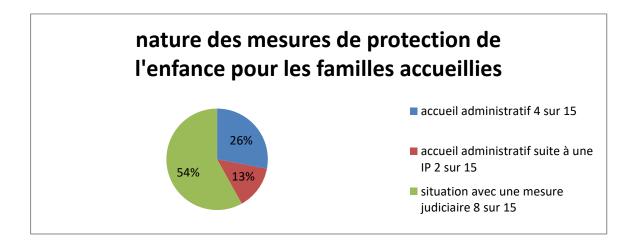


2.2.3. Les personnes accompagnées

Sur 2020 le Centre Maternel a accompagné 15 familles (11 en 2019), 15 femmes seules, et 16 enfants âgés entre 0 et 6 ans.

On constate une évolution du profil des familles accueillies : de plus en plus de jeunes de moins de 25 ans, et de plus en plus de mères accueillies ayant des difficultés avérées pour identifier et répondre aux besoins de leurs enfants au-delà des difficultés liées à leur précarité sociale.





8 familles accompagnées sur 15 pour lesquelles il y avait une ou plusieurs mesures judiciaires :

- 4 OPP pour la mère mineure.
- 2 OPP pour l'enfant avec un accueil mère enfant.
- 2 placements de l'enfant à l'issue de la prise en charge au Centre Maternel
- 2 mesures AEMO sur une fratrie.

Situations sociales des familles accompagnées :

- Ressources financières :

5 des 15 familles accompagnées sur l'année 2020 se sont retrouvées sur une période plus ou moins longue sans aucunes ressources financières. Elles ont alors bénéficié d'une allocation mensuelle versée par le Centre Maternel ou directement par l'ASE. Il s'agissait pour l'ensemble de ces situations de femmes étrangères dont la situation administrative ne leur permettait pas de faire valoir des droits.

- Accès aux soins :

13 des 15 parents bénéficiaient de la CMU et CMUC. Deux familles bénéficiaient de l'AME.

- Situation professionnelle :

5 des 15 parents ont été investis dans un parcours professionnel (scolarisation, formation professionnelle ou emploi). Cela représente une baisse par rapport à l'année 2020. Ceci s'explique en partie par la situation sanitaire de 2020 mais aussi par le profil des familles accueillies.

- Accès au logement :

12 / 15 n'a jamais loué un logement seul avant l'entrée en centre maternel. Et 8 / 15 n'a jamais vécu en logement autonome.

- Réseau social :

Seules 5 familles sur 15 bénéficiaient d'un réseau suffisant qui pouvait par exemple être un relai pour garder leur enfant en cas de besoin.

- Scolarisation et crèche des enfants :

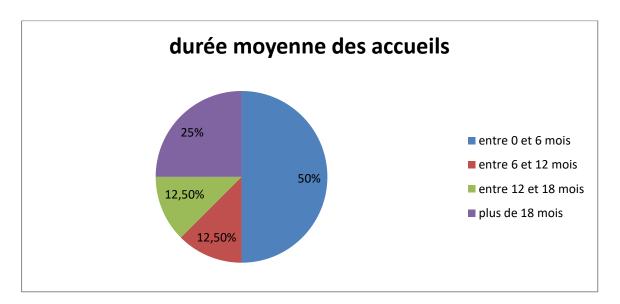
Sur les 16 enfants du centre Maternel, 3 enfants étaient scolarisés, 7 enfants ont eu un accueil en crèche. Pour les 6 enfants ni en crèche ni à l'école, il s'agissait d'enfants de moins de trois mois, soit de familles restées très peu sur le Centre Maternel ou arrivées en fin d'année.

On remarque que toutes les demandes de scolarisation ou de places en crèche aboutissent positivement. Les enfants en âge d'être scolarisés le sont dans l'école maternelle à côté de l'établissement, pour les enfants de moins de 3 ans, des propositions de place en crèche ont toujours été faites (en accueil occasionnel quand les mères ne travaillent pas ou à temps plein en cas de situation de formation ou d'emploi). Cependant malgré la possibilité de trouver un mode de garde en crèche, des difficultés demeurent lors d'horaires de travail tardives (19h) ou de travail le samedi.

2.2.4. Les sorties

Il y a eu 8 sorties sur l'année 2020.

La durée de séjour est en moyenne de **10 mois.** Les prises en charges sont allées de 5 mois à 2 ans.



Les situations d'hébergement à la sortie :

Sur les 8 sorties :

- 3 situations ont été orientées vers une prise en charge sur le CHRS de la maison Ingres ; pour deux situations cela a permis une continuité de l'accompagnement désormais axée sur l'insertion, pour la 3ème, cela faisait suite au placement de l'enfant.
- 3 sont sorties après réalisation de leur projet et ont accédé à un logement (soit leur propre logement soit hébergé chez un tiers).
- 2 situations sont sorties sans logement ou chez des tiers actant ainsi une fin de prise en charge anticipée du Centre Maternel, dont une suite au placement de l'enfant.

La situation des enfants à la sortie :

Sur les 9 enfants sortis du Centre Maternel en 2020 :

- 3 placements : deux placements lors du séjour sur le Centre Maternel, et un placement mis en place quelques temps après la sortie.
- Un enfant pour lequel la mesure AEMO a été poursuivie à la sortie.
- 5 enfants sortis du Centre Maternel avec leur mère sans mesure d'accompagnement éducative.

2.2.5. Lien avec le père de l'enfant

Sur les 15 femmes accompagnées, quatre femmes se déclaraient en couple (dans une relation stable) : trois avec le père des enfants, et une avec un nouveau compagnon.

Pour seulement 4 des 16 enfants accompagnés, le père était présent de façon relativement stable, même si le lien était ténu.

2.3. <u>Données qualitatives</u>

2.3.1. Le développement d'actions collectives, extérieures

Alors que le développement d'actions collectives était un objectif de travail pour 2020, la crise sanitaire nous a amené à revoir nos actions. La salle commune a été fermée une bonne partie de l'année. Des activités ont donc été développées dans la cour.

- La mise en place d'un compost au sein de la maison Ingres

Fin juin 2020, le Sirtomad a livré les composteurs, et la CPIE a organisé une information collective des familles autour d'un petit déjeuner. Chaque famille s'est vue remettre un petit sceau pour leur appartement. Régulièrement un suivi est fait avec la CPIE qui constate la bonne évolution du compost en devenir.

- La mise en place d'un potager

2020 a vu l'aménagement dans le fond de la cour de la maison Ingres d'un espace vert avec une partie réservée aux plantes et fleurs et l'autre partie à un potager. Les familles ont ainsi pu bénéficier de courgettes, citrouilles, herbes aromatiques, tomates cerises, framboises ... Des ateliers ont aussi pu être menés autour de la préparation de purée maison pour les enfants avec la récolte du jardin.

2.3.2. Le développement de partenariats autour de dons pour les familles.

Des liens se sont créés avec différents organismes, en lien ou non avec la période sanitaire, permettant ainsi de récolter des dons au bénéficie des familles :

- Féminité sans abri :

Si cette association a donné aux familles des masques en tissus durant la crise sanitaire, elle continue à nous faire parvenir régulièrement des dons de couches et autres produits d'hygiène pour enfants, du lait infantile

- En lien avec la CNAPE :

Le Centre Maternel a pu bénéficier de dons de chocolat pour Pâques de la part des magasins LIDL.

- Leclerc Sapiac:

Nous a fait don de nombreux jouets pour Noël permettant ainsi d'offrir des jouets de qualité aux enfants du Centre Maternel.

- nous avons également reçu des **boites cadeaux** pour Noel relevant d'initiatives personnelles.

2.3.3. L'amélioration des conditions d'accueil et d'accompagnement

- Les conditions d'accueil :

Le bâtiment ayant été refait en 2018, les familles bénéficient de bonnes conditions d'accueil. Pour autant nous veillons avec la pratique à améliorer les conditions d'hébergement. Ainsi sur 2020 nous avons pu investir dans l'équipement de mobilier de jardin et de jeux pour enfant (vélos, draisiennes, tricycles ...).

Des solutions ont également été trouvées pour améliorer les qualités thermiques du bâtiment : avec la pose de films sur les fenêtres pour se protéger de la chaleur l'été, et des rectifications faites par Promologis sur l'installation de chauffage afin de trouver un équilibre entre les différents étages.

- Les conditions d'accompagnement :

Fin 2020 la totalité de l'équipe a pu suivre pendant trois jours une formation sur les besoins de l'enfant en lien avec la loi de 2016. Ceci a permis au Centre Maternel de se doter d'un référentiel commun sur les besoins de l'enfant. Une suite de cette formation est prévue sur début 2021.

2.4. <u>Les perspectives 2021</u>

- Mise en place d'actions collectives

En espérant que l'année 2021 sera propice aux actions collectives, le Centre Maternel souhaite mettre en place des actions collectives auprès des familles notamment sur des thématiques d'insertion et de parentalité.

- Continuer à doter le Centre Maternel d'outils en lien avec les besoins de l'enfant

Si la formation a permis de doter le Centre Maternel d'un outil commun pour évaluer la pourvoyance des besoins de l'enfant, il convient d'intégrer cet outil au livret d'accompagnement de la personne mis en place sur le Centre Maternel. L'objectif est également d'élaborer un outil à destination des familles qui servira de base à une autoévaluation de la pourvoyance des besoins par la mère et de base de travail pour l'élaboration du projet individualisé de l'enfant.

2.5. <u>Dispositif appartement relais VIF</u>

L'appartement relais est un dispositif ouvert le 13 juillet 2017. Il est financé par la **Préfecture** de Tarn et Garonne via de l'ALT ainsi que sur des fonds propres de l'Association Relience82.

Il a pour objectif de proposer un lieu de vie adapté pour une durée de 4 mois à des femmes victimes de violences conjugales, seules ou avec enfants, bénéficiant de revenus (hors minimas sociaux), en situation d'autonomie, sans difficultés sociales particulières; leur situation ne nécessitant pas un accompagnement renforcé tel que proposé sur les dispositifs spécialisés.

2.5.1. Le nombre de personnes accompagnées :

Il y a eu une seule famille accompagnée sur 2020. Il s'agissait d'une femme et ses deux enfants entrées fin 2019 et qui sont sorties de l'appartement en décembre 2020.

Cette famille étant restée toute l'année, il n'y a donc eu aucune admission sur l'année 2020 et une sortie.

2.5.2. Le taux d'occupation :

		2019											
	ianvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	aout	Septem	octobr	novem	décem	
	janvioi	TOVITOI	mais	aviii	mai	juiii			bre	е	bre	bre	
Taux d'occupation en %	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	35	

Soit un taux d'occupation moyen sur 2020 de plus de 95%. Un taux élevé qui s'explique par le fait qu'il n'y ait pas eu de temps de latence entre deux familles.

La durée du séjour :

La durée de séjour est d'un an et 15 jours. Cela est lié à une seule situation.

2.5.3. Profil des situations accueillies :

Il s'agissait d'une femme et ses deux filles originaires de Montauban. Madame travaillait à plein temps. Le séjour a duré plus d'un an, cela n'est pas lié à la situation sanitaire mais à la situation personnelle de la personne. Il a été difficile pour Madame de partir et de prendre assez confiance en elle pour se penser capable de pouvoir gérer seule son quotidien avec ses deux filles. Durant son séjour, Madame a d'ailleurs fait un retour au domicile conjugal durant le 1^{er} confinement. Il a fallu également du temps à Madame pour accepter le changement du niveau de vie, Madame touchant le SMIC alors que Monsieur avait une très bonne situation.

Madame a quitté le dispositif en décembre 2020 après avoir pu accéder à une maison louée auprès d'un particulier.

3) POLE VEILLE SOCIALE

3.1. Préambule

L'ensemble des acteurs de la veille sociale a traversé cette année 2020 en faisant preuve d'une très grande adaptabilité. Les évènements les ont obligés à chaque instant à faire preuve de réactivité, de flexibilité et de créativité afin de garantir la qualité de l'accompagnement des personnes accueillies au plus près de leurs besoins et ce, au gré des aléas de l'actualité sanitaire. Chaque service, Accueil de jour, Centre d'hébergement d'urgence et Lits Halte Soins Santé, a accepté de bouleverser ses pratiques et de mettre en commun ses savoirs faire pour avancer ensemble dans cette crise. L'interaction des trois services a permis de conforter un maillage déjà existant et a donné tout son sens au pôle de veille sociale.

3.2. Accueil de jour

3.2.1. Présentation du service

L'accueil de jour de RELIENCE 82, situé au 31 boulevard Marceau Hamecher, près de Port Canal, à Montauban, accueille tout public de manière inconditionnelle.

Le service est composé de deux sites : un pour l'accueil des personnes adultes seules et l'autre pour les femmes et les familles.

La mission de l'accueil de jour est d'accueillir toute personne en situation de précarité. La précarité est l'absence d'une ou plusieurs des sécurités permettant aux personnes et aux familles d'assumer leurs responsabilités élémentaires et de jouir de leurs droits fondamentaux. Elle peut être sociale, financière ou psychique.

L'équipe de professionnels dédiée à ce service est composée de trois éducateurs spécialisés, d'une conseillère en insertion professionnelle et d'une maitresse de maison. Cette équipe, accueille, écoute, informe et oriente les personnes qui fréquentent ce service en libre adhésion. Depuis peu, la conseillère en insertion accompagne également physiquement les personnes à des rendez-vous extérieurs.

Habituellement, le service de l'accueil de jour met à disposition des personnes accueillies un coin cuisine, des douches et sanitaires, une buanderie, une salle de repos, une bagagerie et deux ordinateurs pour un accès internet

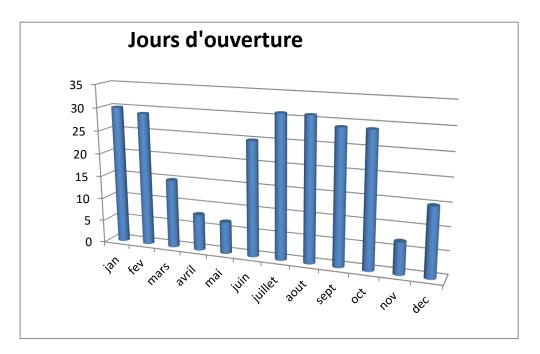
L'accueil de jour est ouvert :

- Pour les personnes isolées : tous les jours de 10h à 16h sauf les mercredis de 12h30 à 16h (temps de réunion hebdomadaire). Il est fermé les week-ends et jours fériés.
- Pour les femmes et familles : tous les jours (week-ends et jours fériés inclus) de 10h à 16h sauf les mercredis de 12h30 à 16h (temps de réunion hebdomadaire).

La crise sanitaire de l'année 2020 a bouleversé tout ce fonctionnement tant dans les conditions d'ouvertures que dans l'utilisation des espaces.

Nombre de jours d'ouverture

En raison des mesures sanitaires, et à la demande de l'Etat, l'accueil de jour a dû fermer ses portes durant les périodes de confinement. L'accueil de jour a ouvert 255 jours en 2020. Deux permanences par semaine étaient assurées pour la distribution du courrier.



3.2.2. Les temps forts de l'année 2020

<u>Premier confinement: 17 mars:</u>

En effet lors du premier confinement, suite aux directives de l'Etat, l'Accueil de Jour a fermé ses portes le 17 mars 2020. L'équipe réduite a maintenu une ouverture de deux permanences par semaine afin de pouvoir donner accès à la domiciliation aux 250 personnes domiciliées.

Par ailleurs, le personnel tenant les permanences s'est rendu compte de l'importance de la continuité du lien social dans cette période très spéciale de confinement.

Lors de la réouverture en mai 2020, l'équipe a dû repenser ses conditions d'accueil pour répondre aux nouvelles mesures sanitaires en vigueur.

L'accueil des personnes a dû être restreint en nombre. La capacité d'accueil est déterminée à 20 personnes de chaque côté du site. Contrairement aux conditions d'accueil inconditionnel, l'équipe a dû se résoudre à fermer le portail et à réguler les entrées et sorties afin de faire respecter la jauge. Cela a été vécu comme une restriction très soudaine pour certaines personnes et a généré beaucoup d'incompréhension et de violences.

Par ailleurs l'équipe a réaménagé les lieux d'accueil et fermé certaines pièces rendues inaccessibles en raison des exigences sanitaires. La collation commune est devenue individuelle.

Le port du masque devient obligatoire.

Le mois d'août :

Le 6 août, en lien avec le CCAS, le plan canicule est déclenché. Les horaires d'ouverture de l'accueil de jour sont élargis afin de faire la jonction avec l'ouverture de la salle rafraichie au centre-ville. Le CCAS met en place une navette afin de transporter les personnes. Le plan canicule dure jusqu'au 13 août.

A la demande de l'Etat, la DDCSPP met en place une distribution de tickets service. Ces tickets sont distribués au compte-goutte. L'équipe réfléchie aux critères d'attribution les plus objectifs possibles. Malgré cela, ces tickets deviennent un enjeu très important pour les personnes et rapidement la distribution change la relation entre personnel et personnes accueillies. Le personnel est mis à mal car il est accusé de subjectivité dans la distribution. L'équipe après discussion décide de ne plus distribuer les tickets services.

Mi-août, l'accueil de jour doit faire face à une vague de violence sans précédent. 30 à 40 personnes se présentent le matin devant les grilles. Les personnes doivent entrer au compte-goutte. Cela finit par créer des émeutes devant le portail. L'équipe doit faire appel à la police à plusieurs reprises.

En septembre afin de faire descendre les tensions, Relience 82 a fait le choix de faire intervenir un vigile à l'entrée pendant une semaine.

Les mois de septembre et octobre sont plus sereins bien que les conditions météorologiques soient mauvaises et que l'accueil par groupe ne permet pas de mettre tout le monde à l'abri.

Deuxième confinement et fin d'année :

Le 30 octobre est le dernier jour d'ouverture avant un deuxième confinement. Cette fois, les personnes sont préparées et les choses s'organisent. La réouverture se fait le 15 décembre.

En parallèle, Relience 82 fait appel à l'Association de Santé au Travail Interentreprises en lien avec la médecine du travail afin de travailler avec l'équipe sur les risques psychosociaux liés aux nombreuses violences des mois passés. En l'effet l'équipe a posé 15 avertissements en 2020 ainsi que deux exclusions temporaires.

En fin d'année, l'équipe a beaucoup réfléchi pour rendre les fêtes festives en organisant une distribution de cadeaux grâce à la générosité de nombreuses personnes et associations. Ils organisent également des repas de fêtes. L'accueil de jour accueille un groupe de musique pour un concert très privé mais très réjouissant.

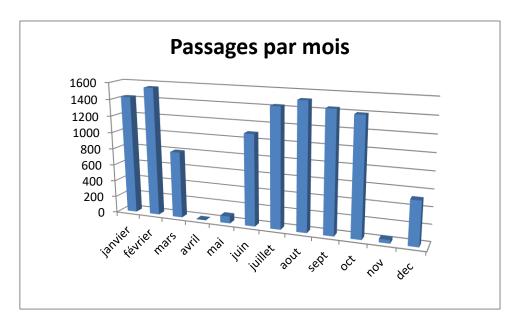
3.2.3. Données quantitatives

L'accueil de jour a ouvert en 2020, 255 jours de l'année, soit 70% de l'ouverture habituelle. Cet état de fait rend l'analyse des chiffres difficiles.

De plus l'accueil de jour s'est doté en 2020 d'un nouveau logiciel du traitement des données adiléos. Les données traitées ne sont pas exactement les mêmes qu'auparavant. L'équipe a également dû se familiariser avec le logiciel.

Le Public accueilli :





En 2020, 11 310 passages ont été recensés contre 22 277 en 2019. Le passage moyen par jour est de 44 personnes pour 2020. Ce chiffre est à relativiser en raison des fermetures et des jauges imposées par les conditions sanitaires. Il est très difficile d'exploiter les chiffres de l'année 2020.

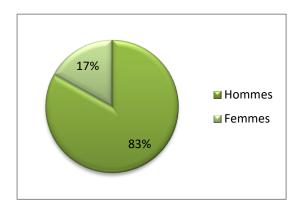
Une légère augmentation est visible au mois d'août et s'explique par le passage de nombreux saisonniers venus s'inscrire pour la domiciliation. Cela va également être source de conflit car les « habitués » de l'accueil de jour reprochent aux saisonniers de prendre leur place dans la jauge d'accueil.

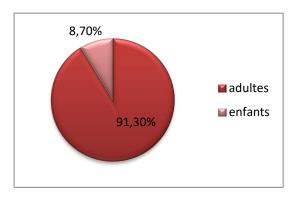
En 2020, <u>900 personnes</u> différentes ont fréquenté l'accueil de jour contre 1222 personnes en 2019. L'accueil de jour a été pour beaucoup de personnes l'unique lieu ouvert pendant le premier confinement. Cela a permis de préserver un lien social indispensable.

Répartition du genre et composition des ménages :

Les données quantitatives qui suivent prennent en compte l'ensemble de l'accueil de jour.

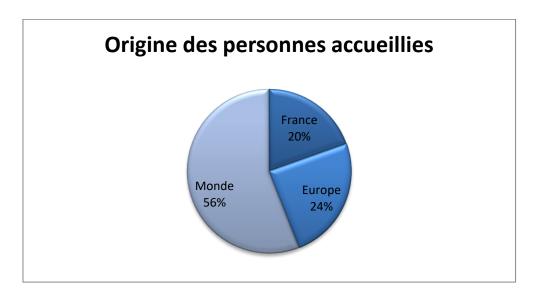
Répartition des genres





Comme en 2019, les hommes représentent la grande majorité des personnes accueillies à plus de 80%. Sur l'année 2020, **150 femmes et 73 enfants** ont été accueillies. Les enfants sont légèrement plus nombreux cette année, ils représentaient 6% l'an dernier contre 8,7% en 2020. En 2020 la fréquentation de l'espace dédié aux familles reste importante car cela représente 21% des visites. La Halte de Jour est un espace qui permet aux femmes avec ou sans enfants ainsi qu'aux familles d'être à l'abri et en sécurité tous les jours de la semaine (week-ends et jours fériés inclus). L'ouverture 365 jours par an ainsi que la possibilité de cuisiner explique cette fréquentation de l'espace famille.

3.2.4. Origine géographique des personnes accueillies



En 2020, l'accueil de jour a accueilli des personnes originaires de France et de 56 autres pays du monde.

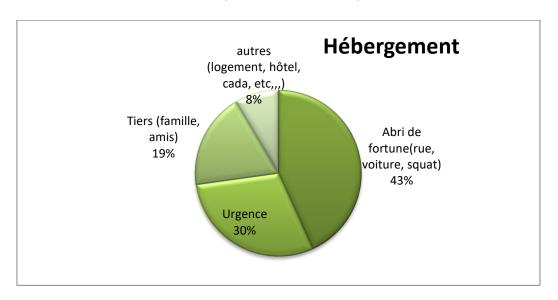
Cette année encore, une tendance se confirme ; les personnes venant de pays hors de l'Union Européenne représentent la majorité des personnes fréquentant l'accueil de jour.

L'hypothèse retenue l'an dernier est la même cette année :

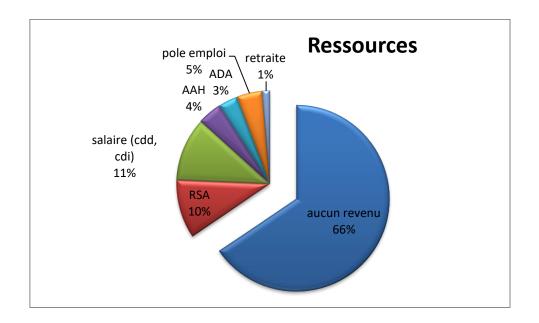
« L'installation de la Plateforme d'Accueil de Demandeur d'Asile à Montauban en complément de celle de Toulouse, oblige les demandeurs d'Asiles de toute l'ancienne région Midi Pyrénées à se déplacer sur ces lieux pour toutes démarches administratives. ».2019.

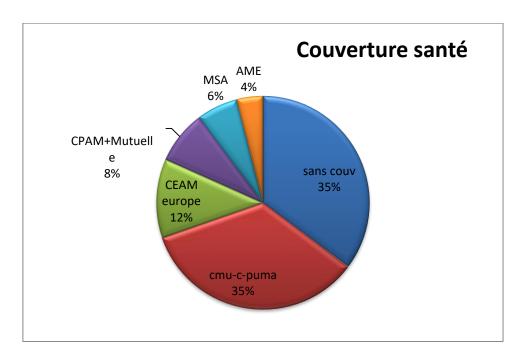
Situation résidentielle :

Les chiffres suivant sont issus des statistiques réalisés lors d'un premier entretien d'accueil.



Sur l'ensemble des entretiens réalisés, un tiers des personnes est hébergé sur les dispositifs d'urgence et 43% dans du logement de fortune (rue, voiture ou squat). Une personne sur cinq est logée chez une tierce personne mais vient sur l'accueil de jour pour préserver le lien social ou chercher un conseil administratif.



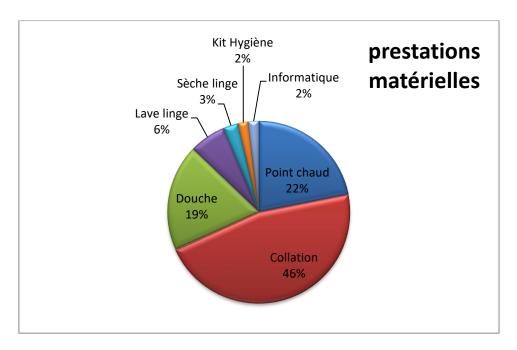


Ces chiffres représentent les ressources et les droits des personnes lors du premier accueil. 66% des personnes n'ont aucune ressource à l'arrivée à l'accueil de jour. 35% n'ont aucune couverture santé.

L'équipe cherche aujourd'hui un moyen d'analyse des statistiques du travail d'accompagnement social accomplit tout au long de l'année avec ces mêmes personnes. Une personne sans ressource et sans couverture sociale à l'entrée sera bien sûr accompagnée vers un accès au droit. Cela représente une des missions principales de l'accueil de jour.

L'utilisation et la répartition des prestations :

Les prestations matérielles

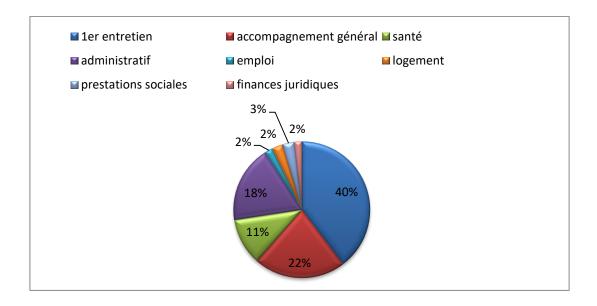


A la lecture de ces tableaux il apparait que l'accueil de jour permet aux personnes de répondre à des besoins primaires, se nourrir et se laver ainsi que laver leur linge.

Les temps d'accompagnement individuel :

Dans le cadre du fonctionnement de l'accueil de jour, des entretiens d'accueil et d'orientation sont proposés et s'inscrivent dans le cadre du SAO (Service Accueil Orientation).

L'accueil de jour a pour mission principale d'informer et d'orienter les personnes accueillies vers les dispositifs de droit commun adaptés. Pour certaines personnes qui ne sont pas en capacité de se rendre vers les assistants de service social de secteur, l'équipe éducative prend le relai et peut réaliser des démarches administratives concernant le logement, l'emploi, la santé, ou toute autre demande.



L'équipe de l'accueil de jour a réalisé en 2020, 835 entretiens pour les personnes qui se sont présentées.

Ce chiffre englobe les deux parties du site : femmes/familles et personnes isolées.

Cela ne prend en compte que les entretiens éducatifs formels réalisés dans un bureau.

Même si l'orientation et les démarches administratives sont pour une large part, l'objet des entretiens, l'écoute et le soutien sont très importants pour les personnes seules.

Les demandes émanant des personnes sont très diverses comme la mise à l'abri ou le logement puis viennent les autres préoccupations liées à la santé, au travail, à la scolarité des enfants et à l'apprentissage du français.

L'équipe de l'accueil de jour instruit également des demandes SIAO et des demandes de prise en charge sur le dispositif des Lits Halte Soins Santé à Montauban et Toulouse. Elle a également pu faire des prescriptions PTI essentiellement vers des cours d'apprentissage du français.

3.2.5. Données qualitatives

Cette année 2020, très particulière, a stoppé net quasiment toutes les activités habituelles.

Les différents espaces comme la salle multi activité ou la salle informatique ont été fermés pour des raisons sanitaires.

L'accueil de jour a été cette année l'unique endroit offrant un lien social pour de nombreuses personnes alors que tous les services administratifs ou les lieux d'accueil étaient fermés.

Le service de domiciliation est le service qui a été maintenu malgré la fermeture et ce à raison de deux permanences par semaine.

Les fêtes de fin d'année ont été un point clef cette année. L'équipe de l'accueil de jour, appuyé par un élan de grande générosité venu de la société civile, a mis les petits plats dans les grands pour offrir à tous un moment festif avec un concert au mois de décembre.

Le partenariat, réseau :

En raison de la crise sanitaire l'UPD n'est pas intervenue cette année.

Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP) :

L'EMPP, rattachée à l'hôpital de Montauban, intervient à la demande de l'accueil de jour auprès des personnes présentant des problématiques liées à des troubles psychologiques et/ou psychiatriques. Elle constitue un relais précieux auprès du public concerné. L'équipe a noté tout au long de l'année une fragilité particulière des personnes liée au contexte de confinement-déconfinement. L'intervention de l'EMPP a constitué une aide précieuse face aux violences rencontrées cette année.

PASS hors les murs :

Après plusieurs mois de préparation, l'année 2020 a vu la naissance du projet PASS hors les murs. Une infirmière spécialisée en psychiatrie tient une permanence sur l'accueil de jour tous les vendredis matin. Elle a très vite été repérée par l'ensemble des personnes accueillies.

Croix-Rouge:

Comme chaque année, la Croix Rouge livre des produits alimentaires mis à disposition des usagers de l'espace « femmes et familles ».

Ces produits, sont destinés essentiellement pour les femmes et familles primo-arrivant. Ceci constitue une base de produits pour cuisiner. Une commande spéciale fêtes de fin d'année permet d'offrir un repas amélioré aux personnes accompagnées.

Par ailleurs, la Croix Rouge permet par sa commande mensuelle d'offrir une collation quotidienne.

Restos du Cœur:

Les Restos du Cœur apportent également leur contribution en nous fournissant occasionnellement des denrées alimentaires, ce qui nous permet de compléter la livraison mensuelle de la Croix Rouge.

Les autres services de RELIENCE 82 :

Les facilités de liens avec les autres services de RELIENCE 82, le CHU, le CHRS, la Maison Ingres et les LHSS, le SIAO (urgence et insertion), favorisent les passerelles et la construction cohérente du parcours de l'usager.



Après une évaluation sociale effectuée par l'équipe de l'accueil de jour, une orientation est proposée en fonction de la situation de chaque personne accueillie.

3.2.6. Perspectives 2021.

- Modification des plannings afin que l'équipe de l'accueil de jour encadre la Halte de jour le week-end pour une continuité de service.
- Favoriser l'accompagnement physique Hors les murs des personnes dans un projet d'insertion grâce aux compétences de la Conseillère en Insertion Professionnelle.
- S'appuyer sur les compétences de chaque travailleur social afin de permettre une spécialisation de chacun; addiction, juridique, protection de l'Enfance et insertion professionnelle.
- Accueil d'un stagiaire 3ème année éducateur spécialisé.
- Penser un nouveau service pour favoriser la mobilité : le service vélo.
- Relancer le projet de partenariat sportif avec d'autres acteurs du territoire.

3.3. Service de domiciliation généraliste

3.3.1. Présentation du service

Objet:

L'Association RELIENCE 82 est agréée par les pouvoirs publics pour assurer une mission de domiciliation des personnes sans domicile stable par un arrêté pris le 02/02/2017 valable 5 ans.

Financement:

Conformément à l'article 5 de l'arrêté du 02/02/2017 portant agrément de l'association RELIENCE 82, cette mission est exercée à titre gratuit par le service de l'accueil de jour.

Moyens matériels :

Un ordinateur, une imprimante, un logiciel (Adiléos) avec connexion internet.

3.3.2. La domiciliation en 2020 en quelques chiffres

- 250 élections de domicile au 31/12/2020.
- ❖ 3322 courriers reçus en 2020.
- 2730 passages sur l'année.
- 220 nouvelles domiciliations cette année liées à la radiation de nombreuses personnes qui ne se sont pas présentées pendant 3 mois.
- 54 domiciliations ont été refusées faute de places.
- ❖ La domiciliation représente 700 heures de temps salarié par an soit 0,35 ETP.

3.4. <u>Centre d'hébergement d'urgence Alsace Lorraine (CHU)</u>

3.4.1. L'organisation

Le Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) de RELIENCE 82 est situé à Montauban au 407 boulevard Alsace Lorraine. Ouvert toute l'année de 18h à 8h30, il accueille tout public (hommes, femmes et enfants). 47 personnes : 23 hommes, 22 femmes et familles cohabitent sur quatre niveaux distincts. Deux places sont réservées au dispositif d'accueil d'urgence des personnes victimes de violence intrafamiliales.

Les chambres peuvent accueillir de 2 à 4 personnes et elles sont partagées. Le CHU fournit un repas chaud le soir, un petit déjeuner le lendemain matin, le linge de lit et de toilette ainsi qu'un pack hygiène.

Pour bénéficier d'une place sur le CHU, les personnes font appel au 115. L'orientation se fait pour une durée d'une semaine : du lundi soir 18h au lundi matin 8h30. Dans le courant de la semaine, quelques places peuvent se libérer et être réattribuées. Les orientations à la semaine, assurent une certaine « stabilité » pour les personnes sur le centre. Cela facilite également les échanges avec les travailleurs sociaux présents sur le site.

L'équipe du matin

L'équipe du matin est composée de trois « maîtresses de maison entretien ». Elles ont en charge l'entretien du bâtiment (chambres en lien avec les personnes, parties communes, toilettes et salle de bain). Elles interviennent le matin à 6h30 pour deux d'entre elles et 8h30 pour la troisième. En plus de l'entretien des locaux, elles secondent le surveillant de nuit dans la préparation et le service du petit déjeuner pour les personnes accueillies.

L'équipe de nuit

Deux surveillants de nuit, qui assurent un roulement à l'année, veillent à la sécurité des personnes accueillies. Le Chu Alsace Lorraine a la particularité d'accueillir les personnes toute la nuit. Les deux veilleurs sont très attentifs à la qualité de l'accueil qu'ils réservent aux personnes. Ils sont souvent également les « confidents » des angoisses nocturnes. Ils jouent un rôle très important dans la vie du CHU.

L'équipe du soir

De 17h45 à 23h15, deux maîtres (maitresses) de maison sont présents pour accueillir, offrir les repas, organiser l'orientation des personnes dans les chambres et veiller au bon fonctionnement sur le collectif. Ils sont également dans l'accompagnement, (aide aux devoirs avec les enfants, animation d'ateliers) et dans l'écoute et le soutien en général des personnes hébergées.

Un éducateur spécialisé vient compléter l'équipe du soir. Il intervient de 17h45 à 21h30. Son rôle est éducatif. Il accompagne dans une démarche éducative et sociale les personnes en difficulté, seule, en groupe ou en famille afin de contribuer au développement de leurs capacités de socialisation, d'autonomie, d'intégration et d'insertion.

3.4.2. Les temps forts de l'année 2020

Premier confinement:

Le 17 mars 2020, l'Etat ordonne le confinement général en raison de la crise sanitaire. La DDCSPP demande le confinement des personnes hébergées en 24/24 sur les centres d'hébergement d'urgence. L'équipe doit faire preuve d'une grande adaptabilité. Elle est complétée par des intérimaires et l'équipe de l'ADJ. Le centre reste ouvert jour et nuit jusqu'au 2 juin 2020. Cela implique de modifications importantes dans l'organisation.

Afin de pouvoir faire baisser les tensions naissantes liées à cette cohabitation « forcée », la cheffe de service vient passer la soirée du lundi soir et organiser des réunions d'expression avec les personnes accueillies et les salariés.

L'été est un moment de tension au CHU. Une bagarre va générer l'exclusion définitive d'une personne accueillie.

Deuxième confinement :

Le 30 octobre, le CHU ouvre à nouveau en 24/24 jusqu'au 15 décembre. Les personnes accueillies sont les mêmes dans l'ensemble et l'équipe de l'accueil de jour vient à nouveau compléter l'équipe du CHU. Les choses se passent plus simplement.

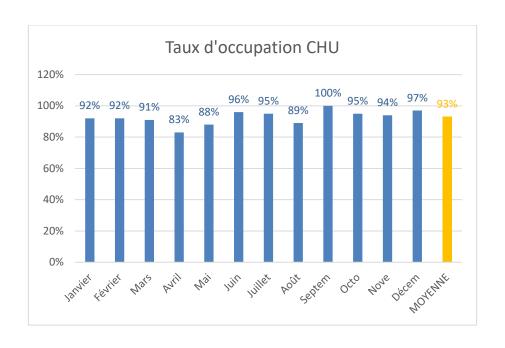
Les fêtes de fin d'année vont être un moment clef de l'année. En effet la solidarité de la société civile va rendre le moment unique par les nombreux dons en faveur des personnes accueillies.

3.4.3. Données quantitatives

Un taux d'occupation en hausse :

Le taux d'occupation annuel moyen est de 93%. Il était de 100 % pour l'année 2019. Cette baisse s'explique par le gel des places pendant le confinement. En effet les places laissées vacantes par certaines personnes pendant le confinement n'ont pas été complétées pour des raisons sanitaires. Cela explique les taux d'avril et mai.

Janvier	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nove	Déc	MOYENNE
92%	92%	91%	83%	88%	96%	95%	89%	100%	95%	94%	97%	93%



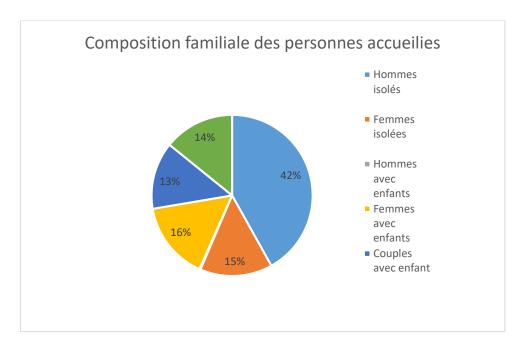
Profil des personnes accueillies :

Les profils des personnes accueillies sont composés en majorité d'hommes isolés.

Composition familiale des personnes hébergées :

Hommes isolés	Femmes isolées	Hommes avec enfants	Femmes avec enfants	Couples avec enfant	Couples sans enfant	TOTAL en nuitées
6772	2351	35	2535	2181	2291	16165

Seuls les adultes sont comptabilisés : les enfants ne sont pas pris en compte dans ce tableau.



La composition des ménages est liée à l'organisation du site. Les 23 places de l'espace « hommes » sont occupées par des hommes isolés.

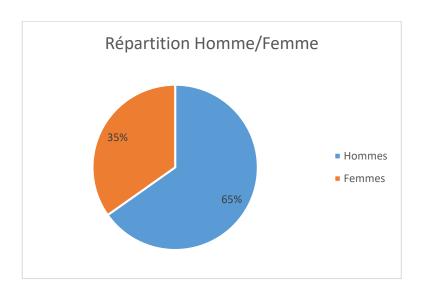
Nous notons cette année que 43% des personnes ont été accueillies avec des enfants. Cela représente un grand nombre d'enfants sur le CHU.

Répartition Hommes/Femmes sur l'ensemble des demandes :

Hommes	Femmes	TOTAL en nuitées
10541	5624	16165
65%	35%	100%

Alors que l'an dernier, la répartition était de 75/25, cette année la part des femmes est en augmentation. Cela s'explique probablement par le fait que beaucoup d'entre elles sont restées toute la période du confinement.

Dans ce tableau apparait le décompte des hommes et femmes uniquement (isolé(e)s ou avec des enfants) : les enfants ne sont pas comptabilisés ni même les couples.



Le pourcentage des hommes accueillis sur le CHU reste cependant supérieur à celui des femmes.

Dispositif d'accueil spécifique aux femmes victimes de violence :

Le nombre de personnes accueillies

Il y a eu 36 personnes hébergées dans le cadre du dispositif d'accueil d'urgence des personnes victimes de violence intrafamiliale sur le CHU AL en 2019, contre 43 en 2019.

Personnes VIF hébergées sur CHU AL	TOTAL
Femmes isolées	20
Femmes seules avec enfants	8
Hommes Seules avec enfants	0
Enfants avec les femmes ou hommes seules	8
TOTAL	36

Le dispositif VIF a pour objet d'accueillir dans la limite des places disponibles les personnes victimes de violence intrafamiliale et leurs enfants.

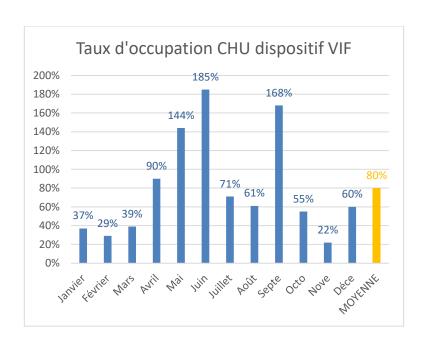
Le SIAO Urgence œuvre pour que ces personnes sortent du dispositif le plus rapidement possible afin de pouvoir en accueillir d'autres. Ces personnes victimes de violence ne sont jamais remises à la rue.

Dans le cas où d'autres solutions tardent à se mettre en place, une prise en charge sur les places généralistes au sein du CHU est effectuée.

Un partenariat privilégié est réalisé avec le planning familial qui prend en charge les personnes en journée.

Taux d'occupation du CHU VIF:

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septe	Octo	Nove	Déce	MOYENNE
37%	29%	39%	90%	144%	185%	71%	61%	168%	55%	22%	60%	80%



3.5. <u>Lits halte soins santé (LHSS)</u>

3.5.1. Fiche synthétique

Les Lits Halte Soins Santé offrent une prise en charge sanitaire et sociale aux personnes en situation d'hébergement précaire, insalubre ou en l'absence de logement, souffrant d'une pathologie aigue, nécessitant de soins sans relever d'une hospitalisation.

Toute personne, majeure peut intégrer ce dispositif, quelle que soit sa situation administrative sur le territoire français et ce de manière inconditionnelle.

La personne hébergée sur ce service bénéficie d'une prise en charge médicale et d'un accompagnement social. Ce temps d'accueil peut lui permettre de régulariser sa situation administrative, d'exprimer ses attentes, de co construire un projet de vie et d'être accompagnée dans celui-ci dans une perspective de la préparation à la sortie.

Dans ce cadre, les LHSS gérés par notre association assurent :

- ✓ Un hébergement temporaire,
- ✓ Un accompagnement aux soins médicaux et paramédicaux,
- ✓ Un soutien psychologique,
- ✓ Un accompagnement socio-éducatif individualisé,
- ✓ Un accompagnement en termes d'éducation à la santé.

L'admission de la personne accompagnée sur les LHSS est validée par le médecin coordonnateur des LHSS en fonction de la pathologie du demandeur. L'équipe de LHSS réalise par la suite un rendez-vous de préadmission et donne le feu vert social. Le contrat d'accompagnement est de deux mois maximum, renouvelable une fois selon l'état de santé de la personne.

Les LHSS de Relience 82 sont situés 6 avenue des Mourets. La localisation permet aux personnes accueillies de pouvoir utiliser avec facilité les transports en commun : les bus du réseau Montalbanais desservent régulièrement toutes les destinations. L'arrêt se trouve à une vingtaine de mètres du service LHSS.

A quelques minutes en transport, l'équipe et les usagers peuvent se rendre aux trois cliniques montalbanaises, au centre hospitalier de Montauban, à la préfecture, à la CPAM, au CCAS et à la SPADA. Le centre-ville est également à proximité. Cette situation géographique est donc un atout malgré la tendance actuelle des administrations et services à quitter le centre-ville pour s'installer en périphérie (CAF, Pôle Emploi, Trésor Public ...).

Les LHSS ont une capacité de 7 places. Deux chambres sont équipées à mobilité réduite. Une autre pourra accueillir un accompagnant

3.5.2. L'Organisation

Une présence éducative est assurée en permanence, avec un travailleur social en journée de 9h – 17h30 ou de 14h – 21h30. Ainsi que des moniteurs éducateurs non diplômés en soirée à partir de 17h jusqu'au lendemain matin 9h, assurant une veille sur la structure collective (mutualisation avec l'équipe CHRS). La présence de l'infirmière est effective du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30. Une réunion d'équipe interdisciplinaire a lieu tous les lundis en présence du médecin coordonnateur afin d'évaluer la situation médico-sociale de chacune des personnes hébergées ainsi que les demandes d'admissions.

La travailleuse sociale des LHSS participe de façon hebdomadaire à la réunion CHRS. Cette transversalité entre les équipes permet d'optimiser l'accompagnement médico-social des personnes accueillies. D'autre part, ces échanges inter-équipes apportent un éclairage sur le type d'accompagnement des résidents du CHRS/ LHSS hébergés dans le même bâtiment.

L'infirmière des LHSS effectue les soins infirmiers prescrits par les praticiens généralistes ou hospitaliers. Elle veille également à la prise effective des traitements et à la manifestation d'éventuels effets secondaires. Elle coordonne les rendez-vous médicaux. L'élaboration de séances d'éducation thérapeutiques personnalisées se fait tout au long de l'accompagnement de la personne accueillie sur les LHSS. Sa présence au quotidien permet notamment aux patients de s'approprier leur corps malmené par leur parcours de vie.

La travailleuse sociale a pour mission principale l'accès aux droits des personnes accompagnées. Elle construit avec la personne des objectifs prioritaires sur le temps d'accueil dans la structure LHSS. Les grands axes d'accompagnement touchent à la couverture santé et accès à un hébergement ou logement. Les questions de droit d'asile et d'accès à un titre de séjour aux motifs de la maladie représentent également un temps de travail important. Au regard de la durée courte d'accompagnement, il est nécessaire de maintenir un maillage fort avec les partenaires du réseau précarité sur le département. Le travailleur social construit une relation éducative en préservant des temps d'accompagnement individualisés qui permettent aux personnes d'être actrices de leur projet de vie.

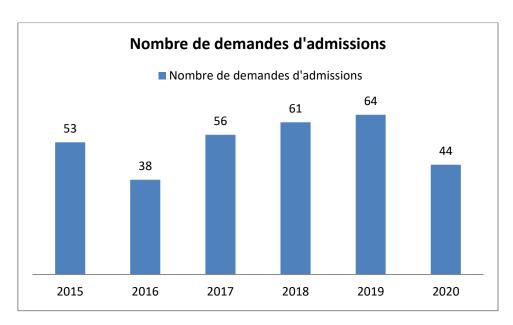
Des cabinets infirmiers dispensent des soins les weekends et sur les temps de soirée en lien avec l'infirmière des LHSS.

Une psychologue, mis à disposition par le centre hospitalier de Montauban, propose un lieu d'écoute et d'échange aux personnes. Il transmet également à l'équipe pluridisciplinaire son évaluation ainsi que des pistes d'intervention auprès des patients en fonction de leur profil psychologique.

Une cheffe de service assure l'organisation et le fonctionnement des LHSS et garantie la prise en charge de l'usager.

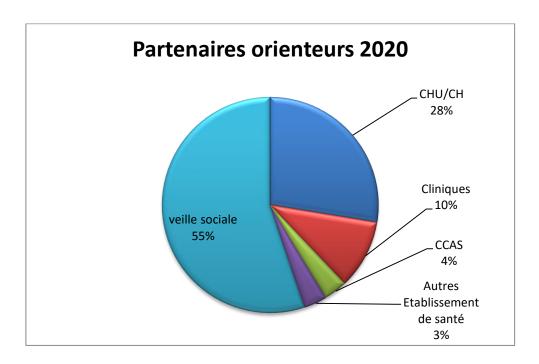
3.5.3. Données quantitatives

Les demandes d'admissions :

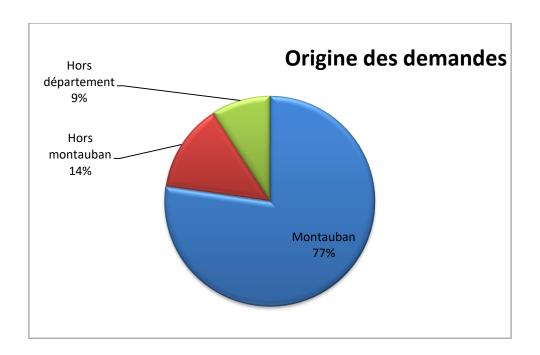


En 2020, 44 demandes d'admissions nous ont été adressées. Le nombre de demandes est en nette diminution et s'explique par l'impact de la pandémie de la Covid.

Les partenaires orienteurs :

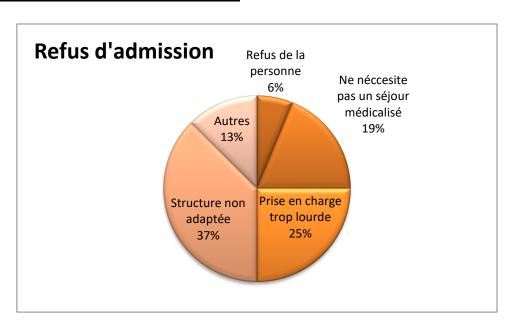


Les prescripteurs ne sont plus les mêmes que les autres années. La veille sociale est le principal prescripteur des LHSS et non plus l'hôpital. Aucune demande n'a été faite par les médecins généralistes.



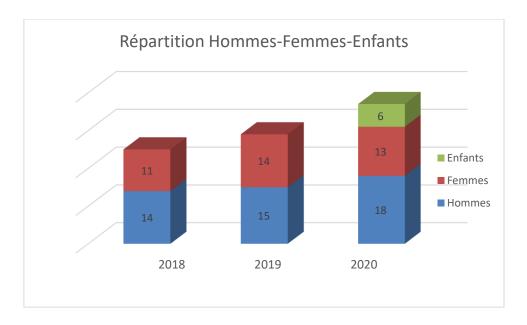
Nous observons une stabilité sur la répartition de l'origine géographique. Montauban est toujours le territoire principal. Les demandes hors département sont en augmentation et viennent quasiment exclusivement de Toulouse par l'intermédiaire du CHU PURPAN.

Les raisons justifiant un refus d'admission :



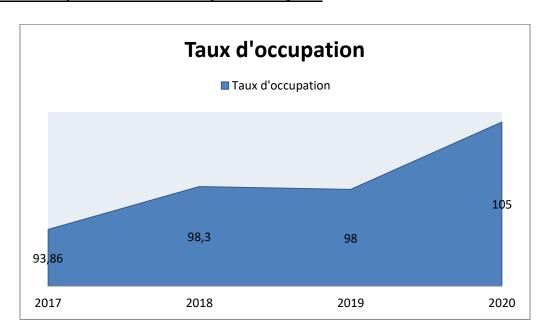
Le facteur limitant reste le nombre de places, **16** n'ont pas donné lieu à une admission. 37 % de nos refus viennent du fait que notre structure n'est pas adaptée et il est à noter que la plupart du temps qu'il s'agit de patients atteints de pathologies chroniques et donc que ces personnes justifient d'une orientation en LAM.

Les admissions:

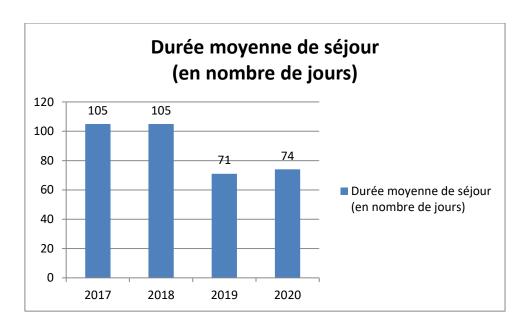


En 2020, les LHSS ont réalisé 37 accompagnements, (5 admissions en 2019 et 32 en 2020) (1 personne est revenue deux fois dans l'année, 1 autre faisait son 2ème séjour, une autre son troisième). Les LHSS ont accueilli trois couples (3 des 18 hommes sont considérés comme accompagnants, ils sont les pères de 3 des nourrissons) et ont vu la naissance de 6 bébés en 2020, trois petites filles et 3 petits garçons. Les LHSS montalbanais offrent la possibilité d'accueillir des femmes sur les périodes de pré et post accouchement. Cet accueil est unique en Occitanie. Les hommes seuls restent le public le plus accueilli mais la tendance de 2019 avec une augmentation du nombre de femmes se confirme.

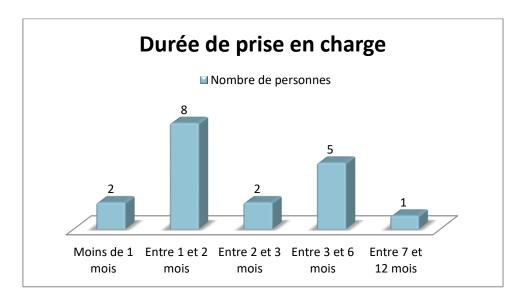
Le taux d'occupation et la durée moyenne de séjour :



En 2020, le service a connu son plus fort taux d'occupation en atteignant les **105%.** La forte augmentation et la sur-occupation s'expliquent par le choix d'intégrer dans les statistiques, les personnes accompagnantes ainsi que les nourrissons qui font systématiquement l'objet d'un accompagnement médical et social pendant leur séjour sur les LHSS. Relience 82 a fait le choix d'accompagner toute la famille.



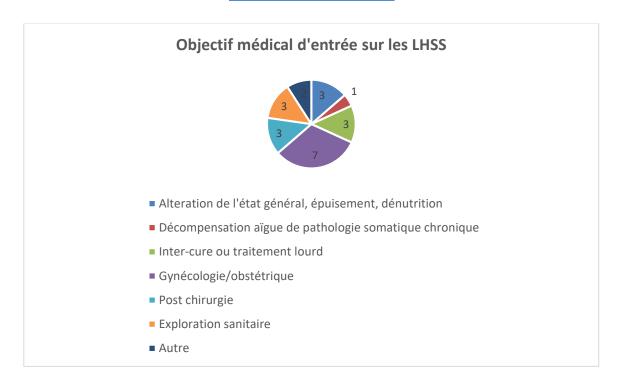
La tendance observée en 2019 se confirme en 2020, la moyenne de séjour se rapproche de la durée établie par les textes régissant les LHSS (deux mois).



Les raisons invoquées par le médecin coordinateur pour garder les personnes au-delà des délais ont été pour 3 d'entre eux, l'attente de la concrétisation d'un projet de sortie et pour 4 autres la fragilité de l'état général nécessitant un repos prolongé.

Le Public Accueilli :

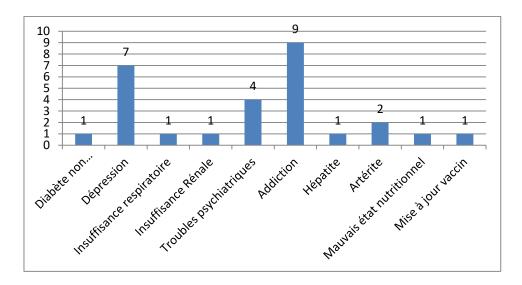
Les pathologies déclarées



Il est à noter que l'accueil des femmes enceintes un mois avant et après l'accouchement est une exception occitane sur les LHSS de Montauban. Le nombre réduit de places sur les dispositifs « Mère-enfant » en Tarn et Garonne peut expliquer cette particularité.

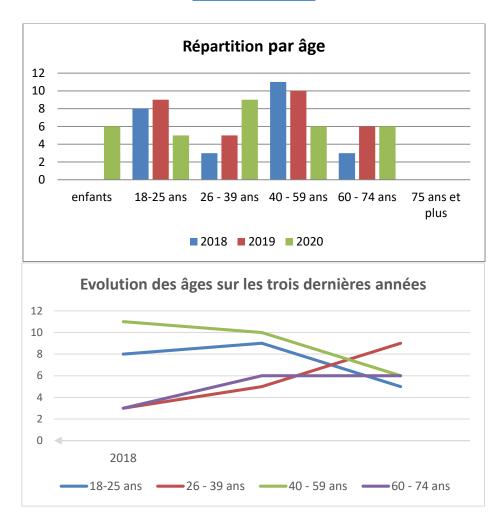
Les LHSS constatent que l'établissement accueille des personnes en soins périnataux en majorité.

Les pathologies associées



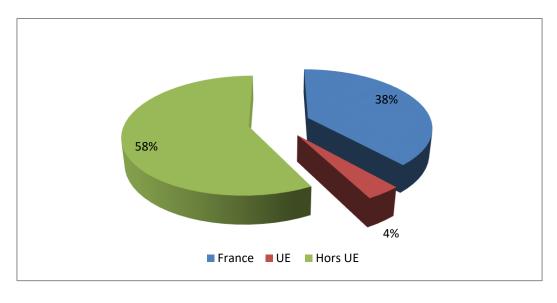
L'addiction est présente pour la grande majorité des personnes accueillies. Ces addictions correspondent majoritairement à la consommation d'alcool et de tabac. Le tabac reste le produit le plus consommé sur les LHSS. Il est à noter que les personnes atteintes de dépression ont été beaucoup plus nombreuses en 2020.

L'âge des résidents



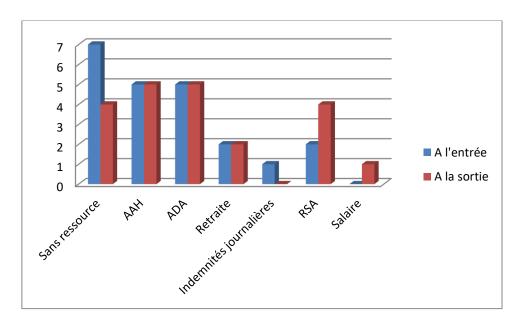
Le public accueilli se rajeuni en 2020, et la tranche d'âge 26-39 ans devient la plus importante alors que les 18-25 ans et les 40-59 ans diminuent. Cela est lié à l'arrivée des jeunes couples sur les LHSS. Il convient également d'intégrer les enfants.

L'origine géographique des résidents



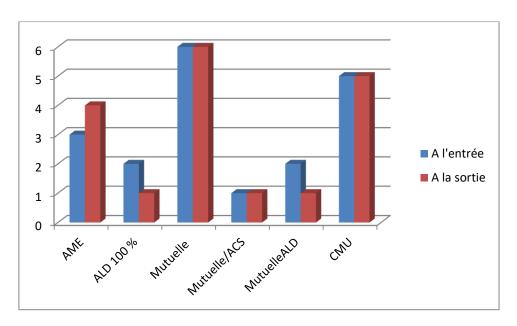
En 2020, les personnes ressortissantes des pays hors Union Européenne restent majoritaires comme en 2019.

Les ressources



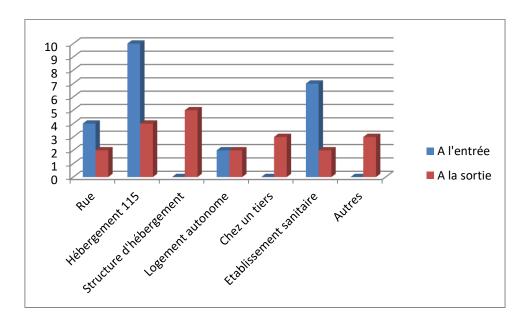
32% des personnes accueillies arrivant sur les LHSS sont sans ressource. Bien que ce soit un des axes principaux de l'accompagnement social pour l'accès aux droits, 19% demeurent toujours sans ressources. Cela s'explique essentiellement par leurs statuts administratifs (personne déboutée du droit d'asile ou en procédure « Dublin ») ainsi que par la courte durée de prise en charge.

La protection sociale



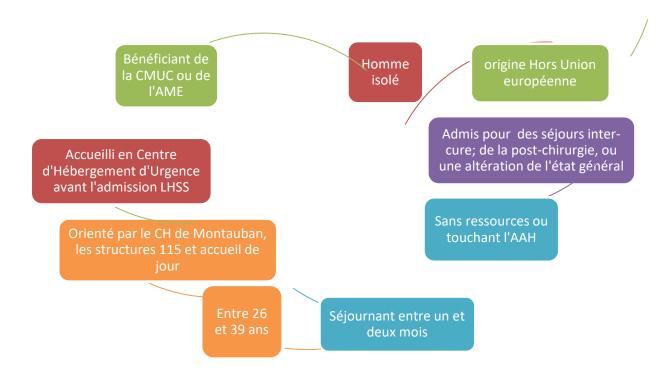
Le partenariat privilégié avec la CPAM, permettant par courriel d'échanger facilement, est un véritable atout pour un accès à une couverture santé rapide.

Lieux d'hébergements à l'entrée et à la sortie du service LHSS



Au regard de la mission des LHSS sur l'accès aux droits, il apparait clairement au travers de ce comparatif que l'objectif de l'accès à un hébergement ou à un logement stable est atteint. Alors que 61% des personnes sont à la rue ou sur le 115 à l'entrée, seuls 28% sont contraints ou choisissent d'y retourner. De nombreuses personnes ont été orientées en structures d'hébergement.

SOCIOTYPE DE LA PERSONNE ACCUEILLIE EN 2020 :



Cependant, il nous faut pondérer ce socio type en y ajoutant une variable importante. Nous constatons une augmentation notable de l'accueil de :

- > Femme isolée parturiente
- Entre 18 et 25 ans
- Sans ressource ou en fin d'ADA
- Bénéficiant de l'AME ou en fin de droit CMU (déboutées du droit d'asile)
- Admise pour soins périnataux
- Séjournant au sein du service entre 1 et 2 mois
- Sortant en faisant appel au 115

3.5.4. Données qualitatives

Fonctionnement des LHSS :

Des temps d'activités

Des activités diverses adaptées aux demandes des personnes accueillies du service LHSS ont été réalisées tout au long de l'année 2020 dans les périodes autorisées et des temps d'ateliers type « jeux de société », « cuisine », « bien-être », etc. Mise en place d'un atelier bimensuel yoga du rire.

Ces temps ont pour objectif de créer ou de recréer du lien entre les personnes et avec le travailleur social et l'infirmière mais aussi de rendre les personnes actrices de moments de loisir, de détente et de partage. Les activités permettent de travailler autour des questions de la relation aux autres, de l'estime de soi, de se découvrir et de découvrir leur environnement de manière différente.

La participation des résidents

Les personnes accueillies sur les LHSS participent à des réunions mensuelles d'expression. Nous déplorons la difficulté d'accès à ces temps d'échanges pour les personnes allophones.

Projet d'établissement et évaluation interne

Le projet d'établissement a été finalisé en 2020 et présenté aux personnes accueillies lors d'une rencontre officielle. Cette année également l'équipe LHSS a passé 120 heures à réaliser son évaluation interne accompagnée par un évaluateur extérieur. Cette évaluation a permis la mise en place d'un plan d'action pour les 5 années à venir.

Accueil de stagiaire

Cette année, la travailleuse sociale des LHSS a accueilli une stagiaire Conseillère Economique et Sociale pendant 2 mois. Celle-ci a mené une action collective sur le thème du budge

Suivi extérieur

Cette année, la travailleuse sociale a réalisé de nombreux suivis post sortie. Cela est stipulé dans les textes régissant les LHSS. Cependant les temps de transition sont plus longs aujourd'hui. Pour l'année 2021, ces temps seront comptabilisés afin de quantifier le travail réalisé.

Le partenariat :

La pharmacie Montplaisir

Un partenariat avec cette pharmacie de proximité, permet un accès plus simple aux traitements pour les personnes que nous accueillons. Sa proximité permet également aux personnes de pouvoir y aller seules.

Cabinet APPUI 82

Une convention a été signée entre les LHSS et APPUI 82 qui prend le relais en l'absence de l'infirmière du service.

Le Planning Familial

Depuis 2014, une convention partenariale avec le Planning Familial a été établie. En effet, au vu de certaines situations concernant les femmes victimes de violence, nous avons maintenu un accompagnement social et éducatif conjoint aux deux structures.

La CPAM

Une convention de partenariat avec la CPAM a pour objet de favoriser l'accès aux soins du public accueilli : formations et informations concernant les évolutions réglementaires, mise à disposition de supports d'information et de communication dédiés, personne référente et interlocuteur privilégié identifiée à la CPAM, optimisation de la gestion des demandes par la CPAM.

Le partenariat dans l'accompagnement au quotidien :

En fonction de la prise en charge médicale définie pour les patients, nous sommes amenés à travailler en collaboration avec les médecins généralistes, les cabinets de kinésithérapie, l'ANPAA, le CSAPA 82, l'EMPP, la PASS, l'Unité d'Aide aux Victimes de violence de l'hôpital de Montauban, etc.

Le lien avec les cliniques de Montauban ainsi que les cliniques extérieures continuent à se développer.

Au niveau social, nous sommes amenés à travailler de concert avec de nombreuses structures notamment associatives telles que Forum Réfugiés (PADA), le Secours Catholique, la Croix Rouge, les accueils de jours Relience-82 et Montauriol, les Restos du Cœur, le Secours Populaire, le centre AMAR, l'UCRM, le CIDFF, Inservest, la ligue contre le cancer... etc. Ces associations offrent aux personnes une aide en matière de : domiciliation, de vêture, de colis alimentaires, de conseils juridiques, d'écoute, d'apprentissage du français, d'aides financières, d'hébergement... etc.

Les services publics déconcentrés, décentralisés ou de proximités sont également très présents dans le partenariat. Ainsi, dans l'accompagnement du quotidien, nos services sont continuellement en contact avec la CPAM, la CAF, la Préfecture, le Département (CMS, PA/PH, PMI...), la Mairie (pôle sénior, CCAS...), etc.

Une convention avec l'observatoire supérieur d'Ostéopathie de Toulouse a été signée

Des étudiants en 5^{ème} année sous l'égide de leur directeur de formation proposent un soin ostéopathique aux personnes précaires que nous accueillons moyennant une participation symbolique d'un euro.

3.5.5. Perspectives 2021

- ♣ Traduction de tous les documents d'accueil en plusieurs langues
- ♣ Mise en place d'un temps infirmier le vendredi après-midi, une fois par mois, dédié à la santé de façon globale (sophrologie, éducation thérapeutique, vidéo, goûter santé, ...)
- ♣ Mise en place régulière des réunions qualité.
- Dématérialisation des dossiers des personnes accueillies.
- ♣ Suivi du plan d'action mis en place suite à l'évaluation interne.

4) LE POLE INSERTION

4.1. <u>Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)</u>

4.1.1. Fiche synthétique

Objet:

Le CHRS a pour mission d'assurer l'accueil, l'hébergement, l'accompagnement et l'insertion sociale des personnes en situation de précarité (difficulté économique, familiale ou rencontrant des problèmes de logement, de santé, des difficultés d'Insertion) afin de leur permettre de retrouver une autonomie personnelle et sociale.

La durée du séjour, prévue par le Code de l'Action Sociale et des Familles, est de 6 mois renouvelable une fois, après acceptation de la DDCSPP par délégation du Préfet de Tarn-et-Garonne.

Localisation

6 avenue des Mourets – Montauban

21 rue Ingres – Montauban

Capacité d'accueil

Le CHRS a une capacité de 50 places :

- 22 places en chambres individuelles ou doubles situées au 6 avenue des Mourets à Montauban,
- 2 places en deux studios situées au 6 avenue des Mourets à Montauban,
- 14 places en appartements (T1, T2 et T3) en diffus (Montauban),
- 12 places à la Maison Ingres (studios et T1), en fin d'année 2018.

Le CHRS est ouvert 365 jours par an, 24h/24. Il est financé par la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations, DDCSPP.

Une présence éducative est assurée en permanence : travailleur social en journée ; maitres de maison en soirée et week-end sur la structure collective.

Pour les usagers hébergés en appartement, des rencontres régulières ont lieu dans les appartements en alternance avec des rendez-vous au sein des locaux administratifs situés avenue des Mourets.

Une réunion éducative hebdomadaire et animée par le Chef de Service Insertion permet d'effectuer l'évaluation des situations des personnes accueillies, d'organiser l'activité de l'établissement et d'aborder les informations générales relatives à l'association.

<u>L'équipe :</u>

Directrice	Chef de Service	Comptable	Secrétaire de Direction RH	Secrétaire	
Educatrices	Monitrice	Maitre/esses de	Chef Maintenance	Surveillants de	
Spécialisés	Educatrice	Maison		Nuit	

4.1.2. *Faits marquants 2020*

La démarche qualité a été poursuivie en 2020 par l'écriture (ou réécriture/mise à jour) des procédures.

La finalisation du projet d'établissement.

La COVID 19 a énormément modifié notre fonctionnement, notre organisation, le projet d'insertion des usagers, a fragilisé l'état de santé des usagers.

On observe une augmentation du taux d'occupation en 2020 : 105% en 2020, alors qu'il était de 95% en 2019, identique à celui de 2017, (contre 96,56% en 2016; 95,22% en 2015; 94.68% en 2014; 86,35% en 2013).

Cela s'explique par une raison majeure : La crise sanitaire

Plus aucun usager ne sortait ni entrait du CHRS pendant plus de six mois en 2020. Aucune attribution de logement ne s'est réalisée. De plus, en 2020 nous avons accueilli des familles nombreuses sur les appartements diffus et le collectif était complet dès janvier 2020. Ce qui explique notre taux d'occupation. Par ailleurs, cette situation a entrainé un allongement de la liste d'attente SIAO CHRS, car pendant cette période les demandes ont continué à être enregistrée, « la précarité » ne s'est pas arrêtée.

Il convient également de retenir que **68% des personnes sortantes du CHRS** ont accédé à un logement autonome (parc public ou privé), et **28**% en logement chez un tiers.

4.2. CHRS Ingres 2020

Le CHRS INGRES, c'est 12 places localisées sur la Maison Ingres qui comprend des places Centre Maternel et des places CHRS. Il est proposé un accompagnement global avec une spécificité sur la parentalité.

10 familles CHRS ont été accompagnées sur la Maison Ingres en 2020.

On constate que les familles accueillies sur le CHRS INGRES ont des difficultés repérées et avérées à exercer leur fonction parentale. En effet sur 10 familles accompagnées, 5 d'entre elles, soit 50%, avaient des enfants confiés à l'ASE par décision judiciaire. (En 2019, 87% des familles avec enfants accueillies sur le CHRS Ingres avaient bénéficié d'une mesure d'accompagnement à la parentalité avant, pendant ou après l'accueil en CHRS).

Sur les 10 femmes accueillies 7 étaient en situation d'emploi ou de formations rémunérées et bénéficiaient ainsi de salaires. Les trois autres étaient bénéficiaires du RSA.

50% des femmes accueillies sur le Centre Maternel étaient victimes de violences conjugales.

Sur les 7 enfants accueillis à temps plein sur le CHRS Ingres, 5 étaient scolarisés (4 en maternelle et une en primaire), et 2 étaient accueillis en crèche.

Il y a eu 6 sorties du CHRS INGRES en 2020 :

Quatre familles sont sorties en logement autonome (50% parc public et 50% dans le parc privé) et deux mères sont parties chez des tiers actant une fin de prise en charge avant la réalisation du projet. La durée moyenne de séjour est de 10 mois et s'étale entre 1 mois pour la plus courte et 18 mois pour la plus longue).

Il y a eu 5 admissions sur le CHRS INGRES en 2020 :

Il s'agissait de trois situations venues du Centre Maternel (deux femmes étrangères régularisées et une après le placement de son enfant) et de deux femmes victimes de violences intrafamiliales orientées par la Coordinatrice VIF.

4.2.1. Données quantitatives

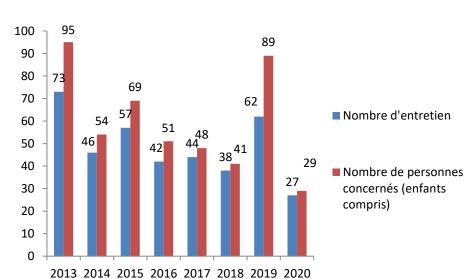
Les préadmissions :

Les préadmissions ont lieu à partir de la liste d'attente SIAO.

En effet, le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), guichet unique départemental, centralise l'ensemble des demandes d'hébergement et de logement adapté. En commission SIAO insertion, ces demandes sont validées, ajournées, requalifiées ou refusées. Suite à cette validation, l'opérateur SIAO transmet le dossier de demande accompagné de la note sociale.

Les entretiens de préadmission, organisés par le CHRS, respectent l'ordre de la liste d'attente SIAO.

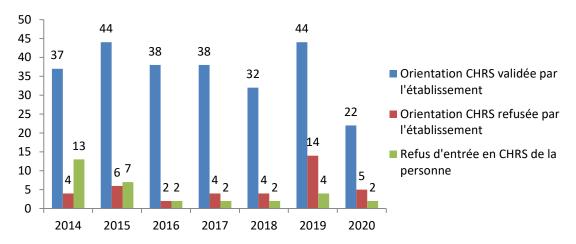
A noter que la liste d'attente CHRS / SIAO est au 31/12/2020 de 42 demandes, soit 42 personnes. La liste d'attente est d'environ 6 mois.



Nombre d'entretiens de préadmission et nombre de personnes concernées

Le nombre d'entretiens de préadmission est en nette diminution en 2020 en raison de la crise sanitaire.

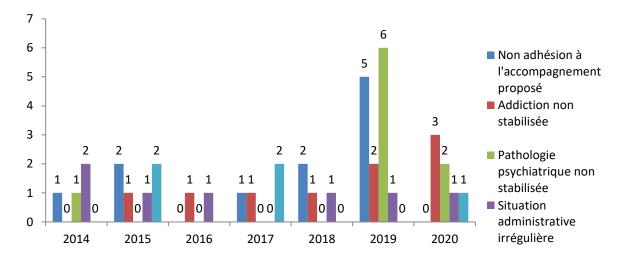
Les réponses apportées suite aux entretiens de préadmission (enfants compris)



Suite aux entretiens de préadmission, les demandes d'hébergement sont majoritairement validées (76% en 20120). 5 demandes d'hébergement ont été refusées (17%).

En revanche, **2 personnes** (**7%**) ont refusé leur admission, suite à la validation de leur demande d'hébergement, d'entrer sur le CHRS, ce chiffre est stabilisé depuis 2016.

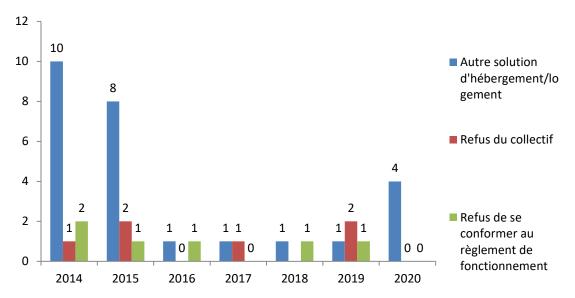
Motif de refus d'entrée par l'établissement



En 2020, **7 refus d'admissions** ont été prononcés :

- 1 pour non adhésion à l'accompagnement proposé.
- 3 pour une addiction non stabilisée accompagné d'un refus d'engagement dans le soin
- 2 pour pathologie psychiatrique non stabilisée
- 1 motivé par une situation administrative irrégulière,

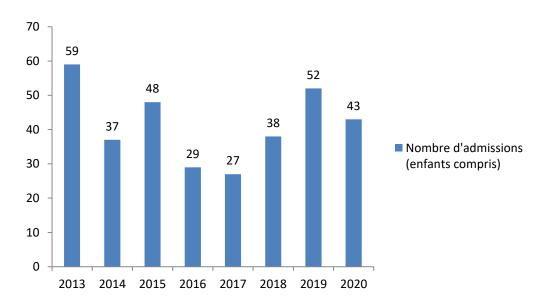
Motif de refus d'entrée par la personne



Concernant les **4 personnes** ayant refusées d'intégrer le CHRS en 2020, **4 personnes ont** indiqué avoir trouvé une autre solution d'hébergement ou de logement.

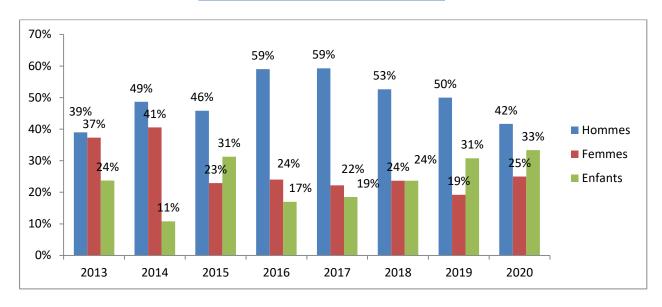
4.2.2. Les admissions

Nombre d'admissions (enfants compris)



En 2020, 43 personnes ont été admises contre 52 en 2019 et 38 en 2018.

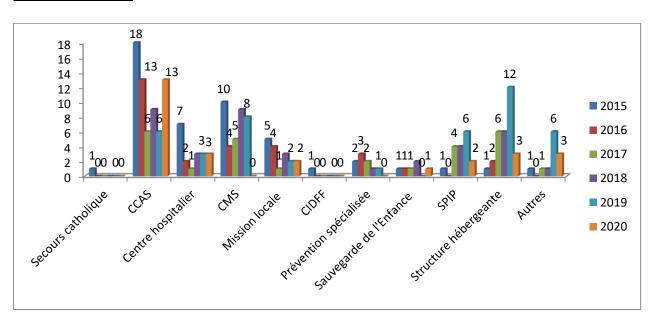
La répartition Homme/Femme/Enfant



Les hommes admis sur le CHRS en 2020 restent majoritaires et en augmentation par rapport aux femmes et enfants.

Cependant, la proportion des femmes et enfants augmente en 2020 (+6 points et + 2 points).

Les prescripteurs :

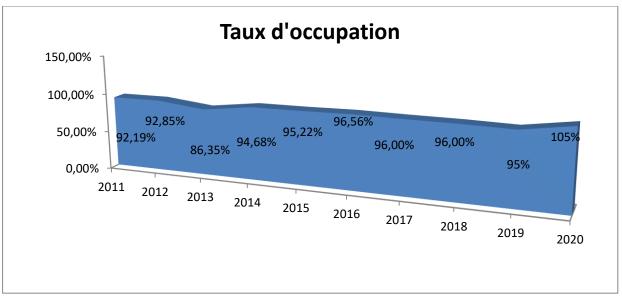


En 2020, nos principaux prescripteurs sont :

- 13 par les CCAS,
- 3 par les Structures hébergeantes (CADA, Centre Maternel Ingres, Stabilisation), le Centre hospitalier de Montauban et autres (structures de soins, Coordinatrice VIF)
- 2 par les SPIP, la Mission Locale
- 1 par la Sauvegarde de l'enfance

Le taux d'occupation :

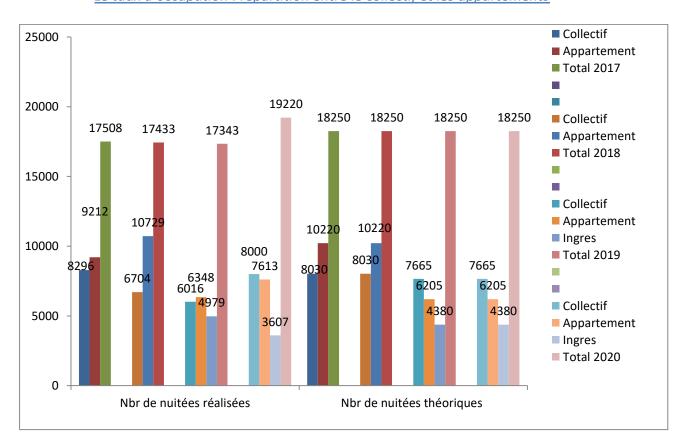
Le taux d'occupation depuis 2011



On observe une augmentation du taux d'occupation en 2020 : 105% en 2020, alors qu'il était de 95 % en 2019 et 96% en 2018.

Ce taux d'occupation s'explique en raison de la crise sanitaire. Il n'y a eu presque aucune entrée ni sortie du CHRS. Les sorties vers du logement autonome étaient bloquées en raison également du confinement des bailleurs sociaux.

Le taux d'occupation : répartition entre le collectif et les appartements

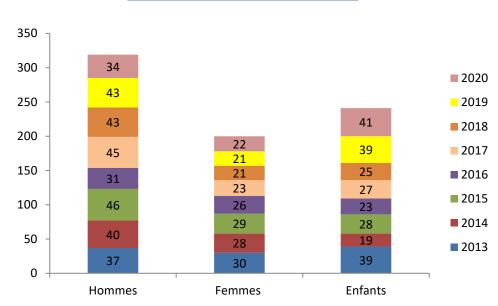


Le taux d'occupation est supérieur sur les appartements 123% contre 104% pour le collectif.

L'agrément est de 50 places pour l'ensemble des places CHRS de Relience. Le dispositif CHRS maison Ingres représente 12 places de l'ensemble des places CHRS. Ainsi sur cette base on peut calculer le taux d'occupation du dispositif Ingres qui a été de **82% sur 2020**.

Le public hébergé :

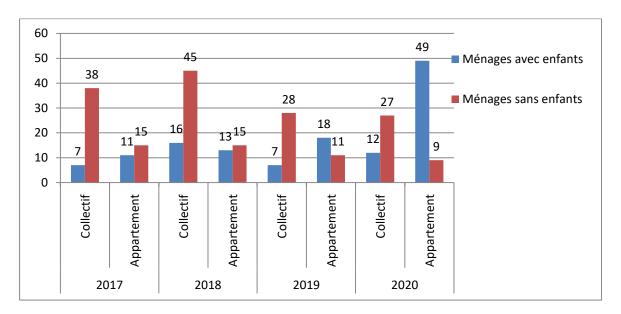
En 2020, nous avons hébergé **97 personnes** sur le CHRS contre 103 en 2019 soit une diminution de 6 personnes.



Répartition Homme/Femme/Enfant

La proportion des hommes diminue de 9 points soit **35%**, celle des femmes se stabilise à **23%**, par contre les enfants sont en augmentation sur le CHRS de 2 points soit **42%**. Nous avons accueilli en 2020 des familles nombreuses.

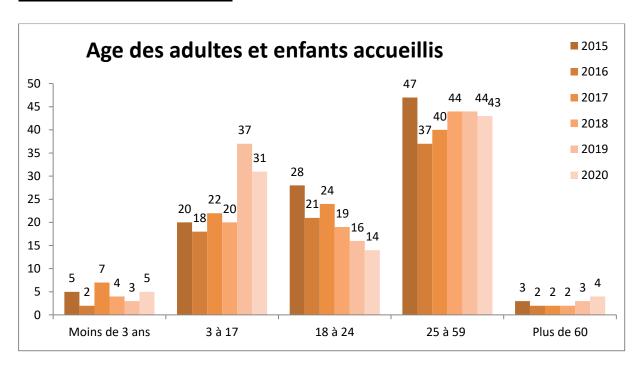
Composition familiale (en nombre de personnes)



- 39 ménages ont été accueillis sur le collectif en 2020, dont 4 avec enfants, pour un total de 8 enfants.
- 58 ménages ont été accueillis sur les appartements en 2020, dont 17 avec enfants, pour un total de 32 enfants.

29% des personnes hébergées en 2020 au sein du CHRS Insertion sont des personnes isolées sans enfants et donc les ménages avec enfants représentent 71% des personnes accueillies.

L'âge des personnes hébergées :



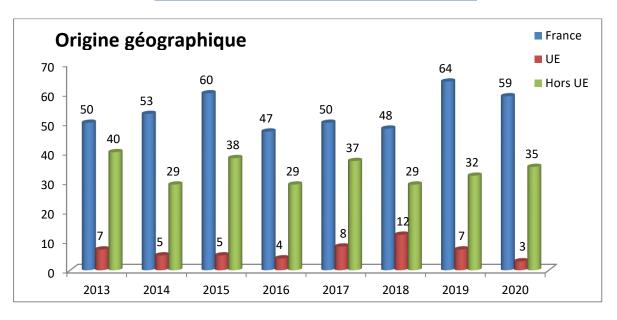
La proportion des jeunes (18-24 ans) pris en charge en 2020 baisse légèrement par rapport à 2019 pour atteindre 14% des adultes hébergés, contre 19% en 2018.

La tranche d'âge des 25-59 ans représente 43% des personnes accueillies.

La tranche d'âge des 3-17 ans baisse légèrement à 31% contre 37% en 2019.

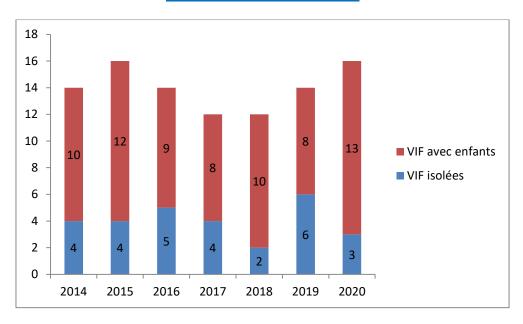
Enfin, le nombre de personnes âgées de plus de 60 ans reste stable, les enfants de moins de trois ans représentent 5%. 42% des personnes accueillies, le sont sur le collectif, 34% sur les appartements et 24% sur la Maison Ingres.

L'origine géographique (en nombre de personnes)



En très grande majorité (**59%**), le CHRS accueille un public de nationalité française. Toutefois, notre établissement accueille un public qui peut être également originaire de l'Union Européenne (3%) mais également hors Union Européenne et notamment d'Afrique ou pays en situation de guerre (35%).

Femmes victimes de violences

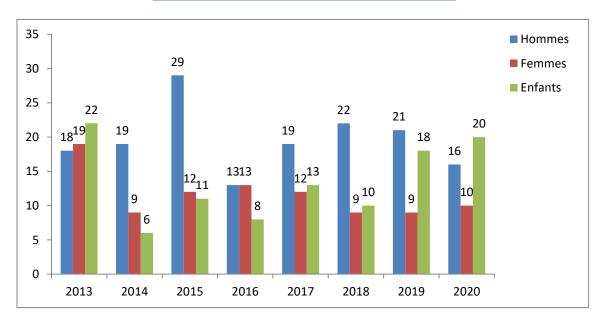


Les femmes victimes de violences représentent 16.5% des personnes accueillies en 2020 sur le CHRS.

Les sorties du CHRS:

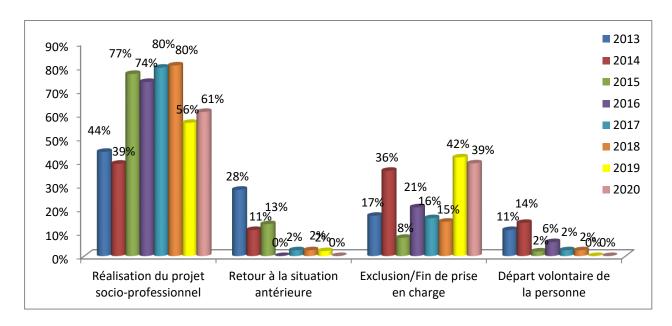
En 2019, 48 personnes hébergées sont sorties du CHRS, contre 41 en 2018.

Répartition des sorties Homme/Femme/Enfant



16 hommes sont sortis du CHRS en 2020 (35%), 10 femmes (22%) et 20 enfants (43%) soit **46 personnes** représentant 26 adultes et 20 enfants. La situation en 2020 des familles sortantes du CHRS est comparable à celle de 2019.

Motif des sorties des adultes :



61% des ménages sortis du CHRS en 2020 ont réalisé leur projet personnalisé d'insertion socio-professionnel, contre 59% en 2019. C'est une augmentation de 3 points.

39% des ménages ont connu une fin de prise en charge (soit 18 personnes). Exclusivement en lien avec un non-respect du règlement de fonctionnement pour des faits de violence (souvent associé à des troubles psychiques), passé institutionnel important, non acquisition des codes sociaux.

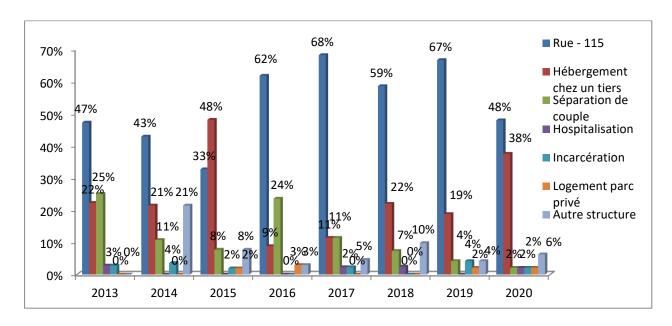
En 2020, cela a concerné:

- 4 familles monoparentales (1 homme et 2 enfants, 1 homme et 2 enfants, 1 femme et 1 enfant et 1 homme et 2 enfants), troubles psy et addicto
- 6 jeunes de moins de 25 ans (troubles psychiques et non adhésion à l'accompagnement),

Globalement, en 2020, l'accompagnement proposé au sein du CHRS Insertion a permis aux personnes de réaliser leur projet personnalisé.

Comparaison de la situation des personnes à leur admission et à leur fin de prise en charge du CHRS vis-à-vis de l'hébergement/logement

À l'entrée :



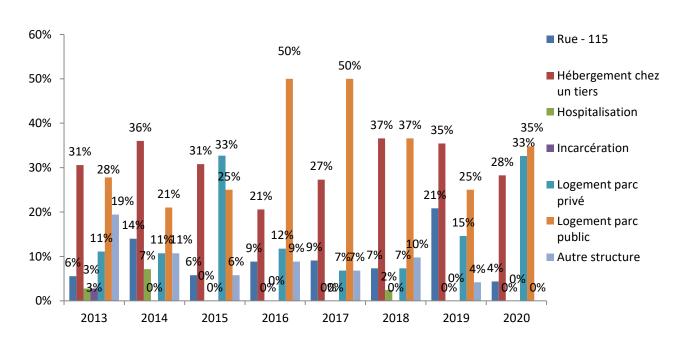
Les personnes hébergées au sein du CHRS Insertion issues de la rue ou du 115 sont en diminution avec 48% en 2020 (contre 67% en 2019).

En revanche, les personnes hébergées par un tiers, quant à elles, représentent **38%** et leur proportion augmente par rapport à 2019 (19%).

2% des entrées se font suite à une séparation de couple ; elles sont en diminution en 2020.

Enfin, nous constatons une augmentation des personnes hébergées venant d'une autre structure sociale (6% en 2020 contre 4% en 2019).

A la sortie:

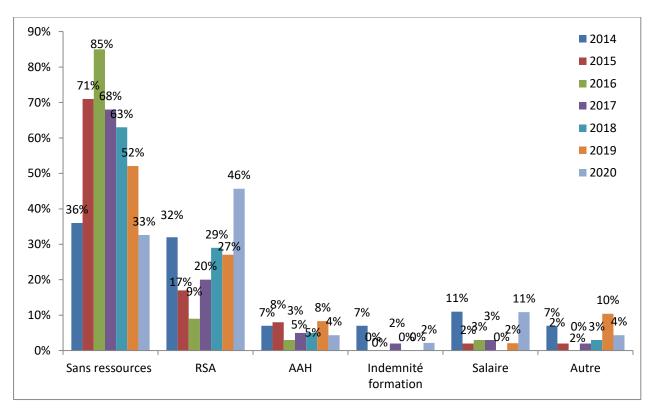


68% des personnes sont sorties du CHRS vers du logement durable que ce soit en logement dans le parc public (**35%**), en logement dans le parc privé **33%**).

28% des personnes, à leur sortie en 2020, sont hébergées par un tiers majoritairement par choix (13 personnes).

Enfin, 4% des personnes (soit 2 personnes) sont sorties vers de l'hébergement d'urgence ou la rue ; le plus souvent à la suite d'une rupture du contrat de séjour pour non-respect du règlement de fonctionnement, déjà évoqué précédemment.

Nature des ressources des ménages à leur entrée

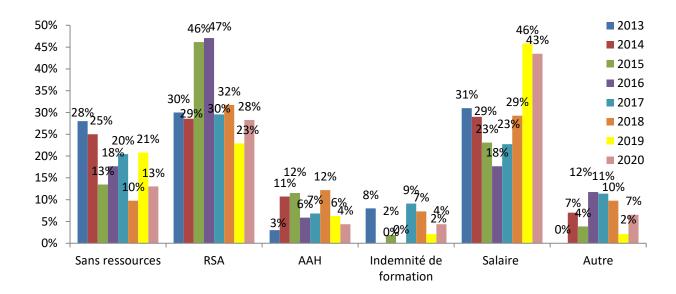


Le nombre de ménages sans ressources à leur entrée sur le CHRS diminue en 2020 avec 33% contre 52% en 2019. Cela traduit quand même une certaine précarisation des situations sociales notamment la <u>situation des jeunes âgés de moins de 25 ans</u>.

50% des personnes admises perçoivent les minimas sociaux (RSA – AAH), c'est en nette augmentation par rapport à 2019 et seulement **4 ménages perçoivent un salaire**.

2 personnes sont en situation de formation indemnisée.

Nature des ressources des ménages à leur sortie



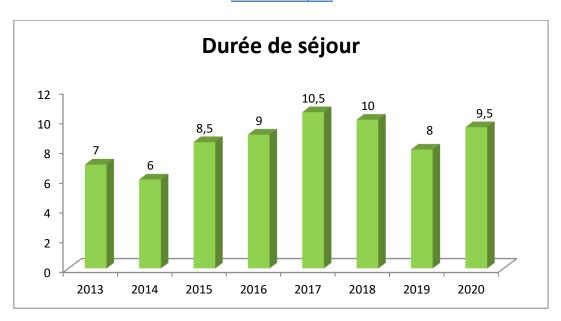
Le nombre de ménages sortants du CHRS sans ressource a diminué en 2020 par rapport à 2019 pour atteindre **13**% de l'ensemble de ces ménages.

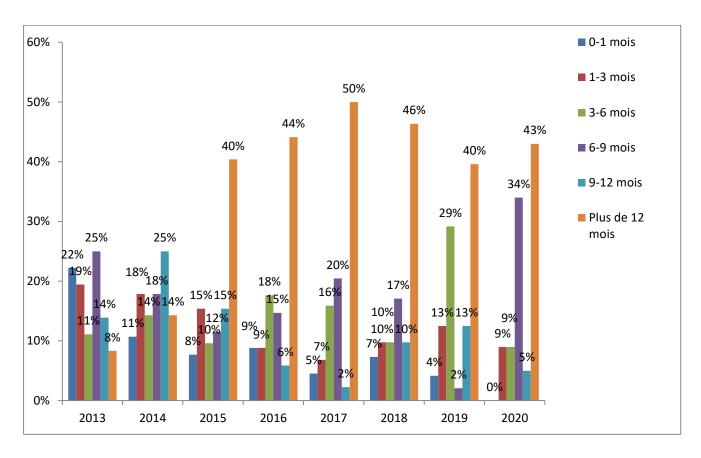
Les personnes percevant le RSA sont en augmentation de cinq points et représentent **28**% des personnes sortantes du CHRS en 2020.

En revanche, les personnes sortantes en situation de handicap, de formation rémunérée reste stable.

Par contre, les personnes en situation d'emploi sont en forte augmentation en 2020 (soit 43% contre soit 46% en 2019).

Durée de séjour





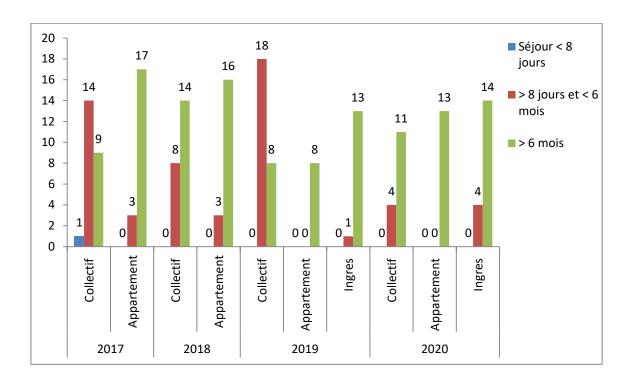
La durée de séjour a augmenté en 2020 : **39% des personnes sorties** ont été hébergées entre 6 et 12 mois contre 31% en 2019 et **43%** ont été hébergées au-delà d'un an contre 40% en 2019. Parallèlement, la durée de séjour d'un à trois mois a diminué de 4 points par rapport à 2019.

Par contre, la durée de séjour entre trois et six mois diminue fortement de 9% à 29% en 2019.

La durée moyenne du séjour, qui se porte en 2020 à **9.5 mois** contre 8 mois en 2019, est en lien avec la crise sanitaire.

Par ailleurs, nous constatons une augmentation du délai d'attribution de logements dans le parc public, dû notamment à la crise sanitaire.

L'attribution de petits logements pour des personnes isolées restent compliqué sur la ville de Montauban.



4.2.3. Données qualitatives

Le public accueilli en CHRS:

Bien que la demande initiale soit l'hébergement, le CHRS Relience 82 accueille un public mixte (public jeune, victimes de violences, migrants, sortants d'incarcération, personnes en errance, familles, et/ou personnes seules...) avec des problématiques diverses, créant des freins à l'autonomie et donc à l'insertion socio-professionnelle :

- Troubles psychiques non diagnostiqués et/ou non traités
- Addictions (alcool, stupéfiants)
- Violences
- Parcours d'errance
- Parcours institutionnel
- Rupture familiale (peu ou pas de lien familiaux)
- Peu ou pas d'expérience professionnelle
- Non maitrise des savoirs de base
- Absence de qualification
- Barrière linguistique et culturelle
- Incarcération
- Image de soi dégradée
- Ressources faibles ou inexistantes
- Carences éducatives et affectives
- Manque de mobilité

- Méconnaissance du fonctionnement du système administratif Français
- Appropriation déficitaire des codes sociaux

Une grande partie du public cumule plusieurs de ces freins et ce depuis de nombreuses années. Le travail d'adhésion, de mobilisation et de concrétisation de leur projet individuel ne peut s'inscrire que sur une longue durée. C'est pourquoi il est parfois nécessaire d'accompagner les personnes accueillies sur des périodes de 6 à 12 mois voire plus.

4.2.4. Notre pratique professionnelle

L'accompagnement proposé « en temps ordinaire » se décline en plusieurs étapes :

<u>L'admission :</u>

C'est le premier contact avec la personne, et elle se fait avec le chef de service et l'éducatrice référente. Y est alors expliqué le fonctionnement du CHRS avec ses règles de vie, et les modalités d'accompagnement. Après signature des documents, l'usager est accompagné dans son installation sur le collectif ou en appartement.

Par la suite, le travailleur social référent, reçoit la personne en entretien d'accueil pour faire le point sur sa situation et ainsi évaluer la priorité des démarches, actions à entreprendre.

Afin de favoriser une dynamique positive, il nous arrive de différer certaines admissions pour éviter une concentration de problématiques similaires qui entraine une mauvaise dynamique, plus de passages à l'acte...

L'accompagnement :

1. <u>Lien avec les intervenants ayant accompagné la personne auparavant, mise à jour des droits</u>

Les démarches administratives (inscription, actualisation, régularisation...) prennent beaucoup de place dans l'accompagnement (CAF, Pôle Emploi, CPAM, Demandes de logement sociaux, Changement d'adresse, Déclarations d'impôts, Ouverture de compte bancaire, ...). Toutes ces démarches sont longues et fastidieuses mais indispensables pour faire valoir les droits de chacun.

Bon nombre d'usagers ne sont pas en capacité de compléter les formulaires et/ou joindre l'ensemble des justificatifs en raison des différents freins cités plus haut. L'autonomie administrative est souvent difficile à atteindre.

2. <u>Les entretiens, la rédaction du projet, le lien avec les partenaires et la mise en</u> place des actions ayant découlées de l'élaboration du projet

Des entretiens individuels sont programmés tout au long de l'accompagnement dont la fréquence varie en fonction des besoins, demandes, degrés d'autonomie, disponibilités...

Les temps de rencontres formels, informels, individuels et collectifs, favorisent la création d'un lien de confiance. Cela nous permet d'adopter une attitude soutenante qui rend possible l'écriture du projet individuel et sert de « fil rouge » pour le reste de l'accompagnement.

Lors de la rédaction du projet, il n'est pas facile de parler de soi, de son intimité, de ce qui est difficile. Bien souvent quand nous demandons « qu'elles sont vos forces, vos qualités ? » la personne ne répond pas. C'est pourquoi nous nous accordons du temps pour lancer ce travail avec la personne.

Lorsqu'une hospitalisation (psychiatrie, addictologie ou chirurgie), incarcération ou toute autre absence intervient au cours du séjour, il peut être décidé conjointement, dans le cadre du projet de la personne, de maintenir l'accompagnement (visite, courrier...).

Cela a pour objectif de préserver le lien et de favoriser son retour au CHRS et ainsi poursuivre son insertion.

Les différentes thématiques du projet permettent d'aborder le récit de vie, les émotions, les envies et appréhensions pour le futur.

C'est l'étape indispensable qui permettra la levée des différents freins à l'insertion socioprofessionnelle.

marches											
tratives											
					·						
					·····						

udget											
		ļ	ļ		ļ						ļ
marches											
ment											
											
		·									
n familiale/											
			 			-					
xtérieures		***************************************									
tre											
						SIGNATURES					
	L'usager				Le référent				Le chef	de Service Ir	sertion
	marches ment n familiale/ ns avec mes na famille s libre/Mes xtérieures	marches ment	marches ment n familiale/ ss avec mes na famille si libre/Mes extérieures tre	marches ment in familiale/ ns avec mes ha famille si libre/Mes xtérieures tre	marches ment in familiale/ ins avec mes an famille si libre/Mes xtérieures tre	marches ment In familiale/ ns avec mes ha famille Ilibre/Mes xtérieures tre	marches ment In familiale/ ins avec mes and familie Is libre/Mes attérieures It tre It signatures SIGNATURES	marches ment marches ment in familiale/ ins avec mes ha famille si libre/Mes xtérieures tre SIGNATURES	udget marches ment in familiale/ ins avec mes ha famille is libre/Mes ktérieures tre SIGNATURES	udget Interview of the control of t	udget marches ment in familiae/ in savec mes ha famille silibre/Mes ktérieures tre tre SIGNATURES

D - L'	@		MAJ 23/06/2017	7							NOM:	
Reliend	10°										PRENOM:	
Parce que chacun mérite u												
r aree que enacarrilente a	, io / iido					PR	OJET INDIVID	<u>UEL</u>				
		Projet Initial					Bilan des 3 n	nois			Bilan des 6 n	nois
Etablir	un projet c	'est se projete	er dans l'aven	nir proche ou	plus lointain,	exprimer se	s envies pour	r soi et/ou po	ur sa famille	et ses		
		atte	entes conceri	nant l'accomp	oagnement so	cial proposé	au sein du Ch	IRS.				
Idée de thèmes		Aujourd'h	ırd'hui: ma situation actuelle				Avenir proc	he ou plus lo			envies, mes	
<u>proposés</u>		Aujouru Hui. Hu Situation accuente							remarques			
~										ļ	-	
omment je me sens?		***************************************										
les points forts et mes												
difficultés												
Ma santé		-					-					
ivia sante		<u> </u>								ļ	<u> </u>	
		 										
'												
Ma situation												
professionnelle : Emploi/Formation?												

3. <u>Evolution, en interne, du type d'hébergement (passage du collectif à l'appartement CHRS)</u>

Les Visites À Domicile permettent d'évaluer et d'accompagner l'usager et/ou les familles sur les points suivants :

- Bien être dans l'appartement
- Propreté et tenue de l'appartement
- Hygiène alimentaire et corporelle
- Rythme de vie
- Capacité à vivre seul
- Investissement du logement et plus largement de son environnement
- Relations avec le voisinage
- Gestion de son budget
- Démarches administratives inhérentes à la vie autonome

Accepter ses difficultés, lever ses peurs et ses représentations est un processus qui peut prendre du temps !

4. <u>Accompagnement à la recherche d'appartement autonome ou réorientation vers</u> un dispositif adapté.

Pour les personnes en capacité d'accéder à un logement autonome, nous effectuons la demande de logement social qui nous permettra par la suite, de solliciter le SIAO (via le dispositif SYPLO - Système de Priorisation pour le Logement sur le contingent Préfectoral). En fonction de leurs ressources financières cette recherche peut s'étendre sur le parc privé.

L'attente de l'attribution d'un appartement, augmente les délais de prise en charge. Il est cependant important de signifier que depuis le milieu de l'année 2018, la mise en place de la « Commission Attribution Logement » a permis de réduire ce délai à environ 4 mois après labellisation SYPLO.

Pour les personnes relevant d'un hébergement adapté, nous sollicitons le SIAO pour une orientation spécifique (ACT, Maison-Relais, Résidence Accueil, etc.). Ces structures ayant des prises en charge non limitées dans le temps, les délais d'admission sont de plusieurs mois (minimum 6).

La fin de prise en charge :

La durée de séjour est théoriquement de 6 mois, renouvelable 1 fois.

Comme tout contrat celui-ci peut être rompu de la part du CHRS (problème de comportement, non adhésion à l'accompagnement, absentéisme important non justifié...) ce qui donne lieu à une fin de prise en charge.

Cette décision peut venir de l'usager en raison de l'aboutissement de son projet (emploi, appartement, solution familiale, déménagement...) ou en raison de désaccords avec les règles de fonctionnement du dispositif.

5. Le contexte sanitaire de 2020 et son impact sur notre organisation :

Le contexte de cette année 2020, le confinement, les gestes barrières, l'arrêt de tous les systèmes de formation, commerces, administration, les loisirs, la limitation des interactions sociales, ont lourdement impacté le fonctionnement du collectif.

De ce fait, peu de sortie n'a été réalisée en raison de la crise sanitaire.

Les temps du collectif et l'organisation de l'équipe CHRS ont été fortement perturbée, réorganisée pour faire en sorte d'avoir une présence très importante « voire occupationnelle » dû au confinement.

Malgré tout, le CHRS disposant d'espaces collectifs (intérieur et extérieur) cela a permis la mise en place d'activités : atelier repas, goûters partagés, tournois de ping-pong, parties de pétanque, jeux de société...

La mise en place des règles sanitaires a nécessité tout au long des douze derniers mois des interventions pédagogiques et ce de façon collective et individuelle (port du masque, distanciation, lavage des mains, regroupement limité des personnes, limitation des entrées et sorties).

L'équipe a été agréablement surprise de la capacité des usagers à intégrer et respecter ces différentes règles pourtant sans précédent et plus que contraignantes. Certains usagers ont pris l'initiative de proposer leurs services notamment lors des temps de nettoyage des surfaces sur le collectif instauré par les règles sanitaires.

L'équipe a su réadapter les modalités d'accompagnements notamment vers les usagers des appartements (appels quotidiens, mise à disposition à domicile de livres, de masques, de solution hydro alcoolique), et d'entretiens téléphoniques.

Les missions du CHRS se sont axées essentiellement sur les maintiens des droits, le soin (physique et psychique), plus que sur des démarches concrètes d'insertion.

Activité manuelle pendant le confinement



<u>Fabrication et don de masques et solution hydro-alcoolique par une jeune fille de 9 ans.</u>



Fêtes de fin d'année sur le collectif. Les usagers ont été très touchés de recevoir des cadeaux offerts par des associations et particuliers.



4.2.5. Perspectives 2021

- ➡ Mettre en place une activité régulière, en binôme avec un travailleur social et un maître de maison, notamment tennis de table, jeux de cartes, de société, projection de films suivis de débats etc.
- ➡ Développer l'intervention, sous forme de débats, de partenaires tels que le Planning Familial, l'ANPAA 82, la Mission Locale, Finance et pédagogie, le CIDFF, le dispositif « 15-25, Bouger pour s'en sortir etc.
- **Retravailler l'organisation des ateliers repas** et l'investissement des résidents dans leurs programmations et leurs réalisations
- ♣ Mettre en place le plan d'action, suite à l'évaluation interne de 2018 et ainsi poursuivre la démarche continue d'amélioration de la qualité
- Réfléchir à d'autres modes d'accompagnement : l'équipe est en réflexion quant aux modalités d'accueil et d'accompagnement des usagers du CHRS. Nous souhaitons sensibiliser les partenaires « prescripteurs » afin de travailler sur les situations des personnes avant l'entrée en CHRS. Nous souhaitons également saisir les dispositifs du « logement d'abord » concernant les orientations et sorties du CHRS.
- Renouveler l'expérience des stages croisés en interne : au sein de l'association des stages croisés se sont déroulés entre le CHRS et les autres services de RELIENCE 82. Les objectifs recherchés étaient de : Renforcer le sentiment d'appartenance à une même association, permettre une meilleure connaissance des services et établissements ainsi que de leurs missions respectives, valoriser la complémentarité et les interventions de chacun au service du projet de l'usager, renforcer les pratiques/réflexions communes (projets d'activité, de service).
- Renforcer les missions de l'AAVA : Ecriture de la procédure du fonctionnement de l'AAVA.

4.3. Atelier d'accompagnement à la vie active (AAVA)

4.3.1. Fiche synthétique

Objet:

Les Ateliers d'Accompagnement à la Vie Active ont pour objectif de proposer « une activité de travail » à des personnes en grande difficulté sociale et professionnelle selon des rythmes adaptés aux capacités et limites de chacun.

Il s'agit donc d'adapter ou de réadapter les bénéficiaires de l'AAVA au monde du travail : acquisition d'un savoir-faire et d'un savoir-être, respect des horaires, apprentissage du travail en équipe, application et respect des consignes.

Localisation:

6 Avenue des Mourets-82000 MONTAUBAN

Capacité d'Accueil:

6 places

Ouverture:

Du lundi au vendredi de 9h à 17h hors jours fériés.

Financeur:

DDCSPP

4.3.2. Fonctionnement

L'AAVA se décline en deux ateliers différents, l'Atelier de rénovation, de déménagement et de bricolage, et l'Atelier d'entretien des locaux.

L'AAVA se réalise sur l'ensemble des sites de l'Association et les personnes bénéficiant de ce dispositif sont des personnes prises en charge par le CHRS.

L'évaluation des situations des personnes bénéficiant de l'AAVA a lieu lors de la réunion de service hebdomadaire du CHRS

4.3.3. Données quantitatives

Nombre d'heures effectuées dans le cadre de l'AAVA par atelier

		20	018	2	2019	2020	
ENCADRANT	ATELIER	Nombre d'heures	Nombre de personne concernée s	Nombre d'heure s	Nombre de personne concernée s	Nombre d'heures	Nombre de personne concernée s
Maitresses de maison	Atelier Ménage Collectif les Mourets	1115 H	14	891 H	26	1210 H	35
Chef d'entretien	Atelier Déménag ement	76,5 H	11	107 H	8	80 H	22
	Atelier rénovation /bricolage	242,5 H	10	139 H	20	40 H	3
TOTAL		1434 Heures	41 personnes	1137 Heures	54 personnes	1330 Heures	60 personnes

En 2020, nous constatons une augmentation du nombre d'usagers (60 personnes en 2020 contre 54 en 2019) sur le dispositif AAVA. Pour certains usagers, l'activité AAVA est nécessaire pour plusieurs raisons : rompre avec l'inactivité, évaluation professionnelle, sans ressources.

Ces différents ateliers permettent aux usagers de retrouver une activité et de conforter ou non leur orientation vers l'emploi et/ou la formation en fonction de leur capacité.

4.3.4. Données qualitatives

En 2020, trois ateliers ont été proposés avec pour chacun un projet d'activité défini.

Atelier Entretien CHRS

1. Contexte:

Il s'adresse aux personnes accueillies sur le CHRS, sur les LHSS (Lits Halte Soins Santé) et au Centre Maternel. En effet, depuis 2018, nous avons ouvert la possibilité aux usagers des LHSS de participer à cet atelier sur validation du médecin coordonnateur des Lits, ainsi qu'à une maman du centre maternel.

2. Finalités et objectifs recherchés :

L'objectif principal de l'atelier est de créer une situation de travail proche de la réalité de l'emploi et d'entretenir les locaux situé 6 avenue des Mourets, accompagné par une maitresse de maison.

3. Moyens opérationnels :

L'atelier s'est déroulé tous les jours de la semaine de 9h à 12h00 toute l'année, ce qui a représenté **250 journées** sur une plage horaire de 3 heures.

Au total, **35 personnes**, en situation de réinsertion, ont participé à l'atelier.

4. Evaluation:

Cet atelier a permis non seulement d'acquérir les techniques d'entretien des locaux du CHRS collectif mais aussi de sensibiliser les usagers aux respects des lieux. Certains usagers ont eu un rôle de « pairs », à cet égard, envers les autres usagers.

Atelier Rénovation Bricolage et Atelier Déménagement

1. Contexte:

Il s'adresse exclusivement aux personnes accueillies sur le CHRS.

2. Finalités et objectifs recherchés :

L'objectif principal de l'atelier Rénovation Bricolage est de créer une situation de travail proche de la réalité de l'emploi et de participer aux différents projets d'entretiens et d'amélioration des locaux sur l'ensemble du parc immobilier de RELIENCE 82.

L'atelier déménagement, quant à lui, permet aux usagers de participer aux différents mouvements de mobiliers au sein des appartements CHRS.

3. Moyens opérationnels :

L'atelier s'est déroulé en semaine de 9h à 12h00 et de 13h30 à 16h30 au cours de l'année, ce qui a représenté **41 journées** sur une plage horaire de 6 heures.

Au total, **25 personnes**, en situation de réinsertion, ont participé à l'atelier.

Globalement pour l'ensemble des ateliers, cette activité permet à chaque usager de pouvoir se situer par rapport aux points suivant :

- La faculté à maintenir son engagement sur une durée (contrat AAVA de 1 mois)
- La ponctualité
- La motivation au travail et l'endurance.
- L'écoute et le respect des consignes de travail et de sécurité.
- La capacité à travailler en groupe
- Prendre soin du matériel fournis.
- L'autonomie, la créativité et la prise d'initiative.

4.3.5. Perspectives 2021

En 2021, trois ateliers fonctionneront (Atelier de déménagement, de bricolage et atelier d'entretien des locaux).

L'AAVA sera associé pleinement à la démarche continue d'amélioration de la qualité mise en œuvre depuis 2013 sur le CHRS insertion et notamment par la mise en place de :

- ♣ Réunion périodique des encadrants AAVA afin de faire le point sur leurs difficultés
- ♣ Réalisation des évaluations en lien avec les référents afin d'apporter un réel retour d'expérience à l'usager.

Une réflexion complète sera menée afin de construire des parcours d'insertion grâce aux ateliers AAVA. Nous essaierons d'apporter plus de lien entre les ateliers AAVA et le secteur de l'emploi via les agences intérim à caractère social et le secteur de l'IAE (Insertion par l'Activité Economique). C'est un objectif qui figure dans le projet d'établissement, sous forme d'une fiche « action » N°3.