

# Reliance<sup>82</sup>

Parce que chacun mérite une Aide

## RAPPORT D'ACTIVITÉ

2022



---

05 63 03 19 60

[accueil@reliance82.fr](mailto:accueil@reliance82.fr)

[www.reliance82.fr](http://www.reliance82.fr)

---

6 avenue des Mourets

82000 Montauban

# SOMMAIRE

<b>LE MOT DU PRESIDENT,</b>	<b>1</b>
<b>SIAO : SERVICE INTEGRE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION</b>	<b>2</b>
1. <i>Le volet Urgence</i>	2
1.1 Les demandes	2
1.2 Le profil des demandeurs	3
1.3 Les réponses apportées aux demandes d'hébergement	5
1.4 Les commissions urgence	6
1.5 L'IDE en santé mentale	7
2. <i>LA CTAI : Cellule Territoriale d'Appui à l'isolement</i>	7
3. <i>Le volet Insertion</i>	8
3.1 Les dispositifs relevant de l'insertion	9
3.2 Les demandes d'hébergement d'insertion	10
3.3 Profil des demandeurs des dispositifs d'insertion	11
3.4 Les suites données aux demandes d'hébergement d'insertion	13
3.5 Les sorties des dispositifs	14
4. <i>Le volet Logement</i>	15
4.1 Les dispositifs relevant du volet logement	15
4.2 Les demandes de labellisation SYPLO	15
4.3 Les demandes AVDL/IML	18
5. <i>Le volet « PF3S »</i>	20
6. <i>Les données qualitatives</i>	22
6.1 La dématérialisation de l'instruction et de l'orientation des dossiers SIAO	22
6.2 Poursuite du déploiement de l'observatoire social	23
6.3 La consolidation du fonctionnement des commission d'orientation	23
6.4 La mise en œuvre de l'instruction ministérielle du 31 mars 2022	24
7. <i>Perspectives 2023</i>	24
<b>POLE ENFANCE ET FAMILLE</b>	<b>25</b>
<b>LE CENTRE MATERNEL</b>	<b>25</b>
1. <i>Données quantitatives du Centre Maternel</i>	25
1.1 Les demandes d'admissions et admissions	25
1.2 Les admissions	26
1.3 Le taux d'occupation	27
1.4 Les personnes accompagnées	27
1.5 Les sorties	29
1.6 Lien avec le père de l'enfant	30
2. <i>Données qualitatives sur la maison Ingres</i>	30

2.1	Le développement d'actions collectives internes et externes .....	31
2.2	Travail partenarial.....	31
2.3	Une première expérience d'accompagnement hors les murs.....	32
2.4	Présence des veilleurs de nuit une fois par mois (2 réunions sur 4).....	32
2.5	Un accompagnement des femmes VIF toujours prégnant sur la maison Ingres.....	32
3.	<i>Les perspectives 2023</i> .....	32
3.1	Développer l'animation d'ateliers collectifs en interne.....	32
3.2	Acquisition d'un logiciel pour la gestion du dossier unique de l'usager.....	33
<b>APPARTEMENT RELAIS VIF .....</b>		<b>34</b>
1.	<i>Le taux d'occupation</i> .....	34
2.	<i>Les personnes accompagnées</i> .....	34
<b>LE POLE INSERTION .....</b>		<b>35</b>
CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE (CHRS) .....		35
1.	<i>Données quantitatives</i> .....	35
1.1	Les préadmissions.....	35
1.2	Les admissions .....	37
1.3	Le taux d'occupation .....	39
1.4	Les personnes accompagnées.....	39
1.5	Les sorties du CHRS.....	41
1.6	Durée de séjour .....	42
2.	<i>Données qualitatives</i> .....	44
2.1	Un hébergement tout en diffus pour le CHRS des Mourets .....	44
2.2	Un travail en réseau poursuivi et développé.....	45
2.3	Le CHRS Les Mourets : un terrain de stage.....	46
3.	<i>Les perspectives 2023</i> .....	46
3.1	L'adaptation des moyens.....	46
3.2	La question de la Mobilité.....	47
3.3	L'Evaluation Externe .....	47
3.4	Le CPOM.....	47
ATELIER D'ACCOMPAGNEMENT A LA VIE ACTIVE (AAVA).....		48
1.	<i>Données quantitatives</i> .....	48
2.	<i>Données qualitatives</i> .....	49
<b>POLE VEILLE SOCIALE .....</b>		<b>50</b>
ACCUEIL DE JOUR.....		50
1.	<i>Données quantitatives</i> .....	50
1.1	Jours d'ouverture .....	50
1.2	Nombre de passages .....	51
1.3	Profils des personnes fréquentant l'ADJ et l'HDJ .....	53
1.4	Les prestations matérielles.....	56

1.5	Les temps d'accompagnement sociaux éducatifs en individuel .....	57
1.6	Service de domiciliation .....	58
2.	<i>Données qualitatives</i> .....	58
2.1	Le renforcement du partenariat .....	59
2.2	Des changements au niveau de l'équipe .....	60
2.3	Une remise à plat du fonctionnement du service.....	61
3.	<i>Perspectives 2023</i> .....	61
<b>CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE ALSACE LORRAINE (CHU)</b> .....		62
1.	<i>DONNEES QUANTITATIVES</i> .....	62
1.1	Le taux d'occupation .....	62
1.2	Profil des personnes accueillies .....	63
1.3	Les places d'urgence VIF .....	64
2.	<i>Données qualitatives</i> .....	65
2.1	Le partenariat .....	65
2.2	Des actions en faveur de la prise en compte des besoins des usagers.....	65
2.3	L'adaptation à des conditions d'accueil de plus en plus difficiles .....	65
2.4	Une réorganisation des ressources RH.....	66
3.	<i>Perspectives 2023</i> .....	66
<b>LE HUME : HEBERGEMENT D'URGENCE MERE ENFANT</b> .....		67
1.	<i>Données quantitatives</i> .....	67
1.1	Les entrées et les sorties.....	67
1.2	Taux d'occupation.....	68
1.3	Profil des personnes accueillies .....	68
2.	<i>Données qualitatives</i> .....	69
3.	<i>Perspective 2023</i> .....	69
<b>LE POLE SANTE PRECARITE</b> .....		70
<b>LHSS : LITS HALTE SOINS SANTE</b> .....		70
1.	<i>Données quantitatives</i> .....	70
1.1	Les demandes d'admissions.....	70
1.2	Le taux d'occupation et la durée moyenne de séjour.....	73
1.3	Les personnes accompagnées.....	74
2.	<i>Données qualitatives</i> .....	76
2.1	L'intégration au pôle santé précarité.....	76
2.2	Une équipe en partie renouvelée .....	77
2.3	Des locaux mis aux normes et une délocalisation.....	77
2.4	Des activités à destination des usagers .....	77
2.5	Un partenariat développé .....	78
2.6	Une année marquée par la présence d'accompagnants .....	78
3.	<i>Perspectives 2023</i> .....	78
<b>LES LAM : LITS D'ACCUEIL MEDICALISES</b> .....		79

1.	<i>Données quantitatives</i> .....	79
1.1	Les demandes d'admission.....	79
1.2	Les admissions .....	80
1.3	Le taux d'occupation .....	82
1.4	Les personnes accompagnées.....	83
2.	<i>Données qualitatives</i> .....	85
2.1	L'ouverture de l'établissement .....	85
2.2	La délocalisation durant les travaux.....	85
2.3	L'acquisition du logiciel Netvie .....	85
2.4	L'accueil de stagiaires.....	86
3.	<i>Perspectives 2023</i> .....	86

# Le mot du Président,

Après 2 années de pandémie, l'année 2022 démarrait dans un climat de grande incertitude, alors même que la lassitude se faisait sentir, nous avons continué nos missions au profit des plus vulnérables de notre société. L'année 2022 est une année charnière pour notre association et son avenir, elle a été rythmée par de multiples changements et travaux.

En effet le 1<sup>er</sup> février nous ouvrons nos 16 places de Lits d'accueil Médicalisés, ce qui a entraîné une véritable transformation de nos services, avec la création de pôles de compétences :

- ✚ Le pôle Santé Précarité, pôle médico-social, regroupant les 7 Lits Halte Soins Santé et les 16 places de Lits d'Accueil Médicalisés.
- ✚ Le pôle Enfance et Famille comprenant le Centre Maternel, 12 places CHRS réservées aux femmes et l'appartement relais pour femmes victimes de violence.
- ✚ Le pôle Veille Sociale, avec le Centre d'Hébergement d'Urgence, les places d'Urgence pour les mères en pré et post maternité, l'accueil de jour.
- ✚ Le pôle Insertion regroupant le CHRS et les Ateliers d'Adaptation à la Vie Active.
- ✚ Sans oublier le SIAO.

Au-delà de la création du service des LAM, le CHRS a également connu une grande transformation, puisque nous sommes passés en appartements diffus, arrétant progressivement l'accueil et l'accompagnement en collectif, ce qui a demandé de nouvelles méthodes de travail et une organisation différente.

Ce travail a été mené par l'ensemble de nos collaborateurs, de façon professionnelle et en respectant nos valeurs, mais c'est également avec l'aide de nos partenaires et financeurs que sont la DDETSPP, le Conseil Départemental, l'Agence Régionale de Santé et le Grand Montauban, que nous avons pu mener à bien ces différentes actions.

Les membres du Conseil d'Administration et moi-même mesurons au quotidien le professionnalisme et l'engagement des équipes qui est essentiel pour protéger les plus fragiles d'entre nous pour qui nous sommes souvent l'ultime solution.

Je vous invite à découvrir au fil de ce rapport les diverses actions menées par nos équipes, car au-delà de la création des LAM et de la transformation du CHRS, 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 Reliance82

# SIAO : SERVICE INTEGRE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION



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 du Pôle Santé Précarité 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.

## 1. Le volet Urgence

### 1.1 Les demandes



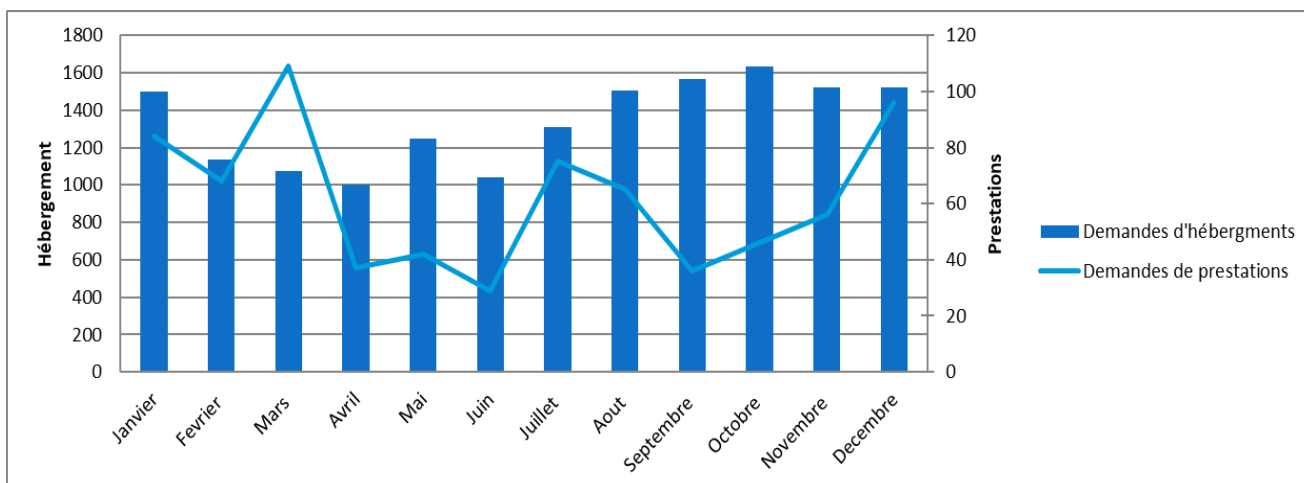
#### Le nombre d'appels au 115

Les opérateurs de téléphonie ne sont pas actuellement en mesure de mettre à disposition les statistiques relatives au nombre d'appels (jours/semaines/mois). Toutefois, un échange est en cours sur le sujet.



#### Le nombre de demandes

Sur l'année 2022, le SIAO Urgence a recensé **16 789 demandes d'hébergement et de prestation** confondues contre **15 357** l'année passée.



Plus particulièrement, le SIAO Urgence a répondu à **16 046 demandes d'hébergement**. Le nombre de demandes d'hébergement connaît une augmentation de 10% par rapport à l'année 2021.

Ce nombre de demandes d'hébergement d'urgence, en tenant en compte de la réitération du lundi correspond à une moyenne de 308 demandes par semaine pour une capacité d'accueil de 201 places.

## 1.2 Le profil des demandeurs

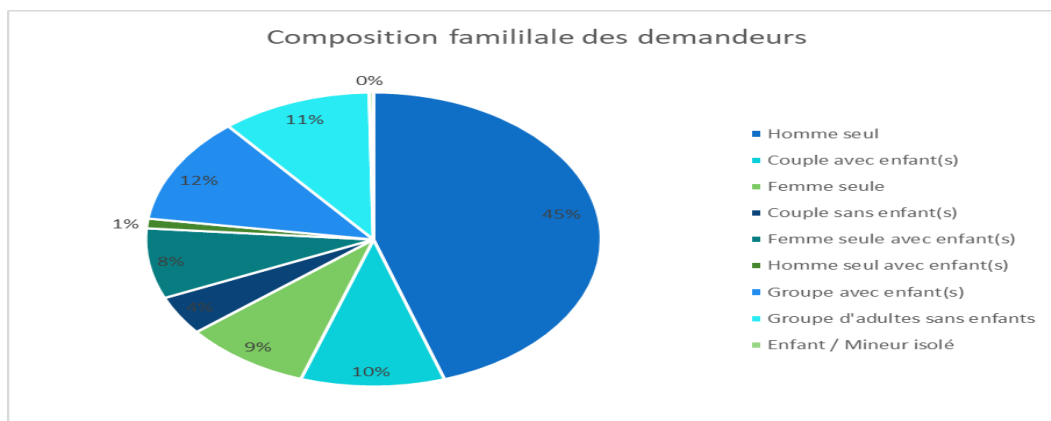


### La composition familiale

La composition familiale des demandeurs est très représentative de la situation. Elle demeure identique à celle des années précédentes avec plus de 45% des demandes émanant d'hommes isolés et presque 20% concernent toujours des adultes avec enfants.

	Janvier	Fevrier	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Decembre	Total
Homme seul	562	473	421	422	520	497	610	712	698	795	716	789	7 215
Couple avec enfant(s)	131	104	115	110	119	38	84	154	221	144	122	296	1 638
Enfant / Mineur en famille	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Femme seule	134	95	95	68	102	96	107	103	114	163	221	146	1 444
Couple sans enfant(s)	32	23	36	35	66	46	42	84	78	58	82	112	694
Femme seule avec enfant(s)	103	83	86	75	103	54	96	105	130	161	110	135	1 241
Homme seul avec enfant(s)	6	0	3	7	5	9	22	19	15	26	33	26	171
Groupe avec enfant(s)	283	183	163	146	193	171	206	180	120	116	106	14	1 881
Groupe d'adultes sans enfants	235	160	148	132	140	132	139	145	188	168	126	5	1 718
Enfant / Mineur isolé	15	12	6	4	0	0	1	2	0	1	4	2	47
Enfants / Mineurs en groupe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
<b>Total</b>	<b>1501</b>	<b>1133</b>	<b>1073</b>	<b>999</b>	<b>1248</b>	<b>1043</b>	<b>1307</b>	<b>1504</b>	<b>1564</b>	<b>1 632</b>	<b>1 520</b>	<b>1 525</b>	<b>16 049</b>





**Les personnes victimes de violences intrafamiliales :**

Le « dispositif VIF<sup>1</sup> » coordonné par le SIAO et créé en janvier 2016, a pour objectif de proposer aux personnes victimes de violences intrafamiliales une mise à l'abri.

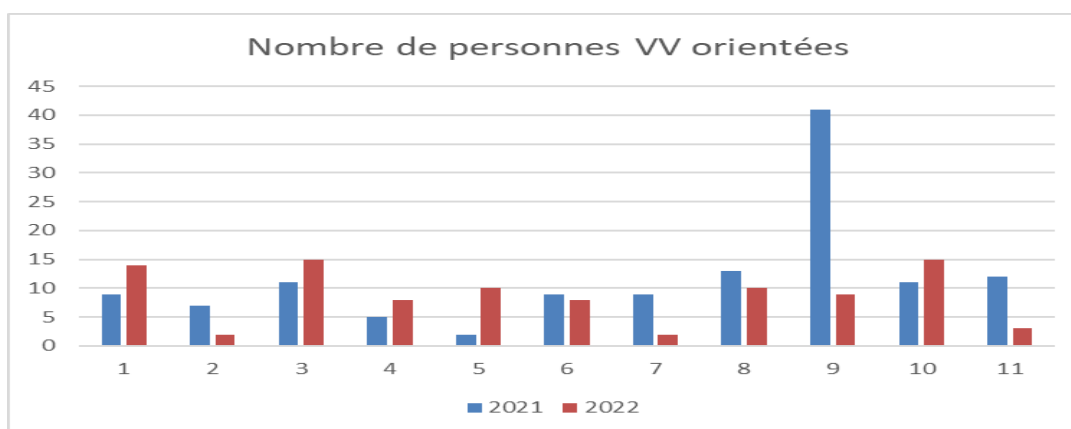
En 2022, le SIAO Urgence a été sollicité pour 86 situations et a pu orienter **64 ménages en situations de violences intrafamiliales** pour une demande de mise à l'abri.

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

En baisse sur l'année 2022 et contrairement aux années précédentes, les orientations tendent à se « lisser » sur l'ensemble de l'année.

L'année 2022 a permis de réaffirmer le principe d'orientation par le SIAO/115 et le processus de mise à l'abri sur les places d'urgence dédiées en coordination avec les coordinatrices VIF du département et les opérateurs.

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Ménages en demande	10	2	8	5	4	5	2	6	6	9	2	5
dont homme isolé								1				
dont femme isolée	7	2	4	3	1	4	2	3	4	5	1	2
dont femme avec enfants	3		4	2	3	1		3	2	4	1	3
dont enfants	4		7	3	6	3		4	3	6	1	6



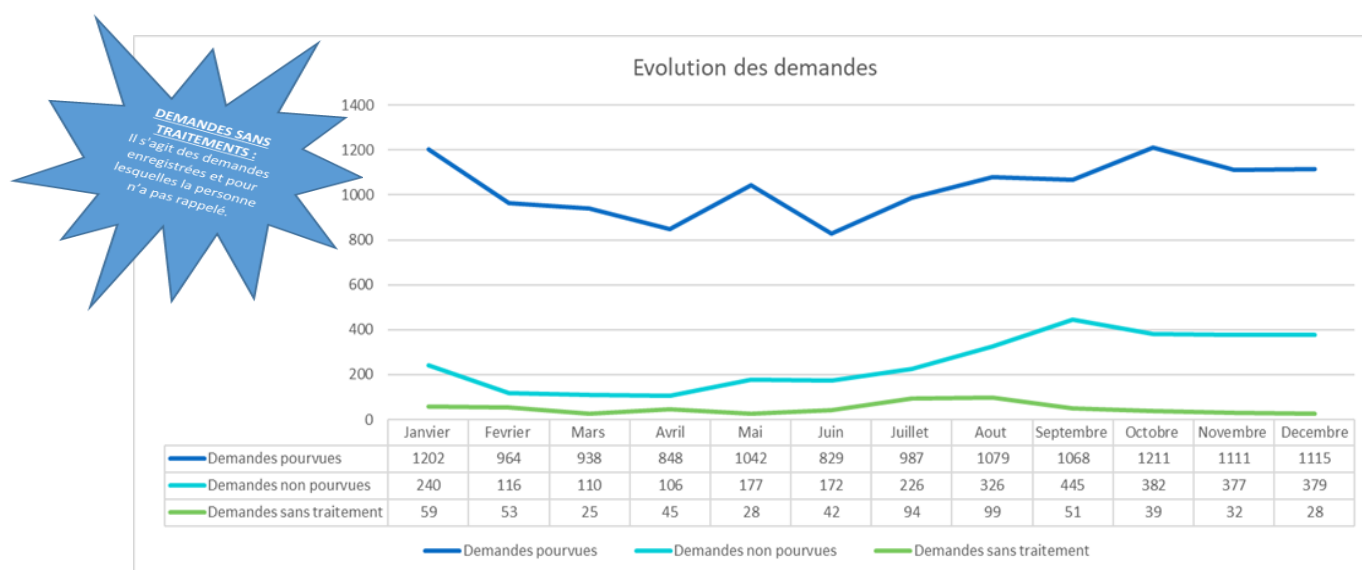
<sup>1</sup> Violences Intrafamiliales

### 1.3 Les réponses apportées aux demandes d'hébergement

#### Les réponses aux demandes d'hébergement

Sur les 16 046 demandes d'hébergement, le 115 à répondu favorablement à 12 392 demandes soit **un taux de réponses positives de 77%** (contre 81% en 2021 et contre 77,5% en 2020).

Les demandes non pourvues concernent à 56% les demandes d'hommes isolés. Il a été constaté une augmentation des demandes non pourvues en fin d'année 2022 avec une moyenne de 8 hommes isolés sans solution d'hébergement par jour.



Au titre de l'année 2022, 196 attestations d'hébergement ont été réalisées ce qui correspond à plus d'une tous les deux jours.

#### La répartition des places sur les CHU :

Fin décembre 2022, le Tarn-et-Garonne dispose compte **201 places** d'hébergement d'urgence :

- 16 places dédiées aux femmes victimes de violence
- 98 places dédiées aux femmes et familles,
- 73 places dédiées aux hommes isolés,
- 11 places mixtes orientables en fonction de la demande
- 3 places dédiées aux femmes pré et post maternité

Le nombre de places d'hébergement d'urgence a connu une augmentation de 38% sur 4 ans dans le département du Tarn et Garonne.

Si l'accès à ces **201 places d'hébergement** est régulé par le SIAO 115, cinq associations assurent la gestion de cinq sites d'hébergement d'urgence, répartis sur quatre communes distinctes :

✓ **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 PMR<sup>2</sup> avec 2 lits qui peut accueillir une personne à mobilité réduite ou deux personnes non PMR. Cette place a été occupée durant toute l'année 2022.

✓ **HUME – Montauban (Relience 82)**

L'Hébergement d'urgence Mère Enfant accueille des femmes isolées en situation de pré et post maternité (3 places).

✓ **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 des hommes isolés (20 places).

✓ **CHU Moissac – Moissac (Escalaes Confluences)**

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

Dans le cadre de la période hivernale, 5 places supplémentaires ont pu être ouvertes, ce qui a permis la mise à l'abri des familles en demande.

✓ **CHRS urgence 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 22 places pouvant accueillir des hommes isolés.

✓ **HU VIF – Montauban (UDAF)**

Cet hébergement propose aujourd'hui 10 places d'hébergement pour des personnes victimes de violences intrafamiliales. En effet, en septembre 2022, 6 places supplémentaires dans le cadre du Grenelle contre les violences conjugales ont pu être ouvertes.

## 1.4 Les commissions urgence

Lors des commissions Urgence ayant lieu toutes les deux semaines et qui regroupent l'ensemble des opérateurs de la veille sociale (CHU, ADJ, Maraude, EMPP, CCAS, DDETSPP, CD), il a été évoqué plus de 200 situations individuelles.

La moitié a nécessité une coordination des acteurs autour de la prise en charge. Parmi ces situations, plus de 20 concernent des personnes présentant des pathologies en santé mentale diagnostiquées et prise en charge. La proportion de personnes présentant des pathologies mentales non diagnostiquées semble réelle mais complexe à quantifier.

---

<sup>2</sup> Personne à Mobilité Réduite

## 1.5 L'IDE en santé mentale

Lors des différents échanges entre les opérateurs de l'AHI, en « 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 en santé mentale. Ces situations sont de plus en plus fréquentes et reflètent les difficultés rencontrées dans les différents dispositifs du Tarn & Garonne.

L'équipe du SIAO a été renforcée en 2021 par un poste d'une infirmière spécialisée en santé mentale dont la mission est triple : renforcer l'articulation entre le secteur sanitaire et social en lien avec l'EMPP, accompagner les opérateurs de l'urgence sur les situations complexes, participer à l'observatoire social du SIAO.

Le poste est demeuré vacant à compter de mars 2022 malgré de multiples appels à candidatures.

L'action de l'infirmière au regard de la complexité de prise en charge d'un public présentant de plus en plus de troubles en santé mentale demeure toujours une intervention d'actualité et nécessaire.

## 2. LA CTAI : Cellule Territoriale d'Appui à l'isolement

Dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire et la stratégie du « tester, protéger, alerter », il a été confié aux Préfets de départements la mise en place de cellule territoriale d'appui à l'isolement. Cette cellule a pour mission de recueillir et de répondre aux besoins d'accompagnement des personnes isolées sur un plan social, matériel et psychologique (portage de repas, courses, médicaments, isolement...)

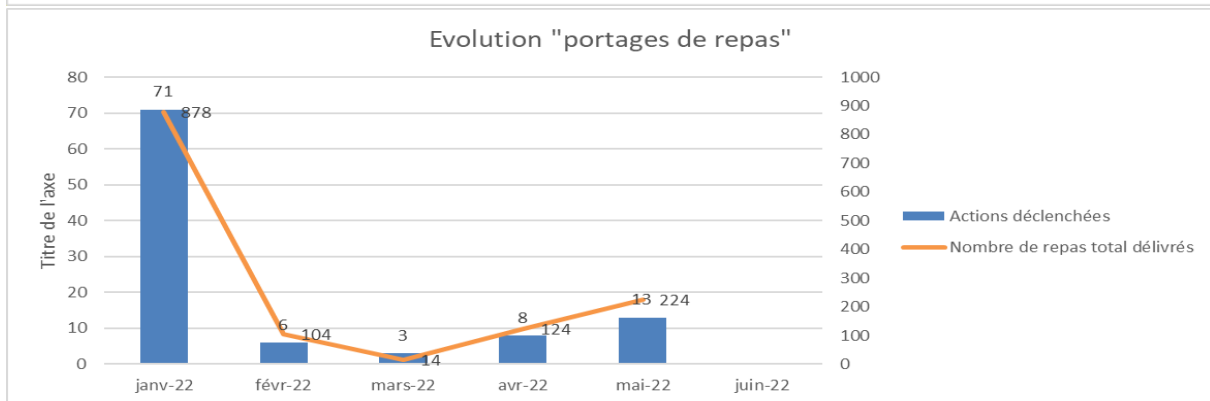
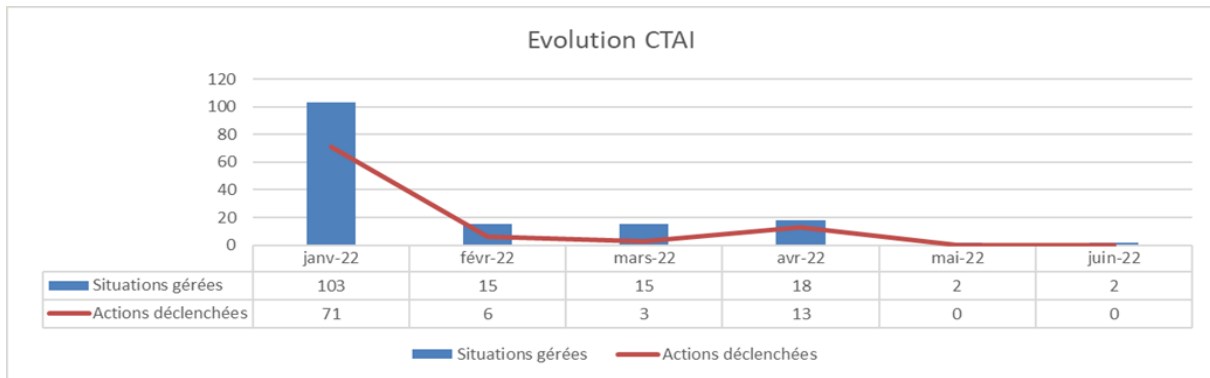
La Préfecture du Tarn et Garonne a confié la gestion de la plateforme de la CTAI à Reliance82 à compter de 5 février 2021 par le biais d'une convention.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution des demandes d'intervention auprès de la CTAI et les actions déclenchées, principalement des demandes de portage de repas, sur l'année 2022. Cette évolution suit très largement les pics de contaminations connus par le pays en début d'année 2022.

Bien que ces prestations étaient au service de l'ensemble de la population du Tarn et Garonne, le public de la veille sociale a représenté la majorité des sollicitations. Le taux de contamination dans le secteur de la veille sociale a nécessité l'ouverture rapide et la coordination de l'accueil (navette Emmaüs, portage de repas, levée d'isolement...) sur un second centre d'isolement sur Monclar de Quercy. En effet, on comptabilise sur le mois de janvier, l'isolement de 155 personnes.

La mission de la CTAI s'est arrêtée en juin 2022 et les centres d'hébergement d'urgence ont dû mettre en place des organisations internes (gel de places, réaménagement de chambres, ...) afin de permettre

l'isolement des personnes positives sur les structures. Les opérateurs ont pu faire preuve de réactivité face aux nécessité d'isolement.



### 3. Le volet Insertion

Les demandes reçues par le SIAO sont traitées en commission d'orientation qui a pour rôle de de proposer une solution adaptée à la situation de chaque personne.

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

### 3.1 Les dispositifs relevant de l'insertion

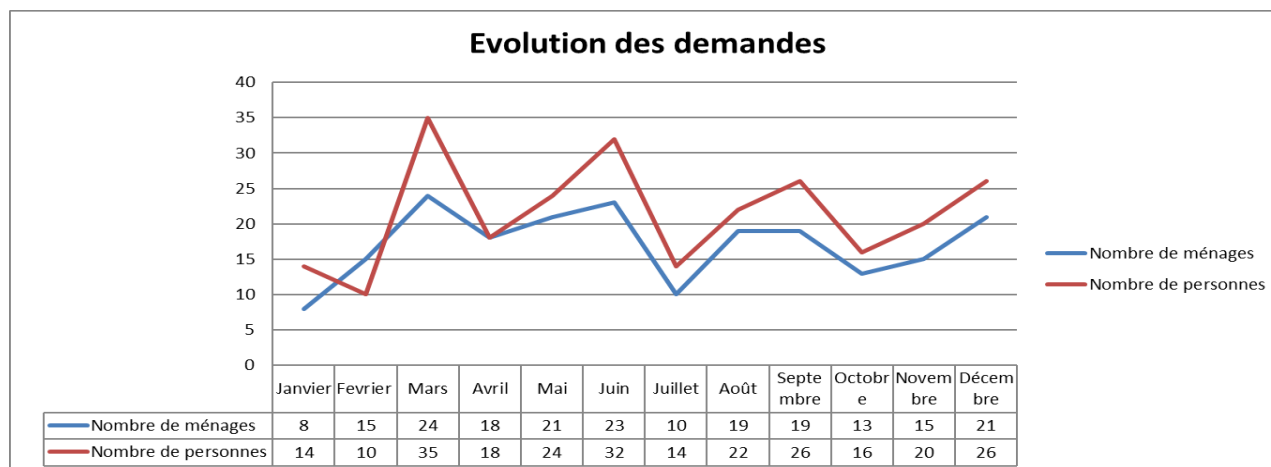
DISPOSITIFS	MISSIONS	CONDITIONS	ACCOMPAGNEMENT	DUREE DE PRISE EN CHARGE
<b>Stabilisation</b>	Hébergement avec accompagnement social permettant aux personnes éloignées de l'insertion de se stabiliser et de favoriser leur orientation ultérieure vers des structures adaptées à leur situation	Personnes en situation régulière	Accompagnement social et global	2 mois renouvelable 1 fois
<b>CHRS</b>	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
<b>ALT<sup>3</sup></b>	Hébergement permettant à des personnes en difficulté, relativement autonomes dans un logement, d'être logées temporairement	Ressources financière nécessaire (minima social requis Personnes administrativement régularisée (titre de séjour + 6 mois)	Pas d'accompagnement social Personnes autonomes	6 mois renouvelable 1 fois
<b>Maison Relais</b>	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
<b>Résidence Accueil</b>	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 médico-social adapté		Accompagnement social et sanitaire	Pas de limitation de durée

<sup>3</sup> Aide au Logement Temporaire

## 3.2 Les demandes d'hébergement d'insertion

### Le nombre de demandes

En 2022, le SIAO a traité 206 demandes. Cela représente une augmentation de 20% par rapport à 2021.



L'analyse des listes d'attente par dispositif entre janvier et décembre 2022 montre une certaine fluidité d'intégration sur les dispositifs.

Concernant l'ALT, les 6 ménages inscrits sur liste d'attente en janvier 2022 ont intégré le dispositif ou été réorientés vers de l'IML de par la proximité de l'accompagnement proposé.

Pour le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, avec 17 ménages inscrits en janvier, la liste d'attente se clôture avec 30 ménages en attente d'admission. L'année 2022 a connu un nombre d'intégration important, 59.

Pour la Stabilisation, 6 demandes inscrites sur liste d'attente en décembre contre 3 en janvier.

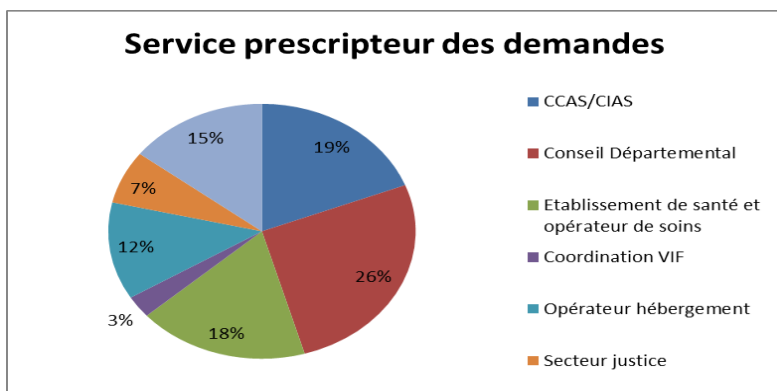
Concernant la Résidence accueil, 3 demandes inscrites sur liste d'attente en décembre contre 15 en janvier. Les sorties du dispositif ont ainsi permis l'intégration des personnes en attente.

Pour les Maisons Relais, 26 demandes inscrites sur liste d'attente en décembre contre 34 en janvier. L'ouverture de 49 places en 2022 a donc permis l'intégration de nombreux ménages. Toutefois, le taux de rotation sur liste d'attente est limité du fait de l'absence de délai de prise en charge.

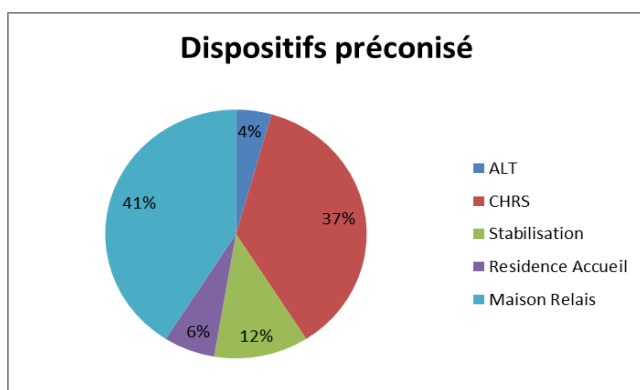
### Les organismes prescripteurs des demandes

Au titre de l'année 2022, nous retrouvons le CD comme premier prescripteur de demandes SIAO qui, ajouté au CCAS, représente presque la moitié des demandes.

A noter, les établissements de santé comme troisième prescripteur depuis maintenant 2 ans.



### Les préconisations prioritaires émises par les prescripteurs

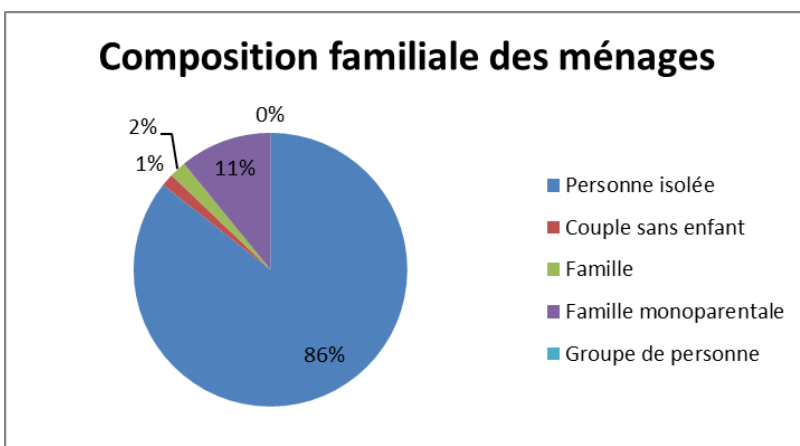


Cette année encore, les préconisations émises par les instructeurs concernent en majorité le CHRS malgré une petite diminution par rapport aux années précédentes. Diminution qui se reporte au profit d'une préconisation « Pensions de familles » et notamment Maison Relais pour lesquelles les préconisations ont doublé.

Cette augmentation peut s'expliquer par l'ouverture de 49 places de Maison Relais sur le département.

### **3.3 Profil des demandeurs des dispositifs d'insertion**

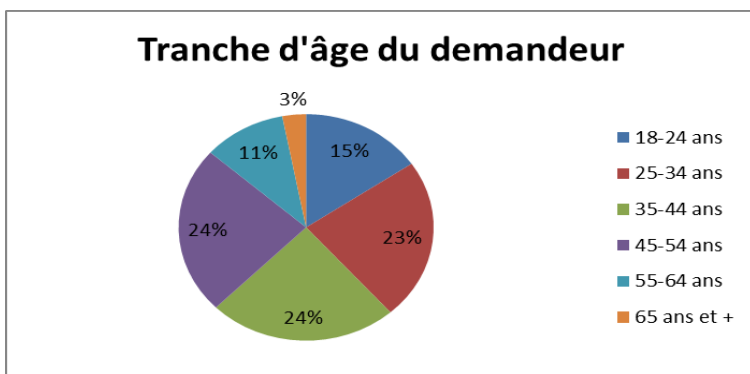
#### La composition familiale des demandeurs



De façon très nette, comme en 2021, les demandeurs sont très majoritairement des personnes isolées, en augmentation même au titre de l'année 2022 de 12 points.



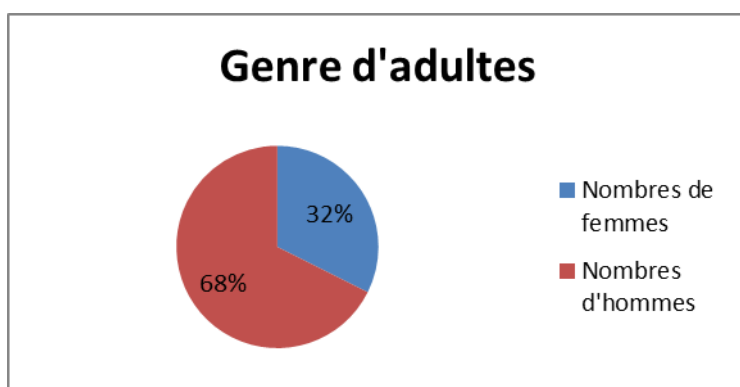
### La répartition par tranche d'âge des demandeurs



La répartition par tranche d'âge, tous dispositifs confondus s'équilibre entre les publics de 25-34 ans, 35-44 ans et 45-54 ans.

On constate une diminution des demandes des publics entre 18 et 24 ans pouvant s'expliquer par la création d'un dispositif expérimental porté par le CD.

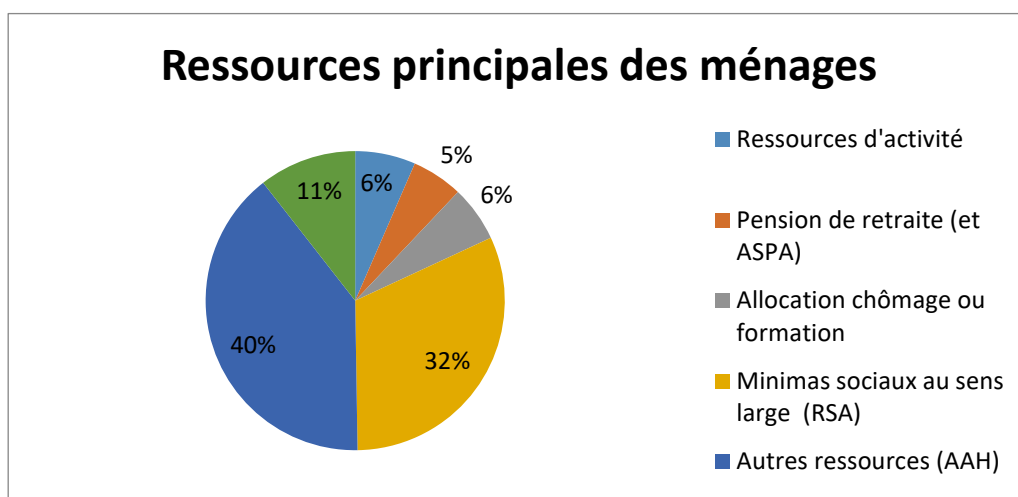
### La répartition par genre des demandeurs



La majorité des demandes émane toujours d'hommes.

L'augmentation des demandes effectuées par les femmes (+14%) constatée en 2021 ne se retrouve pas en 2022.

### Les ressources principales des demandeurs

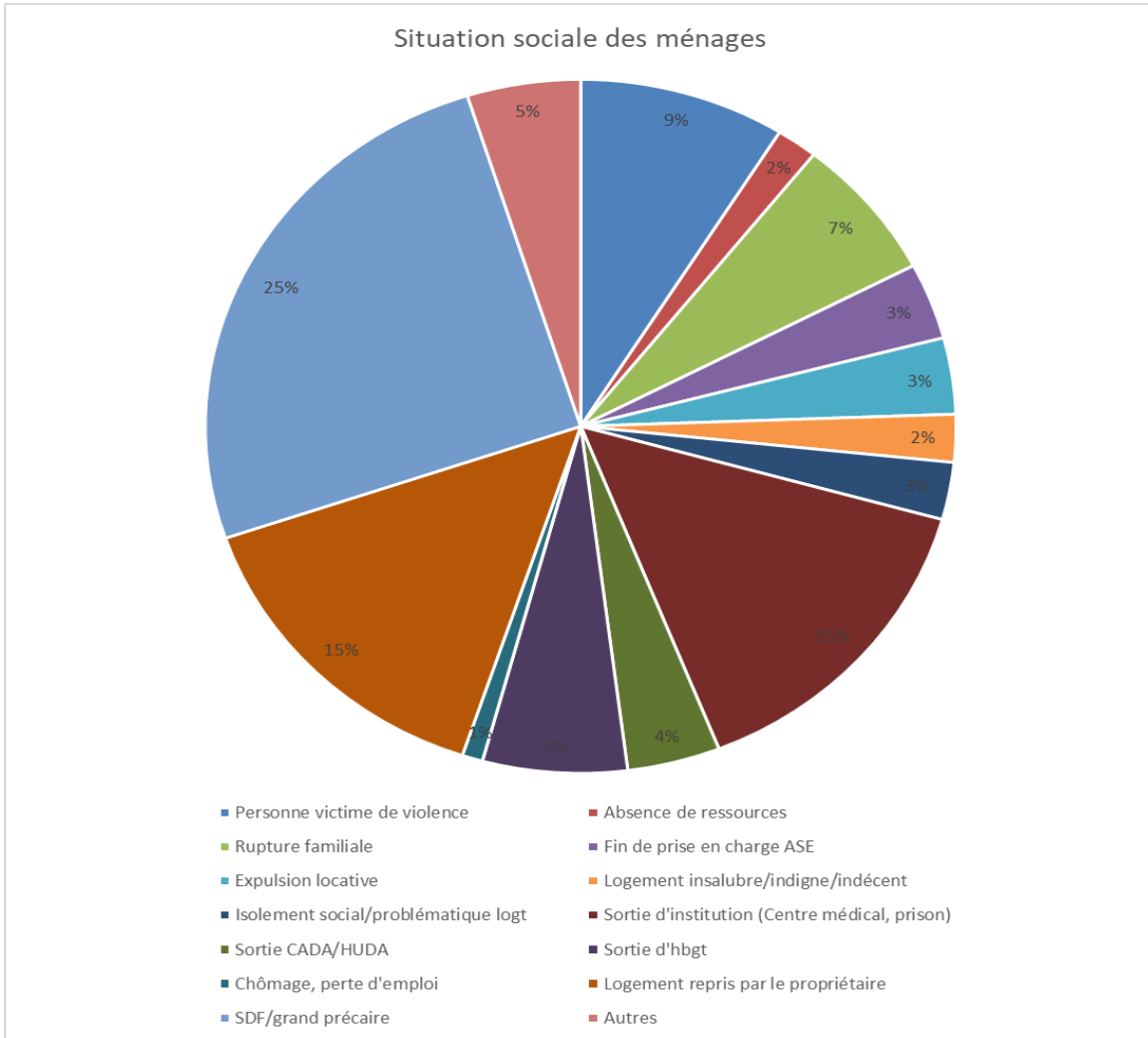


Les ressources sont des indicateurs intéressants et révélateurs du type de public en demande d'hébergement. Les demandeurs percevant les minimas sociaux restent stables.

L'année 2022 confirme l'augmentation des demandeurs bénéficiant de l'AAH mais révèle également la multiplication par deux des demandes de personnes âgées bénéficiant d'une retraite. Ce constat est transversal à l'ensemble des volets du SIAO à savoir Urgence Insertion et Logement.

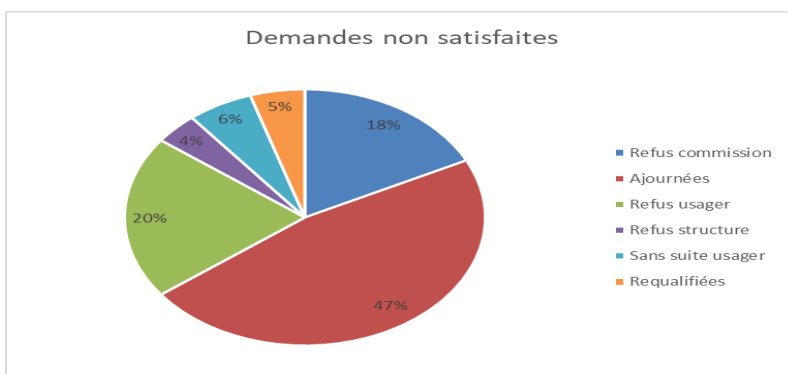
**Les principaux motifs de recours des demandeurs**

La tendance reste 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.



**3.4 Les suites données aux demandes d’hébergement d’insertion**

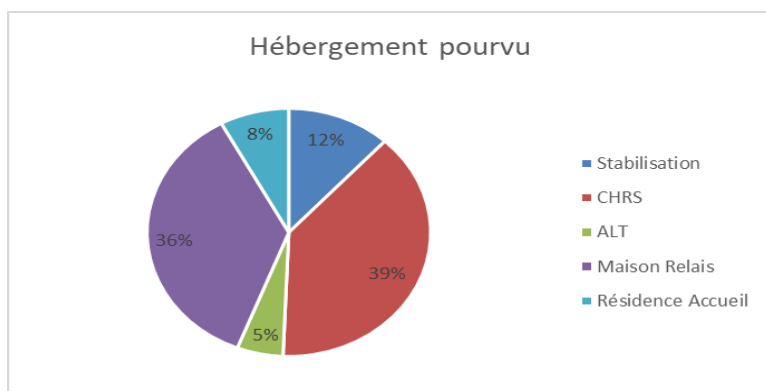
**Les demandes n’ayant pas abouties**



Au titre de 2022, moins de la moitié des demandes n'ayant pas abouties concernent des demandes ajournées. Cela s'explique par le travail engagé par le SIAO en amont de la présentation du dossier en commission.

Que cela soit au moment de la recevabilité administrative du dossier ou par l'examen approfondi de la note sociale, en lien avec le prescripteur, afin de valider la préconisation avec les besoins de l'utilisateur. On constate également une nette augmentation des refus d'orientation usagers. L'analyse semble montrer que cela tient à une évolution de leur situation sociale au moment de la proposition d'intégration. Ce constat a donc amené le SIAO à engager une réflexion autour de la réévaluation des situations après plusieurs mois d'inscription de la demande sur la liste d'attente.

### **Les admissions par dispositifs**

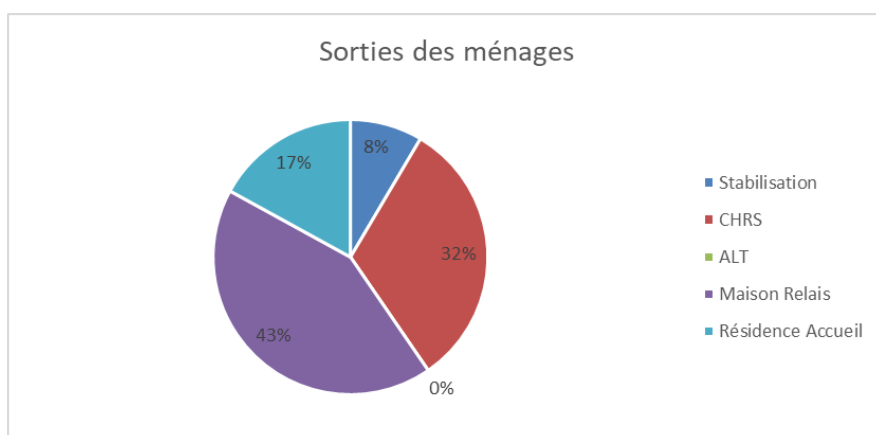


La tendance reste la même que les années précédentes, à savoir que les demandes admises vers le dispositif préconisé concernent en majorité le CHRS. Toutefois, en baisse du fait notamment de la transition amorcée en 2022 par le CHRS des Mourets, ce qui a temporairement diminué le nombre d'admissions.

L'augmentation des admissions en maison relais se poursuit sur l'année 2022 en lien avec l'ouverture des places supplémentaires.

Au cours de l'année 2022, plusieurs opérateurs se sont retirés de l'accompagnement ALT, ce qui explique la nette diminution des admissions sur ce dispositif.

### **3.5 Les sorties des dispositifs**



Classiquement, la répartition des sorties de dispositifs est à mettre en corrélation avec la durée de prise en charge.

En effet, les « pensions de famille » sont des dispositifs pour lesquels il n'existe pas de délai de fin de prise en charge. Toutefois, l'année 2022 a été marquée de nombreuses sorties de maison relais.

## 4. Le volet Logement

La Commission SIAO Logement, qui se tient tous les 1<sup>ers</sup> jeudis du mois, a pour mission de statuer d'une part sur les orientations vers le logement adapté et d'autre part 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 de l'Emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP).

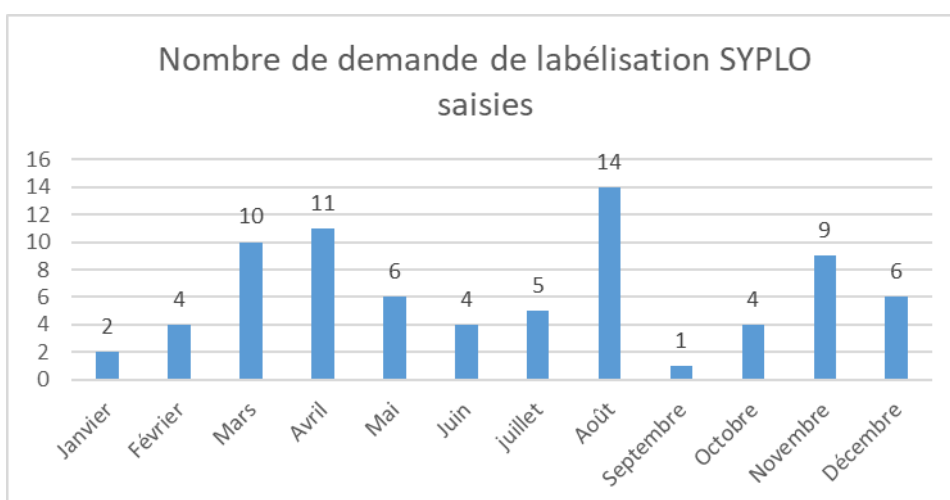
### 4.1 Les dispositifs relevant du volet logement

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 <sup>4</sup>	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.	

### 4.2 Les demandes de labellisation SYPLO

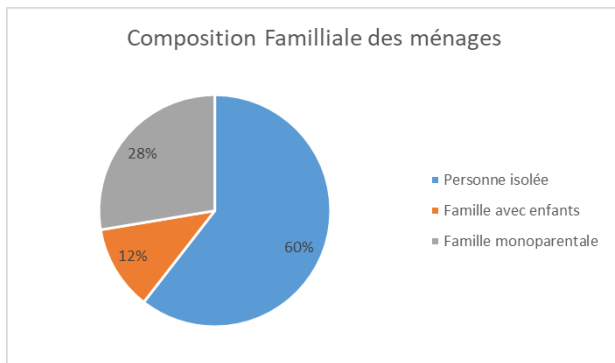
#### Nombre de demandes

Sur 2022, nous avons labellisés **76** dossiers contre **65** en 2021 soit une augmentation de 17% de demandes.



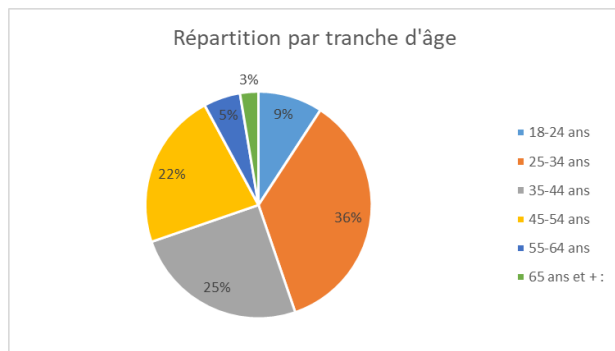
<sup>4</sup> Accompagnement Vers et Dans le Logement

**Socio-type des demandeurs SIAO Logement SYPLO :**

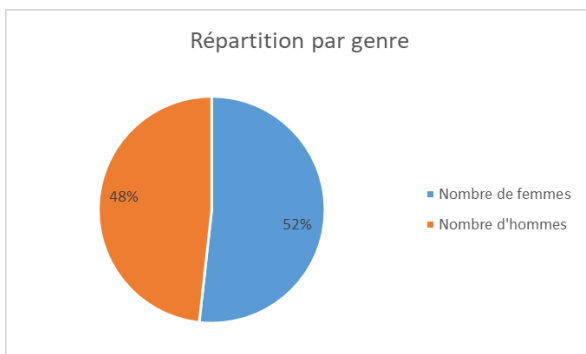


La tendance demeure comme depuis plusieurs années d'une majorité de demande de personnes isolées.

L'augmentation significative de 2021 des demandes de familles monoparentales ne se retrouve pas sur 2022.

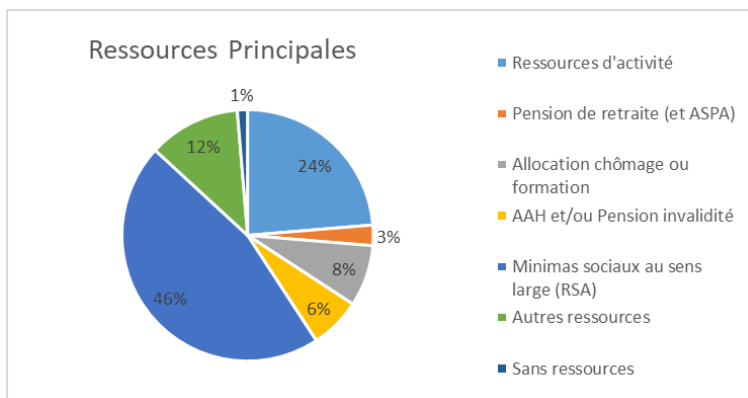


Au titre de l'année 2022, on constate un vieillissement des populations en demande. En effet, les demandeurs entre 18-24 ans diminuent au profit des demandeurs entre 45-54 ans.



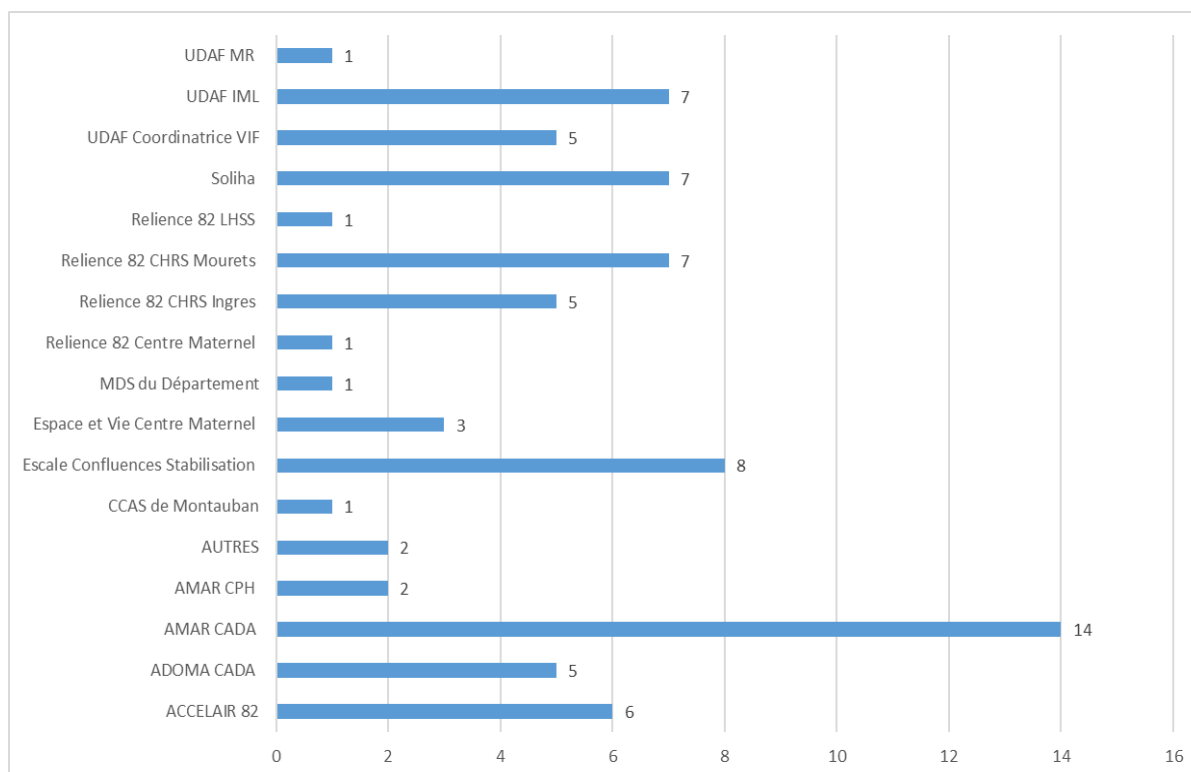
On constate sur 2022, contrairement aux années précédentes, une majorité de demandes « femmes ».

En effet, le SIAO a reçu plus de dossiers concernant des femmes isolées ou des femmes avec enfants que pour des hommes.



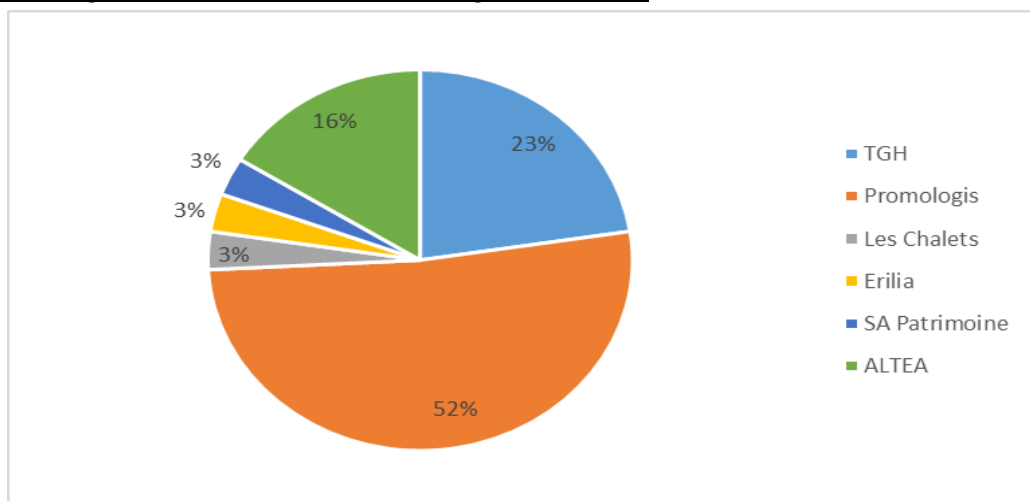
La tendance reste la même que les années précédentes avec les minimas sociaux comme ressources majoritaires pour la plupart des demandes.

### Les prescripteurs des demandes SIAO Logement SYPLO



Le CADA AMAR apparaît comme le principal instructeur des demandes de labellisation et plus largement, 35% des demandes sont issues des structures d'accueil des demandeurs d'asile.

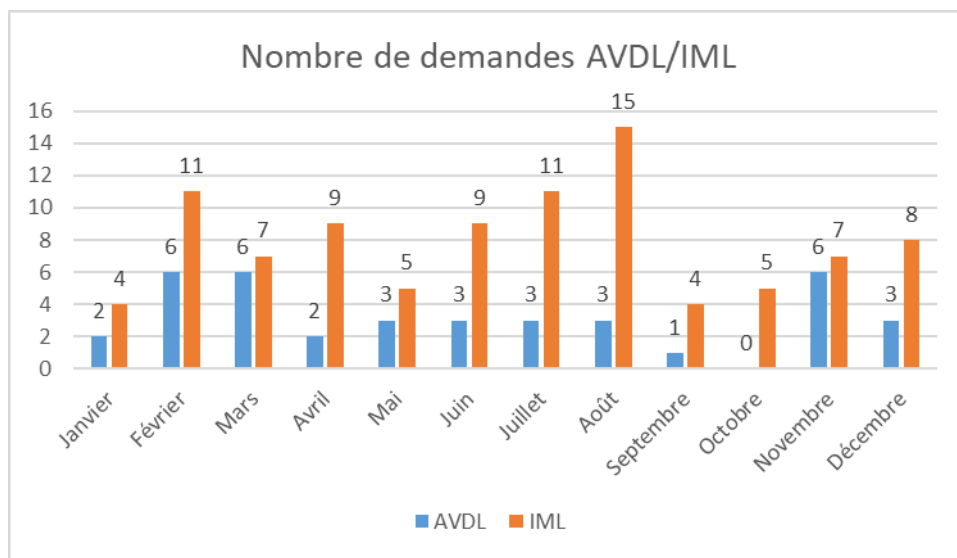
### Les relogements des demandes SIAO Logement SYPLO



On comptabilise sur 2022, 31 relogements de la part des bailleurs sociaux contre 21 en 2021. Sur l'année 2022, le délai moyen d'attente entre la labellisation et le relogement est de **118** jours contre **65** jours en 2021. L'augmentation du délai d'attente est à pondérer au regard du nombre de demandes en augmentation - ainsi qu'au regard de la saturation du parc locatif notamment sur Montauban, commune sollicitée dans près de 42% des demandes.

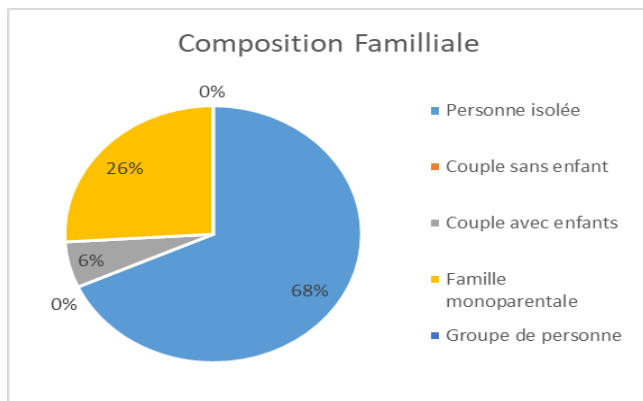
### 4.3 Les demandes AVDL/IML

#### Evolution des demandes SIAO Logement AVDL / IML

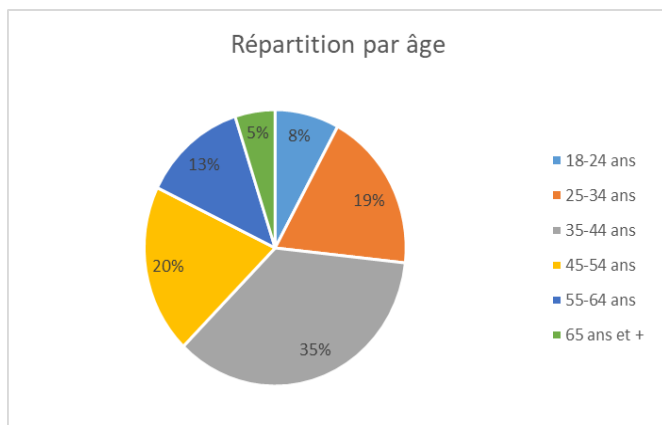


On comptabilise sur l'année 2022, 38 demandes pour mesures AVDL (+2 par rapport à 2021 ) et 95 demandes d'IML (-3 par rapport à 2021).

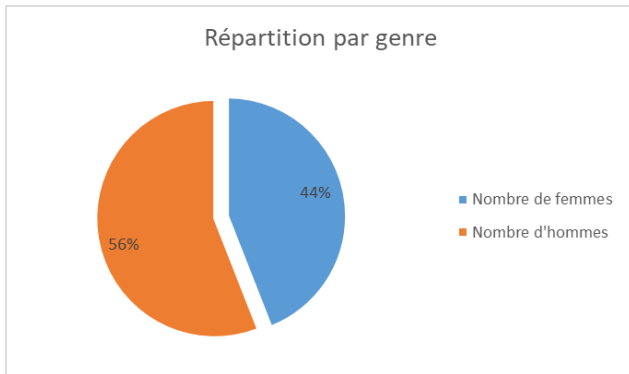
#### Socio-types des demandeurs SIAO Logement AVDL / IML :



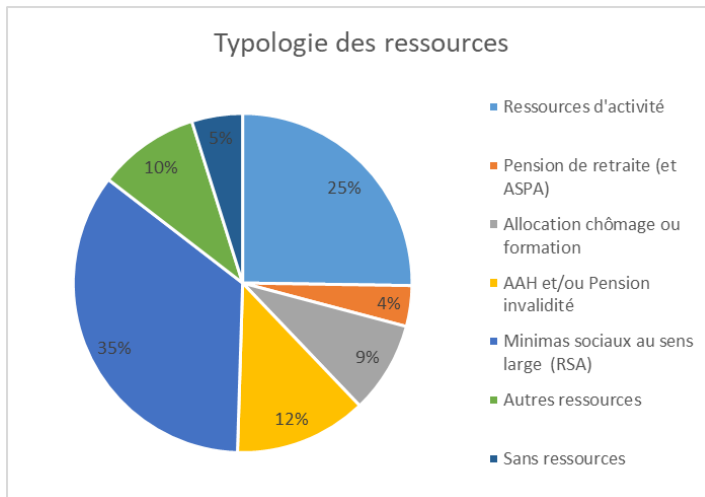
La tendance reste la même avec principalement des demandes de personnes isolées.



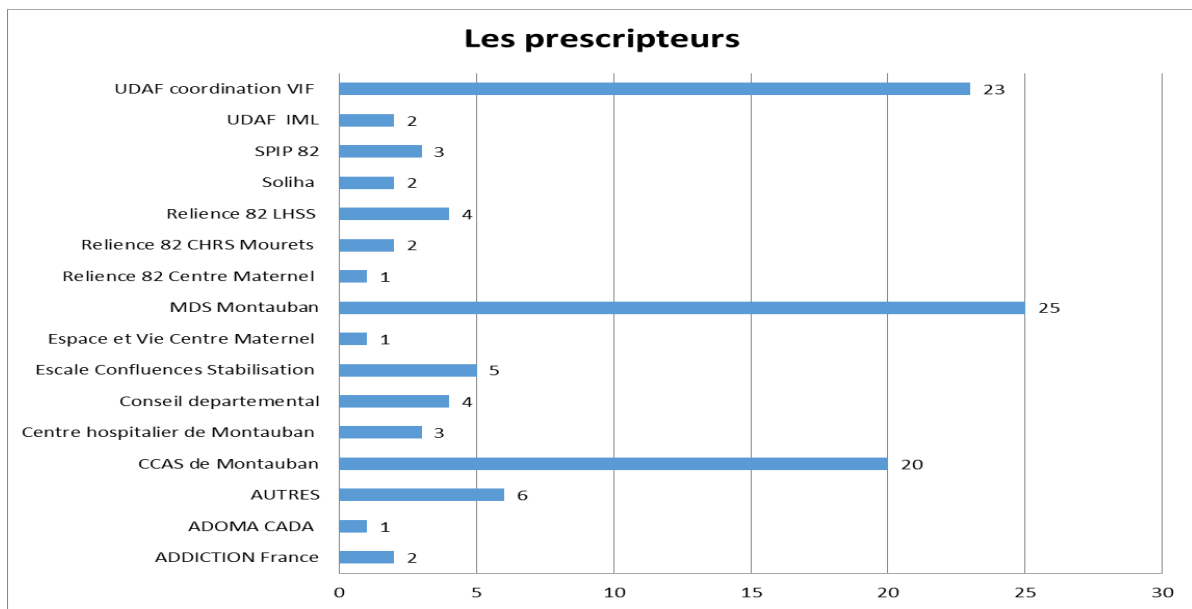
On retrouve en 2022, la même tendance qu'en 2021 .



On retrouve cette année encore la même tendance que précédemment à savoir une majorité de demandes émanant d'hommes.



Les ressources principales des demandeurs restent les minimas sociaux.



Les principaux prescripteurs des demandes sont le CCAS, la MDS de Montauban et la coordination VIF en lien avec les places spécifiques IML VIF.



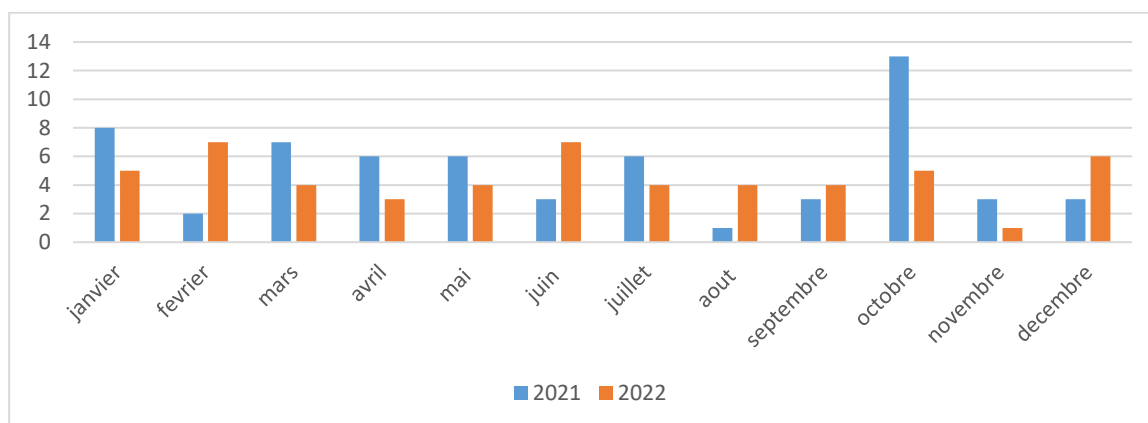
## SOCIO TYPE DEMANDEUR

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

Composition familiale	Tranche d'âge	Genre	Ressources principales
Personne isolée	35-44 ans	Homme	Minimas sociaux

## 5. Le volet « PF3S »

### Le nombre de fiches transmises



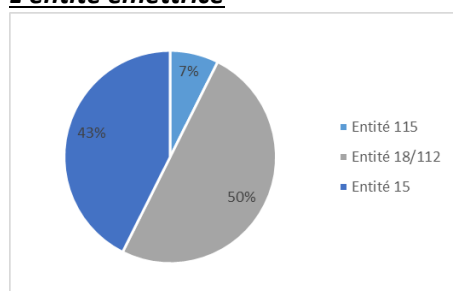
Nous notons une baisse du nombre de fiches émises, notamment par le 15 et le 115. Il est à noter que l'année 2022 a été fortement perturbée sur la plateforme par les modifications de gestion des urgences et de l'activité du numéro d'appel (15). 50% des fiches émises le sont par le 18.

La moyenne annuelle s'établit à 5 comme en 2021.

Aussi il est envisagé en 2023, un groupe de travail pour les opérateurs de la Plateforme, pour redynamiser l'émission des fiches de transmissions.

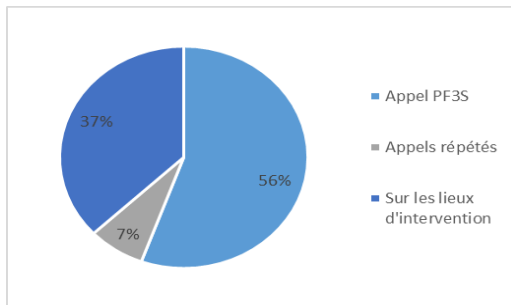
Le repérage de la fragilité sociale se fait majoritairement lors des appels sur la plateforme.

### L'entité émettrice



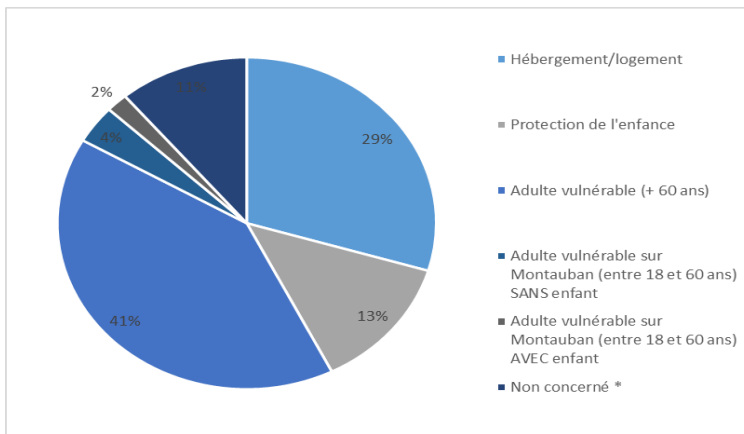
Pour 2022, l'entité émettrice principale est le 18 contrairement aux années précédentes.

### Les circonstances de l'information



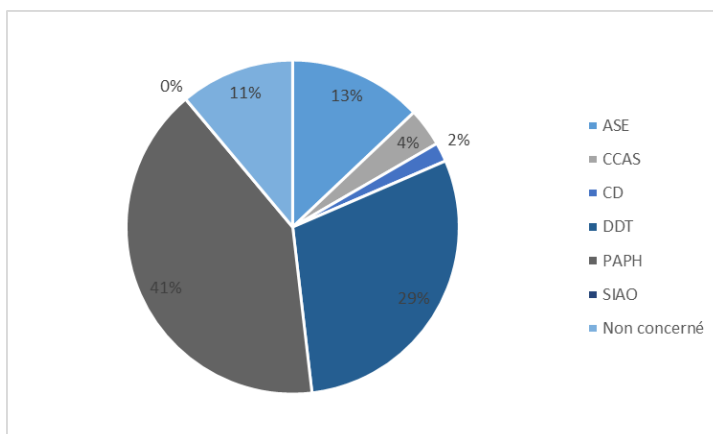
En 2022, la moitié des fiches PF3S ont été transmises suite à un appel reçu sur la plateforme.

### Le motif de l'information



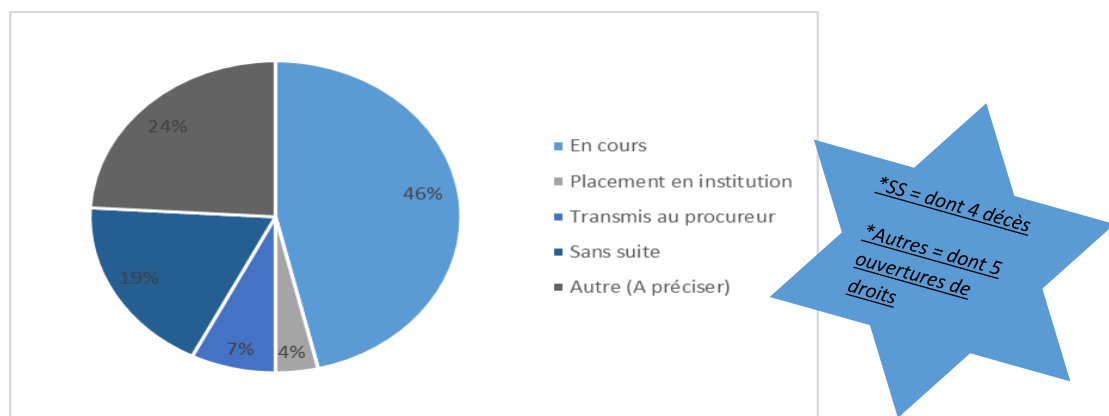
Les motifs principaux de l'information concernent les adultes vulnérables de plus de 60 ans et les difficultés liées à l'hébergement et le logement. Cette tendance est identique à celle des années précédentes.

### Les services concernés



Le Conseil Départemental pour le pôle PAPH a été le partenaire destinataire de près de la moitié des fiches à mettre en lien avec le motif principal de l'intervention.

## Les suites données



Le chiffre de « en cours » est élevé mais les actions peuvent s'avérer longues à mettre en place et le partenaire nous informe parfois seulement en fin d'action.

Dans les « sans suite », au-delà des décès, sont comptabilisés les refus d'accompagnement de la personne elle-même et l'impossibilité de contacter la personne.

## 6. Les données qualitatives

### 6.1 La dématérialisation de l'instruction et de l'orientation des dossiers SIAO

Jusqu'alors, 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 du SIAO.

L'objectif demeure que chaque travailleur social à l'origine de l'instruction d'un dossier SIAO le renseigne directement dans le logiciel SI-SIAO et que les orientations sur les dispositifs soient faites via SI-SIAO auprès des opérateurs.

Dans cette perspective, au cours de l'année 2022, le SIAO a relancé les rencontres avec les prescripteurs du département afin de présenter les dispositifs à la main du SIAO et leurs modalités d'accueil (MDS, CCAS, ...) ainsi qu'avec les partenaires (Coordinatrice VIF, UCRM, Maraude, ...).

L'équipe du SIAO a également participé aux webinaires organisés par la DIHAL afin de rester informée et anticiper les modifications de l'outil et notamment le passage d'une gestion en groupe à une gestion en ménage.

Une rencontre avec la DIHAL a pu être organisée par la DDESTPP afin de guider le plan d'action à mettre en place pour le déploiement (création structures, groupe de places, création des profils, ...).

La DIHAL a repris la gestion de projet sur le déploiement du logiciel SI-SIAO courant 2021 et entamé une refonte transversale de l'outil qui tend à se poursuivre jusqu'à fin 2023. Le calendrier de mise en œuvre des actions sera en lien avec les étapes clés menées par la DIHAL. Le SIAO a donc engagé une préparation de l'outil (structures, groupes de place, ...) afin que celui soit opérationnel au moment du déploiement. L'objectif est de faire des SIAO la clé de voute de la mise en œuvre du logement d'abord et cela passe par la création d'un outil utile sur le terrain.

## **6.2 Poursuite du déploiement de l'observatoire social**

L'observatoire social est notamment développé sur le volet urgence du SIAO. Des données chiffrées ont pu être analysées de manière régulière et ont permis la communication de tendance sur l'hébergement d'urgence et plus largement sur la veille sociale. Ainsi, lors de toutes les commissions Urgence, l'ensemble des opérateurs était notamment informé des personnes sans solution d'hébergement, des refus d'orientation, des exclusions, des nouveaux arrivants.

De plus, les informations relatives à la situation sociale des personnes en demande d'hébergement d'urgence ont permis l'analyse des publics et leur représentativité afin d'étudier en partenariat avec les opérateurs les possibilités d'orientation.

La mise en place d'un outil de suivi des situations évoquées en commission urgence a permis de suivre l'évolution de la prise en charge de certains usagers et rendre lisible ces accompagnements.

Différents bilans, à date, ont pu être communiqués à la DDETSPP tels le bilan de la période hivernale, la représentation des familles avec enfants sur l'hébergement d'urgence.

Il faut noter que la reprise en main du logiciel SI-SIAO par la DIHAL et les modifications apportées au logiciel, ont pour conséquence d'impacter les extractions nécessaires pour fournir les indicateurs (non résolu ce jour). Ainsi de nombreuses données ne sont toujours pas disponibles sur le logiciel SI SIAO.

## **6.3 La consolidation du fonctionnement des commission d'orientation**

Engagée dans une démarche proactive de la gestion des demandes SIAO, plusieurs axes de travail ont été amorcés au cours de l'année 2022 et devront être consolidés sur 2023.

La dynamisation de la liste d'attente en le lien avec les prescripteurs qui permet au SIAO et à la Commission de disposer des informations -à date- de la situation des usagers (ex : absence de nouvelles de l'utilisateur durant 5 mois conduit à un retrait de la liste d'attente). Dans le cadre de l'expertise du SIAO, il est également acté que les notes sociales incomplètes ne feront pas l'objet d'un passage en commission mais seront retravaillées avec le prescripteur ; le but étant de fluidifier le traitement des demandes et de limiter les demandes ajournées, faute d'information.

L'engagement du SIAO vers l'adaptation aux règles posées par le RGPD qui se traduit par l'anonymisation des demandes et la modification des notes sociales, après information du prescripteur, dès lors que des données personnelles et/ou relatives à la santé sont mentionnées et qu'elles n'apportent pas d'information nécessaire à l'orientation sur un dispositif. Cet engagement permet également de favoriser le traitement équitable des situations lors des commissions.

Une actualisation du règlement intérieur de la commission Insertion a été réalisée en mars 2022.

Un premier comité technique dont l'objectif était de travailler sur le règlement de fonctionnement de la commission Logement s'est tenu en juin 2022. Toutefois, ce travail, spécifique au SIAO, n'a pu être poursuivi car un travail de mise en cohérence des fonctionnements CILS et SYPLO/SIAO notamment sur les critères de recevabilité et les publics cibles, a été mené et devrait conduire à la rédaction d'un règlement intérieur commun.

#### 6.4 La mise en œuvre de l'instruction ministérielle du 31 mars 2022

Cette instruction ministérielle vient renforcer le rôle du SIAO dans la mise en œuvre du service public de la rue au logement.

Une première réunion a eu lieu en 2022 afin de pouvoir identifier les actions déjà préexistantes au sein du SIAO du Tarn et Garonne ainsi que les axes prioritaires à engager.

### 7. Perspectives 2023

- Poursuivre la démarche d'instruction des demandes par les prescripteurs directement sur **le logiciel SI-SIAO**, ce qui implique la formation des prescripteurs, et au préalable, une poursuite de la présentation des différents dispositifs aux prescripteurs.
- Poursuivre le déploiement de **l'observatoire social** notamment sur les volets insertion et logement, notamment au travers l'analyse et la dynamisation des listes d'attente. L'objectif sera de consolider ces éléments d'observatoire, de développer d'autres indicateurs et de travailler à une temporalité d'analyse et de mise à disposition de la DDETSPP.

# POLE ENFANCE ET FAMILLE

La Maison Ingres accueille 12 familles, avec un public de mères avec enfants.

La capacité d'accueil est scindée en deux agréments distincts, à savoir, 6 familles au titre du CHRS et 6 familles au titre de la protection de l'enfance (centre maternel).

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 RELIANCE 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.

## Le CENTRE MATERNEL

### 1. Données quantitatives du Centre Maternel

#### 1.1 *Les demandes d'admissions et admissions*

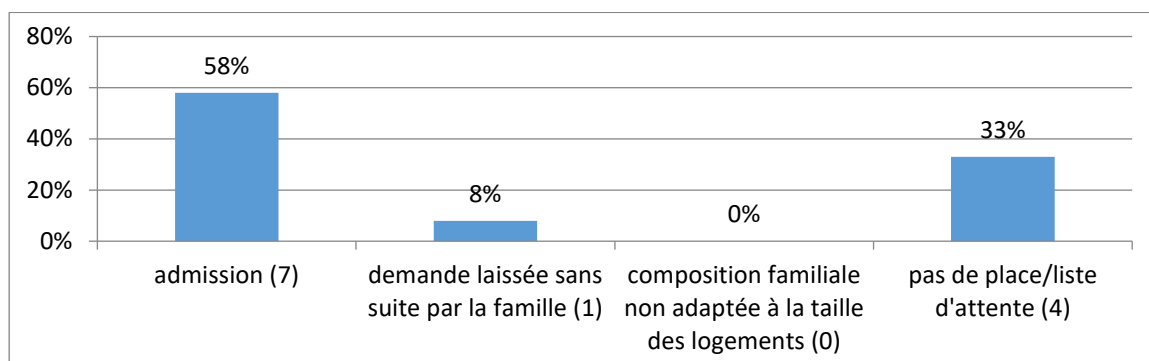
##### **Nombre de demandes d'admission :**

En 2022, le Centre Maternel a reçu 35 **demandes d'admission** dont **12 demandes issues du Tarn et Garonne**.

Si le nombre de demandes d'admission avait baissé durant les deux années de covid, il est reparti à la hausse en 2022 pour se rapprocher du nombre des demandes issues du Tarn et Garonne sur les années précédentes.

Ce chiffre ne reflète pour autant pas la réalité. En effet le lien réseau partenaire permet une mise en lien directe entre les demandeurs et le Centre Maternel. Si l'établissement est complet, la demande de place en Centre Maternel n'est pas faite.

### **Suites données aux 12 demandes d'admission du Tarn et Garonne :**



### **Prescripteurs :**

- 9 des demandes d'admissions sont faites par les MDS de secteurs dont 2 faisant suite à une infirmation préoccupante en attendant la judiciarisation de la situation. L'ASE est ensuite le partenaire principal.
- 1 du service hospitalier en lien avec la MDS de secteur concernée.
- 1 par un service la Sauvegarde de l'Enfance dans le cadre d'un accompagnement AEMO
- 1 par une MECS pour une jeune majeure accompagnée en lien avec la MDS de secteur.

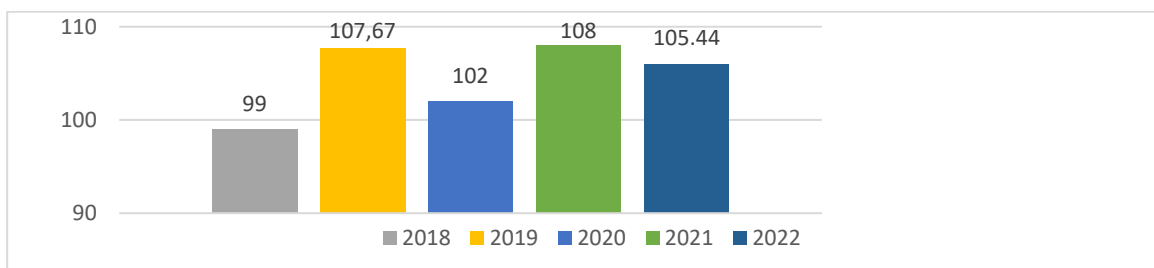
### **Caractéristiques des demandes d'admission du Tarn et Garonne :**

- 5 sur 12 demandes d'admissions concernaient des mères de moins de 25 ans
- 3 sur 12 concernaient des femmes VIF au moment de la demande et orientées pour ce motif.
- 3 sur 12 des situations avec des mesures judiciaires ou des IP en cours
- 4 sur 12 femmes étrangères en situation irrégulière

## **1.2 Les admissions**

- Il y a eu 7 admissions sur l'année 2022 (contre 2 en 2021 et 9 en 2020) : 7 situations du Tarn et Garonne :
- 3 ont moins de 25 ans dont 1 mineure
- 2 des situations sont judiciarisées ou IP en cours
- 1 situation avec une mesure AEMO

### 1.3 Le taux d'occupation



Le taux d'occupation du Centre Maternel sur 2022 est de 105.44%. Il s'agit de la quatrième année où le Centre Maternel de Reliance a une activité supérieure à 100%.

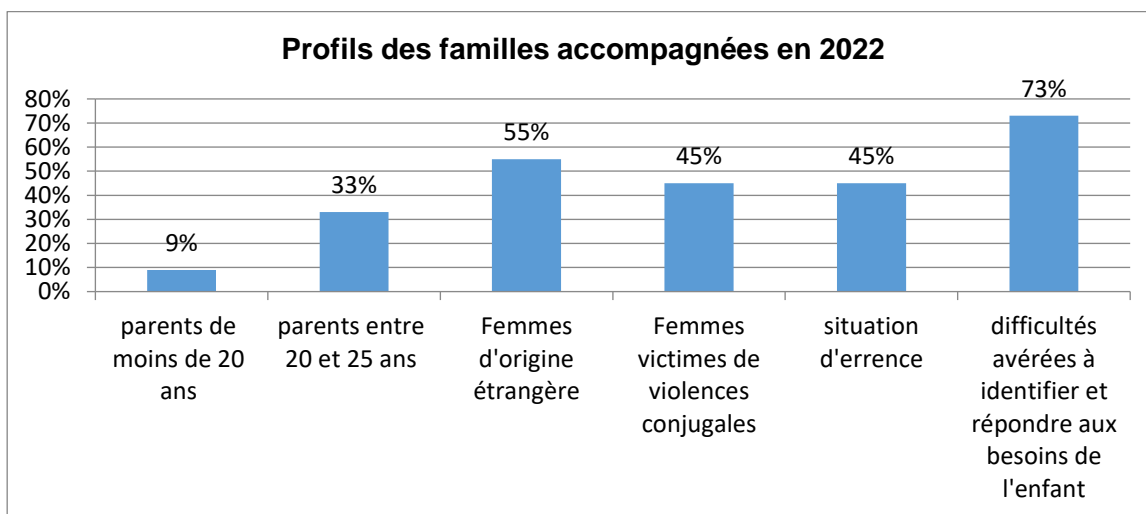
Cette année 2022, pour faire face à deux situations urgentes et sans solution, le Département a validé une suractivité temporaire. Cela porte sur une période de 3 mois, le nombre de personnes à 16 (mères et enfants confondus), pour un agrément de 13 places.

### 1.4 Les personnes accompagnées

Sur 2022, le Centre Maternel a accompagné 10 familles (09 en 2021), 10 femmes et 13 enfants âgés entre 0 et 4 ans.

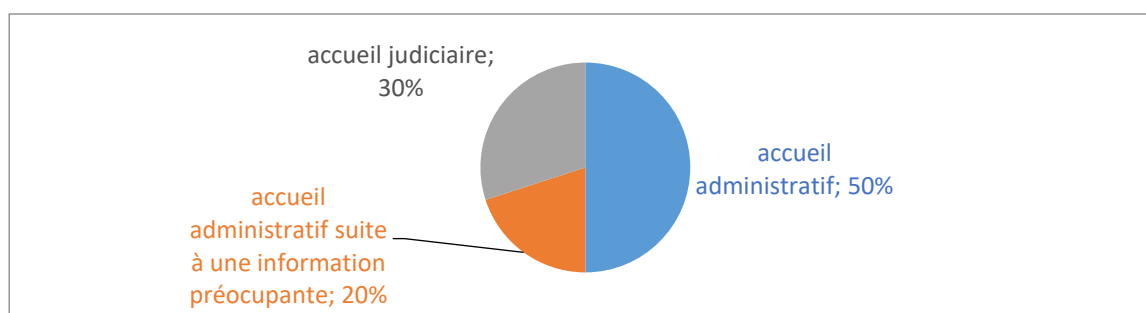
On constate une évolution du profil des familles accueillies : en 2021 le constat était fait, de l'augmentation des jeunes de moins de 25 ans, et de plus en plus de mères accueillies ayant des difficultés avérées pour identifier et répondre aux besoins de leurs enfants au-delà des difficultés liées à leur précarité sociale. Ce constat est partiellement confirmé. En effet 5 mères accueillies ont moins de 25 ans mais l'âge des mères accueillies augmente. Il est aujourd'hui de 28 à 42 ans.

#### Profils des personnes accompagnées





### **Type des mesures d'accueil en centre maternel**



Deux des situations administratives ont permis un accueil urgent en attente d'audience et judiciaire. Cela s'est fait dans les deux cas, 2 mois après l'arrivée de la mère et de l'enfant. Pour une de ces deux situations c'est une double judiciarisation de la mère (mineure) et de l'enfant qui a été décidée par la Juge des Enfants.

Pour 5 familles accompagnées sur 10, il y avait une ou plusieurs mesures judiciaires :

- **1 OPP** pour la mère mineure et son enfant.
- **4 OPP** pour l'enfant avec un accueil mère enfant. Notons que 3 d'entre elles sont ordonnées après l'arrivée des familles.
- 2 placement d'enfant en famille d'accueil à l'issue ou au cours de la prise en charge au Centre Maternel. Ces deux placements ont pu être accompagnés et travaillés avec l'adhésion des mères. Les fragilités ayant été accompagnées, ces mamans ont pu aborder le placement de leur enfant comme un intérêt et un relais pour lui et ainsi leur permettre de rester dans la vie de leur enfant sur des accueils ponctuels. Cela a aussi permis d'accompagner l'enfant dans la séparation.

### **Situations sociales des familles accompagnées :**

#### **- Ressources financières :**

6 des 10 familles accompagnées sur l'année 2022 se sont retrouvées sur une période plus ou moins longue sans aucune ressources financières. Elles ont alors bénéficié d'une allocation mensuelle versée par le Centre Maternel. 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.

L'une d'entre elle a trouvé un emploi en intérim les 3 derniers mois avant son départ.

#### **- Accès aux soins :**

9 parents bénéficiaient de la CSS et CSS anciennement CSS-C-C ; Une famille a bénéficié de l'AME.

#### **- Situation professionnelle :**

4 des 10 femmes accompagnées ont été investies dans un parcours professionnel (scolarisation, formation professionnelle ou emploi). Cela représente une baisse légère par rapport à 2021. Ceci s'explique en partie par la légère augmentation des nouvelles arrivées. La régularisation administrative avant d'entrer en formation a été nécessaire pour permettre d'enclencher des processus de formation sur 2023.

- Accès au logement :

5 des 10 femmes accompagnées n'ont jamais loué un logement seul avant l'entrée en centre maternel. Et 5 femmes sur 10 n'avaient jamais vécu en logement autonome.

- Réseau social :

Seules 5 familles sur 10 bénéficiaient d'un réseau familial ou social suffisant qui pouvait par exemple être un relai pour garder leur enfant en cas de besoin.

- Scolarisation et crèche des enfants :

Sur les 13 enfants du centre Maternel :

2 enfants étaient scolarisés, 8 enfants ont eu un accueil en crèche complet ou partiel.

3 étaient avec leur mère sans autre lieu d'accueil que le centre maternel.

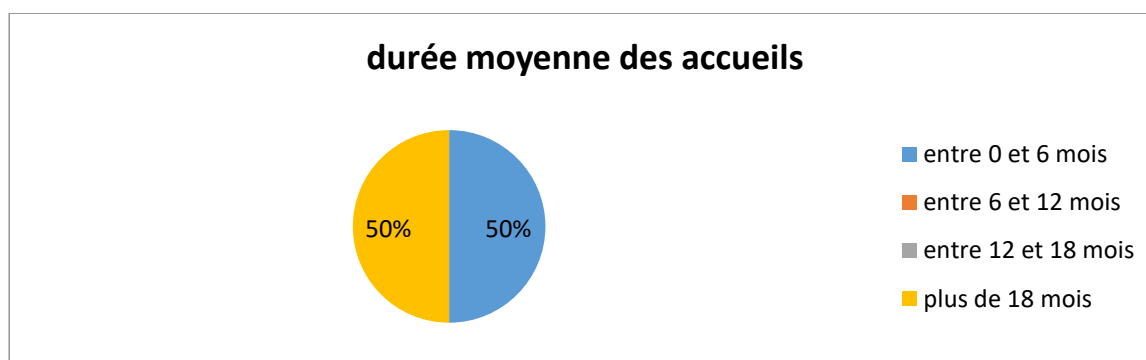
On remarque que toutes les demandes de scolarisation ou de places en crèche aboutissent positivement y compris pour les enfants dont les parents ne travaillent pas. Les enfants en âge d'être scolarisés le sont dans l'école maternelle à côté de l'établissement dans la mesure du possible. Pour les enfants de moins de 3 ans, des propositions de place en crèche ont toujours été faites. Ces accueils occasionnels voire réguliers y compris quand les mères ne travaillent pas, permettent de travailler le projet d'insertion et d'accompagnement à la parentalité. C'est aussi, un relais de professionnels autour de l'enfant. Cependant malgré la possibilité de trouver un mode de garde en crèche, des difficultés demeurent lors d'horaires de travail tardifs (19h) ou de travail le samedi.

## 1.5 Les sorties

Il y a eu **4 sorties** sur l'année 2022 (4 en 2021), le chiffre des départs est stable.

### Durée moyenne de séjour

La durée de séjour est en moyenne de **12 mois et demi en 2021. Il passe à 16 mois.** Les durées de prises en charge sont allées de 4 mois à 2 ans et demi.



### **Les situations d'hébergement à la sortie :**

Sur les 4 mères sorties :

- 1 situation a été orientée vers une prise en charge sur le CHRS suite à la régularisation de sa situation administrative.
- 1 est sortie après réalisation de son projet et a accédé à un logement autonome dans le parc public.
- 1 situation est sortie chez des tiers actant ainsi une fin de prise en charge anticipée du Centre Maternel.
- 1 situation a été exclue et orientée vers le 115. Son projet de logement en cours au centre maternel a pu aboutir dans le mois suivant son exclusion.

### **La situation des enfants à la sortie :**

Sur les 5 enfants sortis du Centre Maternel en 2022 :

- 2 placements lors du séjour sur le Centre Maternel ont eu lieu faisant suite à un signalement. L'un a été mis en place pendant le séjour et effectif à la sortie du centre maternel. La deuxième mesure de placement concerne un enfant dont la famille est encore accueillie. Cet enfant continue de venir à la Maison Ingres 1 à 2 weekends par mois.
- 1 enfant est sorti du Centre Maternel avec sa mère ayant une mesure d'investigation judiciaire demandée par la Juge des Enfants et a été accueilli sur le 115 avant que la famille puisse rapidement intégrer un logement.
- 1 enfant est sorti après un signalement du centre maternel et a été confié aux grand parents.
- 1 enfant a été accueilli sur le CHRS avec sa mère.

## **1.6 Lien avec le père de l'enfant**

Sur les 10 femmes accompagnées :

- Aucune n'était en couple avec le père de leur enfant. La situation de séparation est au contraire souvent en lien avec leur besoin d'accompagnement.
- Pour seulement 5 enfants accompagnés, le père était présent de façon régulière sans pour assurer une stabilité relationnelle ou sur les temps de garde.

## **2. Données qualitatives sur la maison Ingres**

Ces données reprennent l'ensemble des faits marquants de l'année 2022 pour la maison Ingres, comprenant ainsi le Centre Maternel et les places du CHRS Ingres.

## 2.1 *Le développement d'actions collectives internes et externes*

L'année 2022 a permis le retour des actions collectives. Les restrictions COVID étant largement allégées voire stoppées, les repas collectifs pour les fêtes de départs, anniversaires et fêtes ont pu reprendre de façon régulières et réinstaurées dans le quotidien.

**Les réunions des familles** en groupe 1 à 2 fois par mois ont aussi repris. Ces temps d'échanges et d'expressions ont été un support de communication, de création de projet et d'évènements du quotidien avec les familles.

L'ensemble des familles s'est rendu dans **un camping à Narbonne** avec une partie de l'équipe éducative au mois d'Août. L'objectif était de mettre en acte la préparation de vacances. Valises, budget, anticipation, transport etc. Plusieurs réunions d'organisation ont eu lieu pendant les mois précédents ce départ afin d'anticiper l'organisation nécessaire et pouvoir ainsi renouveler l'expérience en autonomie. Nous avons commencé sur 2022 à préparer et organiser des **ateliers collectifs** sur des thématiques repérées comme aidantes et nécessaires aux familles. Les thèmes sont d'ordre administratifs (remplir une feuille d'imposition par exemple) ou en lien avec la gestion du quotidien (repérer les dates de péremptions sur des produits alimentaires, la gestion des petits dangers pour les enfants etc). Ces ateliers se veulent très pratiques et simples pour permettre d'être compris et mis en pratique facilement.

La mise en place par le service du CHRS des Mourets, de deux actions transversales pour les enfants auxquelles les familles de la maison Ingres ont pu participer. Un spectacle de Noël et une projection de film au théâtre de la muse. L'objectif étant de sensibiliser les familles à ce type de démarche et de savoir s'y rendre en autonomie.

## 2.2 *Travail partenarial*

Le temps de fin d'année a été pour l'équipe l'occasion d'inviter quelques partenaires du quotidien. Peu de professionnels ont répondu favorablement mais cela a permis un échange avec les services de crèche, partenaire de notre quotidien dans les actions d'accompagnement et que nous ne connaissions que par téléphone.

La mise en place **de synthèses de travail** a débuté après l'été. Ces temps d'élaborations avec des partenaires autour de situations, soit parce qu'elles sont complexes, soit dans le cadre d'un relais seront maintenus sur 2023.

Des liens perdurent avec différents organismes, permettant ainsi de récolter des dons au bénéfice des familles que ce soit avec **Féminité** sans abri (des dons de couches et autres produits d'hygiène pour enfants, du lait infantile etc) ou avec Leclerc Sapiac (jouets pour Noël permettant ainsi d'offrir des jouets de qualité aux enfants de la maison Ingres).

### **2.3 Une première expérience d'accompagnement hors les murs**

Cette année 2022, une situation urgente (mère mineure et son bébé de 3 mois) a fait l'objet d'un échange avec le Conseil Départemental pour trouver un lieu sécurisant à cette famille. Dans l'attente qu'une place en centre maternel se libère, nous avons donc réfléchi ensemble à la possibilité d'accompagner la famille à son domicile en suivi à l'extérieur de la maison Ingres. Ces modalités d'accompagnement nouvelles, ont duré 2 mois. Un accueil en centre maternel a pu se faire ensuite comme convenu.

### **2.4 Présence des veilleurs de nuit une fois par mois (2 réunions sur 4)**

Afin de renforcer le travail en équipe et l'accompagnement des familles, les surveillants de nuits sont en réunions une fois par mois lors de la réunion hebdomadaire. Cela permet une cohérence dans nos actions quotidiennes auprès des familles.

### **2.5 Un accompagnement des femmes VIF toujours prégnant sur la maison Ingres**

En tout, 20 femmes ont été accompagnées sur 2022, Centre Maternel et CHRS Ingres confondus. On constate que 13 d'entre elles ont vécu des **violences intrafamiliales** de la part de leur ex conjoint. La problématique de l'emprise est très présente dans le quotidien de ces familles.

Cela entraîne une dynamique de l'équipe très orientée vers le processus de libération et de levée des freins (peurs, dépendance affective et financière, perte d'estime de soi...)

Le travail de mise en réseau avec des dispositifs existants s'affine et permet de répondre aux plus près des besoins grâce aux acteurs du territoire (UDAF, CIDFF, délégation départementale aux droits des femmes, assistance sociale du commissariat dédiée etc).

## **3. Les perspectives 2023**

### **3.1 Développer l'animation d'ateliers collectifs en interne**

La maison Ingres souhaite développer la mise en place des actions collectives en mettant en place de nouveaux ateliers en interne notamment sur des thématiques d'insertion et de parentalité :

- Des ateliers « insertion » permettant aux mères d'avancer dans leur projet professionnel et de logement notamment. Il s'agit d'accompagner les démarches administratives et de les aider à gagner en compétence et en autonomie à leur sortie.
- Des ateliers « prévention des risques domestiques » pendant lesquels, de petits groupes de mamans pourront être sensibilisés aux dangers les plus courants, aux premiers gestes à avoir en cas d'accident et pouvoir aussi permettre un partage d'expérience.

- Des ateliers d'échanges autour des cultures et des différentes façons d'être parent selon son pays d'origine.

### ***3.2 Acquisition d'un logiciel pour la gestion du dossier unique de l'utilisateur***

Aujourd'hui les documents relatifs au dossier unique de l'utilisateur sont conservés informatiquement dans le serveur géré par Reliance.

Sur 2023, le Centre Maternel et le CHRS devraient se doter d'un logiciel permettant la gestion du dossier unique de l'utilisateur.

# APPARTEMENT RELAIS VIF

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 Reliance82.

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.

## 1. Le taux d'occupation

	2022											
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	Septembre	octobre	novembre	décembre
Taux d'occupation en %	100	100	100	100	100	26.5	0	0	57	100	100	100

Soit un taux d'occupation moyen sur 2022 de plus de 73% qui s'explique par le temps de latence entre deux familles.

La famille qui a intégré l'appartement en 2022 a mis du temps à quitter son domicile et a confirmé son choix d'intégrer l'appartement relais. Ceci étant lié à la problématique des violences conjugales, nous avons laissé le temps à la personne de cheminer.

## 2. Les personnes accompagnées

### **Le nombre de personnes accompagnées :**

Il y a eu deux familles accompagnées sur 2022. Il s'agissait dans les deux cas de femmes avec des enfants.

### **La durée du séjour :**

La durée de séjour pour la famille sortie du dispositif en 2022 est de 8 mois.

### **Profil des situations accueillies :**

Pour la première famille, il s'agissait d'une femme en emploi avec deux enfants, un à charge au quotidien et le 2ème était reparti vivre chez son père au moment de la séparation.

Le domicile conjugal était un bien propre de monsieur.

La deuxième famille est une femme avec deux enfants en bas âges. Elle occupe un emploi et est aujourd'hui en congé parental. Madame a eu du mal à accepter la baisse de niveau de vie et la solitude dans laquelle elle s'est retrouvée pour gérer sa famille avec très peu de relais. Madame est aujourd'hui freiné dans ses démarches d'accès au logement car les démarches de divorce n'ont pas avancé.

# LE POLE INSERTION

## Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)

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 DDETSSPP par délégation du Préfet de Tarn-et-Garonne.

**Le CHRS a une capacité de 50 places réparties ainsi en 2022 :**

- **38 places en appartements** diffus à Montauban (T1, T2 et T3), dit le CHRS des Mourets
- **12 places réparties dans 6 appartements** (studios et T2) situés dans un même immeuble à Montauban commun avec les places de Centre Maternel, dit Maison Ingres.

## 1. Données quantitatives

### 1.1 Les préadmissions

Les entretiens de préadmission, organisés par le CHRS, ont lieu à partir de la liste d'attente SIAO et respectent l'ordre de la liste.

#### Nombre d'entretiens de préadmission

Ce sont au total 20 entretiens de préadmission qui se sont tenus en 2022 (contre 41 en 2021) :

- 14 préadmissions sur le CHRS Mourets
- 6 préadmissions sur le CHRS Ingres

Cette baisse du nombre de préadmission s'explique par le fait que les ménages n'ont été reçus en préadmission que lorsqu'on pouvait envisager à court terme une place à proposer de façon effective. La réorganisation du CHRS des Mourets sur l'année 2022 et le manque de logement en début d'année explique également que peu d'entretiens de préadmission aient été faits en début d'année.



### **Profils des ménages reçus en entretien de préadmission**

Les 20 entretiens de préadmission concernaient :

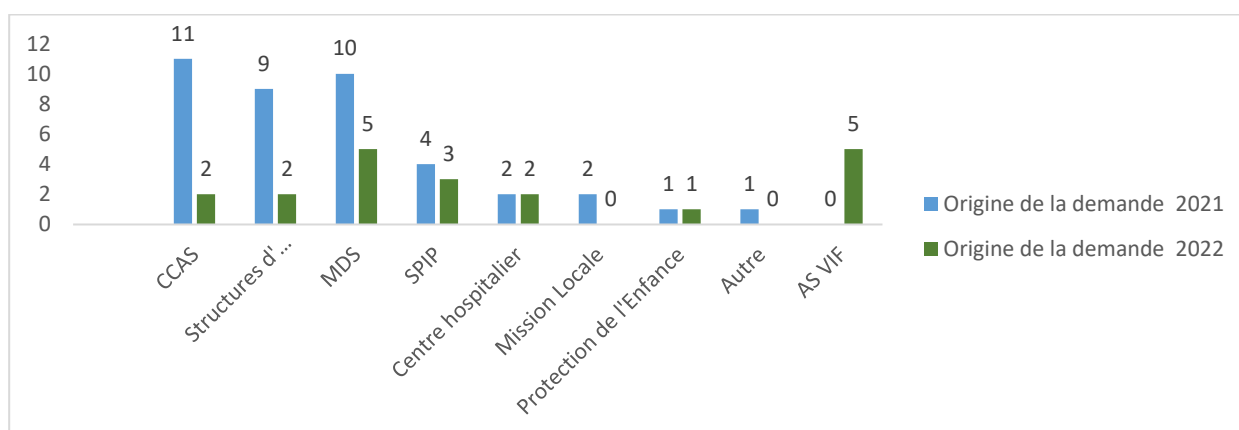
- 6 personnes isolées (6 hommes et 0 femme)
- 1 couple sans enfant
- 13 familles dont 9 monoparentales (7 familles sur le CHRS Les Mourets et 6 CHRS Ingres)

Pour le CHRS Ingres, les 6 préadmissions concernent des familles monoparentales (femmes avec enfants) conformément au projet.

Pour le CHRS des Mourets, ont été vus 13 ménages en préadmission : 6 hommes isolés et 7 familles. Sur les 7 familles, 2 étaient en réalité des personnes isolées car si elles avaient déclaré faire une demande pour leurs enfants, ces derniers n'étaient pas effectivement présents sur le CHRS.

Les préadmissions sur le CHRS des Mourets concernaient donc en réalité 8 personnes isolées (7 hommes et 1 femme), 1 couple sans enfant et 4 familles.

### **Les prescripteurs des ménages vus en préadmission :**



Les principaux prescripteurs des ménages reçus en préadmission restent :

- Les MDS : 25% des ménages reçus sur le CHRS dans son ensemble.
- La coordinatrice VIF : 25% des ménages reçus, cela représente même 50% des demandes d'admission sur le CHRS Ingres.
- Le SPIP pour les sortants de prison qui représente 15% des ménages recus, et 23% des préadmissions sur le CHRS des Mourets.

### **Les réponses apportées aux entretiens de préadmission**

Les admissions ont été validées par le CHRS pour la totalité des entretiens des préadmissions.

Les 20 préadmissions ont donné lieu à 19 admissions effectives, une famille ayant renoncé à intégrer le CHRS car une proposition de logement autonome lui a été faite au même moment.

C'est la 1ere année où l'on peut constater que la quasi-totalité des entretiens de préadmission ont donné lieu à une admission effective. Cela s'explique sûrement par le fait que les préadmissions sont

faites seulement lorsque des places sont disponibles à court terme, le CHRS a donc pu proposer rapidement une admission après l'entretien.

On avait pu observer les années précédentes que les ménages n'étaient plus en demande lorsque la proposition d'entrée était faite plusieurs mois après l'entretien de préadmission.

## 1.2 Les admissions

### Nombre d'admissions

Sur les 20 ménages reçus en préadmission, il y a eu 19 ménages admis en 2022 sur le CHRS de Reliance :

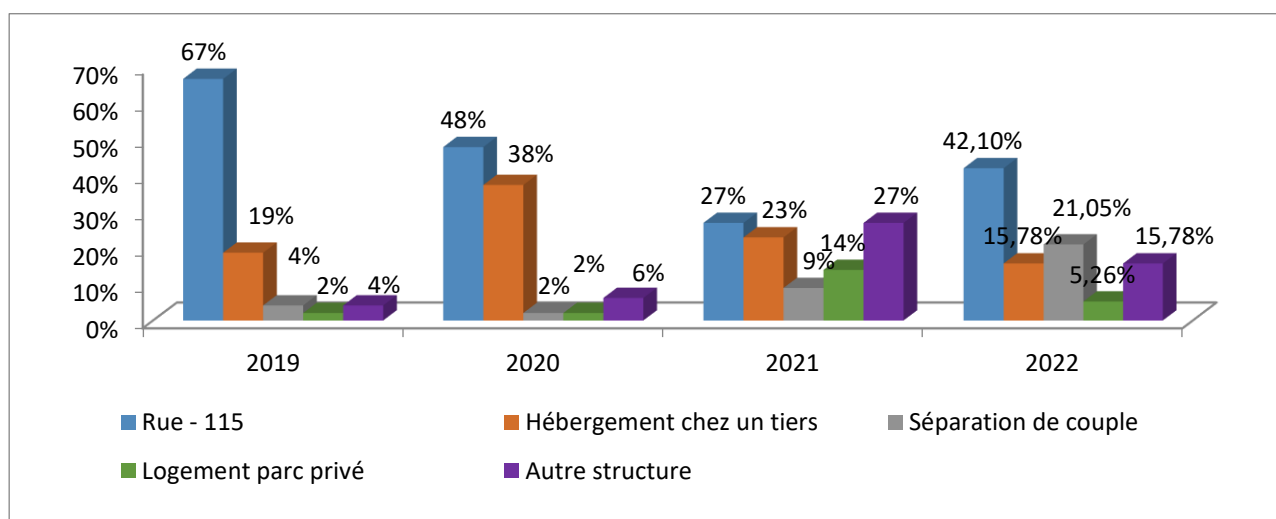
- 13 admissions sur le CHRS des Mourets (sur les 14 entretiens de préadmission) :
  - 6 hommes isolés
  - 2 personnes isolées ayant faites une demande avec des enfants qui n'auront pas intégrés le CHRS
  - 1 couple sans enfant
  - 4 familles
- 6 admissions de femmes avec enfants sur le CHRS Ingres sur les 6 préadmissions

Cela représente un total de 36 personnes nouvellement accueillies dont 20 adultes et 16 enfants :

- 14 adultes et 9 enfants pour le CHRS des Mourets
- 6 adultes et 7 enfants pour le CHRS Ingres

Sur fin 2022, le CHRS des Mourets ayant pu se doter d'un nombre de logements suffisants, le nombre d'admissions sur 2023 devrait être semblable aux années précédentes.

### Situation liée à l'hébergement des ménages à l'admission



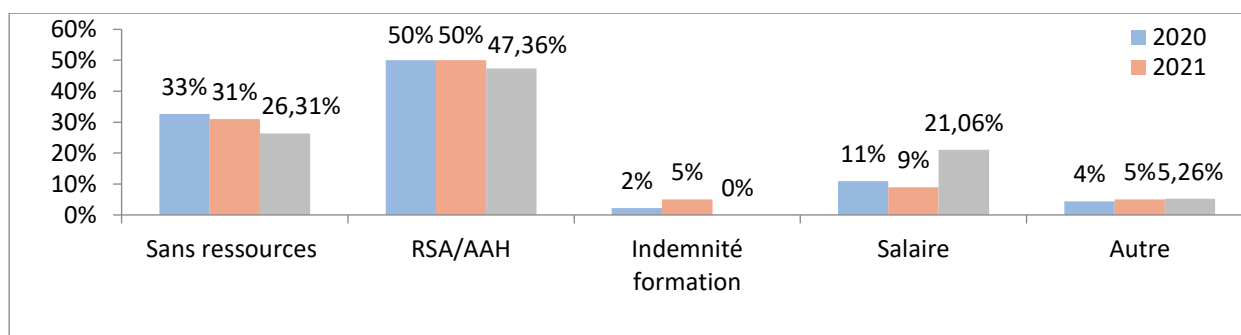
On observe une augmentation des ménages sans logement à l'admission (à la rue, hébergement 115 ou chez des tiers) par rapport à 2021. Pour autant on se rapproche des moyennes des années précédentes.

2022 : situation d'hébergement avant l'entrée en CHRS	RUE 115	Hébergement chez un tiers	Séparation de couple	Logement	Autre structure
CHRS Mourets	53.84%	23.07%	0%	0%	23.07%
CHRS Ingres	16.66%	0%	66.66%	16.66%	0%

Il est à noter que pour le CHRS des Mourets, les personnes sortant d'incarcération sont comptabilisées dans les personnes à la rue. Car en effet, aucune personne sortant de prison intègre le jour même le CHRS.

Plus de la moitié des femmes accueillies sur le CHRS Ingres étaient en logement avant d'entrer en CHRS. C'est suite à une séparation, à chaque fois dans un cadre de violences conjugales, que les femmes sont amenées à quitter le domicile conjugal pour intégrer le CHRS.

### **Nature des ressources des ménages à l'admission**



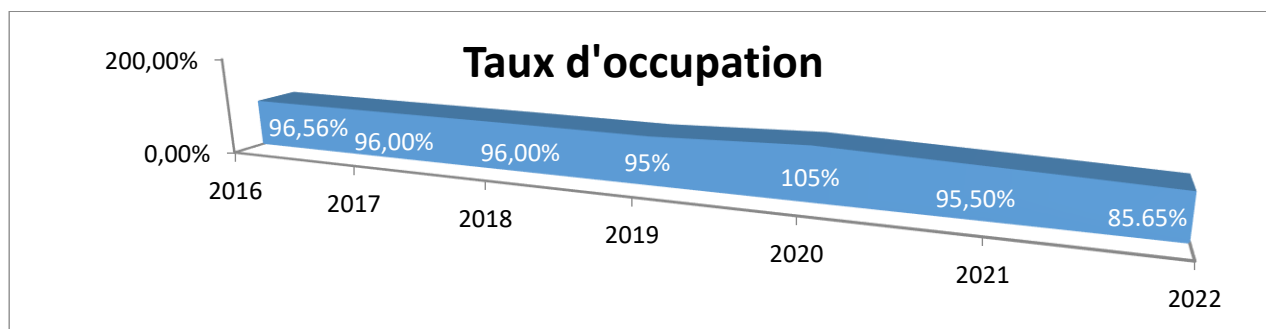
	Sans Ressources	RSA AAH	Salaire	Autre
CHRS Les Mourets	15.38 %	53.84%	23.07%	7.70%
CHRS Ingres	50 %	33.33%	16.66%	0%

La nature des ressources des ménages lors de leur admission sur le CHRS reste comparable aux années précédentes.

On remarque une augmentation sensible du nombre de personnes entrant sur le CHRS et percevant un salaire. Pour autant il s'agit d'emploi très précaire, notamment d'intérim.

La moitié des femmes accueillies sur le CHRS Ingres ne bénéficie pas de ressources à leur arrivée. Il s'agit le plus souvent de femmes victimes de violences conjugales, les demandes sont donc à faire à leur arrivée suite à la séparation. Il est à noter également que certaines sont des femmes étrangères présentes depuis moins de 5 ans sur le territoire, et n'ont à ce titre pas le droit aux minima sociaux.

### 1.3 Le taux d'occupation



Le taux d'occupation pour 2022 est de 85.65 % contre 95.51% en 2021, avec toutefois un taux à 92.90% au mois de Décembre 2022.

Cela s'explique par la réorganisation du CHRS des Mourets sur l'année 2022. L'accueil en collectif s'est terminé fin janvier 2022, le CHRS des Mourets ne disposait pas à l'époque de l'équivalent en appartements diffus. Le CHRS des Mourets s'est doté tout au long de l'année d'appartements lui permettant de retrouver son activité initiale.

Aujourd'hui le CHRS des Mourets dispose de 21 logements en diffus répartis comme suit :

- 12 Studio- T1.
- 6 T2.
- 2 T3.
- 1 T3/T4.

Pour autant, il est à noter à la fois, la complexité de se voir attribuer un appartement de type studio-T1 en réponse aux besoins en logements pour des personnes isolées qui représentent aujourd'hui la majorité des profils des demandes en attente d'admission sur le CHRS.

### 1.4 Les personnes accompagnées

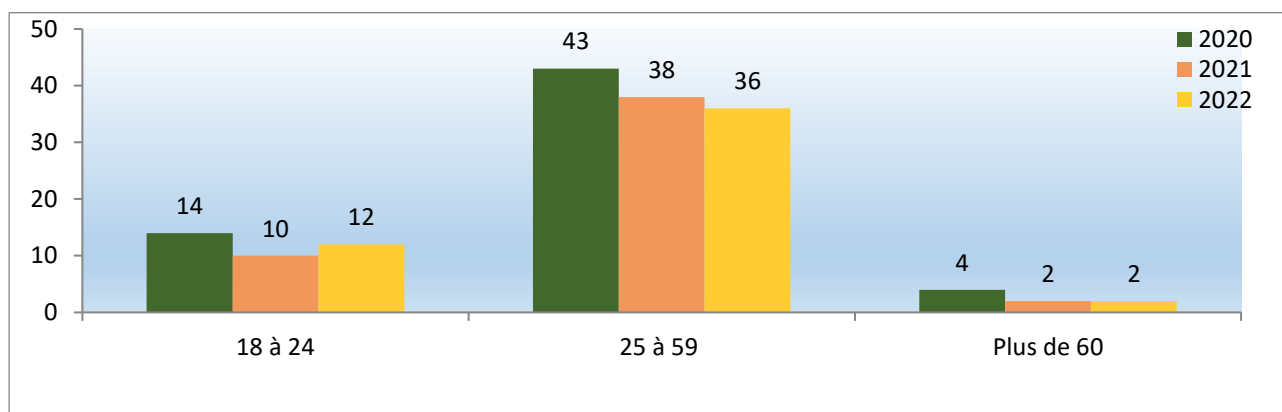
#### **Nombre et profils des personnes accompagnées**

En 2022, le CHRS a hébergé et accompagné **44 ménages** soit **80 personnes** (50 adultes et 30 enfants) :

- 19 hommes isolés.
- 2 femmes isolées.
- 1 couple sans enfant.
- 2 personnes isolées s'étant initialement déclarées avec des enfants
- 19 familles.

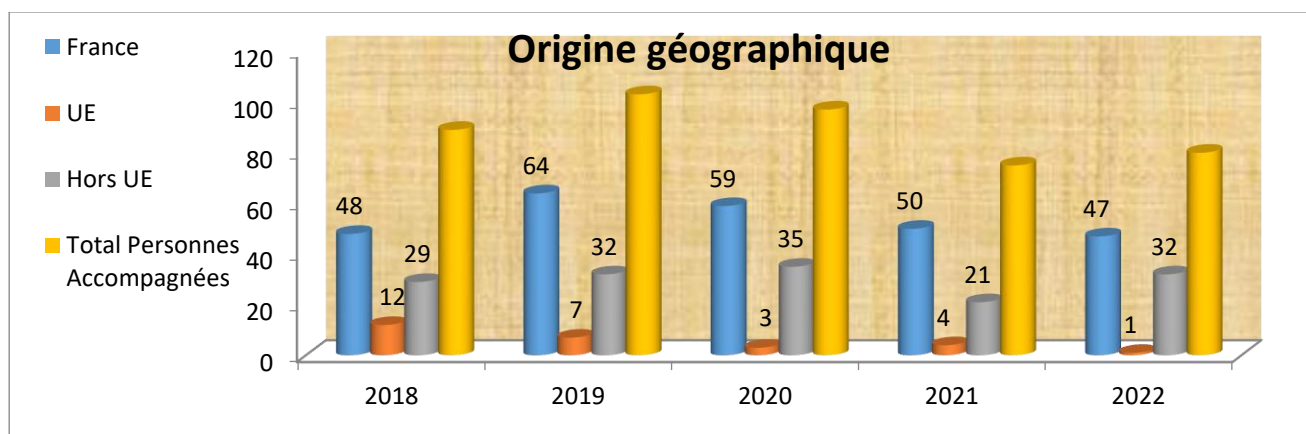
Le profil des personnes accompagnées reste dans la moyenne des années précédentes.

### **L'âge des personnes accompagnées :**



L'âge des personnes accompagnées sur le CHRS reste semblable aux années précédentes.

### **Nationalités des personnes accueillies :**



Le CHRS accompagne majoritairement des personnes de nationalité française.

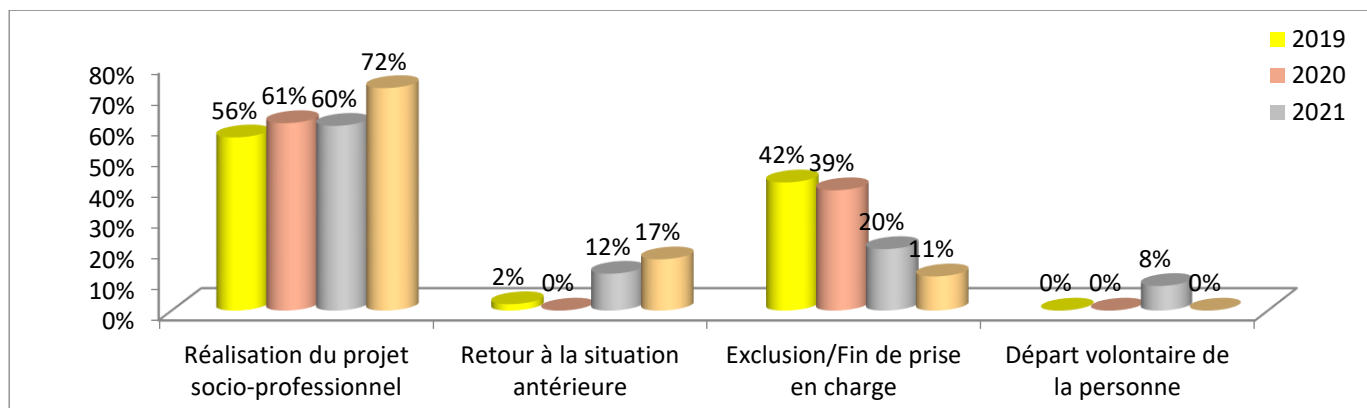
Ce qui apparaît de façon plus significative, c'est le retour des personnes en provenance de la zone Hors UE, car en effet, nous retrouvons les chiffres de 2019-2020, soit la période précédant la crise sanitaire, et ces personnes ont représenté 40% des personnes accompagnées sur le CHRS.

Cette caractéristique a une incidence sur l'accompagnement. Ce public bénéficie le plus souvent de titres de séjour précaire, où les délais de renouvellement peuvent être longs, ce qui peut considérablement freiner les démarches d'insertion.

## 1.5 Les sorties du CHRS

En 2022, il y a eu 18 ménages qui sont sortis du CHRS ce qui représente un total de 31 personnes.

### Motif des sorties des adultes :

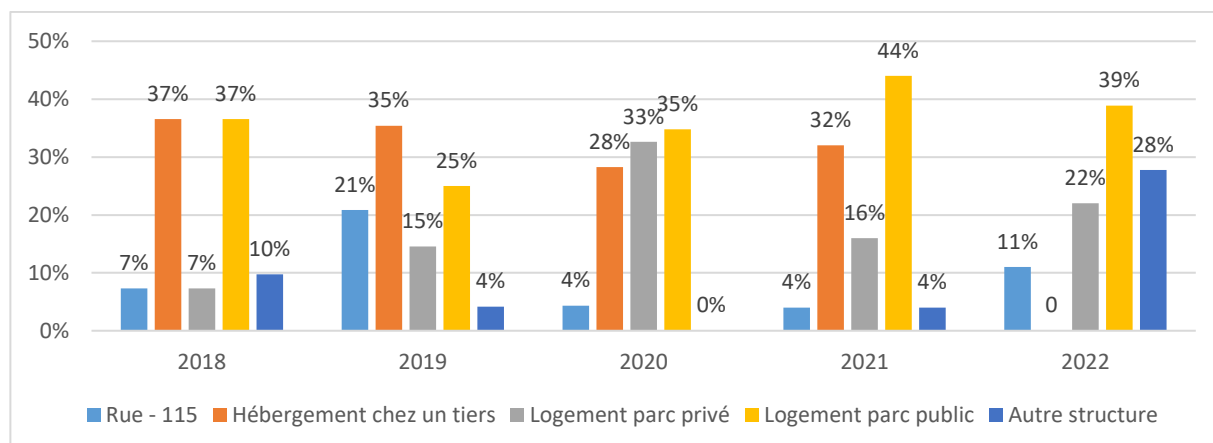


Si l'on s'intéresse aux motifs liés à la sortie du CHRS, nous pouvons relever que pour :

- **13 ménages**, soit près de 72.2%, ont pu réaliser leur projet personnalisé d'insertion socio-professionnel. Un résultat en nette progression par rapport à 2021 avec +12%.
- **3 ménages**, soit **17 %**, sont retournées à leur situation avant leur admission.
- **2 ménages**, soit **11%**, n'ont pas vu leur contrat de séjour renouvelé du fait de leur non investissement dans leurs démarches.
- Il n'y a eu aucune exclusion soudaine sur l'année. Cela peut être mis en lien avec la fin du collectif. L'hébergement en diffus permet de prévenir des passages à l'acte qui entraînaient auparavant des exclusions.

Aucun ménage n'est parti volontairement de façon anticipée après son admission en 2022.

### Situation d'hébergement à la sortie :



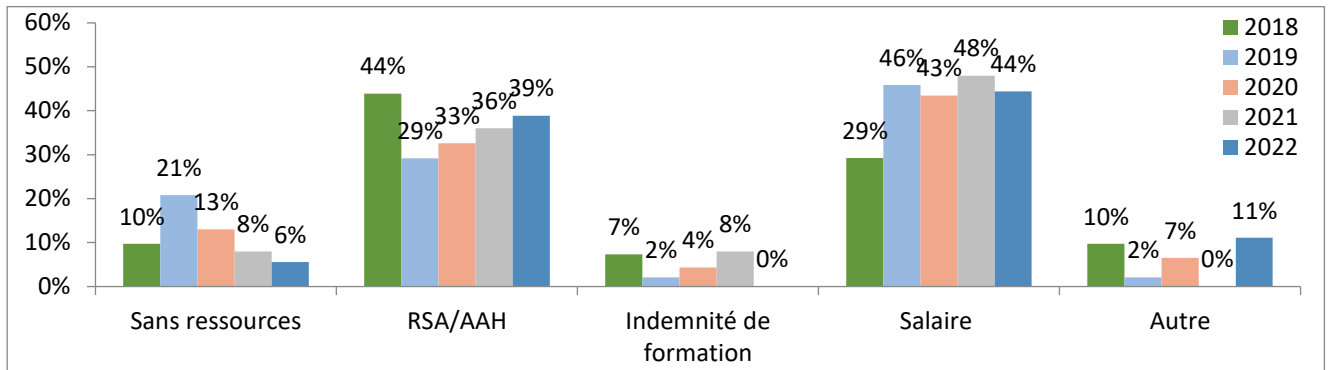
18 ménages ont quitté le dispositif CHRS soit 31 personnes.

Le CHRS Ingres a connu le départ de 5 ménages soit 11 personnes.

Le CHRS des Mourets a connu le départ de 13 ménages soit 20 personnes.

- 61% des ménages sont sortis vers du logement public ou privé (11 ménages sur 18).
- 27.77% des ménages sont sortis vers une autre structure, ce qui représente 5 ménages. Parmi les autres structures, nous retrouvons la Maison relais pour 4 d'entre-deux.
- 11.11% des ménages sont sortis vers la Rue ou le 115 (2 ménages).

**Nature des ressources des ménages à leur sortie :**

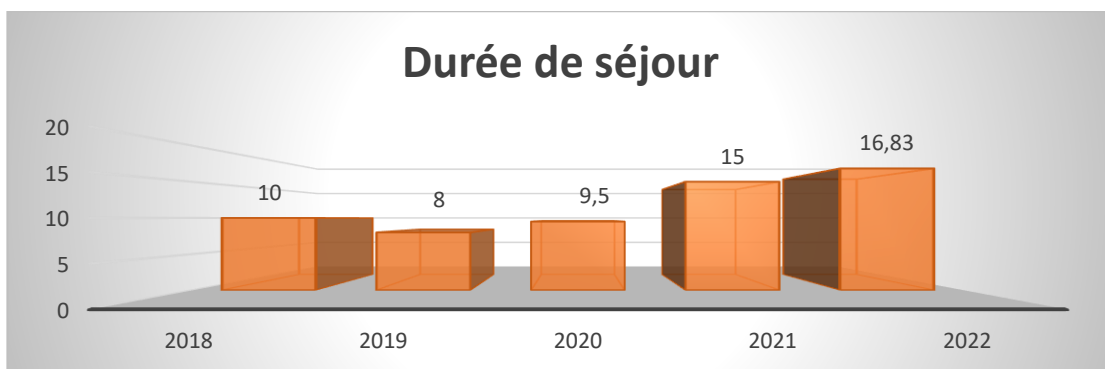


Le nombre de ménages sortants du CHRS sans ressources continue de diminuer et force est de constater que ce résultat n'a jamais été aussi bas depuis 5 ans.

On remarque également que pratiquement la moitié des usagers sortent du CHRS avec un emploi et donc un salaire. C'est un résultat relativement stable mais en progression continue depuis 2019.

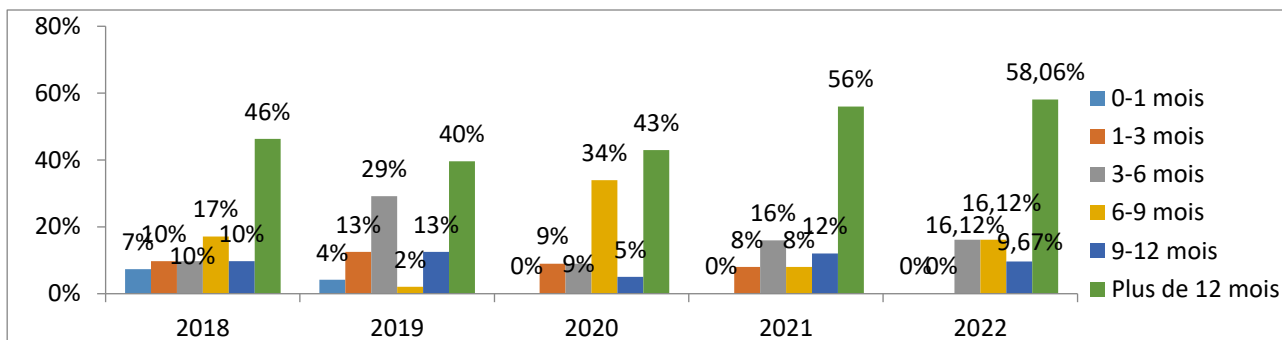
Parmi les autres ressources, il s'agit d'une pension de retraite pour l'un des deux ménages concernés par cet indicateur.

**1.6 Durée de séjour**



La durée moyenne de séjour sur le CHRS entre 2021 et 2022 a augmenté de +1 mois en moyenne.

Maintenant, il semble pertinent d'analyser à partir du second graphique ci-dessous, la proportion et les taux de durée moyenne de séjour par période définies pour affiner les durées de séjour.



	0-1 mois	1-3 mois	3-6 mois	6-12 mois	+ de 12 mois
CHRS	0%	0%	16.12%	25.82%	58.06%
CHRS Les Mourets	0%	0%	5%	15%	80%
CHRS Ingres	0%	0%	36.36%	45.46%	18.18%

- **Entre 0-3 mois** : aucun ménage n'est sorti dans les 3 mois suivant l'admission.
- **Entre 3-9 mois** : Cela concerne quasi exclusivement des ménages accueillis sur le CHRS Ingres. Il s'agit soit de femmes VIF qui sont retournées au domicile conjugal soit de femmes dont les demandes de logement social étaient déjà bien entamées en amont et parties en logement.
- **9-12 mois** : Cela concerne uniquement des sorties du CHRS des Mourets, il s'agit de ménages relativement autonomes qui étaient déjà proches en capacité de pouvoir accéder à un logement autonome et pour lesquels les démarches ont pu être rapides.
- **Plus de 12 mois** : Comme les autres années la plupart des ménages reste plus d'un an sur le CHRS. C'est en effet un temps nécessaire pour amener les ménages vers le logement autonome ou adapté.

Liste des obstacles fréquemment rencontrés à la constitution d'une demande de logement social ou logement adapté et l'attribution d'un logement :

- Les personnes n'ont pas les documents requis (avis d'imposition, document d'identité à jour, carte de séjour, ordonnance de non conciliation en cas de séparation ...).
- Lors que suite à une séparation la personne quitte le domicile où le bail était au nom des deux personnes, la durée du préavis pour une désolidarisation de bail est de 6 mois.
- Les ressources financières sont inexistantes ou insuffisantes pour prétendre à un logement.
- Nombreuses personnes sont fortement endettées et rien n'a été fait en amont.
- La grande majorité des personnes rencontrent des difficultés dans la gestion de leur budget. Elles ne sont pas en capacité de s'acquitter régulièrement de la participation financière sur le CHRS, indicateur pris en compte par les bailleurs sociaux.
- Reliance effectuée de plus en plus de demandes de mise sous protection, ce qui prend plusieurs mois entre la recherche du consentement de la personne et le temps de la procédure.
- De plus en plus de personnes accompagnées sur le CHRS ont de grandes difficultés à « habiter » un logement. Plus globalement, les problèmes d'addiction, de santé mentale, les longs parcours d'errance, les difficultés des personnes à se mobiliser sont autant de problématiques qui doivent être travaillées en amont avant de pouvoir anticiper l'accès au logement. Le CHRS rencontre également de plus en plus de situations où les personnes, malgré un accompagnement, demeurent en incapacité d'habiter (personnes non autonomes dans leur quotidien et par conséquent incapable d'assurer la gestion d'un appartement, problèmes de comportement créant de sérieux troubles de voisinage).



## 2. Données qualitatives

Les données qualitatives concernant le CHRS Ingres sont à retrouver dans la partie qualitative destinée au pôle Enfance et Famille.

### 2.1 *Un hébergement tout en diffus pour le CHRS des Mourets*

Relience était en réflexion ces dernières années quant à l'organisation du CHRS des Mourets afin de répondre à plusieurs problématiques :

- Un CHRS en déficit ces dernières années avec des baisses régulières du financement et le constat d'un coût élevé du fonctionnement d'un collectif.
- L'expression de la volonté des usagers en faveur d'hébergement individuel, que cela soit exprimé directement par les prescripteurs dans les demandes d'admission, soit par des refus d'usager d'intégrer le CHRS pour cette raison, soit par des demandes individuelles lors des accueils.
- Un public avec des problématiques incompatibles avec une vie en collectif exclu d'une prise en charge en CHRS (problèmes d'addiction, de santé mentale, comportement agressif ...).

Début 2022 le CHRS a progressivement fermé le collectif et a augmenté son parc de logement en diffus afin d'en faire l'unique mode d'hébergement pour le CHRS des Mourets.

#### **Le développement de la gestion locative**

La recherche de logements a constitué un axe important de travail sur cette année 2022. Il aura fallu attendre le mois de décembre pour arriver à un total de 21 appartements en diffus pour le CHRS des Mourets.

Un énorme travail qualitatif au niveau du matériel d'équipement a été réalisé avec des investissements de près de 45 000 euros. Des travaux de remise en état ont été effectués sur plusieurs appartements et ce même dans des logements déjà inscrits dans l'ensemble locatif de Relience. Cette démarche de qualité s'inscrit dans cette volonté de travailler l'accompagnement dans le logement et d'accès à la dignité auprès d'un public très précaire.

#### **Des changements au niveau des ressources humaines**

Relience a pu proposer des postes sur d'autres services de l'association à l'ensemble des salariés du CHRS des Mourets dont le poste était supprimé avec la réorganisation (surveillants de nuit, maitres de maison, agents d'entretien).

L'équipe d'accompagnant du CHRS des Mourets est toujours constituée de trois travailleurs sociaux et un poste d'animateur a été créé au cours de l'année 2022. L'animateur a deux principales missions : accompagner individuellement les usagers vers l'autonomie dans leur vie quotidienne (autonomie dans le logement, insertion sociale ...) et coordonner et animer les activités dans le cadre de l'AAVA.

L'année 2022 a vu aussi le changement d'un travailleur social et du chef de service.

## Un nouveau mode d'accompagnement des personnes dans leur quotidien

Les personnes étant directement accueillies dans des logements individuels, les professionnels du CHRS des Mourets sont désormais en capacité d'évaluer l'autonomie des personnes dans leur vie quotidienne, et notamment leur capacité à habiter un logement, dès leur arrivée sur le CHRS. Les actions d'accompagnement peuvent donc être mises en œuvre rapidement.

L'animateur contribue plus particulièrement à cet aspect du projet de la personne. Des outils ont été développés au cours de l'année 2022. Dès l'entrée, l'animateur transmet un outil d'auto-évaluation à l'utilisateur. A partir de ce document, des échanges vont permettre de dégager des axes de travail qui viendront s'insérer dans le projet personnalisé.

## **2.2 Un travail en réseau poursuivi et développé**

### L'accès au soin

#### - *Le CSAPA*

Les conduites addictives sont présentes, de façon relativement importante, chez les usagers admis au CHRS. Cette année, l'équipe du CHRS a pu organiser une rencontre avec l'équipe du CSAPA autour d'une réunion de synthèse reprenant une situation complexe d'une dame connaissant de grandes difficultés avec ses addictions qui rendaient l'accompagnement des professionnels du CHRS très difficile.

Ce temps d'échange a d'abord permis de nous rencontrer, de confronter nos connaissances de la personne, de les partager afin d'essayer d'étayer le projet d'accompagnement de cette personne en cohérence avec ses problématiques et ses potentialités.

Sur l'année 2023, il serait intéressant d'aller plus avant dans notre collaboration, en établissant une convention qui viendrait renforcer nos relations de travail, de partage de connaissances. Ces apports mutuels viendraient renforcer la qualité des accompagnements individuels proposés aux usagers et soutenir l'équipe du CHRS sur le volet du soin.

#### - *L'EMPP*

L'équipe de l'EMPP est une équipe que nous avons sollicité cette année tant nos besoins surtout au niveau des problématiques en lien avec la santé mentale sont prégnantes pour le public accueilli sur le CHRS Les Mourets. La réactivité de cette équipe a permis de nous apporter un soutien rapide.

### L'accès à l'alimentation

Nous maintenons notre collaboration avec le **Secours populaire, les Restos du cœur** chez qui nous trouvons toujours, une réponse favorable, à chacune de nos sollicitations, en particulier lors de situations urgentes et des colis nous sont préparés très rapidement.

Cette année, nous avons été à la rencontre de **l'équipe d'Episol** et nous les avons également reçus au CHRS Les Mourets. Cette épicerie solidaire nous permet de travailler autrement notre accompagnement autour à la fois de l'alimentation mais également du budget.

## **L'Insertion professionnelle**

Sur cette année 2022, les professionnels du CHRS ont poursuivi leur travail de collaboration étroite, avec les équipes de pôle emploi, de la mission locale mais également des partenaires des chantiers d'insertion.

Plusieurs rencontres ont eu lieu, en particulier, dans le cadre de journées portes ouvertes auxquelles ont participé des membres de l'équipe du CHRS mais également en allant à la rencontre de ces structures d'insertion par l'activité économique sur site. Il est à noter la bonne collaboration déjà existante avec ces partenaires.

## **L'Insertion sociale**

L'équipe du CHRS œuvre à accomplir cette mission plus particulièrement portée par l'animateur du service. De par leurs parcours, histoires de vie ou problématiques personnelles, certains usagers vivent dans un réel isolement d'où l'importance de ce travail d'accompagnement au plus près de la personne. Des sorties ont été proposées et organisées par l'équipe du CHRS, à destination de tous les usagers. Certaines familles y ont participé, toutefois, nous faisons le constat de la difficulté dans la captation de certains usagers quand il s'agit de les faire participer à des activités collectives. Pour certains même, ce n'est absolument pas envisageable.

### ***2.3 Le CHRS Les Mourets : un terrain de stage***

Sur l'année 2022, plusieurs stagiaires se sont succédés au sein du service. L'équipe a eu à encadrer des élèves en formation d'éducateur spécialisé, de moniteur-éducateur mais également une équipe de 5 infirmières de deuxième année, qui avait pour objectif de mener une action de prévention en santé publique en direction d'un public en grande précarité. Cette ouverture en faveur de ces personnes en formation est toujours très riche pour les deux parties. L'accueil de stagiaires dans le service permet de faire connaître un public avec ses particularités, ses besoins en accompagnement et les échanges qui en découlent avec les professionnels du service, viennent également interroger nos pratiques.

## **3. Les perspectives 2023**

### ***3.1 L'adaptation des moyens***

#### **Au niveau de l'équipement informatique**

Les professionnels du CHRS vont être équipés d'un nouveau logiciel dans la gestion du dossier unique de l'utilisateur et ce dans le courant du premier semestre 2023.

Sur l'année 2022, ce sont près de 1000 rencontres qui ont eu lieu entre les personnes accueillies et les professionnels du service qu'il s'agisse d'accompagnements aux démarches administratives, visites à domicile et entretiens au CHRS Les Mourets. Les seules visites à domicile représentent 265 déplacements mais ce chiffre va évoluer fortement en 2023, car en effet, l'équipe du CHRS va pouvoir

disposer d'ordinateurs portables qui vont permettre de travailler au domicile des personnes accueillies les démarches administratives qui obligent de façon impérative un accès à internet.

### **L'étayage de l'accompagnement au vu des problématiques de santé mentale**

L'évolution des caractéristiques du public accueilli au sein du CHRS, avec le soin qui occupe une place non négligeable de l'accompagnement nécessaire à ces personnes, nécessite d'étayer l'équipe, constituée pour une grande partie, de travailleurs sociaux, en particulier sur les problématiques relatives à la santé mentale. Les professionnels du CHRS, ont déjà bénéficié sur l'année 2022, de plusieurs formations avec lien avec cette thématique. Toutefois, il sera important de rester en veille et maintenir le travail de collaboration et de partenariat avec les équipes du CSAPA, de l'EMPP et de l'HAD Psy du CH de Montauban. L'étude d'un poste de psychologue, en appui des professionnels du CHRS, est également en cours au niveau de l'Association.

### ***3.2 La question de la Mobilité***

Cette question est un axe important de réflexion pour les années à venir. Cela est un frein certain pour l'insertion professionnelle, ou l'accès au logement alors que le parc social des logements sur Montauban est en tension.

### ***3.3 L'Evaluation Externe***

L'évaluation externe doit être finalisée au plus tard pour le dernier trimestre 2023. L'équipe du CHRS est engagée dans la préparation à cette évaluation et a travaillé ce point au cours de plusieurs réunions de service.

### ***3.4 Le CPOM***

Depuis la loi ELAN de 2018, les CHRS sont dans l'obligation de s'inscrire dans une démarche de contractualisation via un CPOM. La programmation des contractualisations CPOM devrait être effectuée par la DDETSPP au cours de l'année 2023.

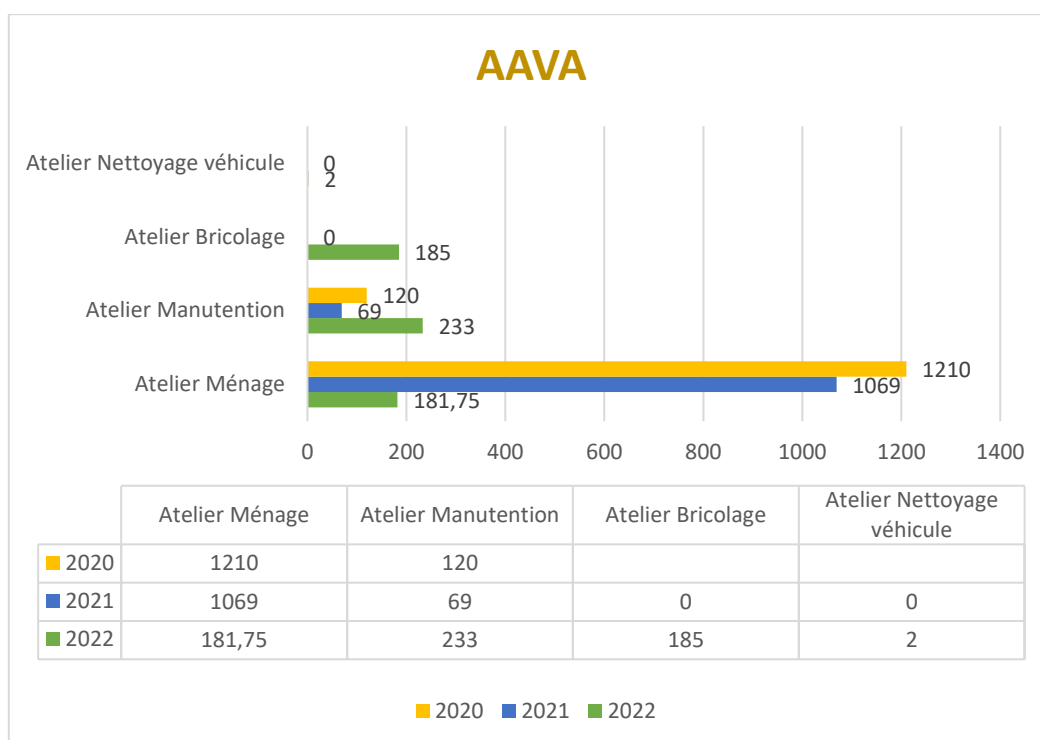
# Atelier d'accompagnement à la vie active (AAVA)

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 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.

## 1. Données quantitatives

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

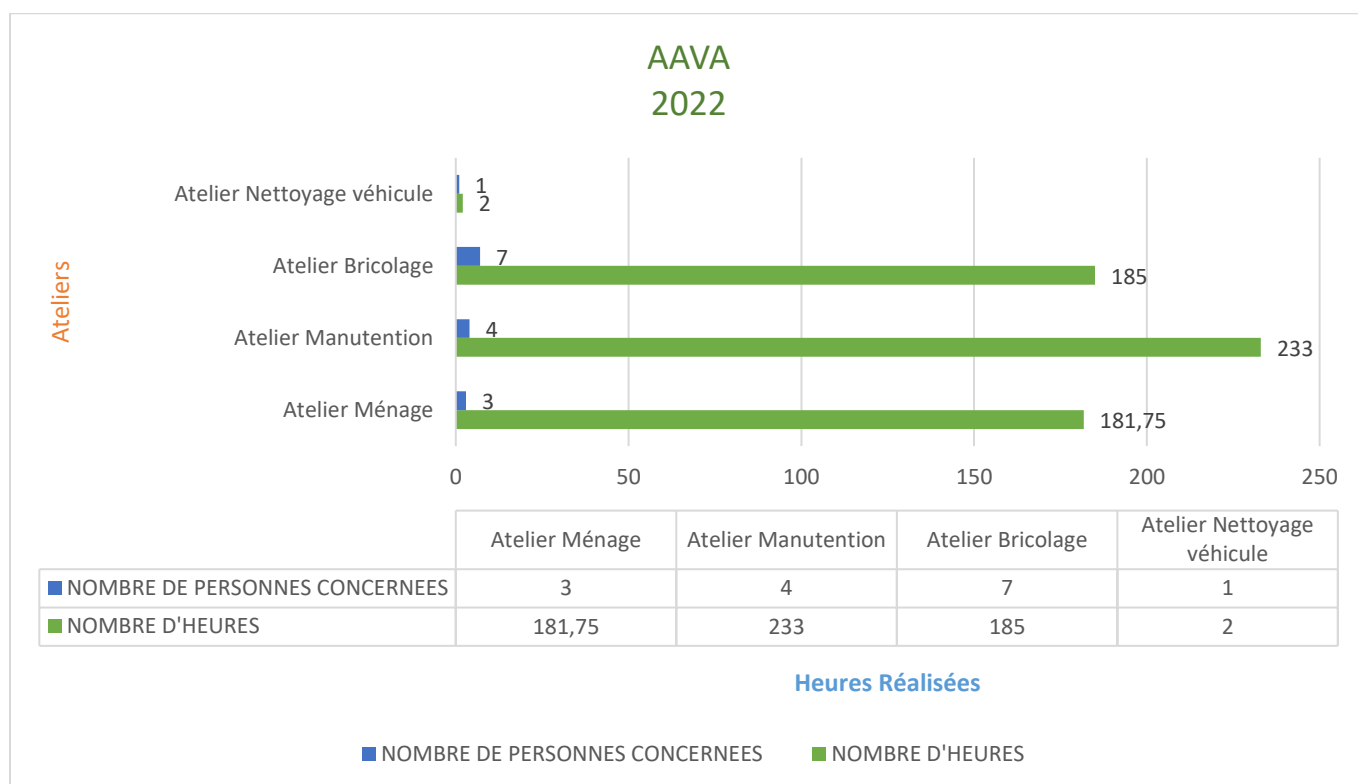


L'AAVA bénéficie de 6 places qui étaient organisées, jusqu'en 2021, autour d'ateliers d'entretien des locaux ou de maintenance des bâtiments.

La baisse significative observée sur l'année 2022 de près de 47.13 %, du nombre d'heures d'AAVA, se porte sur l'entretien des locaux. Effectivement, jusqu'en 2021, le CHRS Les Mourets était pour l'essentiel un établissement collectif qui servait de support à l'AAVA et permettait à des usagers d'effectuer un nombre conséquent d'heures à l'entretien des locaux.

Avec l'évolution du dispositif du CHRS sur 2022, les activités proposées dans le cadre de l'AAVA ont dû être revues.

Les activités proposées dans le cadre de l'AAVA sont désormais coordonnées et portées par l'animateur du CHRS qui fait partie intégrante de l'équipe éducative du CHRS. Cela a permis d'améliorer de façon qualitative l'AAVA.



## 2. Données qualitatives

Aujourd'hui, dans le cadre du projet AAVA, les propositions faites au usagers se tournent vers des ateliers de bricolage, manutention ainsi que l'entretien des véhicules et des vélos. D'autres projets s'orienteraient vers une transversalité entre service.

Sur l'année 2023, et dans la continuité de l'année écoulée, un outil d'évaluation et des fiches d'auto-évaluation à destination des usagers participant à l'AAVA, ont été mises en place. Les usagers bénéficient systématiquement, d'un entretien individuel à chaque fin de séance afin qu'ils puissent à la fois s'autoévaluer et confronter leurs ressentis avec l'évaluation réalisée par l'animateur qui encadre l'AAVA.

L'AAVA est désormais un véritable outil inscrit dans le projet personnalisé de la personne accompagnée.

# POLE VEILLE SOCIALE

## ACCUEIL DE JOUR

L'accueil de jour de RELIENCE 82 est situé 31 Avenue Marceau Hamecher à Montauban, à 2.5 km du centre-ville. Le service est composé de deux espaces :

- l'ADJ (accueil de jour) est dédié à l'accueil des personnes adultes isolées ou en couple ;
- l'HDJ (halte de jour) dédiée aux femmes seules et aux familles accompagnées d'enfant mineur.

L'accueil de jour accueille toutes les personnes, de manière inconditionnelle, sur une base de libre adhésion. L'équipe de l'ADJ/HDJ accueille, écoute, informe et oriente les personnes.

Après deux années de crise sanitaire et la complexité de sa gestion au sein de la veille sociale, l'ADJ en a amorcé sa sortie dès le mois de janvier. Il a donc été nécessaire de remettre en route un service qui était soumis aux restrictions sanitaires. La tâche n'a pas été aisée et les équipes ont dû affronter des périodes difficiles, tant au niveau RH que dans la modification des repères et des fonctionnements qui s'en est suivi. Cependant, le service a fait preuve d'adaptation et a pu fournir l'essentiel de ses prestations.

### 1. Données quantitatives

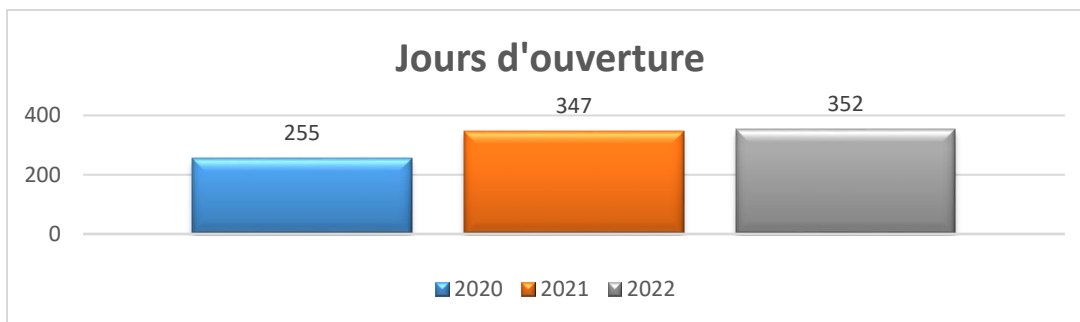
Les chiffres présentés sont extraits du logiciel Adiléos qui est saisi quotidiennement. Pour autant il ne permet d'enregistrer les données concernant seulement les personnes fréquentant l'accueil de jour déjà enregistrées sur le logiciel. Il ne prend donc pas en compte des données concernant les personnes non encore enregistrées.

Les dossiers sont créés lors de l'entretien d'accueil qui s'adresse à chaque nouveau venu.

#### 1.1 Jours d'ouverture

L'accueil de jour est ouvert :

- ◆ Pour les hommes isolés : Du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30 et de 13h30 à 16h30 avec une fermeture les jeudis matins, les weekends et jours fériés.
- ◆ Pour les femmes et familles : Du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30 et de 13h30 à 16h30 et les weekends et jours fériés de 10h à 16h. L'HDJ est fermée uniquement les jeudis matins.

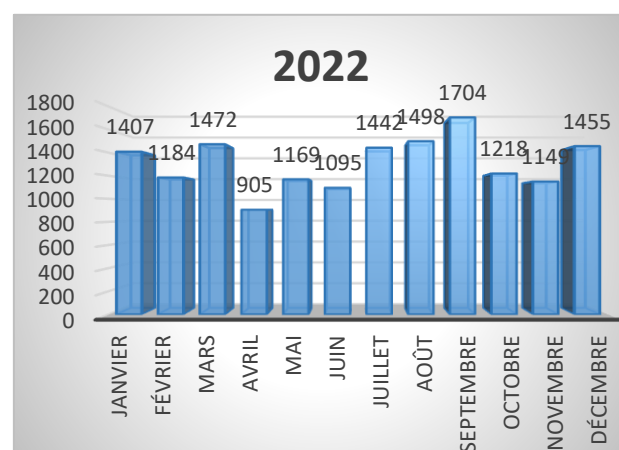
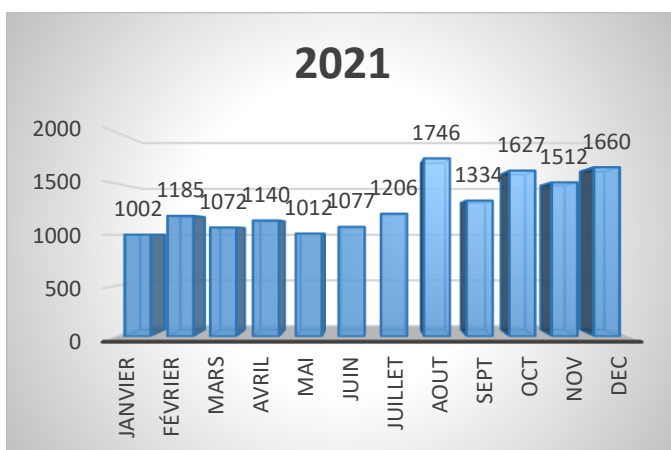


Le service a fermé exceptionnellement 11 journées pour des raisons exceptionnelles :

- Quatre demi-journées pour des groupes d'analyse des pratiques professionnelles (ayant lieu le jeudi après-midi, l'ADJ est fermée la journée car il y a réunion le matin)
- Quatre jours afin de travailler sur le projet de service.
- Une journée lors de la journée de cohésion organisée par l'association.
- Deux journées suite à un problème RH.
- Deux jours pour le projet associatif

## 1.2 Nombre de passages

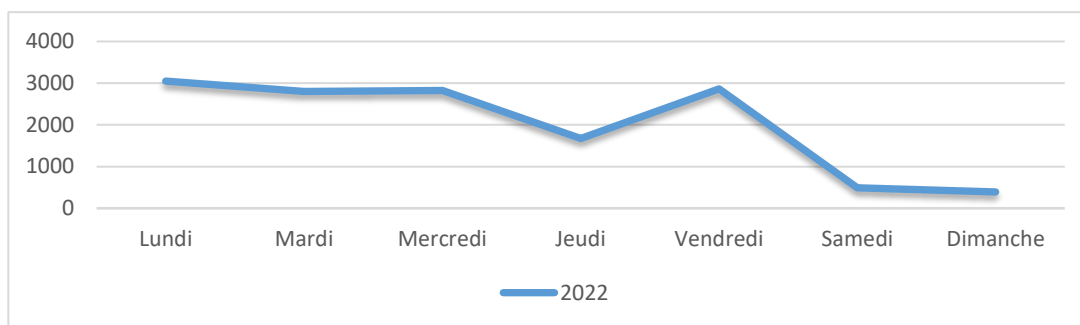
L'activité en nombre de passages est similaire entre 2021 (15 573 passages) et 2022 (15 698 passages).



Le nombre de passage ne peut être précisément anticipé, bien que les diagrammes affichent certaines tendances, en fonction des jours de la semaine, des mois ou des intempéries. Le flux peut varier sans que l'on puisse en déterminer toujours les causes.



### **Moyenne des passages par jour de la semaine**



Le lundi est le jour le plus fréquenté, ce qui correspond au jour d'appel au 115 pour renouveler sa demande de place.

Le jeudi est moins fréquenté, le site est fermé le matin, on constate que moins de personnes viennent ce jour-là sur une demi-journée.

Le vendredi est aussi fortement fréquenté, ce qui peut s'expliquer par l'approche du weekend.

L'activité est moindre le weekend, car seul l'espace femmes isolées et familles avec enfants est ouvert.

### **Moyenne du nombre de passages quotidiens :**

Afin d'avoir une représentation au plus près de la réalité, nous avons calculé la moyenne des passages avec et sans weekend sur les mois de juillet, août et septembre.

	Sans week-end	Avec les weekend
Juillet	53.17	41.83
Août	61	47.97
Septembre	73	56.8

Le nombre le plus élevé de passage relevé dans une journée est de 105, un lundi. Le nombre le plus bas est de 31.

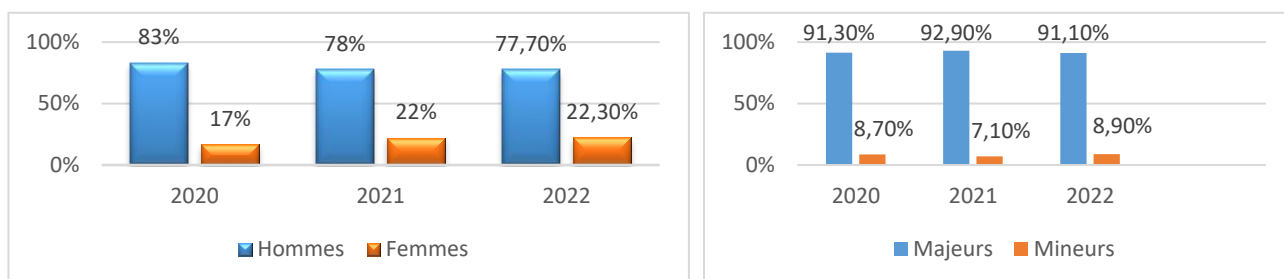
### **Durée des passages :**

La durée durant laquelle les gens restent sur le site n'est pas évaluée, certaines personnes peuvent rester seulement quelques heures, le temps de prendre les prestations qu'elle souhaite, alors que d'autres personnes peuvent rester de l'ouverture à la fermeture. La plupart des familles restent toute la journée, mais également certaines personnes isolées.

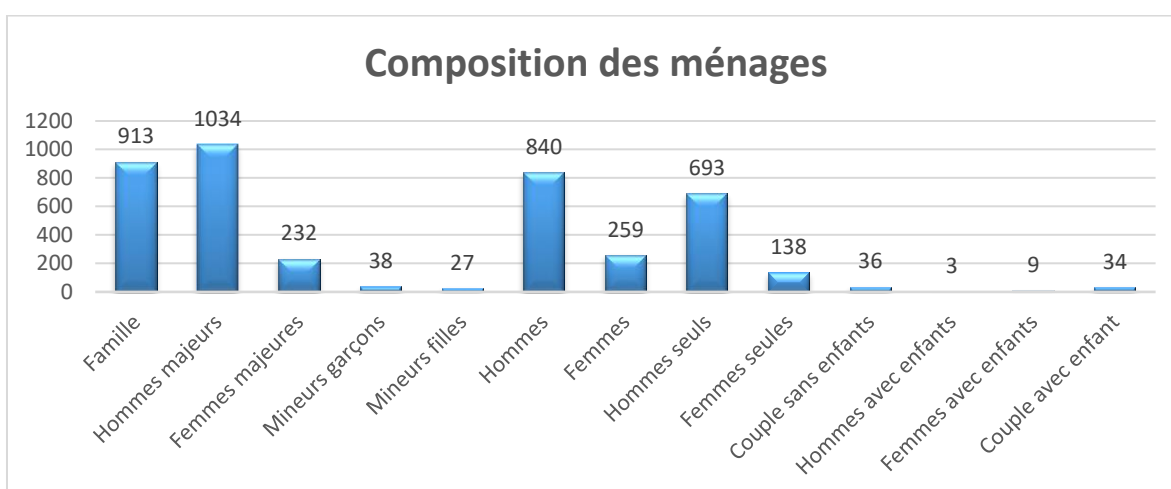
**Lors des périodes de canicule**, les horaires d'ouverture ont été rallongés d'un quart d'heure pour l'ensemble de l'équipe. Ce sont des périodes de forte fréquentation qui nécessitent beaucoup d'énergie et de résistance de la part des professionnels.

### 1.3 Profils des personnes fréquentant l'ADJ et l'HDJ

#### Répartition par genre, âge et composition des ménages

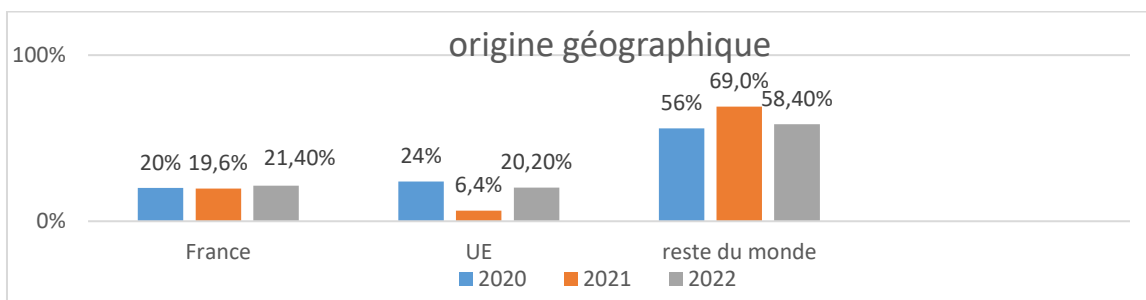


Les profils majeurs/mineurs restent stables par rapport aux années précédentes.



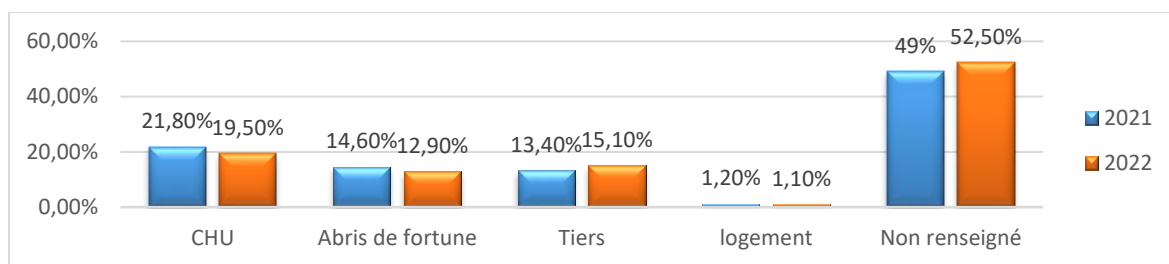
Si le nombre d'hommes est toujours incontestablement supérieur au nombre de femmes sur les trois dernières années, nous relevons une augmentation du nombre de ces dernières. En trois ans, la progression est de + 5,30%. Il semble que les femmes se précarisent de plus en plus, les causes n'en sont pas identifiées.

#### Origine géographique des personnes accueillies

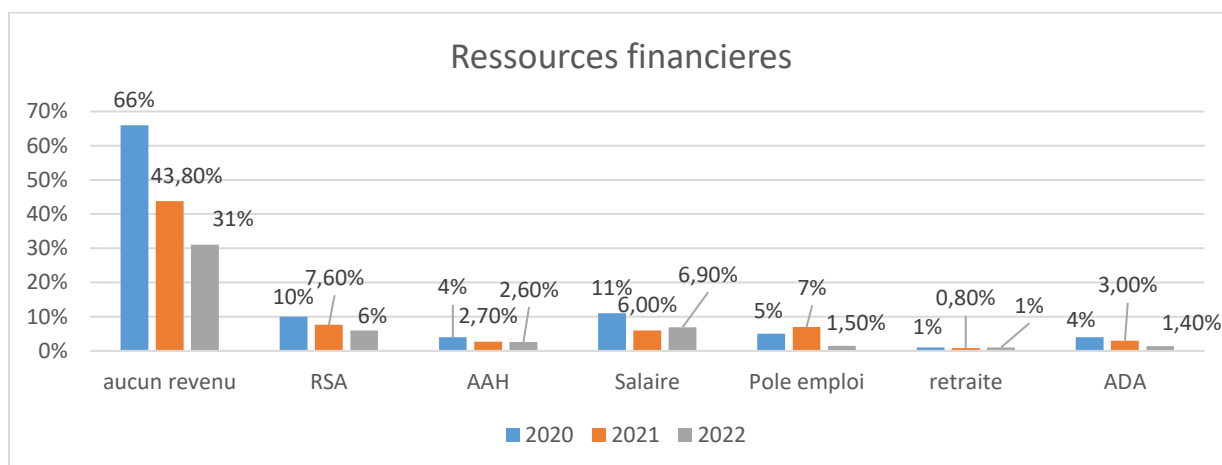


Le nombre de personnes françaises reste stable. Avec la fin du covid et la réouverture des frontières, le nombre de personnes originaires d'Europe a augmenté pour retrouver leur taux d'avant covid.

## **Situation résidentielle**



## **Les ressources**



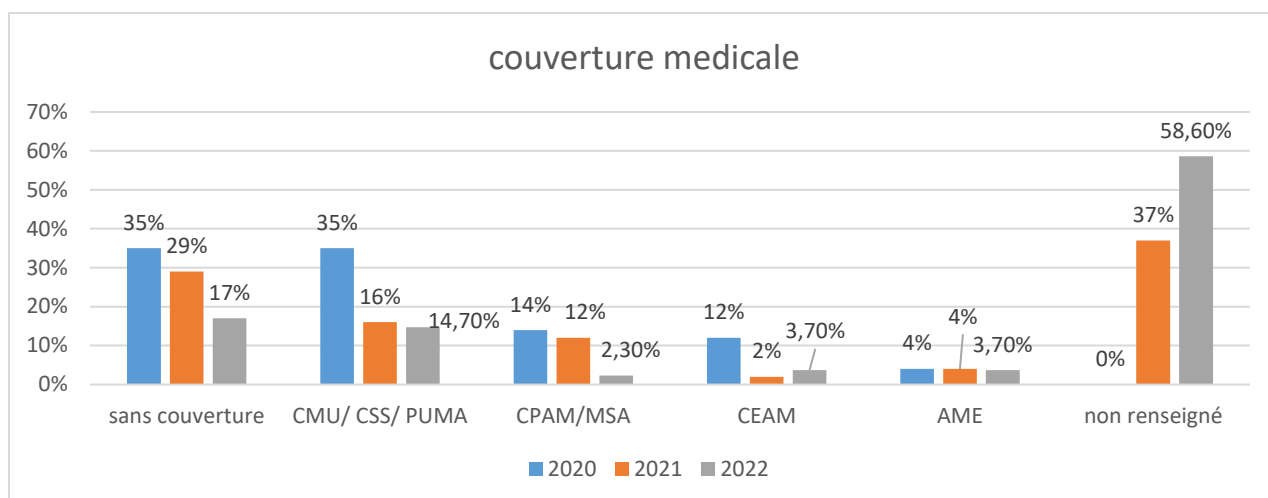
Les tableaux ci-dessous reprennent les principaux revenus des personnes accueillies. Comme les deux années précédentes, les personnes sans ressources font parties de la majorité des usagers de l'ADJ, le RSA arrive ensuite. Les personnes accueillies ne sont pas toujours au fait de leurs droits ou ont des difficultés dans le renouvellement des demandes et des mises à jour, ce qui peut les mettre dans des situations délicates financièrement.

Dans la catégorie travail, nous discernons, 0,9 % d'intérim, 1,1% de saisonnier, 2% de CDD et 0,4% de salaire non identifié. Certaines personnes peuvent avoir recours à du travail non déclaré. Les personnes déboutées du droit d'asile n'ont pas vraiment d'existence légale, ils n'ont pas de revenus car ils ne peuvent pas travailler et ne bénéficient d'aucunes aides sociales.

## **Accès à la santé**

La complexité de l'accès au soin s'intensifie, il n'est pas aisé de trouver des professionnels de santé dans quelque domaine que ce soit. L'anticipation peut être compliqué pour certains usagers qui sollicitent que lorsqu'ils ressentent une douleur.

Les personnes sans aucune couverture santé sont orientées vers la PASS en cas de besoin d'intervention d'urgence ou en attente de régularisation de la situation.



Un partenariat avec l'APAS 82, a permis de mettre en place un accès aux droits et aux soins, ainsi que des ateliers sur le thème de la santé dans sa globalité. C'est par également un travail de prévention afin d'éviter l'aggravation des maux. Les usagers ont repéré cet espace et se montre assidus lors des rendez-vous posés.

La **maladie mentale** est très présente sur le service, le profil de ces personnes se confronte aux limites de l'accueil de jour. Les personnes psychologiquement malades peuvent créer du trouble et demandent aux professionnels une approche spécifique de leur situation et de la gestion du quotidien. Au sein de l'ADJ une infirmière de l'EMPP assurait une permanence tous les vendredis matin lors de laquelle elle recevait des personnes et les orientait en fonction de leur besoin. Elle pouvait également effectuer des accompagnements sur l'extérieur afin d'inscrire les patients dans un parcours de soin et s'assurer qu'ils aillent au bout de la démarche. Ce poste est resté vacant un certain temps avant d'être à nouveau pourvu.

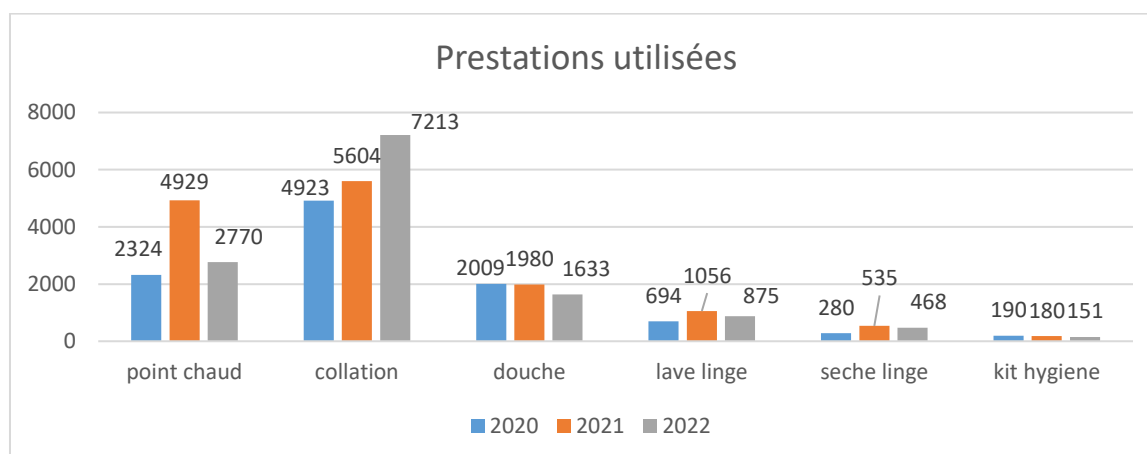
L'**addiction** est également une problématique qui peut amener certains individus à des comportements violents ou incohérents. L'équipe oriente les personnes vers les lieux adaptés aux besoins évalués tel que le CSAPA de l'hôpital ainsi qu'Epice 82 qui réalise des permanences dans nos locaux.

Des exclusions sont prononcées en réponses à certains comportements afin de protéger la tranquillité et la sécurité des autres usagers et de l'équipe.

L'équipe oriente les personnes vers les lieux adaptés aux besoins évalués. Les consommations de produits peuvent être multiples et entravent le travail d'insertion. La vie à la rue semble être un facteur aggravant de l'addiction et de la maladie mentale ou somatique, voire un catalyseur. Cela peut parfois être l'addiction ou la maladie qui amènent les personnes à la rue. On peut voir la situation de personnes qui se dégradent à la rue, des addictions ou des troubles de la santé mentale qui n'existaient pas à leur arrivée.

## 1.4 Les prestations matérielles

Le service délivre par ailleurs des prestations élémentaires : un coin cuisine, des douches et sanitaires, une buanderie, une salle de repos, une bagagerie et deux ordinateurs pour un accès internet. Il est aussi possible de charger son portable. Une participation symbolique est demandée pour l'utilisation des douches, les photocopies et les rasoirs. Une collation est proposée chaque matin gratuitement. Le coin cuisine permet à chacun de préparer son repas, un lieu de stockage pour les denrées alimentaires est à disposition. Des boissons chaudes et froides sont à disposition toute la journée.



La partie point chaud est en baisse, cela est à relativiser car l'accès à ce type de prestation n'est pas toujours comptabilisé.

Les prestations sèche-linge et lave-linge sont aussi sous évaluées. Les machines tournent en continue et en deçà du besoin. Les machines sont sur-sollicitées et doivent être renouvelées régulièrement.

Dans son fonctionnement et surtout son financement, une aide alimentaire est prévue seulement pour la partie Halte de Jour (femmes et familles). La Croix Rouge fournit chaque mois des denrées alimentaires dans le cadre d'un financement qu'elle reçoit de l'Etat.

Une collation a été mis en place ces dernières années (avec le covid) pour le côté des personnes isolées. Face à l'augmentation des besoins, cette prestation a considérablement augmenté. L'accueil de jour achète ainsi des gâteaux, beurre, confiture ... afin d'assurer une collation. Pour autant afin de faire face aux besoins, Reliance a acheté bien au-delà du budget alloué.

Reliance met également à disposition des dons alimentaires qu'elle reçoit.

### **Bagagerie**

La bagagerie est une prestation qui permet aux usagers de déposer leurs affaires. C'est une prestation essentielle qui permet aux personnes sans domicile de stocker leurs affaires dans un lieu sécurisé. Plusieurs fois par jour, les professionnels ouvrent et ferment la bagagerie.

### **Le point informatique**

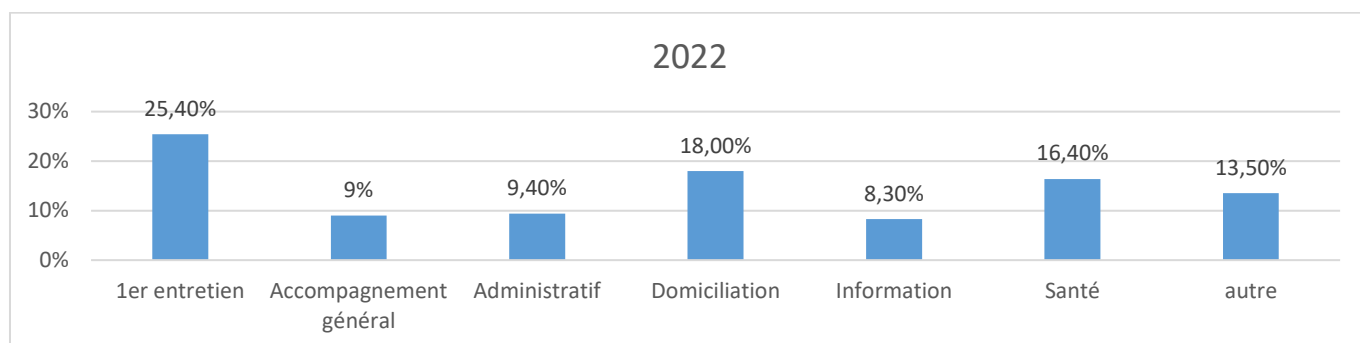
L'accueil de jour met en accès libre 2 ordinateurs avec accès à internet. Cela permet aux usagers de se divertir, s'informer mais aussi de réaliser des démarches. Ils sollicitent ainsi régulièrement l'équipe pour être aidés dans la réalisation des démarches en ligne.

Un wifi a été installé pour favoriser un accès internet aux usagers.

## 1.5 Les temps d'accompagnement sociaux éducatifs en individuel

L'accueil de jour a pour mission principale d'informer et d'orienter les personnes accueillies vers les dispositifs de droit commun adaptés. L'équipe éducative peut réaliser des démarches administratives concernant le logement, l'emploi, la santé, ou autre pour les personnes qui ne sont pas encore en capacité de s'adresser à l'autre et pour les personnes en situation irrégulière pour lesquelles il est difficile d'avoir accès à un accompagnement de droit commun.

Les temps d'écoute sont par ailleurs des espaces nécessaires aux personnes reçues qui ont besoin d'exprimer leur vécu, leur souffrance, dans un cadre empreint de bienveillance et de reconnaissance de l'autre.



Les accompagnements sociaux les plus souvent réalisés sont ceux présentés ci-dessus. Sont nommés premiers entretiens, les entretiens d'accueil qui permettent de présenter la structure et son règlement, de recueillir un certains nombres de données et de faire une première évaluation.

D'autres prestations sont demandés par les usagers : Emploi et insertion professionnelle (faire un CV, récupérer des adresses ou diverses infos), besoin alimentaire, service juridique, secteur logement/hébergement, appel téléphonique, courrier/mail, instruction de dossier, prise de contact avec les partenaires (mise en lien), besoin de soins. Cette liste n'est évidemment pas exhaustive tant les demandes sont diverses et variées.

Il arrive fréquemment que des personnes ne fassent pas de demande, par crainte ou méconnaissance, alors qu'un soutien pourrait leur être apporté et que certaines problématiques pourraient être résolues. Chaque professionnel de l'ADJ, au travers de la relation instaurée, tente de détecter les besoins afin d'orienter les usagers en interne et en externe. L'extérieur peut faire peur à certain parce qu'ils n'ont pas assimilé les codes, qu'ils sont allophones, inhibé etc.... Un travail de mise en confiance est indispensable si l'on souhaite favoriser le retour vers le droit commun tout en respectant le rythme de chacun.

Un gros travail d'écoute et de pédagogie est instauré, dans une perspective de restauration de la dignité mais également de prévention de la violence.

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.

## 1.6 Service de domiciliation

L'accueil de jour propose 250 places de domiciliation dans le cadre d'un agrément délivré par l'Etat. Un passage à 300 domiciliation est prévue sur 2023.

La convention conclue avec le SPIP permettant de domicilier les personnes avant leur sortie de prison se poursuit.

En 2022, 533 majeurs et 39 mineurs ont bénéficié de ce service.

Il y a eu des périodes assez longues lors desquelles la demande était supérieure à l'offre, une extension de place de domiciliation est en cours suite à une demande de l'état.

Dispositif généraliste	Année 2021	Année 2022
<b>Attestations d'élections de domicile</b>		
Le cas échéant, nombre Maximum prévu par an	<b>250</b>	<b>250</b>
Nombre d'élections de domicile en cours de validité au 31 décembre <sup>2</sup>	<b>250</b>	<b>250</b>
Nombre d'élections de domicile réalisées <sup>4</sup>	<b>517</b>	<b>593</b>
Dont le nombre de 1 <sup>eres</sup> élections réalisées	<b>252</b>	<b>256</b>
- Dont le nombre de renouvellements réalisés	<b>83</b>	<b>80</b>
Nombre de radiations	<b>252</b>	<b>252</b>
Nombre de refus	<b>15</b>	<b>1 non comptabilisé</b>

## 2. Données qualitatives

Lors du rapport d'activité précédent les objectifs suivants avaient été fixés :

Objectif	Réalisation
Actualiser le projet de service	En cours de finalisation
Développer le partenariat	Plusieurs partenariats mis en place, d'autres en cours
Proposer des animations diversifiées	Réajustement des interventions au vu des besoins. Indisponibilité pour l'animation quand le flux est important.
Restructurer l'équipe	Des difficultés de par l'instabilité de l'équipe. Choix d'un poste de CESF en remplacement pour plus de complémentarité.
Mettre en place des temps d'expression des usagers	Mise en place de groupe d'expression

## **2.1 Le renforcement du partenariat**

Le travail en partenariat est indispensable, il s'inscrit dans une logique de complémentarité et de continuité des prestations proposées par l'accueil de jour. Face aux besoins croissants du public, l'accueil de jour s'efforce à multiplier les partenariats. L'accent a été mis sur la venue de partenaires sur le site de l'accueil de jour afin qu'ils assurent des permanences dans leurs domaines de compétence.

L'accueil de jour avait déjà un partenariat avec l'EMPP qui tient une permanence ½ journée par semaine sur l'accueil de jour. D'autres partenariats ont été développés en 2022 :

### **L'APAS 82 et proxi santé :**

L'APAS 82 a débuté au mois de juin, elle intervient régulièrement sur un calendrier défini à l'année. Sur 2022, elle a réalisé les interventions suivantes :

- Une séance prise de contact,
- Deux séances de Yoga du rire,
- Une permanence sur la prévention risques de l'été,
- Trois permanences d'accès aux droits et aux soins,
- Deux interventions lors du mois sans tabac
- Un atelier sur le thème de la santé mentale (qui se poursuivra en 2023)

### **Le planning familial**

En octobre, le planning familial a débuté ses permanences avec une séance prise de contact et une intervention auprès des hommes isolés. Le Planning intervient selon un planning régulier défini à l'année.

### **Epice 82**

En Novembre, Epice 82 est intervenu pour une séance de prise de contact et une première permanence. Il intervient également sur un planning régulier défini à l'année.

### **Le Secours Populaire**

Durant l'été un partenariat a été institué avec le secours populaire français afin de favoriser les départs en vacances et les journées d'activités ludiques et culturelles.

- Une famille a pu partir plusieurs jours à la mer,
- Une famille de trois et une mère avec son bébé ont participé à une sortie dans un parc aquatique et la même mère avec son bébé a bénéficié d'une journée à la mer.
- Un couple a participé à une sortie à la journée

### **La Croix Rouge**

Des cours de français hebdomadaires sont dispensés une fois par semaine sur l'accueil de jour. Ils permettent aux personnes ne maîtrisant pas la langue française de favoriser les relations sociales et l'autonomie dans la lecture de courrier ou le traitement des documents administratifs.

Pour autant ce partenariat faisant l'objet d'une contrepartie financière, Reliance a décidé de ne pas le renouveler sur 2023 pour des raisons financières.



### **Un partenariat pour le don de produits**

L'accueil de jour a toujours un partenariat avec la Croix Rouge pour de l'alimentation, Féminité sans abri pour des produits d'hygiène ou encore les boites cadeaux chaque noël avec l'association Occitalien.

Un réseau existe également avec deux boulangeries de Montauban qui nous donnent régulièrement du pain et des viennoiseries mais aussi avec le magasin Maison du Monde qui nous donne ponctuellement des meubles.

### **Rencontre partenaires**

L'accueil de jour a également organisé des rencontres avec les autres acteurs du territoire afin de toujours mieux connaître les actions des uns et des autres et de mieux se coordonner.

- Le SIAO pour échanger sur le fonctionnement du 115
- Le Secours Populaire afin de favoriser la participation des usagers de l'accueil de jour aux journées de vacances proposées par le Secours Populaire
- Le CCAS afin de présenter chacun nos fonctionnements
- L'association REA
- La SPADA

## **2.2 Des changements au niveau de l'équipe**

Avec le départ d'un travailleur social sur un autre service de Reliance, il a été fait le choix de remplacer ce poste par un poste d'animateur socio-culturel. Il est amené à faire de la médiation au sein du collectif. Ce type d'intervention nous a paru indispensable dans la prévention des conflits. Il soutient également la maîtresse de maison dans la mise en place des prestations d'accès aux besoins de 1ere nécessité. Le poste de chaque professionnel est polyvalent afin de pouvoir répondre aux demandes, parfois les plus élémentaires.

Le service a également été confronté à des arrêts maladie plus ou moins longs, parfois en lien avec le COVID et aux difficultés de recrutement de travailleurs sociaux. L'équipe a donc dû s'adapter et faire en sorte que les usagers puissent bénéficier d'un service de la meilleure qualité possible, dans un contexte éprouvant.

Des formations ont pu être proposées en 2022 :

FORMATION	
Educatrice Spécialisée	Formation Continue Addictologie
Maîtresse de maison	Travailler avec des demandeurs d'asile souffrant de psycho traumatisme
Animateur social	1ier secours en santé mentale

### **2.3 Une remise à plat du fonctionnement du service.**

Les deux années de Covid ont fortement impacté le fonctionnement du service mais aussi l'usure professionnelle des salariés. L'équipe était également confrontée à de plus en plus d'agressivité, des usagers dans des situations très précaires, avec des problématiques d'addiction et de santé mentale. L'équipe de l'accueil de jour se trouve confrontée à des demandes auxquelles elle ne peut pas répondre.

Il était nécessaire de se réinterroger sur le fonctionnement afin d'une part d'offrir une réponse la plus adaptée et efficace possible aux usagers, et d'autre part, de « protéger » les professionnels en trouvant un équilibre entre la réponse aux besoins des usagers et les moyens mis à notre disposition.

Des groupes de travail ont été initiés tout au long de l'année afin de réécrire le projet de service, redéfinir le rôle de chacun, réorganiser les modalités d'intervention.

Ceci a commencé à porter ses fruits, il est indispensable de continuer cette démarche sur 2023.

## **3. Perspectives 2023**

- Poursuite du développement du partenariat
- Poursuivre la réflexion sur l'organisation du service afin de trouver le bon équilibre entre réponse aux besoins des usagers, garantie de la sécurité des salariés et équilibre financier du service.
- Achat du bâtiment par Reliance

# CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE ALSACE LORRAINE (CHU)

Le Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) de RELIENCE 82 est situé à Montauban au 407 boulevard Alsace Lorraine. Le CHU est ouvert toute l'année de 18h à 8h30. Les entrées peuvent se faire tout au long de la nuit.

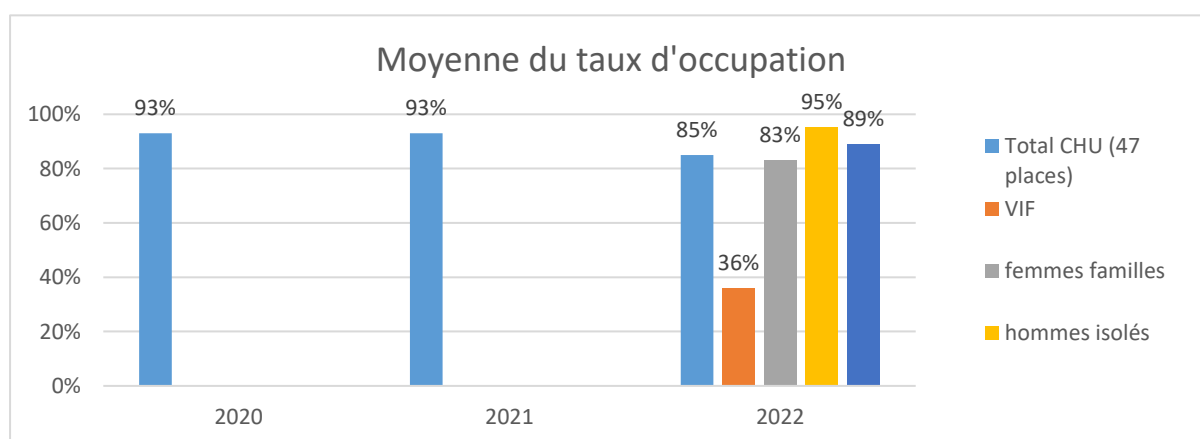
Le CHU est doté de 47 places pour, 23 hommes ainsi que 22 femmes et familles qui cohabitent sur quatre niveaux distincts. Deux places sont réservées au dispositif d'accueil d'urgence des personnes victimes de violence intrafamiliales. Le CHU possède également une chambre PMR, il n'y en a pas d'autre dans le département.

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

Les personnes sont accueillies le soir à partir de 18h par des maitres de maison. Un surveillant de nuit prend le relai jusqu'au matin. Des maitresses de maison arrivent à 7h30. Après avoir accompagné les usagers avec le surveillant de nuit jusqu'à leur sortie, au plus tard à 8h30, elles assurent chaque jour l'entretien des locaux, la gestion du linge de maison et la mise en place des repas du soir.

## 1. DONNEES QUANTITATIVES

### 1.1 Le taux d'occupation

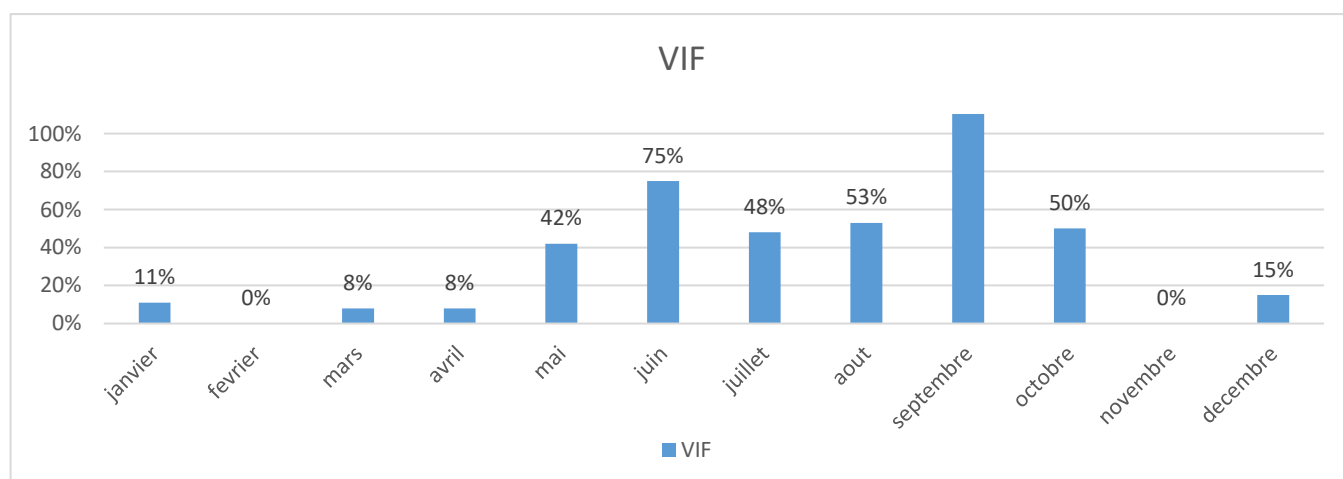
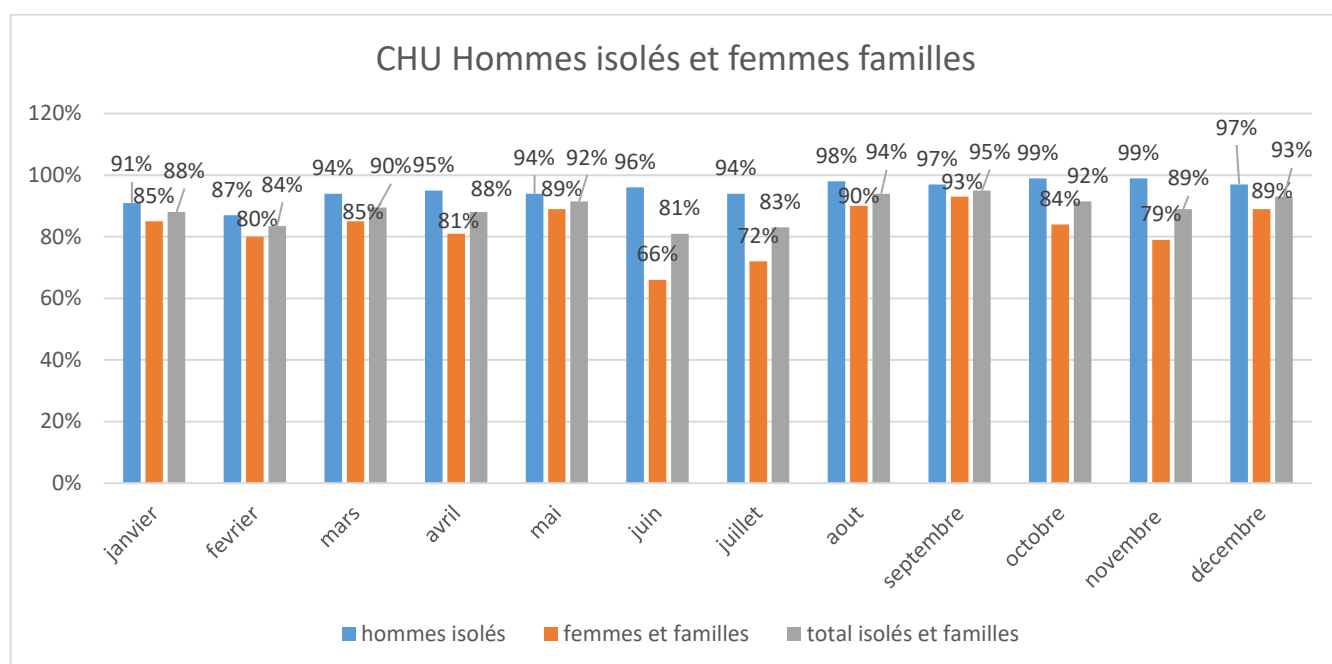


Le taux d'occupation moyen de l'ensemble des places est de **85 %**. Cela comprend les 22 places hommes isolés, les 23 places femmes et familles et les 2 places d'urgence VIF, soit un total de 47 places.

Le taux d'occupation sur les places VIF est de 36%. Ce taux bas s'explique par le fonctionnement même de ces places. Les femmes sont rapidement orientées vers des places généralistes par la suite. Il est en effet important de libérer ces places pour qu'elles soient disponibles en urgence.

Il faut donc regarder le taux d'occupation des **45 places du CHU Alsace Lorraine qui est de 89%**.

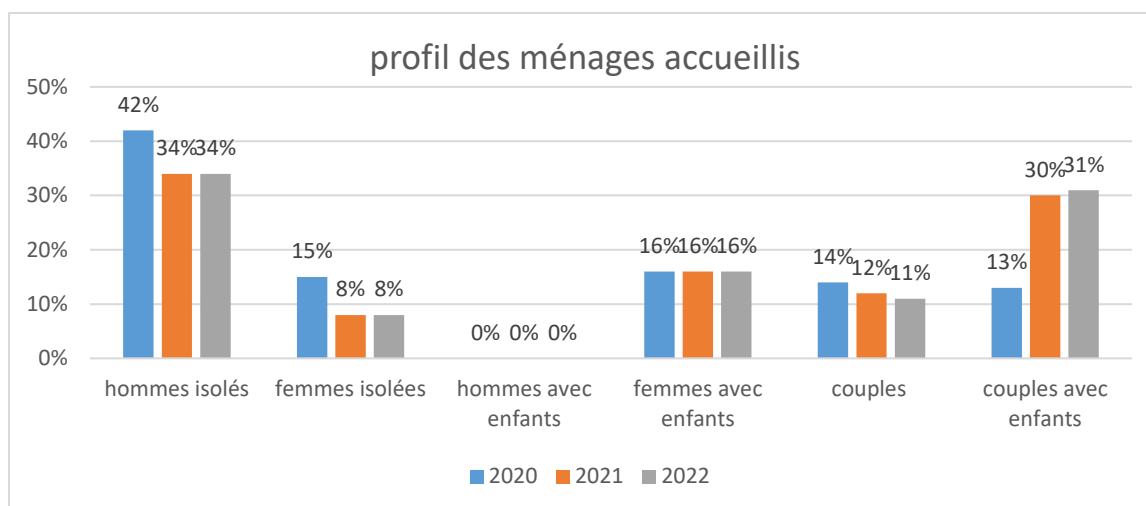
Le taux d'occupation du CHU est relativement bas par rapport aux années précédentes. Cela s'explique par des places laissées libres sur l'espace femmes et familles suite à l'absence de demandes auprès du 115.



## 1.2 Profil des personnes accueillies

Le profil des personnes accueillies est déterminé par l'organisation du CHU Alsace Lorraine. En effet sur les 47 places :

- 22 places sont destinées à l'accueil des hommes isolés, le profil des personnes accueillies sur ces places ne peut donc pas varier
- 23 places sont destinées à l'accueil de femmes isolées et de familles ; Sur ces places la composition des familles accueillies peut donc variée (femmes isolées, couples sans ou avec enfants, familles monoparentales ...).
- 2 places d'urgence VIF



On constate sur 2021 et 2022 une baisse du nombre des hommes isolés et une augmentation du nombre de ménages chez les femmes et familles.

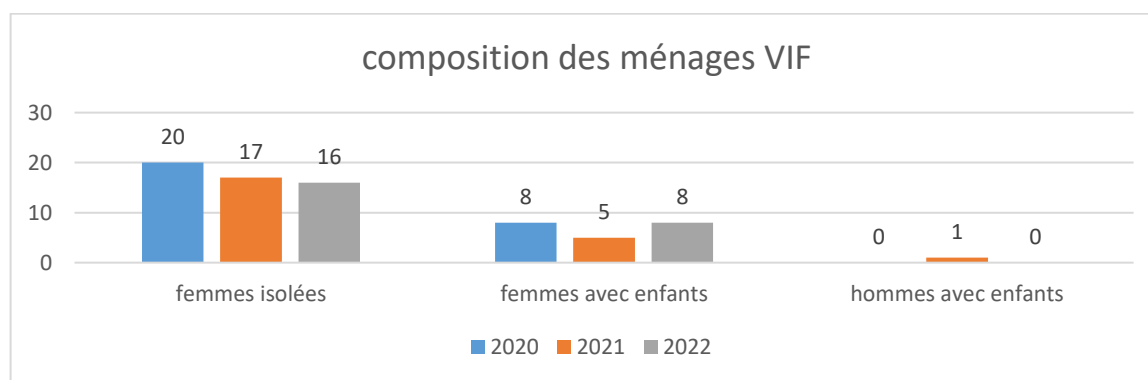
Cela s'explique par une réorganisation temporaire des places durant quelques mois entre 2021 et 2022. En effet les confinements, durant lesquels les usagers restaient également en journée sur le site, ont exacerbé les relations avec le voisinage. Cela a été renforcé en 2021 par des problèmes de comportement à l'intérieur et à l'extérieur du CHU (présence de personnes non orientées devant le CHU, consommation de produits illicites dans les rues alentour, déchets lancés dans les jardins des voisins, scènes de violences visibles ou audibles ...), il était indispensable de trouver des solutions autant pour les professionnels que pour le voisinage. Ainsi le CHU a réduit le nombre de places destinées aux hommes isolés (1 étage au lieu de deux) et les a destinées à l'accueil de femmes et familles (3 étages au lieu de deux).

Fin 2022, la situation s'étant apaisée, et face à des hommes faisant appel au 115 sans solution, le CHU a remis en place son organisation initiale, soit 22 places hommes isolés et 23 places femmes et familles.

Il est à noter également l'orientation sur toute l'année 2022 d'une femme en fauteuil roulant installée dans la seule chambre PMR du CHU et qui occupe une place dédiée aux hommes isolés.

### 1.3 Les places d'urgence VIF

#### Profil des personnes hébergées :



### **Nombre de personnes accueillies :**

Il y a eu 34 personnes hébergées dans le cadre du dispositif d'accueil d'urgence des personnes victimes de violences intrafamiliales sur le CHU AL en 2022, soit 24 femmes et 10 enfants.

## **2. Données qualitatives**

### **2.1 Le partenariat**

L'**Apas 82** est intervenue à trois reprises pour des tests covid.

Le **CCAS de Montauban** est venu visiter le CHU Alsace Lorraine afin de mieux se représenter la réalité et les modalités de l'accueil dans le but de mieux accompagner les personnes qu'elles suivent et orientées vers le 115.

Le lien avec des partenaires permet d'améliorer les conditions d'accueil des usagers sur le CHU. Ainsi l'association **Féminité sans Abris** permet au CHU de fournir aux usagers des produits d'hygiène et de beauté, l'**Association Occitalien** nous a fait don de couvertures et couettes, ainsi que de boites cadeaux au moment des fêtes.

Un partenariat privilégié est réalisé avec le **Planning Familial** dans le cadre de l'accueil de personnes VIF. A chaque accueil, le lien est fait avec le Planning Familial et une orientation vers son accueil de jour est proposée aux personnes orientées sur les places VIF du CHU.

### **2.2 Des actions en faveur de la prise en compte des besoins des usagers**

**Des réunions d'expression des usagers** ont lieu environ tous les trimestres sur les étages. Ceci permet de recueillir le souhait des usagers, de répondre à leurs questions, aux incompréhensions. Ce dialogue entre CHU et usagers contribue à abaisser les tensions.

Ainsi suite à une demande exprimée par les usagers lors d'une réunion d'expression, **des heures d'été** ont été mises en place permettant ainsi aux usagers de venir confirmer leur présence sur le CHU entre 18 et 20h comme d'habitude, mais leur permettant de ressortir et de rentrer au plus tard à 22h au lieu de 20h.

Lors de ces réunions, la principale demande des usagers est que le CHU puisse rester ouvert en journée.

Durant les périodes de grand froid en hiver, à la demande de la DDETSPP, le CHU a ouvert un peu plus tôt ces portes afin de faire la liaison avec la fermeture des accueils de jour.

### **2.3 L'adaptation à des conditions d'accueil de plus en plus difficiles**

Les problématiques d'addiction, de troubles de la santé mentale, les épisodes de violence dans le cadre d'un accueil en collectif viennent mettre à mal le fonctionnement.

Ainsi tout au long de l'année, des séances de travail ont été organisées afin de retravailler le règlement de fonctionnement, une grille des sanctions a été élaborée et a nécessité une réflexion sur la position du CHU face aux actes de violences verbales et physiques.

Le Chef de service reçoit de plus en plus les usagers et leur signifient des avertissements. Cela joue un rôle important dans la prévention.

Un livret à destination des remplaçants a été mis en place.

Des professionnels ont suivi des formations afin de mieux faire face aux problématiques des usagers : les deux surveillants de nuit ont suivi une formation pour le recyclage de leur formation SST, et un surveillant de nuit et une maitresse de maison ont suivi la formation « premier secours en santé mentale ».

## **2.4 Une réorganisation des ressources RH**

Le CHU a réorganisé les postes de maitresse de maison entretien du matin. Jusqu'alors il y avait 3 ETP à temps partiel. Jusqu'à cette année, il y avait trois postes de maître(esses) de maison du matin à temps partiel. Suite à un départ, le travail a été réorganisé autour de 2 postes à temps plein.

Le CHU a également pu proposer des temps plein à deux salariées maitresses de maison du soir. Elles interviennent désormais sur le HUME (hébergement d'urgence mère enfant). Cette activité supplémentaire a permis de proposer des temps pleins.

## **3. Perspectives 2023**

- ❖ Création d'une procédure d'accueil
- ❖ Continuer à former et accompagner les professionnels face aux problématiques des usagers
- ❖ Poursuivre la réflexion sur la question de la sécurité.
- ❖ Poursuivre la réflexion sur la recherche d'un équilibre financier du service.

# Le HUME : Hébergement d'urgence mère enfant

En novembre 2021 le HUME (Hébergement d'urgence mère enfant) a ouvert ses portes. Le HUME est un dispositif d'hébergement d'urgence soumis à l'article L 345-2 du code de l'action sociale et des familles (CASF). Il a pour objectif de proposer un hébergement d'urgence adapté à des femmes majeures isolées en situation de pré ou post maternité.

L'Hébergement d'urgence MERE ENFANT peut accueillir 3 mères avec chacune un nourrisson.

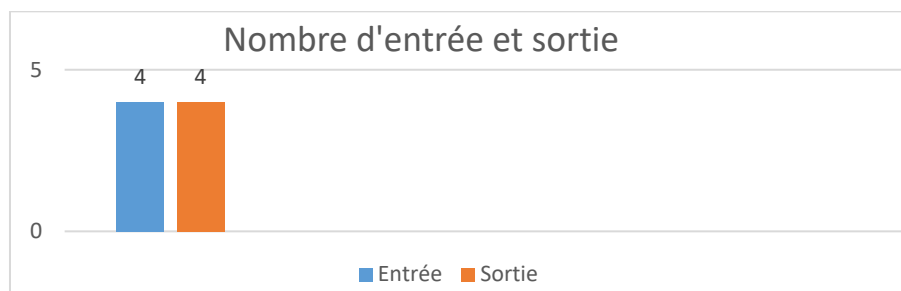
## Il accueille des femmes majeures isolées :

- sans logement ou hébergement.
- Quelle que soit leur situation administrative
- En capacité de vivre en autonomie et en collectif
- Sans pathologies repérées relevant d'un établissement spécialisé.

Le suivi social est réalisé par l'accueil de jour.

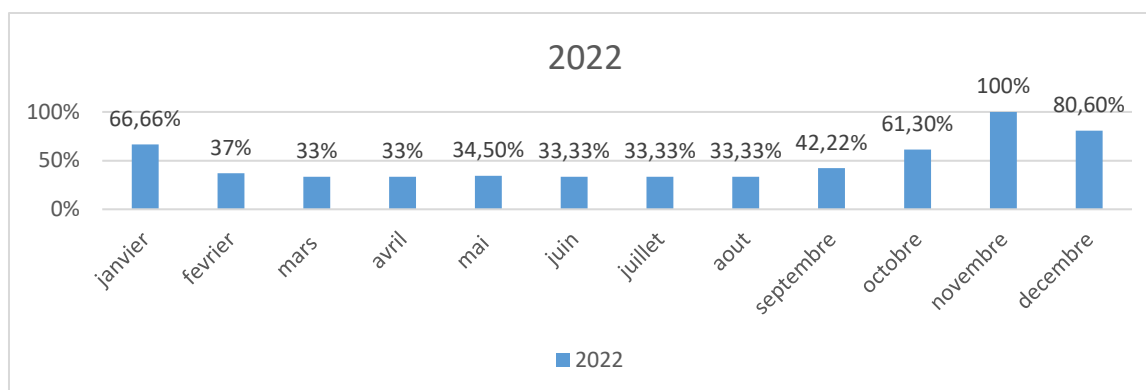
## 1. Données quantitatives

### 1.1 Les entrées et les sorties





## 1.2 Taux d'occupation



Le taux d'occupation annuel est de 49%.

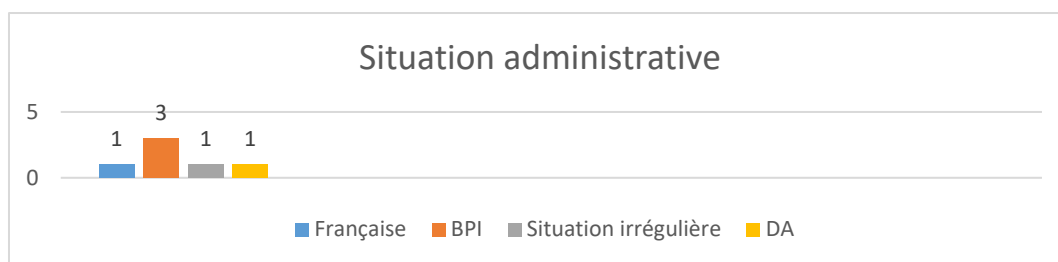
2022 est la première année d'existence du HUME qui a été ouvert fin 2021. Les partenaires n'ont pas encore le réflexe de penser à ce dispositif lorsqu'ils rencontrent une femme enceinte sans hébergement.

A force de communication, toutes les places du dispositif étaient occupées à la fin de l'année 2022. Le taux d'occupation moyen de 49% s'explique par le fait que pendant 6 mois il n'y a eu qu'une seule famille orientée sur le dispositif. Une deuxième orientation sur ce même temps s'est soldée par une exclusion 3 jours après l'accueil suite à une agression verbale et des menaces d'agression physique entre les deux personnes accueillies.

## 1.3 Profil des personnes accueillies

Profil des personnes accueillies							
AGE	Situation administrative	Date d'entrée	Au moment de l'admission	Date de sortie	Nombre de jours de présence	Sortie	Observations
30	BPI	1/12/21	pré maternité	23/9/22	297	Logement	
39	DA	17/12/21	pré maternité	3/2/22	72	CADA	
37	Française	25/5/22	post maternité	27/5/22	2	CHU	Exclusion
29	BPI	16/09/22	pré maternité				
20	BPI	18/10/22	post maternité	13/12/22	56	logement	
22	Irrégulière	19/10/22	pré maternité				

La majorité des femmes accueillies sont âgées de 20 à 30 ans et sont en situation régulière. Seule la personne exclue a intégré le CHU, elle a, depuis, trouvé un logement autonome.



## 2. Données qualitatives

Durant cette première année d'existence, le HUME a trouvé l'équilibre dans son fonctionnement.

Une maitresse de maison du matin du CHU intervient une fois par semaine, et deux maitresses de maison du soir interviennent à tour de rôle deux fois par semaine. Les missions et le rôle de chacun a été définis et des habitudes de travail se sont affinées au cours de l'année.

Le travail en réseau s'est également mis en place, notamment avec la maternité et le service de PMI. Un partenariat a également été mis en place avec le Secours Populaire où l'accès à l'aide alimentaire pour les familles accueillies a été simplifié.

Un travail de communication a été fait auprès des partenaires pour leur faire connaitre ce dispositif.

## 3. Perspective 2023

- ❖ Mise en place de réunions de coordination avec les partenaires
- ❖ Formaliser l'accompagnement par l'ADJ
- ❖ Poursuivre la communication auprès des partenaires sur l'existence de ce dispositif.

# LE POLE SANTE PRECARITE

Au premier semestre 2021, Reliance 82 a répondu à l'appel à projet lancé par L'Agence Régionale de Santé concernant des places de Lits d'Accueil Médicalisés. L'association obtient l'agrément pour 16 places LAM en juillet 2021. L'ouverture se fera le 2 février 2022.

Il apparait alors logique de regrouper les deux établissements médico-sociaux, LAM et LHSS, dans le même pôle baptisé « pôle santé précarité ».

En octobre 2022, le pôle déménage sur le site de Pousiniès à Saint Etienne de Tulmont, le temps des travaux sur le site des Mourets permettant la mise aux normes du bâtiment d'origine. L'association ARSEEA accepte de nous accueillir sur l'hôtel ESAT de son site Tarn et Garonnais pour sept mois. C'est alors le début d'une grande « aventure » pour les équipes et les résidents : quand le public précaire rencontre le public du handicap.

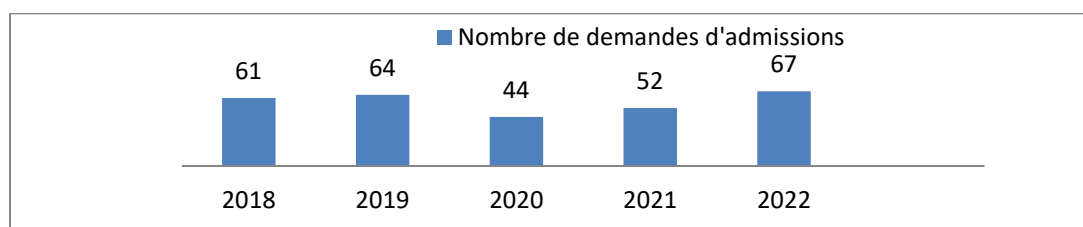
## LHSS : Lits halte soins santé

Les Lits Halte Soins Santé de Reliance 82 offrent un accompagnement sanitaire et social aux personnes vivant à la rue ou en logement précaire et dont l'état de santé nécessite du soin sans pour autant nécessiter une hospitalisation.

### 1. Données quantitatives

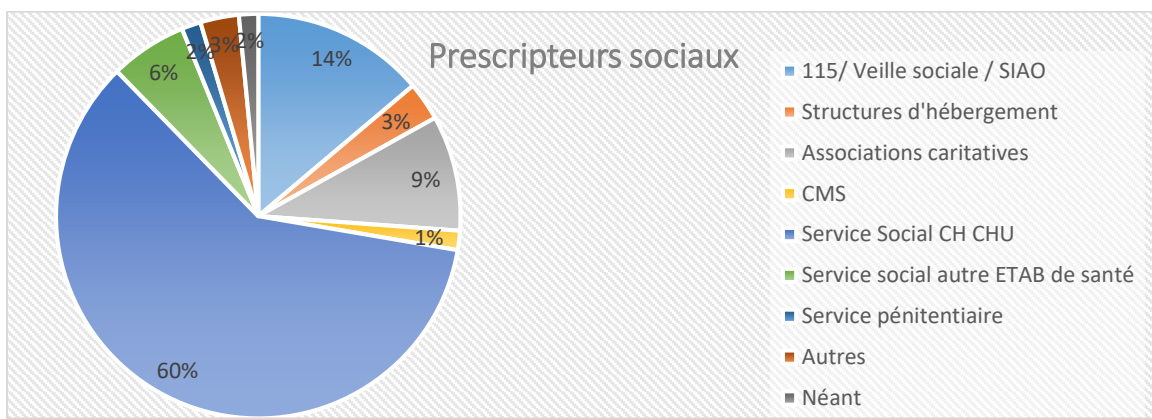
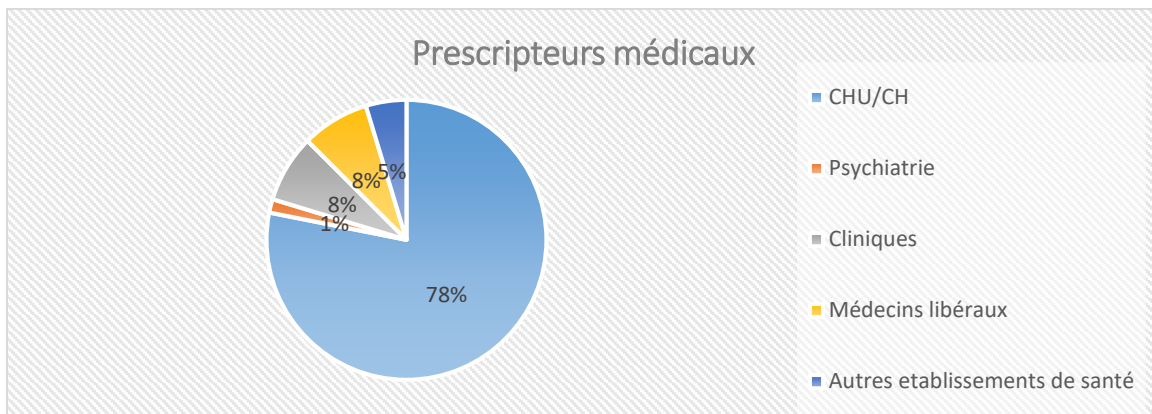
#### 1.1 Les demandes d'admissions

##### Nombre de demandes d'admission

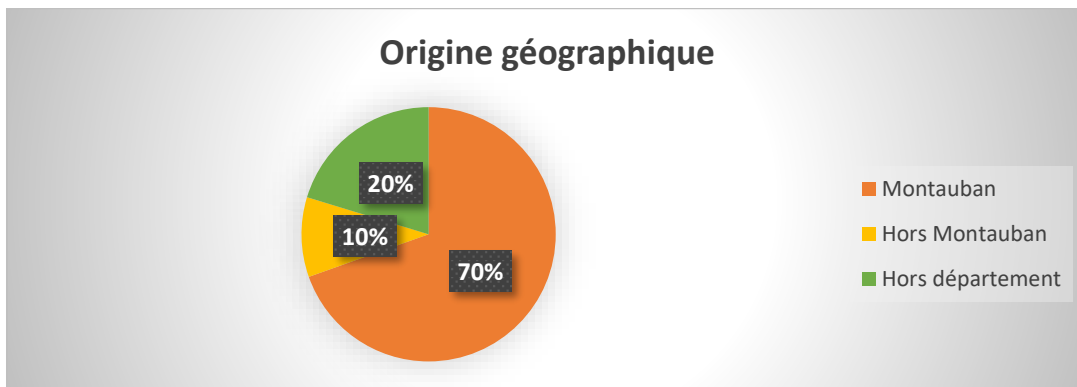


En 2022, 67 demandes d'admissions nous ont été adressées. Il s'agit d'une augmentation de 28% par rapport à l'an dernier et un retour à la moyenne pré-covid.

**Les prescripteurs médicaux et sociaux**



**Origine géographique des demandes**

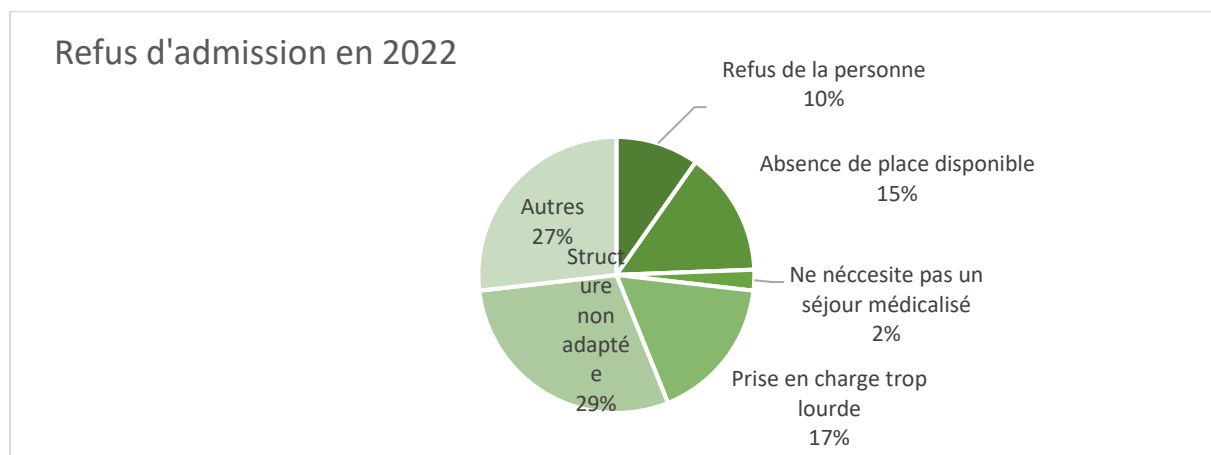


L'hôpital de Montauban est très clairement le premier prescripteur médical des demandes d'admissions LHSS. Les 3/4 des demandes viennent de ses services. Le dispositif est aujourd'hui très connu, notamment des assistantes sociales de l'hôpital qui sont à l'origine de 60% des demandes sociales.

Ces chiffres mettent en relief le partenariat très important qui existe entre l'hôpital de Montauban et les LHSS.

Les 20% de demandes dites hors département viennent majoritairement des hôpitaux de Toulouse qui ne trouvent pas de places sur la métropole et font les demandes sur Montauban en raison de la proximité géographique.

**Les refus d'admission :**

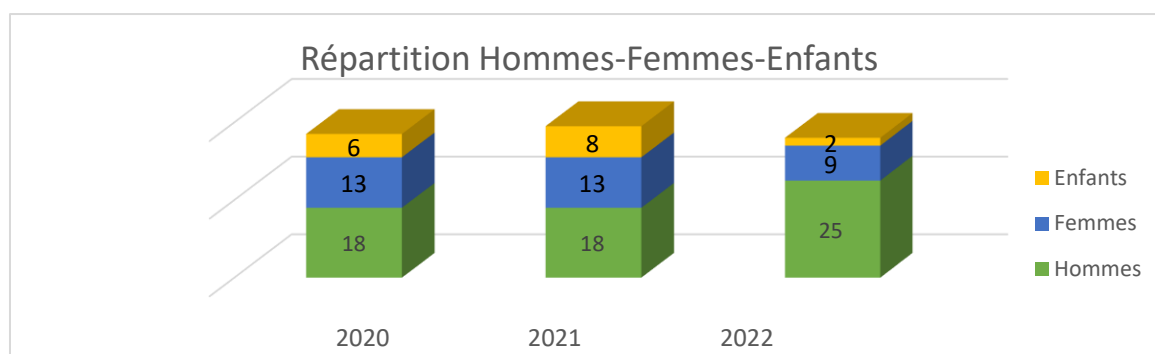


41 demandes sur les 67 n'ont pu aboutir à une entrée sur les LHSS. Nous avons accueilli 61% des personnes en demande.

10% ont refusé après la préadmission, soit parce que la demande ne correspondait pas à la réalité de service soit parce qu'en raison du déménagement sur Saint Etienne de Tulmont, l'éloignement de Montauban semblait inenvisageable pour les personnes.

Plus d'1/3 des refus de notre part sont liés au fait que la structure n'était pas adaptée en raison de la pathologie évoquée dans les motifs d'admissions. Nous avons pu cette année requalifier certaines demandes en LAM lorsque la pathologie était trop lourde et chronique.

Les 27% « autres » représentent des situations qui relevaient davantage d'un problème social que médical comme une absence de logement par exemple. Il s'agit également de refus sur la place de repos psychique. En effet une seule place est fléchée repos psychique sur le service et la durée d'accompagnement y est de deux mois. Cela permet d'accueillir 6 personnes à l'année. Cependant nous avons parfois plusieurs demandes de manière concomitante.

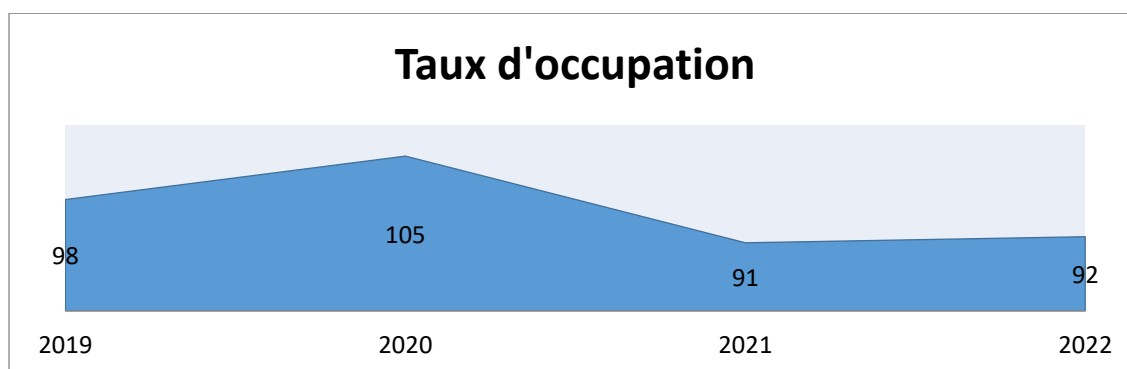


En 2022 nous avons accueillis 36 personnes sur les 7 places, soit 5,14 personnes par place. C'est un peu moins que les années précédentes. Cela s'explique par une durée de séjour qui s'allonge légèrement comme nous le verrons plus tard et une baisse d'activité lors du déménagement sur Pousinies au moment de l'installation. Cette année aucune femme n'a été admise sur les LHSS pour accoucher. L'ouverture du dispositif Hébergement Urgence Mère Enfant explique peut-être en partie cet état de fait.

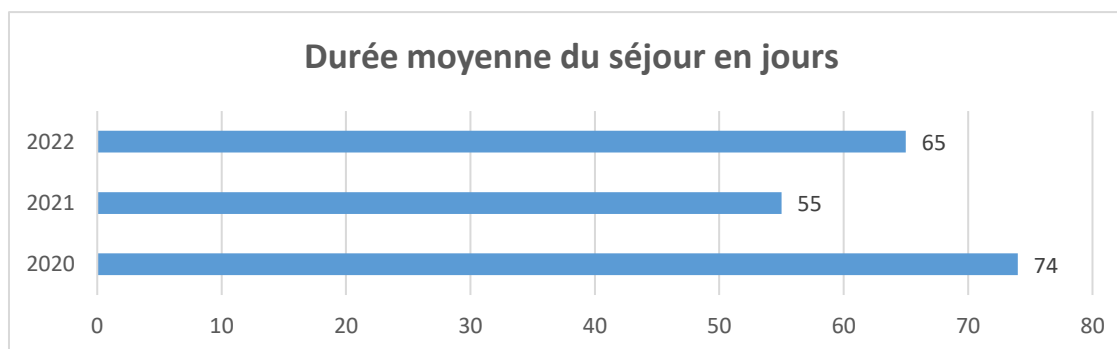
Les deux enfants sont les accompagnants d'une personne accueillies pour repos psychique.

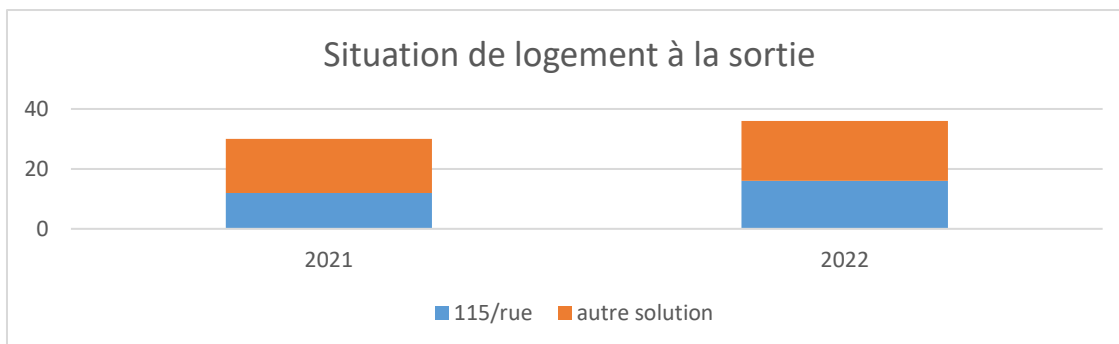
Nous avons accueilli davantage d'homme et parallèlement le nombre de femmes accueillies diminue.

## 1.2 Le taux d'occupation et la durée moyenne de séjour



Après un pic en 2020, nous affichons pour 2022 un taux de 91.90 % d'occupation, très proche de 2021. Ce taux s'explique par une baisse importante de l'occupation au moment du déménagement sur Saint Etienne de Tulmont. En effet l'organisation de ce déménagement a ralenti le processus d'admission qui doit être très rapide sur les LHSS (commission d'admission, préadmission et admission en moins de 15 jours).





La durée prévisionnelle du séjour est au maximum de deux mois. Cette durée est renouvelable autant de fois que de besoin, en fonction de l'état sanitaire de la personne (Articles D312-176-2 du CASF).

La durée de séjour est cette année encore en accord avec les textes qui régissent le cadre d'intervention des LHSS. L'équipe de Montauban fait le choix de mettre un terme à l'accompagnement dès que la situation médicale est stable. Certains séjours donnent lieu à 15 jours d'accompagnement d'autres à 4 mois ou plus.

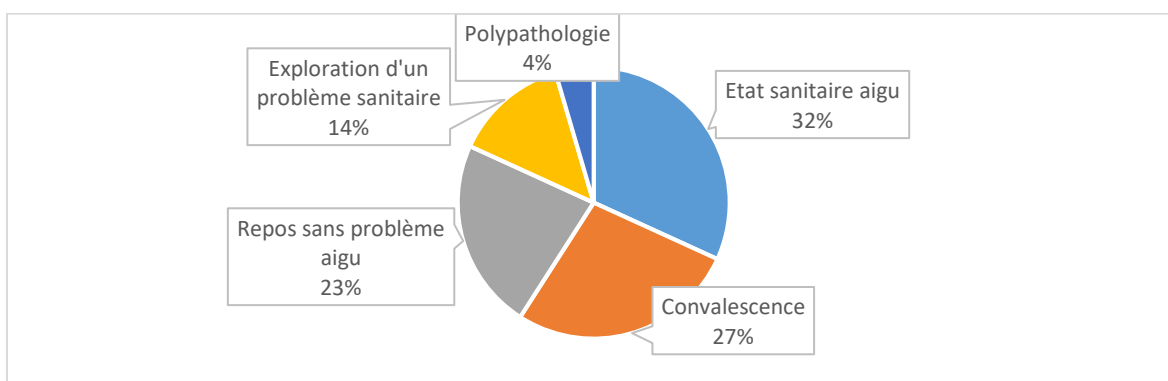
Cette question est centrale aux LHSS et parfois peu compréhensible pour les personnes accompagnées mais également peu lisible des partenaires extérieurs.

La situation sociale des personnes que nous accueillons est très souvent complexe et la durée de séjour de deux mois en moyenne ne suffit bien évidemment pas à lever les difficultés. Les démarches sont donc débutées par le patient et la travailleuse sociale et elles aboutissent souvent après le séjour aux LHSS.

Au vu du contexte actuel, les délais d'attente sont très longs pour des entrées en logement ou en structures adaptées et les LHSS ne peuvent répondre à un défaut de logement. En restant dans les missions qui nous sont demandées, 40 % des personnes accueillies retournent à la rue. En 2022, nous avons eu un turn-over de 5 personnes par place à l'année et nous avons pu accueillir 36 personnes. Cependant lorsque cela est possible, nous assurons la continuité d'accompagnement afin d'éviter la rupture de parcours. Pour cette raison 5 personnes sont restées entre 3 et 6 mois.

### 1.3 Les personnes accompagnées

#### Les pathologies déclarées

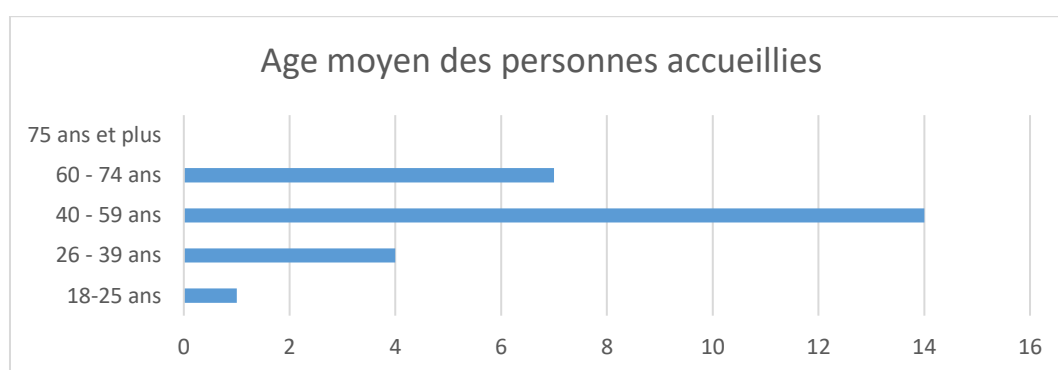


Pour un tiers des personnes accueillies, l'état sanitaire est aigu répondant parfaitement aux missions fixées par la cadre de loi. Cependant cette année, la convalescence et le repos sont les maitres mots sur les LHSS.

En effet, nous avons pu accueillir de nombreuses personnes pour des soins et du repos post opératoire mais aussi 6 personnes sur la place fléchée repos psychique pour laquelle nous avons eu une liste d'attente. En effet cette place semble être très repérée par les partenaires prescripteurs. L'altération de l'état général et le besoin de repos sont les conditions d'accueil sur cette place. Le contrat est de 2 mois d'office. En revanche, il n'est pas renouvelable.

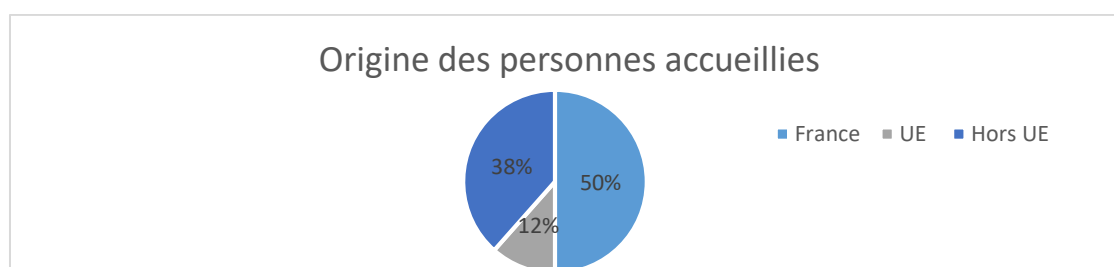
Nous avons également reçu plusieurs demandes d'organisme de tutelle pour des personnes sortant d'hospitalisation nécessitant un temps supplémentaire pour l'aménagement ou le nettoyage de l'appartement.

### **Age des personnes accueillies**



Contrairement aux trois dernières années, où la tranche d'âge 26-39 ans représentait le plus grand nombre, cette année les « 40-59 » ans sont très majoritaires.

### **Origine géographique des personnes accueillies**

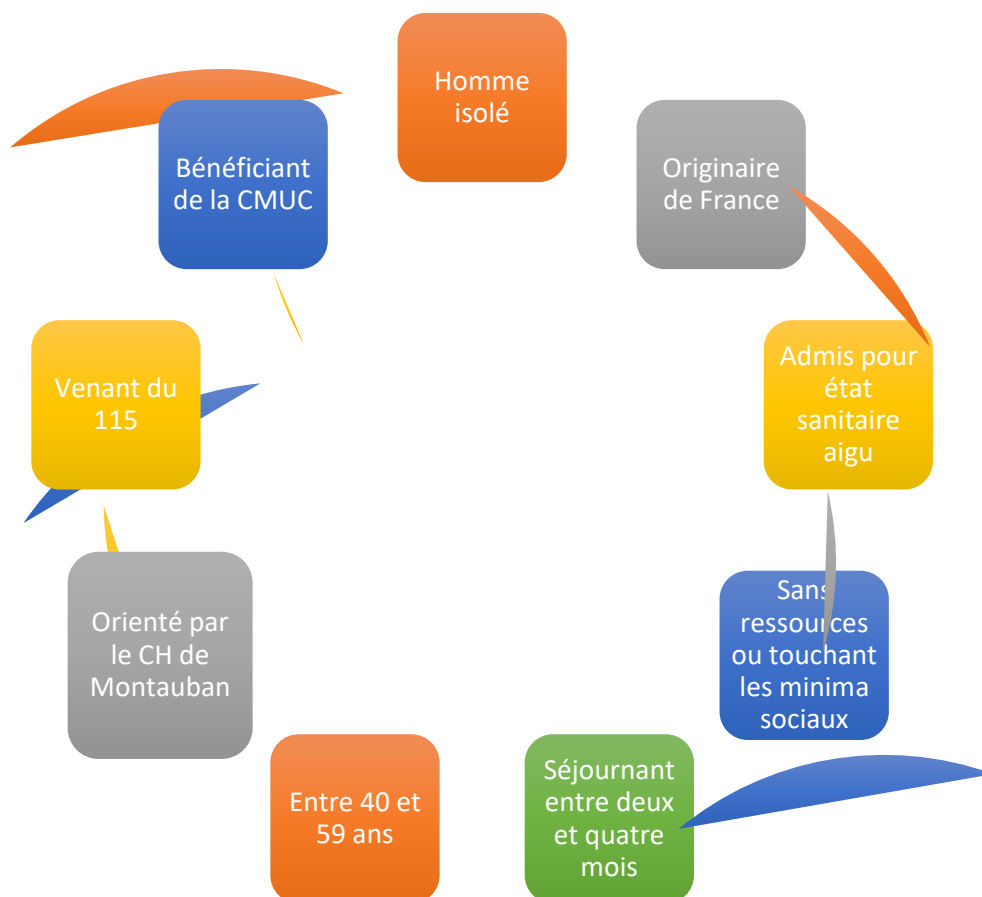


La tendance de l'an dernier se confirme. Les personnes originaires de France sont plus nombreuses et représentent aujourd'hui la moitié des personnes accueillies.

### **Socio-type de la personne accueillie en 2022 sur les LHSS**

Contrairement à l'an dernier, cette année la personne type est française et un peu plus âgée. La durée du séjour s'allonge légèrement. Certaines données ne bougent pas, il s'agit d'un homme repéré sur le 115 et à l'hôpital, sans ressources et bénéficiant de la CMUC.





## 2. Données qualitatives

### 2.1 L'intégration au pôle santé précarité

Depuis leur création, les LHSS se trouvaient sur le même collectif que le CHRS. En 2022, le CHRS a quitté ce bâtiment et les LHSS ont appris à partager les locaux avec les Lits d'Accueil Médicalisés.

Cette cohabitation désormais entre deux établissements médico-sociaux impacte forcément les LHSS. Ainsi les LHSS se sont dotés, comme les LAM, du logiciel Netvie.

La travailleuse sociale des LHSS participe de façon hebdomadaire à la réunion LAM. 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 et permet une cohérence sur l'accompagnement des résidents LAM/ LHSS hébergés dans le même collectif.

## **2.2 Une équipe en partie renouvelée**

2022 a été une année qui a vu le renouvellement d'une partie de l'équipe LHSS. En effet, le médecin coordinateur et la psychologue ont changé. Pour d'autres raisons, l'infirmière a également changé. Seules la travailleuse sociale et la cheffe de service sont toujours présentes. Cela a bien évidemment généré des nouveaux questionnements à propos de la pratique et du fonctionnement au quotidien qui ont été abordés dans le cadre des réunions qualité.

La travailleuse sociale du service a également suivi une formation en addictologie organisée par l'hôpital pendant deux jours avec un retour sur expérience quelques temps plus tard.

## **2.3 Des locaux mis aux normes et une délocalisation**

De gros travaux ont été entrepris sur ce collectif LAM LHSS (agrandissement du bâtiment, installation d'un ascenseur, installation de sanitaire dans chaque chambre, accessibilité PMR des chambres, changement du système de sécurité incendie, mise en place de dispositif d'appel malade dans les chambres ...).

Les travaux ont commencé en octobre 2022 et se finiront courant 2023.

En octobre 2022, les LHSS ont été délocalisés à Saint Etienne de Tulmont dans un hôtel géré par un ESAT. Bien que ce site ne soit qu'à 10 kilomètres de Montauban, cela a eu un impact sur le service et les usagers. Sur le service, car les RDV, notamment médicaux, sont nombreux. L'éloignement a eu un impact sur le temps des accompagnements aux RDV extérieurs. Les usagers, qui restent environ 2 mois sur les LHSS ont eu des difficultés à être accueillis dans un site où ils étaient totalement dépendants pour leurs déplacements.

De plus, beaucoup d'usagers accueillis sont sans droits sur le territoire. Il ne peut donc y avoir de prise en charge pour des transports médicaux. L'équipe des LHSS doit donc assurer elle-même les transports et ne peut faire appel à des ambulances.

## **2.4 Des activités à destination des usagers**

Des activités diverses adaptées aux demandes des personnes accueillies du service LHSS ont été mises en place tout au long de l'année 2022.

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.

Des séances d'ostéopathie et de socio-esthétiques ont eu lieu dans l'année. De nombreuses sorties ont été organisées dont la sortie pêche en lien avec la fédération française de pêche ou des sorties cinéma, piscine et médiathèque.

## 2.5 Un partenariat développé

Les LHSS ont de nombreux partenariats, formalisés ou non, que ce soit dans le domaine médical ou social. Beaucoup de ces partenariats ont pu être maintenus dans le cadre de la délocalisation.

Plus particulièrement en 2022, une convention de partenariat avec la CPAM a été conclue avec 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.

## 2.6 Une année marquée par la présence d'accompagnants

Les LHSS disposent de 7 places. Certains usagers ne peuvent, ou refusent d'intégrer les LHSS en laissant des membres de leurs familles sur le 115. Ainsi dans certains cas, les LHSS peuvent également accueillir des accompagnants. En effet la présence de la famille fait partie du prendre soin dans l'esprit du « care ».

Cela a notamment été le cas sur 2022. Les LHSS n'avaient jamais accueilli autant d'accompagnants. Ceci est un critère déterminant pour certains usagers. Ainsi une mère n'aurait pas pu être accueillie si ses deux enfants mineurs n'avaient pu l'accompagner. Certains couples accueillis sur le 115 vivent comme une épreuve supplémentaire, parfois insurmontable, le fait d'être séparés. Certaines personnes préfèrent renoncer aux soins que de laisser leur conjoint(e), seul(e) sur le 115.

Pour autant l'accueil d'accompagnants n'est pas sans conséquences sur le service. Ils sont également dans une situation précaire et nécessitent d'être accompagnés, cela représente une surcharge de travail pour l'équipe. Cela représente également un surcout financier notamment quant aux repas, surcout de 10 000 euros pour 2022.

## 3. Perspectives 2023

- ❖ Avec le retour sur le site des Mourets, les LHSS disposeront de 5 places sur le collectif et deux places en diffus en appartement.
- ❖ Traduction des documents d'accueil en plusieurs langues afin de faciliter l'accès aux droits et à la santé.
- ❖ Poursuite de la démarche qualité
- ❖ Réaliser l'évaluation externe de l'établissement.

# Les LAM : Lits d'Accueil Médicalisés

En 2021 Reliance 82 a répondu à l'appel à projet de l'ARS pour la création de places de Lits d'Accueil Médicalisés. Reliance a obtenu un agrément pour 16 places en juillet 2021. L'établissement a ouvert en février 2022 au 6 avenue des Mourets.

Les LAM, avec les LHSS, forment le pôle santé précarité.

Les LAM proposent un accompagnement global basé sur le concept du « care » ; le prendre soin au quotidien qui permet avec le temps d'atteindre un bien-être physique, mental et social pour les personnes accompagnées.

## ❖ La population ciblée :

Les bénéficiaires des LAM sont des personnes majeures sans domicile fixe, quelle que soit leur situation administrative, atteintes de pathologies lourdes et chroniques, irréversibles, séquellaires ou handicapantes, de pronostic plus ou moins sombre, ne nécessitant pas une prise en charge hospitalière ou médico-sociale spécialisée mais étant incompatibles avec la vie à la rue, pouvant engendrer une perte d'autonomie et ne pouvant être prises en charge dans d'autres structures (I de l'article D. 312-176-3 du CASF).

## ❖ Missions des LAM :

Ils ont pour missions :

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

Ils assurent des prestations d'hébergement, de restauration, de blanchisserie et sont ouverts vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année.

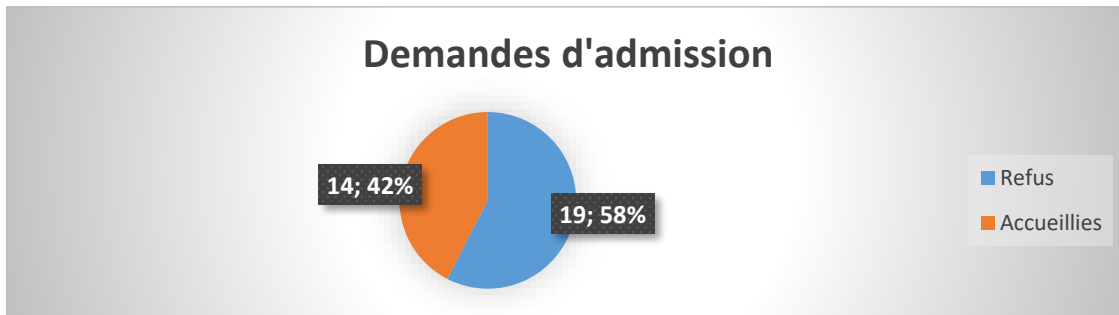
## 1. Données quantitatives

### 1.1 Les demandes d'admission

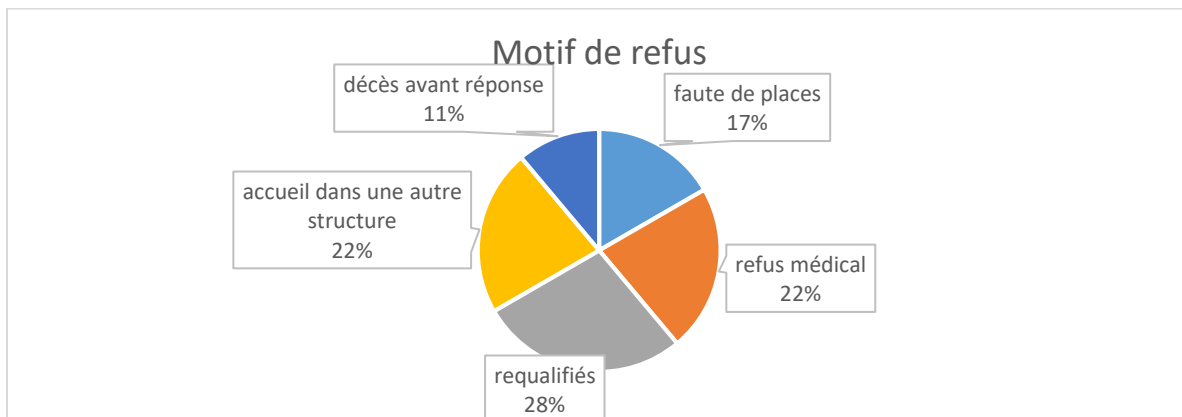
#### Le nombre de demandes d'admission

En 2022, 33 demandes ont été étudiées pour une montée en charge progressive de trois personnes en février jusqu'à 14 en décembre.

## Les réponses données aux demandes d'admission



Bien qu'ayant pris des informations sur de nombreux autres LAM en amont du projet, l'année 2022 a été marquée par de l'interrogation permanente de la pertinence d'un accueil au regard de l'interprétation possible des critères. Nous avons défini tout au long des commissions d'admission le sens mis par chacun des membres de la commission derrière chaque critère.

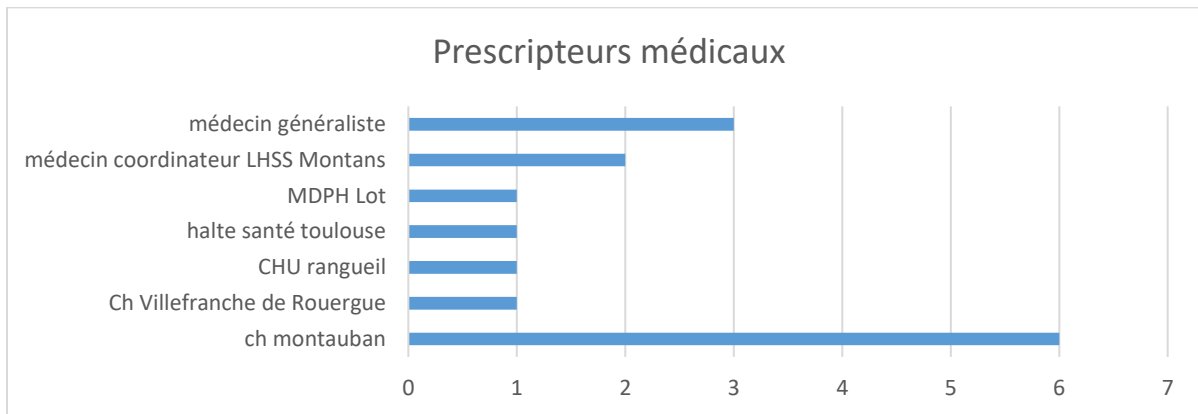


Les motifs de refus sont divers en cette première année d'exercice. Les refus médicaux sont liés au fait que la situation relève d'une structure sanitaire et non médico-sociale. Certains dossiers sont requalifiés car les personnes ne nécessitent pas de soins infirmiers au quotidien et il s'agit davantage de dossier révélant une situation sociale complexe. Certains dossiers ont été mis sur liste d'attente.

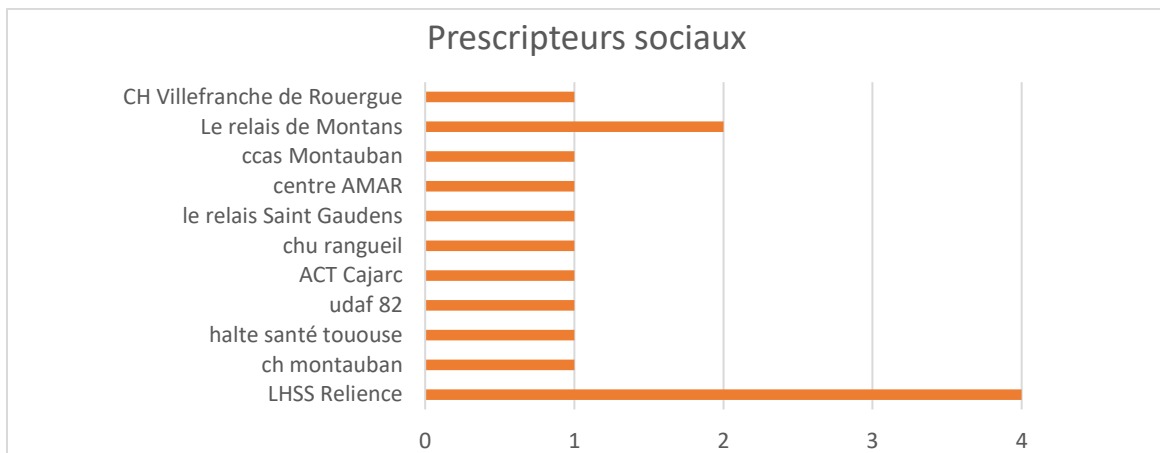
## 1.2 Les admissions

Il y a eu 15 admissions sur le service en 2022.

## Les prescripteurs



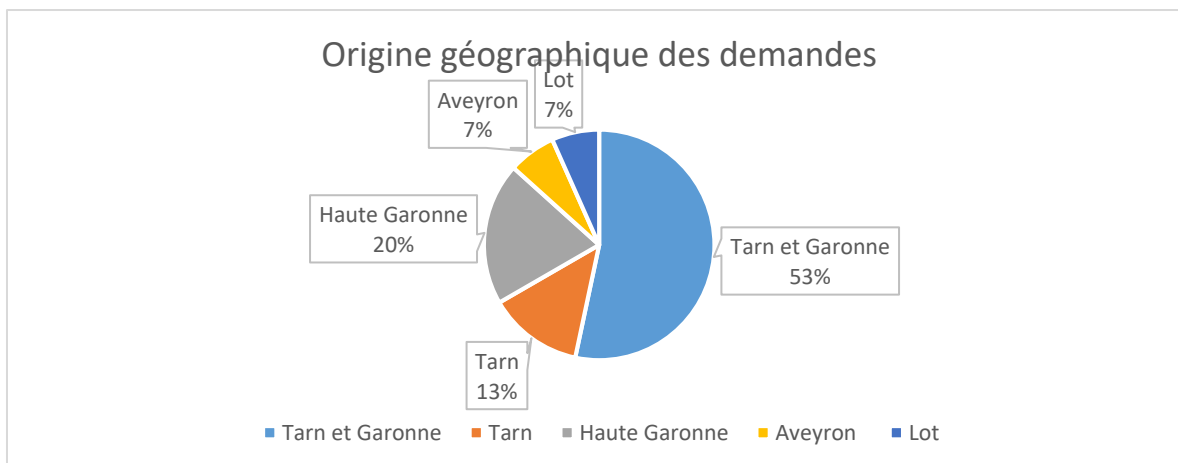
Le centre hospitalier de Montauban est le premier prescripteur des demandes. Trois demandes ont été faites par de généralistes. Avec trois établissements pour l'ensemble de l'Occitanie, les LAM sont très demandés par les départements voisins. (le Lot, le Tarn, l'Aveyron, l'Ariège, la Haute Garonne).



Si les origines géographiques des prescripteurs sociaux sont les mêmes que les prescripteurs médicaux, on peut noter la diversité des types de prescripteurs. Un bon nombre de demandes émane de LHSS ou ACT dont les temps de prise en charge sont réglementés. Seules quatre demandes ont été rédigées par des prescripteurs issus du social.

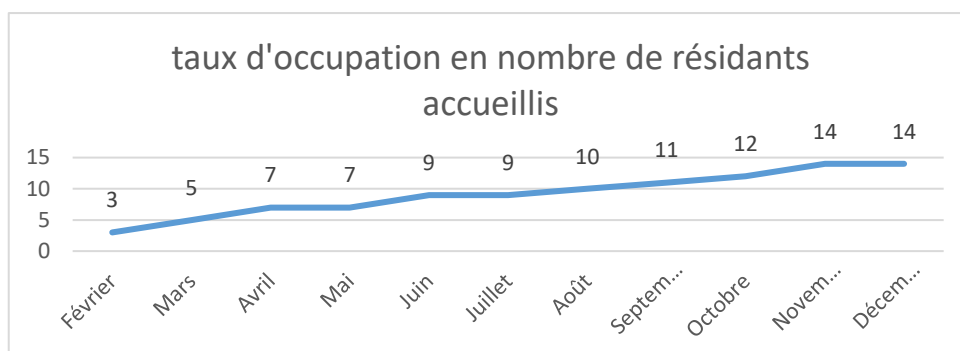
## Origine géographique des demandes

Le public accueilli se compose de personnes malades venant de tous les départements d'Occitanie mais surtout limitrophes du Tarn et Garonne.



La majorité des personnes accueillies était dans des établissements du Tarn et Garonne ou à l'hôpital de Montauban avant d'intégrer les LAM. Le projet de départ est un projet bi-départemental monté en partenariat avec l'Aveyron dont les demandes sont finalement peu nombreuses.

### 1.3 Le taux d'occupation



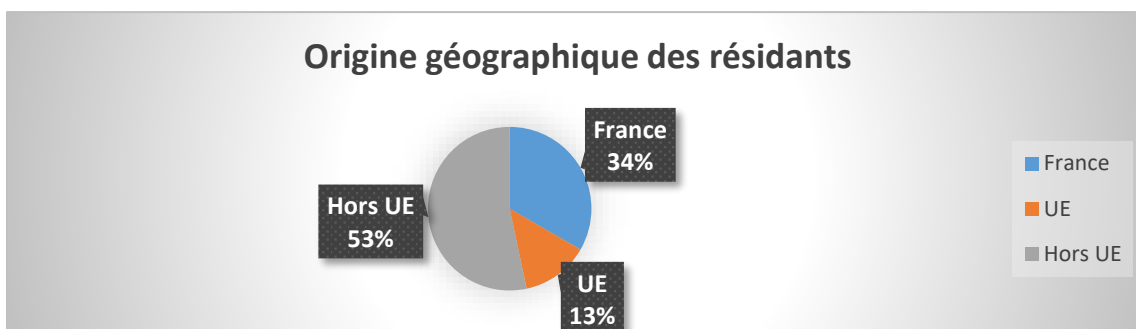
Durant une année l'établissement est monté en charge progressivement passant de 2 à 14 personnes en 2022.

L'établissement a un agrément pour 16 places. La délocalisation temporaire du service le temps des travaux sur le bâtiment a contraint le service à se limiter à l'accueil de 14 résidents.

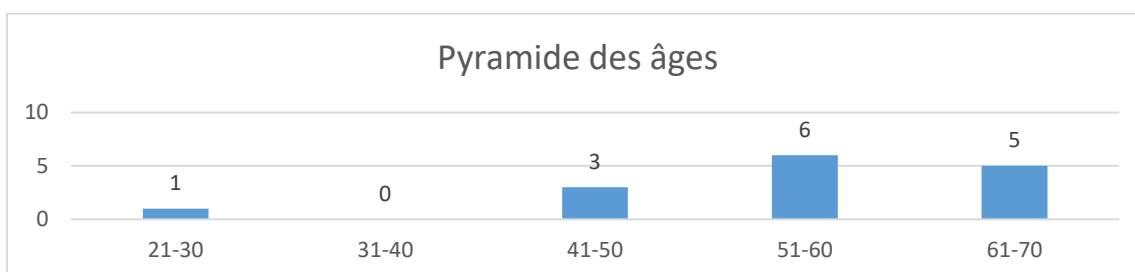
Cela fait un taux d'occupation moyen annuel de 54.56% pour 16 places de février à décembre 2022. Pour autant, afin de prendre en compte un accueil progressif, il a été acté par l'ARS, l'ouverture de 9 places de février à juillet 2022 et de 16 places d'août à décembre 2022. Le taux d'occupation est alors de 67% sur l'année.

## 1.4 Les personnes accompagnées

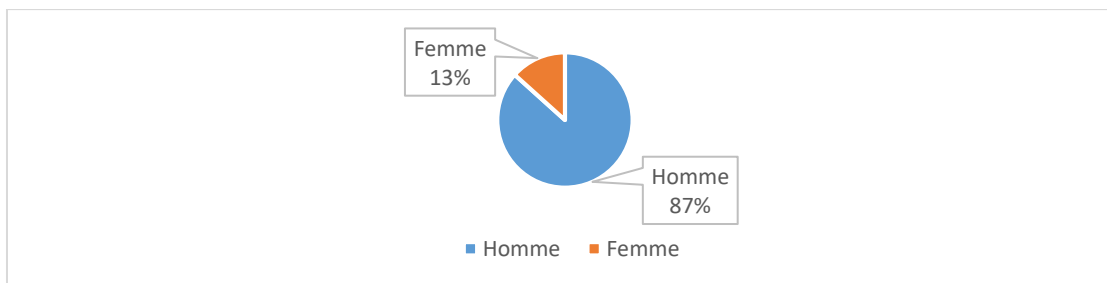
### Origine géographique des personnes accueillies



### Age des personnes accueillies



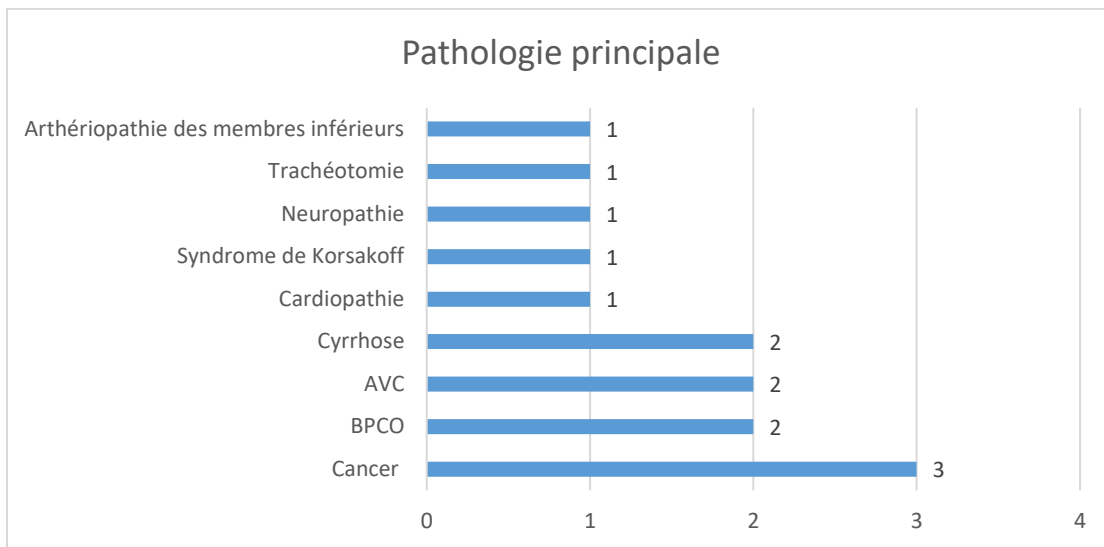
### Répartition par genre



Sans surprise, les hommes sont très majoritaires sur le service.

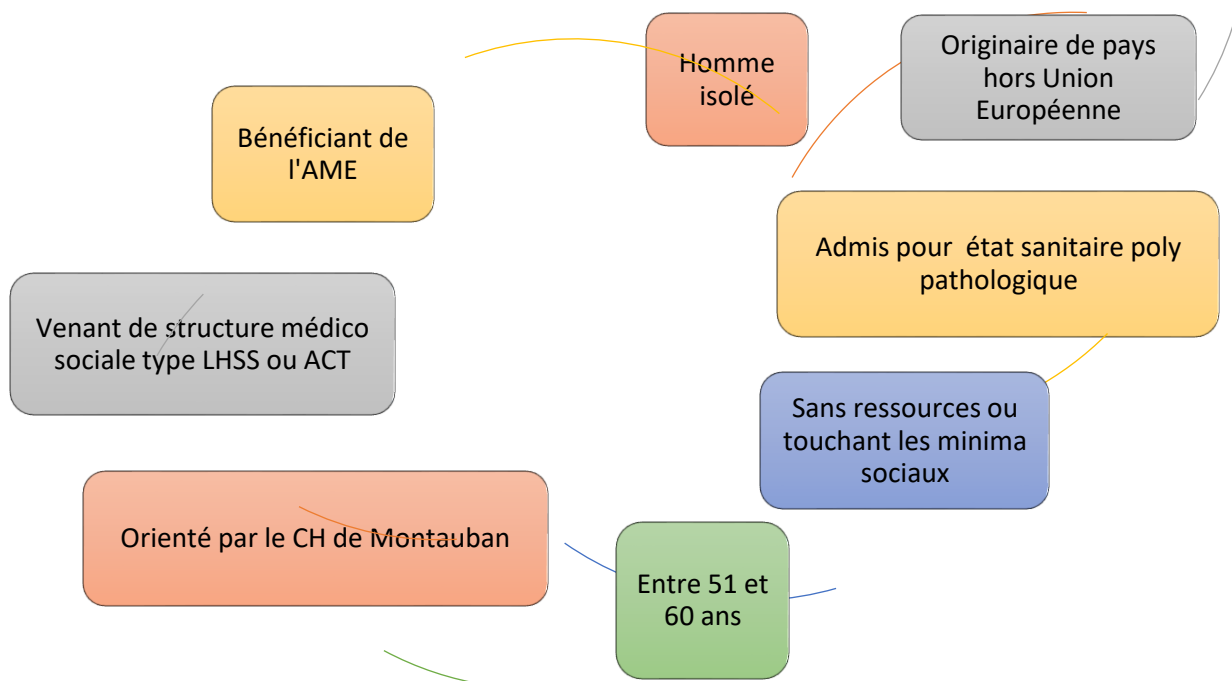


### Les pathologies des personnes accueillies



Outre les pathologies principales pour lesquelles les personnes sont accueillies, il existe plusieurs pathologies associées. En effet les personnes accueillies sur les LAM sont souvent poly pathologiques, situation liée à un éloignement du soin pendant de longues périodes. La mission des LAM est de faire un point complet des situations médicales et d'explorer certains domaines peu explorés en raison des situations d'errance des personnes avant admission.

### Le socio type des LAM



## 2. Données qualitatives

### 2.1 L'ouverture de l'établissement

Les LAM ont pu s'appuyer sur un collectif déjà existant. Ainsi les locaux étaient déjà équipés et fonctionnels bien qu'il ait fallu quelques adaptations notamment pour créer une infirmerie et équiper les chambres de lits médicalisés. Les LAM ont pu s'appuyer sur les partenariats déjà en cours (blanchisserie de l'hôpital pour les draps, Elior pour les repas, partenariats médicaux ...). Ainsi toutes les prestations liées à l'hébergement étaient déjà en place, ce qui a fortement facilité l'ouverture des LAM qui se sont inscrits dans de l'existant.

Relience a commencé à recruter les professionnels dès le mois de janvier. Ainsi certains ont pu participer à la préparation de l'ouverture du service. Le processus de recrutement s'est poursuivi sur les 1ers mois de l'ouverture du service pour arriver rapidement à une équipe complète.

L'équipe a proposé de **nombreuses activités** de type culturel ou sportif, au musée, à la piscine, au cinéma, en groupe ou individuellement selon les possibilités de chacun. Certaines sorties comme la cité de l'espace ou la forêt de Sivens ont été communes avec les LHSS.

Des **réunions avec les résidents** ont été mises en place afin de pouvoir recueillir leurs souhaits et les impliquer dans le fonctionnement du service. Elles ont lieu tous les samedis soir.

Les LAM ont pu bénéficier de **partenariats** déjà établis pour Relience et le service des LHSS, mais de nouveaux partenariats ont été développés spécifiquement pour les LAM comme avec le laboratoire Bioffusion qui vient recueillir quotidiennement les prélèvements et permet l'accès au résultat par informatique des professionnels des LAM, ou la pharmacie Montplaisir qui désormais nous livre sur site.

### 2.2 La délocalisation durant les travaux

Quelques mois après son ouverture, les LAM ont été délocalisés afin de permettre la réalisation de travaux importants pour une mise en conformité avec la réglementation.

Il s'agit alors pour la direction de Relience 82 de trouver un lieu d'accueil. Après de nombreuses recherches auprès des partenaires et des financeurs, nous sommes finalement accueillis par l'ARSEAA à Saint Etienne de Tulmont, une rencontre inédite entre le monde du handicap et le monde de la précarité.

Fin septembre, tout le monde est mobilisé pour déménager et laisser le site pour travaux pour 6 mois.

### 2.3 L'acquisition du logiciel Netvie

En juin 2022, une importante partie de l'équipe est formée à l'utilisation d'un logiciel appelé Netvie. Pour beaucoup de professionnels, c'est une nouvelle façon de travailler. Cela demande une pratique quotidienne pour utiliser l'outil correctement. Très rapidement l'équipe s'y attèle. Cela permet la

confidentialité des dossiers, un recueil rapide des données en cas d'hospitalisations. Cela permet également d'extraire des données de manière très précises au niveau médical comme le nombre de transmissions, le taux d'hospitalisation en urgence, le nombre de prescriptions, ...etc.

## **2.4 L'accueil de stagiaires**

En 2022, les LAM ont accueilli des stagiaires infirmiers pour leur stage de deuxième année. Ils ont été quatre à venir découvrir ces deux établissements.

## **3. Perspectives 2023**

- ❖ Le retour sur le site des Mourets.
- ❖ L'écriture du projet d'établissement
- ❖ La stabilisation de l'équipe
- ❖ L'accès à diverses formations dont les Inégalités Sociales de Santé.
- ❖ L'accueil de stagiaires