

RAPPORT D'ACTIVITÉS



PREFACE

Qui parmi nous avait entendu parler de « confinement », de « gestes barrières » et de « distanciation physique » il y a tout juste un an ? Aujourd'hui ces expressions font partie de notre quotidien. Alors que les conséquences de la pandémie de COVID-19 sont devenues omniprésentes dans nos vies, notre rapport d'activités traduit, bien évidemment, l'impact de cette dernière sur nos établissements, nos équipes et nos usagers.

Dans ce contexte, nos publics avaient, plus que jamais besoin de notre soutien, de notre aide, et de notre accompagnement. L'Association a donc continué de fonctionner en s'adaptant aux règles et consignes sanitaires. Je remercie l'ensemble des salariés qui a répondu présent, malgré les impacts sur leur vie personnelle de cette crise sanitaire sans précédent pour nos générations. Nombreux d'entre eux ont accepté de modifier leur planning, de travailler le week-end, de changer de service afin de répondre à notre mission première, la prise en charge des personnes vulnérables et précaires. Je les félicite pour la détermination, l'investissement et la créativité dont ils ont fait preuve pour poursuivre leurs actions auprès de nos publics et des synergies nouvelles qu'ils ont su créer.

Cette période a montré combien nos professions, insuffisamment rémunérées, étaient et sont indispensables à notre société.

L'Association n'a eu de cesse de chercher à protéger ses salariés et ses usagers. Nous n'avons jamais manqué d'équipements de protection individuelle, celles et ceux qui étaient en garde d'enfants ont eu le maintien de salaire du 17 mars au 22 juin et l'intégralité de leurs congés a été conservée. Des primes d'un montant de 125 € à 1 000 € ont été versées à tous les salariés présents au minimum deux semaines lors du premier confinement.

Je remercie également les services de l'État, de l'ARS, les Conseils Départementaux, la Communauté d'Agglomération de la Rochelle qui nous ont soutenu financièrement et matériellement tout au long de cette période difficile.

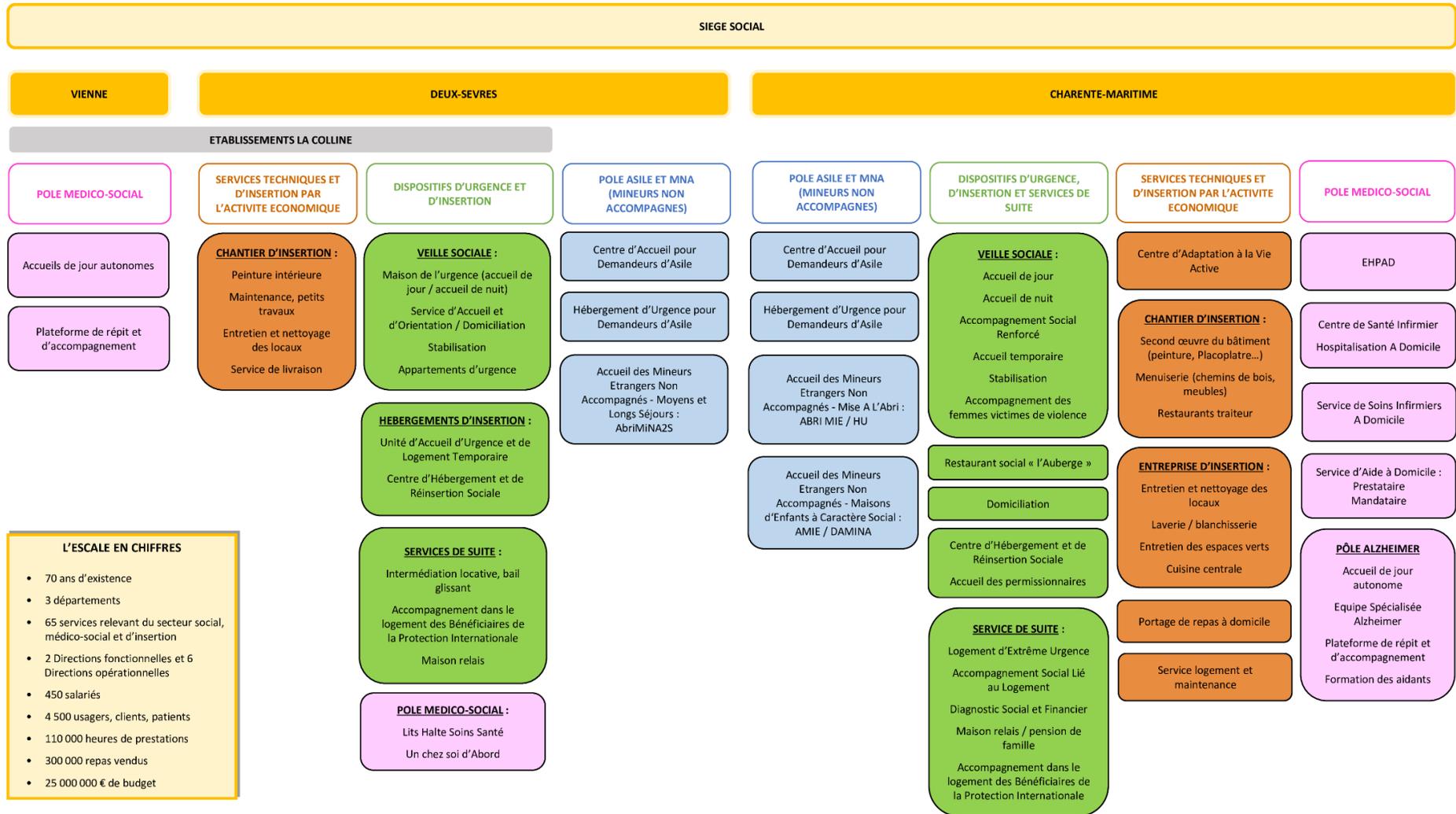
Très souvent, c'est dans l'adversité que nous nous unissons. À ce titre, les professionnels de l'Escale ont été exemplaires. Je fais le vœu que cette union perdure et nous permette de relever tous ensemble les défis de demain. Que notre Association, qui fêtera ses 70 ans en 2021, poursuive ses missions dans le respect des valeurs qu'elle porte depuis toutes ces années.

Le Directeur Général de l'Association
Stéphane JEAN.

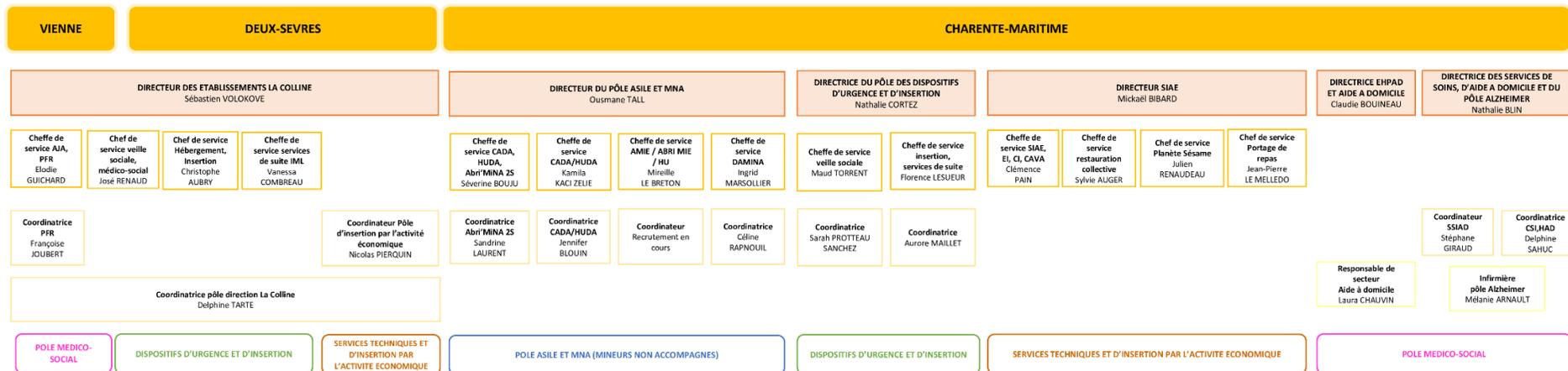
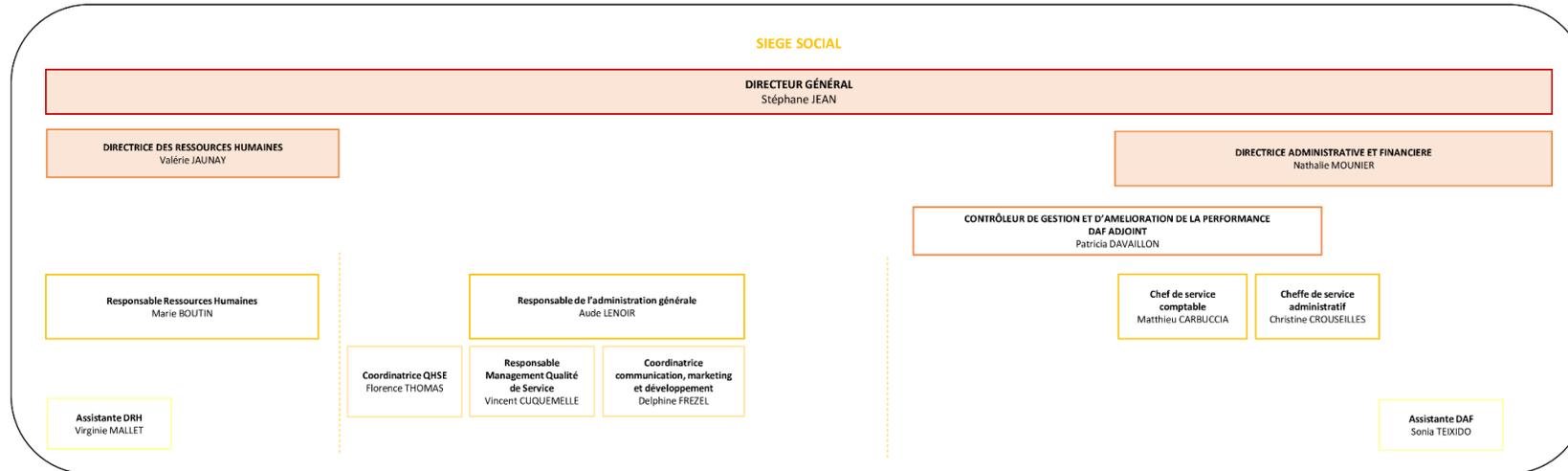
ORGANIGRAMME DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES DE L'ASSOCIATION

L'Escale est une association laïque et républicaine qui a été fondée en 1951, avec pour missions de :

- Créer, développer, gérer tous établissements et services destinés à recevoir, héberger, aider et accompagner toute personne en difficulté morale et/ou matérielle, physique et/ou psychologique, afin de faciliter son insertion sociale, socioprofessionnelle et son autonomie.
- Favoriser une action sanitaire et sociale, préventive et éducative à tous les âges de la vie.
- Promouvoir, créer, administrer toute activité annexe pouvant faciliter les buts visés ci-dessus.



CONSEIL D'ADMINISTRATION
Présidente : Bernadette LE LAN



SOMMAIRE

LE SIEGE SOCIAL	p.7
LES DISPOSITIFS D'URGENCE ET D'INSERTION DE LA ROCHELLE	p.20
LE PÔLE ASILE ET MNA (MINEURS ISOLES ACCOMPAGNES)	p. 53
L'EHPAD	p. 81
LES SERVICES DE SOINS, D'AIDE A DOMICILE ET POLE ALZHEIMER	p. 85
LES SERVICES TECHNIQUES ET D'INSERTION PAR L'ACTIVITE ECONOMIQUE	p. 102
LES ETABLISSEMENTS LA COLLINE	p.120
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	p. 153
NOS FINANCEURS	p.159

LE SIEGE SOCIAL



INTRODUCTION	p.8
LA PRÉVENTION, SANTÉ, SÉCURITÉ	p.9
LES RESSOURCES HUMAINES	p.11
LE SERVICE FINANCIER	p.15

Le Siège Social de l'Escale a pour objet de regrouper l'ensemble des fonctions communes aux différentes structures relevant de l.312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles ainsi que des structures dont le financement est assuré de façon quasi-pérenne et qui ne repose pas sur des produits d'activité.

Ces services transversaux se répartissent sur les établissements et services gérés actuellement sur les différents sites implantés sur 3 départements (la Charente-Maritime, les Deux-Sèvres et la Vienne).

Compte tenu de la taille de l'Association qui encourage à l'indépendance des services, le siège reste pour tous une véritable banque de ressources, car il est constitué :

- D'une direction générale qui insuffle les orientations de l'Association aux différentes directions de pôle, dans le respect de l'objet social et sur autorisation du Conseil d'Administration. Il est le lien entre les différentes directions de pôle et les partenaires financiers et politiques du territoire et du secteur.
- D'un service financier qui contrôle la gestion et assure l'équilibre financier de l'Association. Il définit la politique d'achat et centralise les opérations financières (économiques et sociales). Il gère les contrats fournisseurs, clients, de garanties et d'assurances et la trésorerie de l'Association.
- D'un service ressources humaines qui veille à la bonne application des règles de fonctionnement et au respect des obligations légales et conventionnelles. Il met en œuvre les actions prévues dans le cadre du projet social (plan senior, plan de formations...). Il suit les entrées et sorties de personnel (recrutements, mesures disciplinaires, visites médicales...). Il est en relation avec les partenaires sociaux et les instances représentatives (Comité Social et Economique, représentants du personnel).
- D'un service administratif qui assure les missions administratives générales du siège, de l'Association et celles transversales aux services. Il pilote les actions de communication interne et externe de l'Association et veille à l'harmonisation des outils d'organisation, de fonctionnement et de diffusion.
- De fonctions périphériques et transversales, indispensables à l'ensemble des services telles que l'informatique, la qualité et la sécurité des biens et des personnes mais également le suivi de la maîtrise d'ouvrage qui permet à l'Association de proposer la réalisation de bâtiments adaptés aux exigences et aux nécessités des services gérés.

A travers ses missions, le siège social assure dans sa globalité la gestion et l'organisation de l'Association. A cela, ajoutons les services et les salariés, qui tous ensemble, participent à l'amélioration de la qualité des prestations et à la réussite des actions de l'Association.

En 2019, le siège social s'est doté d'un nouveau Système d'Information en matière de RH et de comptabilité. Ce nouvel outil, plus adapté aux besoins de l'Association, est indispensable compte tenu du volume en nombre de services mais également de la très grande diversité des activités gérées par celle-ci. En effet, nous pouvons noter une évolution de 27% de l'assiette des services entrant dans le périmètre du siège autorisé depuis 2015. Cette augmentation en volume s'explique par une augmentation de 28% en nombre de services gérés. Cette situation met en évidence les besoins en ressources du siège social afin de lui permettre de pouvoir effectuer ses missions de contrôle sur l'ensemble des services et de pouvoir rendre l'ensemble des éléments administratifs, financiers et d'activités qui sont demandés chaque année.

LA PRÉVENTION, SANTÉ, SÉCURITÉ

L'Association a créé un poste de Coordinateur QHSE en mars 2019. Il accompagne l'Association dans les domaines de la sécurité, la qualité et l'environnement autour de différentes missions :

- La conception, avec la participation aux dossiers d'ouverture des nouveaux sites,
- Le maintien des dispositifs de sécurité présents sur les sites, en lien avec les organismes de contrôle,
- La veille réglementaire pouvant impacter nos activités,
- L'accompagnement de chaque service sur des sujets spécifiques, tels que la gestion des produits chimiques ou des nuisibles dans les logements ..., le respect de nos obligations réglementaires.

Ces actions sont inscrites dans le Document Unique d'Evaluation des Risques et réalisées avec des organismes externes (médecine du travail, l'AGEFIPH, Cap emploi, CARSAT, entreprises de contrôle et de maintenance).

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

L'Association enregistre 64 accidents du travail répartis de la façon suivante :

- 25 avec arrêt,
- 9 avec soin, mais sans arrêt,
- 30 sans consultation.

Nous notons, comme l'an dernier, que près des $\frac{3}{4}$ des accidents sont liés à la circulation de plain-pied, aux manutentions manuelles et aux agressions (verbale, physique, vol...).

■ POINTS MARQUANTS 2020

Nous avons évidemment été fortement impactés par la crise sanitaire liée au COVID-19.

Depuis mars, une veille réglementaire accompagnée d'échanges avec nos médecins du travail ont permis de mettre à jour, plusieurs fois au cours de l'année, notre Plan de Continuité d'Activité, puis notre Plan de Reprise d'Activité. Le plan bleu de l'EHPAD, a lui aussi connu plusieurs révisions, s'adaptant aux avancés réglementaires et médicales des autorités. Ce risque a également été créé dans notre Document Unique des Evaluation des Risques.

Nous avons également accompagné les services dans la mise en place des mesures de prévention et le

traitement des cas contacts ou confirmés au sein de nos usagers et de nos professionnels. Une attention particulière s'est portée auprès des personnes particulièrement vulnérables face à cette maladie, en partenariat avec les services de santé au travail.

L'année 2020 a également vu la réalisation d'une enquête RPS. Celle-ci, initialement programmée la veille du 1^{er} confinement, s'est finalement déroulée du 12 au 30 octobre 2020. Avec un taux de participation supérieur à 65 %, nous pouvons qualifier cette première étape de réussite. L'analyse et la mise en place d'actions se poursuivra en 2021, au sein des services.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Accompagnement à l'ouverture des sites de Lussac Les Châteaux, PS3 et CADA 17 de Tonnay Charentes.
- Accompagnement des personnes en situation d'handicap. Etudes et aménagements de poste en collaboration avec CAP EMPLOI, participation aux rencontres des référents handicap de l'AGEFIPH.
- Deux commissions sécurité étaient programmées pour 2020. Celle de l'EHPAD a été reportée à 2021, sur décision du Préfet. Celle de la MAHUT a eu lieu le 18/12/2020 et n'a pas relevé de dysfonctionnement.
- Etablissement d'une procédure en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et agissement sexiste.
- Suivi des exercices d'évacuation des sites de la MAHUT et des Cordeliers.
- Accompagnement par la médecine du travail sur le thème des risques chimiques sur le chantier d'insertion de Niort.
- Mise à disposition des fiches de données sécurité pour l'ensemble des sites.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- En lien avec notre accidentologie et notre Document Unique :
 - Les Risques routiers :
 - Animation lors de la semaine de la prévention routière, mai 2021.
 - Mise en place d'un programme de formation.
 - Violence externe :
 - Maintien du groupe de travail mis en place depuis 2020. Participation externe de la Cellule d'Urgence Médico Psychologique sur 1 ou 2 séances.
 - Circulation de plain-pied/manutention :
 - Etude de la situation des AT sur notre pôle soin, qui a connu une augmentation des accidents en 2020.
- Réalisation de la seconde campagne de mesures sur le taux d'empoussièrement au SIAE.
- Exercices évacuation/mise en situation sur nos sites « locaux sommeil » : MAHUT, Les Cordeliers, Maison de l'Urgence 79, EHPAD.
- Commissions sécurité au bâtiment des Cordeliers et de l'EHPAD.
- Intégration et mise à jour de 4 études de poste dans notre DU.
- Poursuite de la mise en place de livret QHSE sur les autres sites de l'Association.
- Elaboration d'une politique handicap (report de 2020).
- Améliorer la sécurité sur le SIAE.

LES RESSOURCES HUMAINES

1. GESTION ADMINISTRATIVE ET MOUVEMENTS DE PERSONNEL

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

L'Association compte dans ses effectifs, 445 salariés (dont 16 CDD de remplacement) représentant 406,02 ETP au 31/12/2020. Ce nombre de salariés est en légère augmentation en 2020. Cet effectif permet de répondre à la dynamique constante de l'Association mise en place pour améliorer en continu la prise en charge des différents publics accueillis. De plus, cette légère augmentation des salariés répond à plusieurs besoins identifiés comme l'octroi de places supplémentaires dans certaines structures et des nécessités de services dues à un accroissement des demandes durant la crise sanitaire.

Mouvements du personnel en nombre de personnes physiques sur une année :

Entrées :

☞ 328

Sorties :

☞ 301

PRINCIPAUX MOTIFS DE SORTIE	CATEGORIE / SEXE			
	CADRES/AM		NON CADRES	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Fin de CDD	-	2	81	146
Rupture de CDD d'un commun accord	-	-	2	2
Fin période d'essai à l'initiative de l'employeur	-	-	4	2
Fin période d'essai à l'initiative du salarié	-	-	1	9
Rupture d'un CDD à l'initiative du salarié	-	1	1	6
Rupture d'un CDD à l'initiative de l'employeur	-	1	-	-
Fin de contrat d'apprentissage	-	-	-	1
Mise à la retraite	-	-	-	1
Départ à la retraite	-	-	-	3
Démission	2	1	8	13
Rupture conventionnelle	2	2	2	6
Licenciement pour inaptitude d'origine non professionnelle	-	-	1	1
TOTAL	4	7	100	190

Au 31 décembre 2020 :

- 69 % en CDI soit 305 salariés
- 5 % en contrats aidés soit 23 salariés
- 7 % en CDD soit 30 salariés
- 19 % en CDDI soit 85 salariés (chantier + insertion)

La répartition par catégorie socio-professionnelle est la suivante :

- 38 cadres et 9 agents de maîtrise
- 396 salariés non cadres
- 2 apprentis

Le taux de travailleurs handicapés s'élève à 19.77 ETP présents, ce qui permet à l'Association de respecter ses obligations d'emploi.

Le suivi médical : les médecines du travail dont dépend l'Association sur les 3 départements ont réalisé 158 examens médicaux. En raison de la crise sanitaire certaines visites médicales ont dû être reportées.

■ POINTS MARQUANTS 2020

En janvier 2020, une nouvelle Directrice des Ressources Humaines a pris ses fonctions. Afin de poursuivre la réorganisation du service Ressources Humaines, la secrétaire de direction du service a été promue au poste d'assistante de la DRH. Elle accompagne la DRH dans l'organisation des missions RH et le pilotage du plan de formation.

Un Responsable management qualité de service a également intégré l'équipe du Siège Social. En relation constante avec le Directeur Général et les directions d'établissement, il a pour mission de piloter une démarche d'évaluation (interne et externe), de coordonner sa mise en œuvre dans les établissements

et services concernés et de participer à la réactualisation des outils liés à la loi du 02/01/2002, au droit Asile.

Pour poursuivre la politique d'intégration des contrats d'apprentissage, l'Association a recruté un apprenti en qualité d'assistant informatique.

Pour faire suite aux événements liés à la crise sanitaire, la majorité du personnel du Siège social a été placée en télétravail. Ainsi de nouveaux procédés d'organisation ont été mis en place. A ce titre, un accord sur le télétravail a été signé avec les délégués syndicaux le 29/10/2020 pour l'ensemble des salariés de l'Association.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Le parcours d'intégration des nouveaux embauchés est achevé et les premières interventions sont prévues au début de l'année 2021. Le livret d'accueil a été retravaillé en collaboration avec le service communication et le service RH. La charte informatique a été finalisée.
- L'accord d'entreprise portant sur la durée du travail a été reporté. Un audit sur le fonctionnement des établissements a été réalisé par la Cheffe du service Paie, et est en cours d'achèvement. Celui-ci permettra de mettre en place l'accord définitif.
- L'accord portant sur l'égalité Hommes/Femmes a été signé le 29/10/2020 ; ainsi que l'accord d'adaptation relatif aux NAO signé le 16/07/2020.
- Le processus de recrutement en terme d'attractivité et homogénéité des offres d'emploi a été retravaillé. Les offres d'emploi sont diffusées sur les sites INAE (contrats d'insertion) et IRTS (médico-social) et toujours sur la page Facebook de l'Association.
- Compte-tenu des problématiques de réunion liées à la crise sanitaire, l'organisation de réunions pluridisciplinaires entre les secrétaires des établissements et les membres de la Direction RH a été reportée en 2021. Pour rappel, ces rencontres permettront de renforcer la notion de « travailler ensemble » et de comprendre les missions et les contraintes de chacun et de chacune.
- L'accord forfait jour a été signé. Tous les directeurs seront au 01/01/2021 sous ce régime.
- À ce bilan s'ajoutent la réactualisation du Règlement Intérieur et l'élaboration des différentes Décisions Unilatérales de l'Employeur (DUE) portant sur les dispositifs liés à la crise sanitaire. De plus, la mise en place d'une commission de recrutement a été réalisée et le nouveau dispositif des entretiens professionnels et de progrès a été présenté en décembre à l'ensemble des chefs de service et des coordinateurs. Pour les salariés âgés de 59 ans et plus, une réunion d'information avec la CARSAT a été organisée afin de les accompagner dans le processus de fin de carrière.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Fiabiliser la gestion du temps de travail en fonction des besoins des établissements et des services. Pour ce faire, nous envisageons de négocier un accord sur la durée du travail avec les 3 Délégués Syndicaux. Il comprendra des dispositifs horaires pour une grande majorité des salariés, un décompte forfait jours pour les Directeurs fonctionnels et opérationnels, la pérennité du télétravail. Ce support servira de base pour consolider le logiciel de temps actuellement utilisé et le développer sur les autres établissements et services en 2021.
- Automatiser l'élaboration des contrats de travail par l'outil informatique afin d'en fiabiliser leur rédaction et de diminuer la saisie pour permettre aux membres de la Direction RH de consacrer plus de temps sur l'accompagnement des entités opérationnelles dans la gestion RH au quotidien.
- Restructuration de l'outil Octime. Un comité de pilotage va être mis en place avec la collaboration de 2 directions utilisant l'outil. Un déploiement progressif sera mis en œuvre sur deux ans.

- Réorganisation des tâches entre le service paie et le service RH. L'objectif est de progresser dans l'amélioration des procédés et de développer la cohésion du groupe.
- Sensibiliser le personnel sur le handicap en lien avec le référent handicap et les inviter à communiquer leur situation de handicap auprès de la Direction RH afin de bénéficier d'un éventuel aménagement de poste.
- Négocier et élaborer l'accord d'entreprise portant sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.
- Créer un groupe de travail « formation » avec les directions de manière à optimiser le plan de développement des compétences et l'évaluation des coûts.
- Accompagner les directeurs sur un plan managérial et organisationnel.

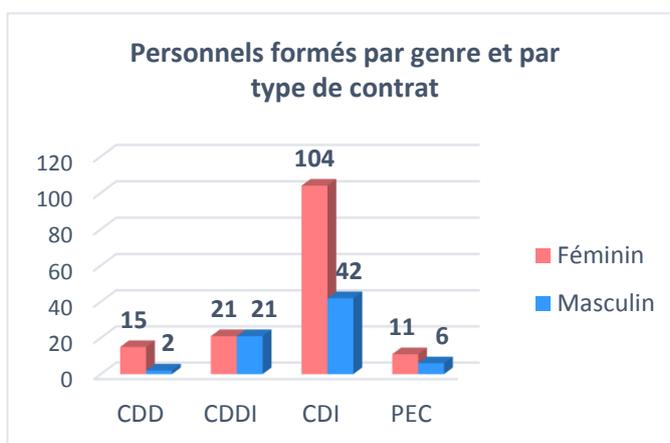
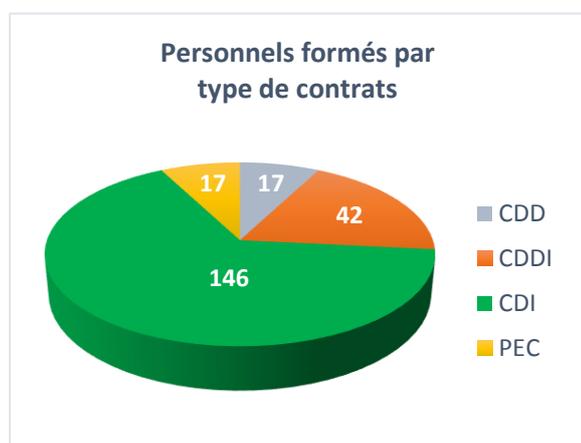
2. BILAN DU PLAN DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

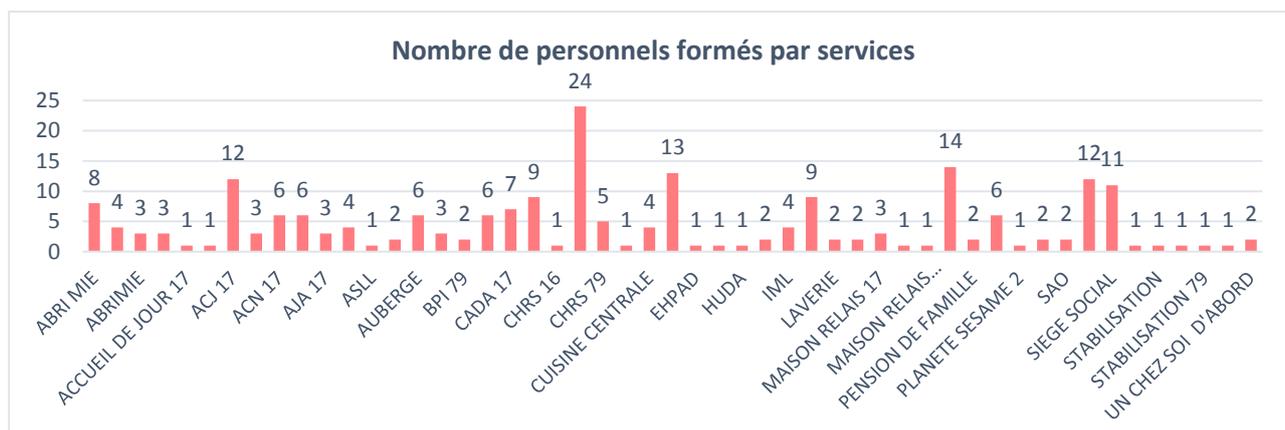
L'Association poursuit en 2020 une politique de formation ambitieuse pour accompagner le développement des compétences des salariés puisqu'elle continue de verser un pourcentage bien supérieur au minimum légal, à savoir 2.65% investis pour 2% obligatoires. Malgré le contexte sanitaire lié à la crise du COVID-19 et la fermeture des organismes de formation, l'Association l'Escale a fourni les efforts nécessaires dès le « dé-confinement » afin de permettre aux collaborateurs de suivre un maximum de formations, tant individuelles que collectives.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

	2019	2020
Montant consacré à la formation continue	193 448 € (hors formations pluriannuelles et reliquat utilisé sur 2020)	173 757 € (hors formations sortant du Plan de développement des Compétences)
% de masse salariale consacré à la formation	2.65%	2.65%
Nombre de salariés formés :		
• Femmes	186	151
• Hommes	74	71

• Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé :	18.69
• Nombre de salariés ayant bénéficié d'un congé de formation rémunéré :	222
• Nombre de congés individuels de formation accordé :	1
• Nombre de congés de bilan de compétences accordé ou reporté :	3
• Nombre de contrats et de périodes de professionnalisation :	2 apprentis
• Nombre de salariés ayant utilisé leur compte personnel de formation dans le cadre de l'Association :	1





■ POINTS MARQUANTS 2020

Les principaux thèmes déclinés en formation cette année ont concerné les formations obligatoires ainsi que celles en lien avec l'accompagnement des personnes accueillies et la poursuite de la maîtrise des outils informatiques.

Les temps consacrés à l'analyse de la pratique ont été reconduits.

Des actions sur les savoirs de base ont continué à être organisées au profit des CDDI.

L'optimisation du plan de développement des compétences a été privilégiée par le versement d'une contribution volontaire donnant ainsi accès à des fonds mutualisés complémentaires.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

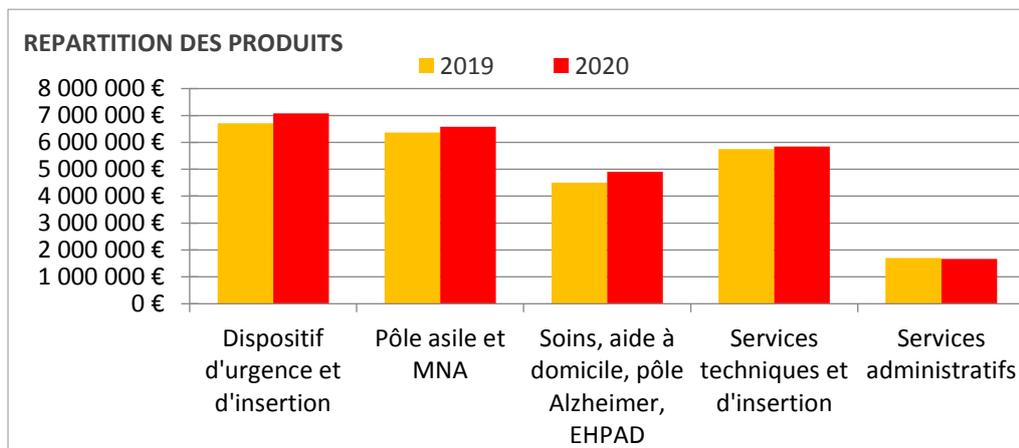
- Les formations pour développer les compétences des collaborateurs en contrat d'insertion et en contrat aidé ont été organisées. 17 salariés en PEC (Parcours Emploi Compétences) et 42 CDDI ont bénéficié d'une formation. Malgré la crise sanitaire, le nombre de formations au profit des CDDI est supérieur à celui de 2019.
- La mise en place de formations managériales pour les cadres et les agents de maîtrise de proximité (Chefs de service et Coordinateurs) a été réalisée.
- Des formations au nouveau logiciel Paie et Comptable ont été suivies par le personnel concerné.
- Les orientations générales en matière de formation ont été définies pour la période 2021 à 2023.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

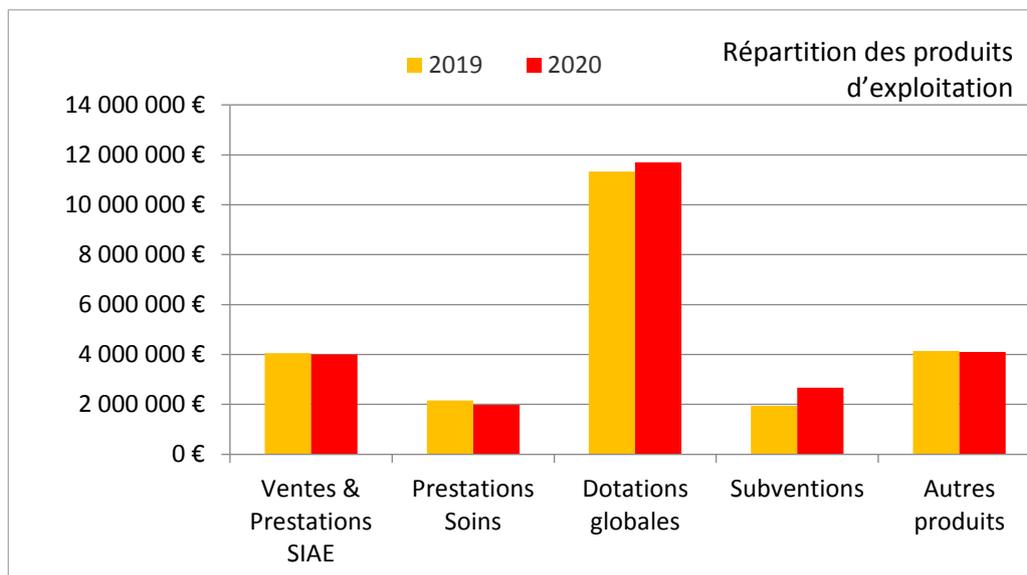
- La contribution volontaire de 0.65% supplémentaires ne sera pas versée à l'OPCO en 2021 car l'Association affiche un reliquat de fonds de formation de 67 K€ utilisables sur 2021. L'accord de branche portant sur la formation en date du 01/01/2021 ne prend plus en charge les analyses de la pratique. Pour autant, la Direction Générale consacrera 45 à 50 K€ supplémentaires pour maintenir ses actions sur 2021.
- Organiser des séances de co-développement pour les Directeurs afin de renforcer leurs compétences managériales et développer l'harmonisation des pratiques professionnelles.
- Poursuivre le développement auprès des Chefs de service et Coordinateurs sur le management et la gestion d'équipe, en participant à des ateliers de co-développement leur permettant d'échanger ensemble sur des situations managériales rencontrées et qualifiées comme problématiques.
- Poursuivre les formations sur le logiciel EIG pour certains membres de la Direction RH de manière à leur permettre d'établir des tableaux de bord, le rapport égalité professionnelle hommes et femmes, et tout autre support indispensable au suivi de la gestion RH.
- Organiser des formations collectives sur la santé mentale, l'accueil et l'accompagnement des demandeurs d'asile et des bénéficiaires de la protection internationale, les troubles psychiques, l'entretien dans le champ social, faire face à la violence des usagers...
- Formations sur les situations conflictuelles : savoir gérer les tensions et les situations d'agressivité.
- Poursuivre l'analyse de la pratique pour les professionnels du travail social.
- Poursuivre les formations obligatoires telles que l'HACCP, les CACES, sécurité incendie, SST et habilitations électriques...

LE SERVICE FINANCIER

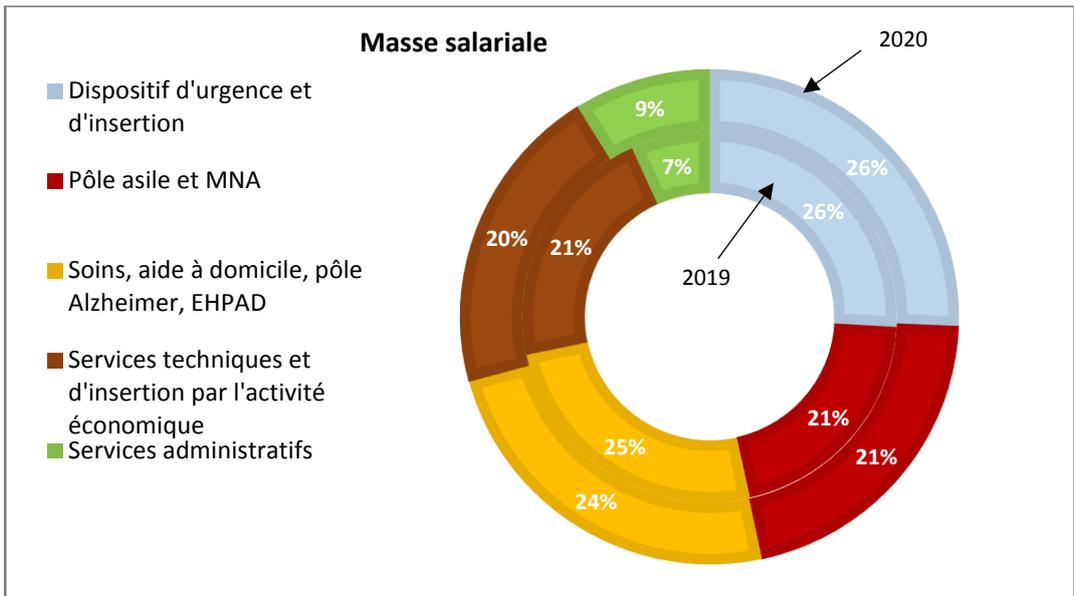
■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020



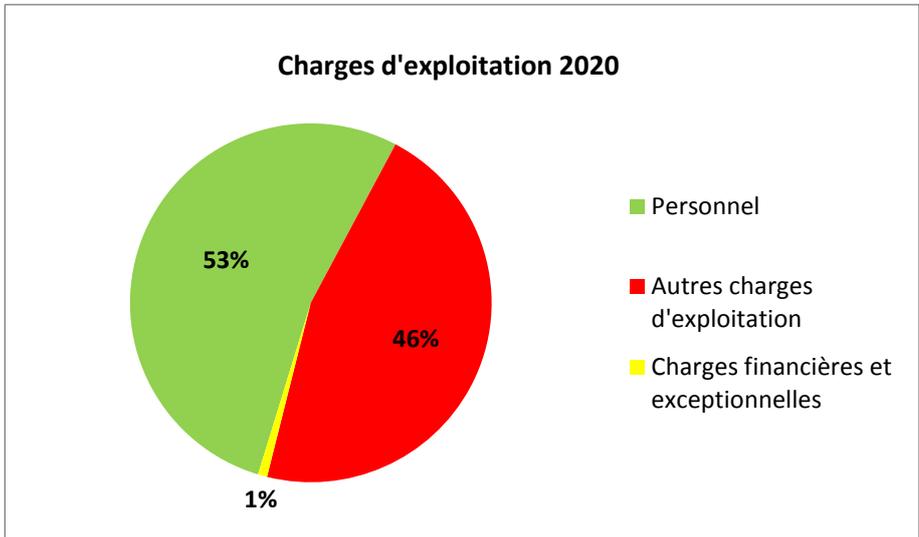
SERVICES	2019	2020	Variation	
Dispositif d'urgence et d'insertion	6 710 478 €	7 077 923 €	367 445 €	5 %
Pôle asile et MNA	6 367 204 €	6 582 530 €	215 326 €	3 %
Soins, aide à domicile, pôle Alzheimer, EHPAD	4 501 113 €	4 911 224 €	410 110 €	9 %
Services techniques et d'insertion	5 746 743 €	5 839 348 €	92 605 €	2 %
Services administratifs	1 702 906 €	1 667 340 €	-35 566 €	-2 %
Total des produits	25 028 444 €	26 078 364 €	1 049 921 €	4 %



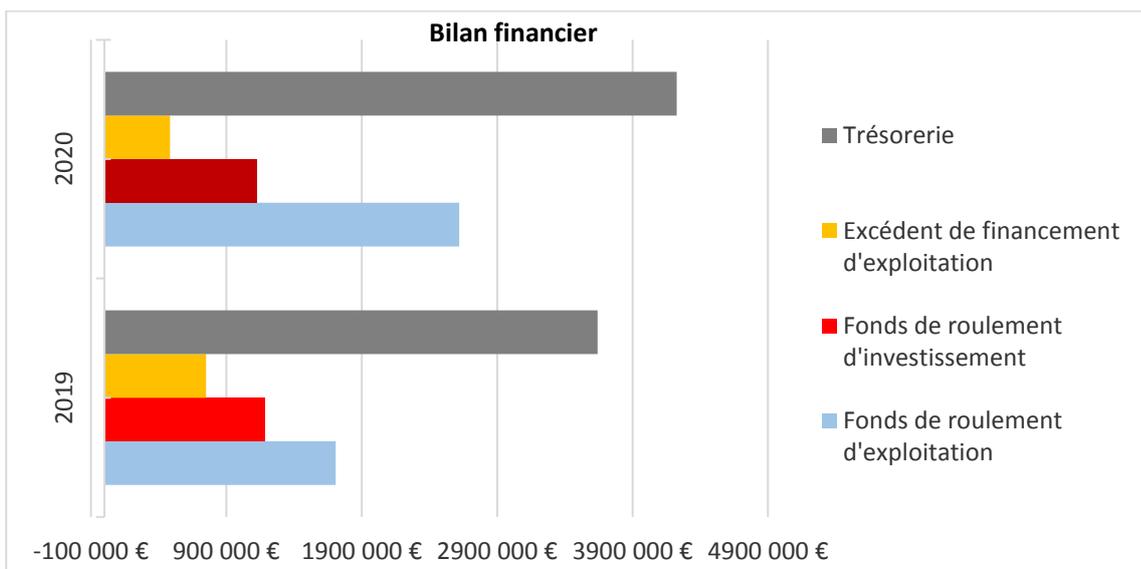
DETAILS	2019	2020	Variation	
Ventes & Prestations SIAE	4 053 037 €	4 006 612 €	-46 425 €	-1 %
Prestations Soins	2 161 425 €	1 982 308 €	-179 116 €	-8 %
Dotations globales	11 332 096 €	11 704 669 €	372 574 €	3 %
Subventions	1 946 200 €	2 673 418 €	727 218 €	37 %
Autres produits	4 144 342 €	4 106 906 €	-37 436 €	-1 %
Total des produits exploitation	23 637 099 €	24 473 914 €	836 815 €	4 %



SERVICES	2019	2020	Variation	
Dispositif d'urgence et d'insertion	3 337 584 €	3 479 787 €	142 204 €	4 %
Pôle asile et MNA	2 664 600 €	2 851 057 €	186 457 €	7 %
Soins, aide à domicile, pôle Alzheimer, EHPAD	3 240 351 €	3 267 986 €	27 635 €	1 %
Services techniques et d'insertion par l'activité économique	2 765 842 €	2 760 640 €	-5 202 €	0 %
Services administratifs	874 211 €	1 204 294 €	330 083 €	38 %
Total charges du personnel	12 882 587 €	13 563 764 €	681 177 €	5 %



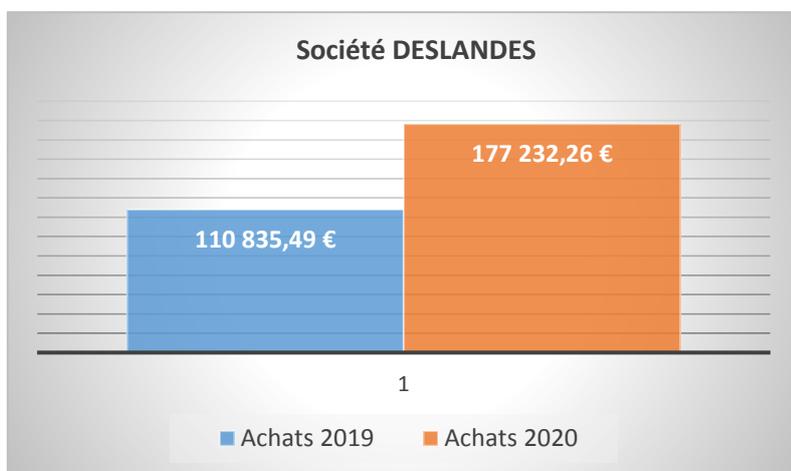
POSTES	2019	2020	Variation	
Personnel	12 882 587 €	13 563 764 €	681 177 €	5 %
Autres charges d'exploitation	11 719 644 €	11 798 547 €	78 903 €	1 %
Charges financières et exceptionnelles	128 279 €	210 588 €	82 309 €	64 %
Total des charges	24 730 510 €	25 572 900 €	842 389 €	3 %



POSTES	2019	2020	Variation	
Fonds de roulement d'exploitation	1 707 549 €	2 621 193 €	913 644 €	54 %
Fonds de roulement d'investissement	1 183 718 €	1 122 391 €	-61 327 €	-5 %
Excédent de financement d'exploitation	751 331 €	483 672 €	-267 659 €	-36 %
Trésorerie	3 642 597 €	4 227 257 €	584 660 €	16 %

■ PRODUITS D'ENTRETIEN – SOCIETE DESLANDES

L'année 2020 a été exceptionnellement marquée par la crise sanitaire liée au Covid-19 qui a grandement mobilisé le service Achats. L'objectif premier a été de répondre aux besoins en équipements de protection pour les salariés et les usagers de l'Association, essentiellement masques, gants et gel hydro alcoolique. Contrairement à bon nombre d'associations, voire même d'établissements de santé, nous n'avons connu aucune rupture de stocks.



Impacts : En 2020, le volume d'achats DESLANDES est en net augmentation par rapport à 2019 (177 232,26€ contre 110 835,49€). La crise sanitaire a fortement impacté le volume des dépenses Deslandes. Hormis les dépenses liées à la crise, le volume des dépenses courantes est resté stable par rapport à 2019.

Le suivi et le contrôle des factures ont permis l'obtention d'avoirs à hauteur de 16 951€ sur l'année, suite à des erreurs de tarification.

Perspectives 2021 : Le contrat triannuel arrive à échéance en mars 2021. Des négociations sont en cours avec la société Deslandes ; aucune augmentation de tarifs sur l'ensemble des volumes n'est souhaitée en vue de la signature d'un nouveau contrat d'engagement.

■ CONTRATS GAZ

Tarification GAZ DE BORDEAUX via Unadère du 01/01/2019 au 31/12/2020.

Impacts : L'économie réalisée en 2019 s'élevait à 6 800€. En 2020, 25 000€ d'économies ont été réalisés.

Perspectives 2021 : Le contrat avec GAZ DE BORDEAUX est arrivé à échéance au 31/12/2020. Suite à un appel d'offre lancé début 2020, ANTARGAZ a été retenu et sera notre fournisseur GAZ à compter du 01/01/2021.

■ EDF ENTREPRISES - ELECTRICITE

Régularisation de litiges relatifs à des contrats d'électricité.

Impacts : Depuis juillet 2020, nous avons rencontré une trentaine de litiges avec EDF liés à des prélèvements indûment effectués. Tous ont été régularisés, soit environ 10 000 € remboursés par EDF.

Perspectives 2021 : L'impact financier de notre adhésion au groupement d'achats Unadère depuis le 01/01/2019 sera significatif en 2021. En effet, la majorité de nos contrats arrivera à échéance en mai 2021, et ne peuvent donc pas bénéficier des tarifs négociés avant cette période.

■ ALIMENTATION – SIRF (surgelés)

Transfert Groupement d'achats.

Début 2020, nous avons fait le choix d'un changement de groupement d'achats nous permettant d'accéder à une tarification plus intéressante qui a participé à une diminution des volumes d'achats de 33 000€ chez ce fournisseur.

■ REMPLACEMENT 12 PHOTOCOPIEURS – SOCIETE RICOH

Renégociation de 12 contrats.

Impacts : tarifs légèrement moins élevés, 12 copieurs ont été remplacés par des matériels neufs.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- La crise sanitaire a perturbé l'organisation des services administratifs et financiers tant d'un point de vue fonctionnel (mise en place du télétravail qui a permis d'assurer le bon fonctionnement du traitement des informations et des rendus d'activités auprès des différents financeurs), que de la charge de travail supplémentaire générée par cette situation de crise (gestion du chômage partiel, remontées régulières d'informations sur les surcoûts et les pertes d'exploitation demandées par les différents financeurs, décalage des calendriers relatifs aux remontées annuelles de 2019, gestion des approvisionnements centralisés par le service achat en masques et en EPI, ...). De ce fait, certains des objectifs fixés pour l'année 2020 n'ont pas pu être réalisés comme celui de la mise en place de la gestion des achats sur les services du SIAE, ou le travail de préparation des CPOM avec les services de la DDCS et de la DDCSPP pour les CHRS.
- Toute l'équipe du service comptable et du service achat s'est beaucoup mobilisée pour assurer une continuité de service ainsi que les besoins d'approvisionnement en masques et en EPI, grâce à un investissement quotidien qui nous a permis de répondre aux demandes des différents services tout en minimisant les coûts.
- Les nouveaux outils mis en place par le contrôleur de gestion ont permis d'assurer un meilleur suivi des activités avec chacune des directions afin d'améliorer l'équilibre financier de l'ensemble des services.
- Le travail sur les achats alimentaires de la cuisine centrale a été finalisé en fin d'année. Les effets sur la marge se sont d'ailleurs fait sentir dès le premier trimestre 2021.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Recruter un nouveau chef de service comptable suite au départ du chef de service en place depuis 2 ans et demi.
- Reconstruire une organisation entre les services comptables et le SIAE afin de continuer à avancer sur la gestion des achats de ces services du fait du départ de la personne recrutée sur ce poste en 2019.
- Mettre en place un travail renforcé de suivi budgétaire sur l'ensemble des services avec les Directeurs d'établissements afin de pouvoir optimiser l'utilisation des fonds et faire remonter les besoins et les difficultés en cours d'année auprès des financeurs. Un poste de comptable sera rattaché au contrôleur de gestion afin de permettre d'atteindre cet objectif. Des rencontres trimestrielles ont été mises en place depuis le début de l'année 2021 avec les services de la DDETSPP, le directeur d'établissement de Niort et la DAF afin de mettre en œuvre cette organisation et traiter des difficultés rencontrées plus régulièrement sur chacun des services.
- Suivre la réalisation des PPI autorisés courant 2020 pour les services CADA et CHRS des Deux-Sèvres. Ceux-ci prévoient la rénovation de plusieurs logements sur le Département. Ces travaux seront réalisés pour majorité par le Chantier d'Insertion de Niort qui travaillera sur cette augmentation d'activité en collaboration étroite avec le service financier et plus particulièrement avec le contrôleur de gestion.
- Travailler sur la réalisation des différents diagnostics des services CHRS et ceux relevant de financements issus du BOP 177, en vue de préparer la négociation d'un CPOM Régional sur ce périmètre dont l'échéance a été fixée par les services de l'Etat fin 2022.

LES DISPOSITIFS D'URGENCE ET D'INSERTION DE LA ROCHELLE

LA VEILLE SOCIALE	p.21
1. L'accueil de nuit	p. 21
2. L'accueil de jour	p. 23
3. L'accompagnement social renforcé	p. 25
4. L'hébergement de stabilisation	p. 27
5. L'accueil temporaire	p. 29
6. L'accompagnement des femmes victimes de violences	p. 31
LA DOMICILIATION	p.34
LE RESTAURANT SOCIAL L'AUBERGE	p. 36
LE CHRS INSERTION	p.37
LES SERVICES DE SUITE	p.41
1. La maison relais / La pension de famille / Informations communes	p. 41
2. L'ASLL / Le LEU / Le BG / Les DSF	p. 47
L'ACCOMPAGNEMENT DES BENEFICIAIRES DE LA PROTECTION INTERNATIONALE	p.51

LA VEILLE SOCIALE

1. L'ACCUEIL DE NUIT

Le CHRS accueil de nuit est un centre d'hébergement d'urgence temporaire situé dans des locaux sécurisés à la Maison d'Accueil et d'Hébergement d'Urgence et Temporaire (MAHUT). Il est réservé aux publics en grande précarité, sans résidence stable ou de passage. Il répond gratuitement à la détresse, à un danger, apporte une protection et offre gîte, couvert, hygiène, écoute et premier diagnostic sanitaire et social.

	2019	2020
Ouverture	365 nuits	365 nuits
Nombre de places habilitées	35	35
Taux d'occupation	100.56%	91.51 %
Nombre d'utilisateurs	498	415
Nombre de passages d'utilisateurs	891	667
Nombre de passages de chiens	108	101
Nombre de nuitées	12 542	11 722
Répartition par sexe :		
• Hommes	379	316
• Femmes	119	99
Composition du ménage par passage :		
• Adultes seuls	692	585
• Adultes seuls avec enfant(s)	77	33
• Couples seuls	78	39
• Couples avec enfant(s)	44	10
Répartition par âge par passage :		
• < 3 ans	16	4
• 3 à 17 ans	52	29
• 18 à 25 ans	171	87
• 26 à 35 ans	212	166
• 36 à 45 ans	170	127
• 46 à 55 ans	163	161
• 56 ans et +	107	93
Durée moyenne de séjour (cumul des durées de séjour par personne)	25.18 nuits	28.25 nuits
Nombre d'utilisateurs AN entrés en CHRS des Cordeliers	4	11
Nombre d'utilisateurs AN bénéficiant d'un Accompagnement Social Renforcé (ASR)	36	31
Nombre d'utilisateurs AN entrés sur le dispositif de stabilisation	25	31
La demande d'entrée en Stabilisation		
Nombre de ménages en liste d'attente au 31 décembre	-	59

Nombre de nuitées	2019		2020	
	Nombre de personnes par durée de séjour en discontinu	Nombre de personnes par durée de séjour en continu	Nombre de personnes par durée de séjour en discontinu	Nombre de personnes par durée de séjour en continu
Entre 20 et 29	20	145	15	73
Entre 30 et 39	25	63	17	37
Entre 40 et 49	20	38	14	22
Entre 50 et 59	18	4	8	22
Plus de 60	58	14	49	39
Total	141	264	103	193

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Les dispositifs d'urgence du département connaissent depuis quelques années des augmentations de fréquentation significatives. En 2019, l'accueil de nuit de La Rochelle atteignait son taux d'occupation maximum (100.56 %).

La plupart des chambres de l'accueil de nuit étant double, depuis mars 2020 deux chambres ont été isolées pour recevoir le cas échéant des personnes malades ou contacts. De ce fait, le nombre de places

d'accueil depuis mars n'est plus de 35 mais de 33 personnes.

Ces évolutions liées au contexte expliquent la baisse du taux d'occupation et l'augmentation de la durée de séjour.

Au cours de l'année 38 personnes n'ont pas eu accès à l'accueil de nuit, essentiellement pour un motif de mise à pied, refus du règlement ou violences.

■ INFORMATIONS DIVERSES

Au cours des deux périodes de confinement, les personnes ont bénéficié de temps pour se reposer. Des activités ont été mises en place par les professionnels (jeux de société, ping-pong, punchingball, pétanque...) et depuis novembre, des ateliers de soins tels que Pédicure, socio esthétique, réflexologie.

Ce quotidien a permis de renforcer sur site l'accompagnement social et de favoriser une continuité de parcours vers les CHRS-stabilisation et insertion (voir tableau).

Durant la période hivernale 2019-2020, le dispositif hivernal n'a pas été déclenché par la Préfecture.

■ POINTS MARQUANTS 2020

En 2020, la pandémie causée par la COVID-19 a entraîné des épisodes de confinement et de couvre-feu. Ces impératifs ont impacté nos dispositifs, dont l'accueil de nuit, qui a connu une évolution et une adaptation constante de ses fonctionnements :

- Pendant la 1^{ère} période de confinement de 8 semaines, les personnes présentes à l'accueil de nuit ont pu y rester 24h/24. Une part importante du personnel était absente (garde d'enfants, personnes vulnérables...). L'équipe de la veille sociale et du restaurant l'Auberge ont assuré le fonctionnement du dispositif. Les usagers présents sur cette période ont signé un pacte pour signifier leur adhésion au nouveau fonctionnement et aux gestes barrières exigés sur un collectif. Les repas ont été fournis gratuitement par l'Association.
- Le déconfinement relatif et le confinement de novembre ont permis d'accueillir de nouveaux

usagers. Le dispositif a une nouvelle fois été adapté. Les usagers peuvent rester à l'accueil de nuit tous les jours jusqu'à 13h30 et bénéficier du repas du midi. Ils sortent de 13h30 à 17h30. Cette organisation a été possible par la présence constante des salariés redéployés de l'Auberge qui sont toujours en renfort de l'équipe de la veille sociale.

L'adaptation permanente du dispositif accueil de nuit, la mise en œuvre des règles sanitaires, la souplesse acceptée par le personnel, l'implication de l'ensemble des équipes et des cadres ont permis le bon fonctionnement du service ou de l'accueil de nuit.

Malgré cette période particulière l'évaluation externe a été réalisée en novembre 2020 pour les CHRS - accueil de jour et de nuit. Le rapport rendu est très satisfaisant et encourageant pour toute l'équipe.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- L'équipe veille sociale poursuit la formation « gestion de la violence ». L'équipe des surveillants de nuit en bénéficie également.
- La formation collective santé mentale a débuté pour tous les professionnels des services insertion et urgence. Certaines formations ont été reportées en 2021 (droits des étrangers, addictologie).
- Des ateliers centrés sur le soin et le bien-être sont coordonnés sur la MAHUT. Ils sont ouverts aux usagers des dispositifs d'urgence et des services de suite.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Poursuivre le plan de formation collective (gestion de la violence, santé mentale). Une formation sur la médiation est demandée pour un groupe de professionnels des services insertion et urgence. Elle sera utile pour la médiation dans l'équipe et l'accompagnement des conflits (groupes, couples).
- Réorganiser les groupes « analyse de la pratique » avec un nouvel intervenant pour les différents services insertion et urgence.
- Poursuivre le plan d'action « accueil de jour et de nuit » suite à l'évaluation externe.
- Développer et mettre en œuvre le projet « Ateliers » débuté en 2020, mais retardé par la pandémie, avec les ateliers soudure, l'éducation canine

2. L'ACCUEIL DE JOUR

Le CHRS accueil de jour est destiné à l'accueil du public en grande précarité. Y sont proposés des services élémentaires, des prestations pour les moins de 25 ans, la possibilité d'être accompagné socialement et de rencontrer des partenaires intervenant sur le champ du sanitaire.

L'accueil de jour reçoit en accès libre toutes personnes majeures, sans distinction de situation administrative, de sexe, d'âge, de situation de famille ou de nationalité. Celles-ci sont sans domicile fixe, hébergées en structure d'urgence (accueil de nuit, hôtel...), vivent en squat, ou en logement, très isolées.

	2019	2020
Nombre de passages (un seul passage par jour est compté)	17 731	9 055
Répartition par âge par passage :		
• < 25 ans	6 014	2 136
• > 25 ans	11 717	6 919
Usagers	1 064	795
Répartition par âge par usager :		
• < 18 ans	56	23
• < 25 ans	267	174
• > 25 ans	741	598
Répartition par sexe :		
• Hommes	862	647
• Femmes	202	148
Situation :		
• De passage à La Rochelle	4	1
• Dans un logement	163	112
• Hébergé(e) chez des amis	244	195
• Hébergé(e) dans une structure	385	277
• A la rue	698	466
• Squat	15	10
Changement de situation sur l'année	1 509	1 061
Ressources par passage :		
• RSA-API	414	458
• ASSEDIC	40	19
• AAH, pension	48	70
• Autre	87	92
• Sans ressource	2 060	1107

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

La crise sanitaire a fortement impacté l'activité de l'accueil de jour. Le dispositif a été fermé pendant le 1^{er} confinement. Avec l'absence de plusieurs salariés (garde d'enfant, personnes vulnérables), ceux présents ont dû assurer le fonctionnement 24h/24 de l'accueil de nuit. À partir du mois de mai l'accueil a réouvert le matin avec une jauge fixée à 10 personnes par ¼ d'heure.

De 17 731 passages en 2019, 9 055 passages ont été répertoriés en 2020. Soit 795 usagers contre 1 064

l'année précédente.

Comme en 2019, l'accueil de jour est resté ouvert les matinées durant l'été 2020.

Sur l'accueil de jour, les gestes barrières sont exigés. Des masques et du gel hydro-alcoolique sont mis à disposition tant pour les professionnels que pour les usagers.

La mission « d'alimentation » de l'Auberge s'est en partie reportée sur l'accueil de jour où des tickets service ont été remis aux personnes sans ressources.

L'accompagnement social

Un travail social adapté, en lien avec les partenaires compétents, doit favoriser la reprise d'un parcours d'insertion. Les usagers peuvent bénéficier d'accompagnement ponctuel, intermédiaire ou renforcé contractualisé.

Nature de l'accompagnement	Accompagnement ponctuel	Accompagnement intermédiaire	Accompagnement renforcé
	A la demande du passager, un professionnel intervient et accompagne la personne dans ses démarches emploi, logement, administratives.	Le passager fait appel régulièrement au même référent, la confiance est établie, un projet commence à se construire.	L'accompagnement social individualisé est contractualisé. Le passager dispose alors d'un référent unique.
Passagers de moins de 25 ans	75	15	38
Passagers de plus de 25 ans	163	21	25
TOTAL	238	36	63

Accompagnement du public de moins de 25 ans : l'équipe éducative accompagne socialement les jeunes de moins de 25 ans en leur attribuant des prestations (chèques Auberge, tickets service, tickets de bus, tentes...) financées par le Fonds d'Aide aux Jeunes (FAJ). Cette année, il n'y a eu que 11 demandes de FAJ de subsistance au Conseil Départemental. 16 dossiers ont été présentés et acceptés au CCAS. 15 « cartes jaunes » pour la Banque Alimentaire ont été attribuées.

Prestations destinées aux moins de 25 ans	Tickets service	Chèques Auberge	Tickets de bus
Nombre de tickets/chèques remis en 2020	2 103	1 284	65

Les jeunes ont également bénéficié de bons photos (31), de timbres fiscaux (8x25€), de toiles de tente (11), d'une aide financière exceptionnelle motivée pour un emploi ou une formation, de prescription domiciliation Escala, d'achats divers tels que cartes de téléphone, vêtue, coiffeur (560€).

■ INFORMATIONS DIVERSES

L'accueil de jour est ouvert uniquement aux personnes sans domicile, sans solution aucune. Les personnes hébergées à l'accueil de nuit pouvant rester en journée, et bénéficier de trois repas quotidien ne sont pas prioritaires pour accéder à l'accueil de jour. Par ailleurs, un grand nombre de personnes sans domicile a été orienté en hôtel selon une directive de l'état, ou sur un camping pour les personnes très marginalisées avec un animal. Dans ces deux cas de figure, les personnes bénéficient aussi d'aides alimentaires.

Avec cette perte de mobilité, et la fermeture des frontières, l'arrivée des publics migrants s'est considérablement restreint. Dans ce contexte, l'équipe veille sociale a vu revenir des personnes en situation de grande précarité, beaucoup d'entre elles ont des troubles de la personnalité et des problématiques sanitaires importantes.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Lors du premier confinement, l'accueil de jour a été fermé. Lors de sa réouverture, nous avons mis en place le respect des gestes barrières et organisé la fréquentation au quotidien.

Avec la réorganisation des services, nous avons dû arrêter des maraudes.

L'évaluation externe a été menée.

Cette année, le plan canicule n'a pas été déclenché malgré de fortes températures. Les passagers de l'accueil de jour et de nuit ont bénéficié d'un espace climatisé, de la mise à disposition de bouteilles d'eau et du plan des fontaines d'eau dans la ville.

Les demandes ponctuelles pour résoudre des problématiques d'ordre administratif (CAF, CPAM, Pôle Emploi...) ont été importantes, encore plus lors des périodes de confinement strict. En effet, la fermeture des accueils de nombreux services publics et la généralisation des services en ligne pour effectuer des démarches administratives rendent les usagers dépendants des travailleurs sociaux. Cela ne contribue pas au développement de leur autonomie.

Les mesures gouvernementales quant au contrôle des jeunes migrants ont eu pour effet de faire disparaître complètement le nombre de jeunes « mineurs majeurs » sur nos services d'urgence.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- La formation santé mentale a débuté en 2020 et celle concernant les addictions est programmée pour 2021.
- Le lien avec le service Accueil temporaire se renforce avec l'expérience et le professionnalisme des salariés en fonction.
- Des temps privilégiés de soins / ateliers se sont mis en place et vont se développer en 2021.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Poursuivre les formations « analyse de la pratique ».
- Faire vivre le plan d'action continue suite à l'évaluation externe.
- Développer, valoriser et formaliser l'accompagnement intermédiaire fait par les piliers (moniteurs éducateur ou en cours de VAE).
- Reprise des maraudes sur la période estivale et l'accès aux services de jour et de nuit pour les grands précaires.
- Mise en œuvre du coffre-fort numérique en priorité pour les personnes en situation de grande précarité et victimes de violence.

3. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL RENFORCÉ

	2019	2020
Nombre d'usagers concernés	73	63
Répartition par sexe :		
• Hommes	53	48
• Femmes	20	15
Composition du ménage (<i>parfois une seule personne du couple est accompagnée</i>):		
• Adultes seuls	68	61
• Couples seuls	4	2
Répartition par âge :		
• Moins de 25 ans	65	38
• 26 à 45 ans	7	19
• 46 à 55 ans	1	3
• 56 à 65 ans	-	3
Durée moyenne du suivi	186 jours	247 jours
Hébergement pendant l'ASR :		
• Parc privé	3	1
• Structure médico-sociale/judiciaire	1	-

<ul style="list-style-type: none"> • Famille • Hébergement d'urgence • Sans logement • Logement temporaire 	12	14
<ul style="list-style-type: none"> • CDD < 6mois • CDI • IAE, AVA • Stage, formation 	3	4
Emploi :	-	2
	2	3
	1	2

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Comme énoncé précédemment les chiffres sont révélateurs de la réorganisation. Les passagers de l'accueil de nuit ont bénéficié pendant le confinement d'accompagnement renforcé quel que soit leur âge. Ainsi, 63 personnes dont 38 jeunes et 25 personnes de plus de 25 ans ont bénéficié d'un accompagnement contractualisé. Le référent social et le jeune s'engagent sur un projet d'accompagnement social sur 6 mois.

Cette année, 43 personnes sont sorties d'un ASR : 20 vers une structure médico-sociale, 9 en logement/famille, 3 dans le parc privé, 9 sans solution et 2 pour lesquelles nous ne savons pas.

En 2020, la PASS a réalisé 1 532 consultations médico-sociales à l'accueil de jour contre 1 883 l'an passé.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Accès au soin et à la santé à l'accueil de jour

L'Association l'Escale, consciente des problèmes de santé du public et de ses difficultés à faire le premier pas vers le soin, poursuit ses partenariats et a choisi de développer les permanences sur l'accueil de jour :

- Equipe Mobile Précarité et Psychiatrie (EMPP) : des infirmiers en psychiatrie travaillent avec les référents sociaux auprès des usagers ayant des troubles psychiques, et les accompagnent vers le soin. Une psychologue est spécifiquement dédiée aux psycho-traumatismes de la population migrante.

- Une éducatrice du pôle addictologie est présente à l'accueil de jour le mardi matin tous les 15 jours.
- La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) est composée d'un médecin, d'une infirmière, d'un animateur et d'un assistant social qui interviennent sur l'accueil de jour. Leur rôle est de faciliter l'accès aux soins des plus démunis.
- Le Service vaccination santé de la ville vient faire des campagnes de vaccination à l'accueil de jour 1 à 2 fois par an, en lien avec la PASS.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Poursuivre un travail autour de l'accompagnement social renforcé et la tenue des dossiers de la personne avec les éducateurs de l'accueil de jour. Rendre plus visible l'accompagnement intermédiaire (traçabilité).
- Développer la prise en charge des femmes victimes de violence au départ de l'accueil de jour et de nuit.
- Organiser un séjour de rupture pour 5 personnes en situation de précarité dans le but d'initier un accompagnement et une demande d'hébergement.
- Poursuivre la dynamique d'ateliers centrés sur la personne pour créer ou renforcer le lien et tendre vers l'accompagnement global.
- Poursuivre les ateliers « soudure ».
- Démarrer les ateliers d'éducation canine.
- Poursuivre le travail concernant les grands précaires.
- Mettre en œuvre le coffre-fort numérique.
- Tendre vers une homogénéité dans la tenue des dossiers des accompagnements renforcés.

4. L'HÉBERGEMENT DE STABILISATION

Le CHRS-Stabilisation est un dispositif d'hébergement associé à un accompagnement social. Il vise à donner à la personne un temps de repos propice à la réflexion sur ses désirs et ses envies. Ce dispositif permet de se projeter sur un parcours de soin, d'hébergement/logement et d'emploi. On y trouve un accompagnement global et un accueil contenant. La durée de séjour est de 3 mois renouvelable une fois.

Les usagers ont chacun un référent social attribué. Après avoir régularisé l'accès aux droits (carte d'identité, dossier CMU, CAF, RSA, AAH...), le référent est chargé d'élaborer avec la personne un projet à court terme conduisant pour certains, à une acceptation du soin (accompagnement physique dans le soin) et pour d'autres, à une recherche de dispositif d'insertion, de logement, d'hébergement ou d'emploi-formation.

	2019	2020
Ouverture	365/365	365/365
Nombre de places habilitées	15	15
Taux d'occupation	99.12%	97.60%
Nombre d'usagers	59	54
Répartition par sexe (personnes de plus de 18 ans) :		
• Hommes	39	41
• Femmes	20	13
Composition du ménage :		
• Adultes seuls	49	48
• Couples seuls	5	3
<i>(parfois une seule personne du couple est accompagnée)</i>		
Répartition par âge :		
• 18 à 25 ans	20	15
• 26 à 35 ans	13	12
• 36 à 45 ans	12	11
• 46 à 55 ans	11	11
• 56 à 65 ans	2	5
• > 65 ans	1	-
Ressources :		
• RSA	19	20
• ASSEDIC	3	2
• AAH	2	5
• Revenu d'activité	5	7
• Sans ressource	22	18
• Autre	3	-
Durée moyenne de séjour <i>(cumul des durées de séjour des personnes sorties dans l'année)</i>	117 jours	134 jours
Prescripteurs (personnes entrées) :		
• SAO/ALTEA	22	20
• Veille Sociale	17	22
• Samu social	2	2
• Institutions :		
○ Tremplin 17	1	2
○ Mission Locale	2	1
○ Tutelle	2	-
○ Marius Lacroix	1	1
• DT / CCAS	-	6
• SPIP	1	-
• DDCS	3	-
• CIDFF	1	-

Logement à la sortie par ménage :		
• Famille, logement gratuit	4	2
• Résidence sociale	14	10
• Logement durable public	2	2
• Logement durable privé	-	1
• Maison relais	2	3
• CHRS	12	7
	(dont 10 CHRS Escale)	(dont 7 CHRS Escale)
Emploi à la sortie :		
• CDD ou CDI > à 6 mois	1	5

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

54 demandes de stabilisation ont été pourvues cette année. Le taux d'occupation avoisine les 98 % et la durée moyenne de séjour est de 134 jours. Cette augmentation s'explique par le maintien des usagers sur le dispositif pendant la période de confinement.

39 personnes sont sorties dans l'année. Parmi elles, 21 ont trouvé une solution d'hébergement ou de logement.

La référente a organisé 1 transfert au Centre d'Examen de Santé de Niort (bilan de santé complet CPAM) pour 5 résidents. L'animatrice a organisé une

rencontre interservices avec le CAARUD (15 résidents présents).

En 2020, les animations ont été variées avec 16 activités différentes (sorties culturelles ou sportives), 100 actions et 678 participations. Des activités transversales ont été mises en place d'abord avec le CHRS insertion lors du 1^{er} confinement puis à compter de novembre avec les services de l'accueil de jour, l'accueil de nuit et la pension de famille, notamment la réalisation de repas, atelier soudure, socio-esthétique, coiffure et pédicure.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Le CHRS-stabilisation, insertion et le service accueil temporaire occupent le même bâtiment et ont dû adapter leur fonctionnement aux deux périodes de confinement.

Pendant le 1^{er} confinement, les personnes présentes sur le site ont été confinées avec la possibilité de sortir avec une attestation, selon les consignes gouvernementales. La quasi-totalité du personnel était absente sur cette période (garde d'enfants, personnes vulnérables...). L'éducatrice de l'accueil temporaire, la cheffe de service et le personnel de restauration ont assuré le fonctionnement du dispositif.

Les usagers présents sur cette période ont signé un pacte pour signifier leur adhésion au nouveau fonctionnement et aux gestes barrières exigés sur un collectif. Les repas ont été fournis gratuitement par l'Association.

Le déconfinement relatif et le dernier confinement de novembre ont permis d'accueillir de nouveaux usagers. Le dispositif a de nouveau été adapté, avec

des aménagements d'horaires de sortie, et un accès au repas gratuit sur la période de confinement.

Nous avons dû réorganiser la gestion des collectifs lors des périodes de confinement et faire adhérer les usagers aux règles, horaires et gestes barrières. Une participation transversale des résidents au ménage et à la désinfection des locaux a été mise en place depuis mars 2020.

Pendant le 1^{er} confinement, de nombreuses animations ont été mises en place afin de rythmer le quotidien des résidents avec des temps de distraction et d'échange au sein de la structure, réunissant les résidents CHRS insertion, stabilisation et accueil temporaire.

Nous avons mis en place, en lien avec le CHRS insertion, une intervention trimestrielle d'une sage-femme et d'une conseillère conjugale du CIDFF avec des thématiques précises sur la féminité (contraception, couple...) et la possibilité de poursuivre par des rendez-vous individuels ou en couple.

■ INFORMATIONS DIVERSES

Le 2^{ème} étage du service d'accueil temporaire est réservé pour des malades COVID-19. Les résidents de ce service et celui de la stabilisation ont été installés au 1^{er} étage.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Le livret de satisfaction a été réalisé et mis en place avec les usagers.
- Amélioration de l'implication des résidents dans l'entretien de leurs étages et des espaces communs.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Travailler sur les temps de repas sur le site des cordeliers en créant un espace cuisine repas au 3^{ème} étage.
- Créer des outils pour aider l'intégration des résidents sur le dispositif.
- Mutualiser des temps d'animation avec le service d'hébergement d'urgence pour femmes.
- Mettre en place des ateliers de prévention et de sensibilisation à l'hygiène.
- Faire vivre le plan d'action suite à l'évaluation externe.

5. L'ACCUEIL TEMPORAIRE

À sa création en 2001, l'accueil temporaire était un dispositif d'accueil et d'hébergement d'urgence destiné aux femmes avec ou sans enfant en situation de détresse dont celles victimes de violences. Jusqu'en juin, l'accueil temporaire était doté de 13 places dont 5 étaient dédiées aux Femmes Victimes de Violences (FVV)

Depuis le 1^{er} juillet 2019, l'accueil temporaire a évolué. Il est composé de 2 unités de 10 places chacune. Le passage de 13 à 20 places nous permet de pouvoir répondre aux urgences et d'augmenter les places d'accueil pour les personnes victimes de violence.

Au 1^{er} étage, un palier est consacré au dispositif spécifique « personnes victimes de violence ». Il peut accueillir 10 femmes et hommes victimes de violence conjugale avec ou sans enfant. Il est composé de 7 chambres d'une capacité de 2 à 3 personnes avec un accès à une cuisine partagée et une salle à manger. Le palier peut être fermé à clé par les résidentes. Les personnes bénéficient d'un cadre protégé et sécurisé 24h/24. Les services orienteurs sont le 115, le SAO, le service veille sociale de l'Escale, la police, la gendarmerie, l'hôpital, le CIDFF et les assistantes sociales de secteur. Les admissions se font 365 jours par an, 24h/24. Un contrat est signé pour une durée de 15 jours puis 1 mois renouvelable 3 fois.

Le 2^{ème} étage est aménagé pour 10 places d'hébergement d'urgence pour des femmes avec ou sans enfant en situation de détresse ou victimes de violence. Les services orienteurs sont majoritairement le 115, le SAO, le service veille sociale de l'Escale, les assistantes sociales de secteur. Les travailleurs sociaux des structures sanitaires et sociales, la police et la gendarmerie nous sollicitent en direct ou via le 115. Les admissions se font 365 jours par an, 24h/24. Les femmes en situation de détresse sont accueillies dans un cadre sécurisant. Elles disposent de chambres pouvant accueillir 2 à 4 personnes. Afin de répondre à sa mission d'accueil en urgence, cet accueil doit rester temporaire. Un contrat est signé pour une durée de 15 jours renouvelable 1 fois. Toute demande de dérogation doit être motivée et explicitée dans un rapport social du référent prescripteur.

Depuis le 01/05/2020, l'Association s'est dotée de 3 appartements diffus localisés sur le secteur de La Rochelle. Ces logements sont dédiés à la prise en charge de personnes victimes de violences conjugales. Ils peuvent accueillir 6 personnes minimum, parfois en colocation. Cette évolution de place permet de répondre à des besoins grandissants de mise à l'abri rapide, dans un lieu neutre et sécurisé. Les services orienteurs sont le 115, le SAO, le service veille sociale de l'Escale, la police, la gendarmerie, l'hôpital, le CIDFF, les assistantes sociales de secteur. Les admissions se font en semaine après orientation et évaluation du degré d'autonomie de la personne. Un contrat est signé pour une durée de 15 jours puis 1 mois renouvelable 3 fois.

En juillet 2020, le dispositif d'accueil temporaire a été renforcé par l'intervention d'une animatrice sociale (moniteur éducateur) 24h/semaine. Cette présence a permis d'accentuer le temps de présence sur le collectif, de proposer des activités de loisirs, culturelles et culinaires mais également d'effectuer des accompagnements physiques en extérieur. Un agent d'accueil spécifique est présent le samedi.

	2019		2020
Ouverture	365/365		365/365
Amplitude horaire :			
• Du dispositif	24h/24		24h/24
• Equipe éducative	8h – 20h		8h – 20h
• Veilleur de nuit	20h – 8h		20h – 8h
Nombre de places habilitées	13	20	20
Taux d'occupation	80.75%	100.90%	114.36%
Nombre d'usagers	155		145
Nombre de nuitées	1 900	3 713	8 371
Répartition par genre :			
• Femmes	113		85
• Hommes	6		3
• Enfants	36		57
Composition du ménage :			
• Adultes seuls	84		51
• Adultes seuls avec enfant(s)	31		37
• Couples avec ou sans enfant	1		-
Répartition par âge :			
• Moins de 3 ans	22		22
• 3 à 17 ans	13		35
• 18 à 25 ans	42		21
• 26 à 35 ans	27		28
• 36 à 45 ans	23		23
• 46 à 55 ans	16		9
• 56 ans et +	11		7
Durée moyenne de séjour	41 jours		60 jours
Femmes victimes de violences (déclaratif à l'entrée)	50 (dont 6 hommes) + 18 enfants		44 (dont 3 hommes) + 33 enfants
Femmes entrées la nuit ou le week-end (orientation police/gendarmerie ou 115)	25 + 14 enfants		49 + 30 enfants
Prescripteurs par passage :			
• SIAO/VS Escale/115	87		61
• DT	7		2
• Police/Gendarmerie	-		2
• Structures sanitaires	5		5
• Institutions sociales	6		-
• Autres (dont associations)	2		6
Logement à la sortie par ménage :			
• Structure médico/sociale/judiciaire	26		22
• CHRS Escale	7 femmes + 3 enfants		7 Femmes + 1 homme + 7 enfants
• Famille, logement gratuit	16		18
• Condition de logement inconnue	7		16
• Accueil de nuit, hôtel	35		12
• Sans logement	3		2
• Résidence sociale	2		-
• Logement durable public	5		6
• Logement durable privé	1		-

Ressources :		
• RSA /API	15	17
• ASSEDIC	3	5
• AAH	6	6
• Revenu d'activité	3	1
• Sans ressource	65	31
• Retraite –pension-prestations	12	14
• En attente d'avantages ou rémunération	1	2

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Le taux d'occupation avoisine 115 % pour 145 personnes accueillies. Dès le 1^{er} déconfinement en mai, un nombre important de femmes victimes de violences a été orienté et le service a été rapidement saturé. 3 hommes victimes de violences ont été pris en charge cette année sur le service.

La durée moyenne de séjour est en augmentation. Elle s'explique par l'allongement des périodes de prise en charge lié aux nouveaux dispositifs, par des délais d'attente pour entrer sur d'autres structures d'hébergement (CHRS, CADA...), ainsi que par les difficultés liées à la régularisation administrative. De plus, pendant la période du 1^{er} confinement, les résidents ont été maintenus sur le dispositif. Aucune entrée, ni sortie n'a été effectuée.

Néanmoins, en dehors de la période de confinement, le

nombre de femmes entrées la nuit ou le week-end sur le dispositif a augmenté de moitié.

La composition des ménages représente majoritairement des adultes seuls. Le nombre d'adulte accompagné d'enfant est stable.

Les solutions de sortie du dispositif se font principalement sur une structure d'urgence ou médico-sociale. Cette année, avec l'augmentation des ordonnances de protection et des procédures d'évincement du conjoint violent du domicile délivrées par la justice, plusieurs femmes ont pu réintégrer leur foyer en toute sécurité à l'issue de leur prise en charge sur le dispositif. 2 femmes ont bénéficié du téléphone grand danger permettant d'être en lien direct avec les forces de l'ordre en cas de danger relatif à leur conjoint.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

Dans le cadre de l'évolution des places d'hébergement une nouvelle organisation a été mise en place grâce à l'augmentation du temps de travail de la référente sociale qui a la responsabilité des admissions et des prolongations. La création du poste d'animatrice sociale en juillet 2020 a permis d'avoir un professionnel qui gère le quotidien et accompagne physiquement les femmes (banque alimentaire, pharmacie, médecin). Les temps d'animation qu'elle propose viennent renforcer l'accompagnement global.

Comme l'an dernier, un manque de solutions d'hébergement, contraint le service à orienter des personnes vulnérables mais non régularisées vers l'accueil de nuit. Une grande partie d'entre elles sont sans ressource.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Dossier d'appel d'offre FIPD (Fonds Interministériel de Prévention de la Délinquance).
- Développer des temps de prévention sur des sujets importants tels que l'emprise administrative, les violences via internet, l'autonomie financière...
- Appel à projet pour des animations et des ateliers de sensibilisation qui pourrait inclure un projet self défense, socio-esthétique, travail avec la terre, les fleurs.

6. L'ACCOMPAGNEMENT DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES

Dans le cadre du dispositif d'accueil temporaire, l'Association accueille, protège, rassure et accompagne socialement les femmes (ou les hommes) victimes de violences conjugales, seul(e)s ou avec leurs enfants, en situation d'urgence et habitant la Communauté d'Agglomération de La Rochelle ou le département.

La référente sociale doit répondre à l'urgence en accompagnant la personne dans les démarches administratives (ouverture de compte, demande de logement, recherche d'emploi...), juridiques (dépôt de plainte, droits auprès d'un avocat...), de soin (mise en lien avec le CIDFF, l'hôpital...) et auprès des

associations caritatives (Croix Rouge, Restos du cœur bébé...). Un transport physique au domicile conjugal est organisé afin de récupérer des affaires personnelles ainsi que des papiers administratifs.

Leur prise en charge nécessite une approche particulière et une écoute suffisamment bienveillante et apaisante afin de créer un climat de confiance. La relation d'aide est essentielle pour donner la dynamique nécessaire aux démarches d'insertion. Les entretiens sont l'occasion de sensibiliser ces femmes et hommes sur leurs droits afin de les faire valoir mais également de les rassurer sur les différentes perspectives afin qu'ils s'extirpent de la situation complexe dans laquelle ils se trouvent.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

44 personnes, dont 3 hommes identifiés victimes de violences et 33 enfants ont été accueillis.

La référente sociale a effectué environ 100 démarches d'accompagnement. Ces rencontres sont l'occasion d'apporter une observation de l'état de santé physique et psychologique de la famille ainsi qu'une évaluation de la relation mère/enfant. En cas de besoin, les services de l'ASE peuvent être interpellés.

Sur les 44 personnes identifiées victimes de violences, 26 ont trouvé une solution d'hébergement à la sortie du dispositif, 4 ont été orientées sur une autre structure d'urgence, 5 sont retournées au domicile, et 9 pour lesquelles nous n'avons pas d'information. 1 personne est toujours sur le service.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Une attention particulière est portée aux femmes de plus en plus nombreuses sur l'accueil de jour et de nuit. Les situations d'urgence sont abordées en réunion d'équipe, en réunion de concertation et sur la commission cas complexes avec les partenaires de l'urgence sociale. En 2020, 148 femmes sont venues sur l'accueil de jour. Nombreuses sont celles ayant

vécu de la violence, au moins la violence de la rue. Du temps d'accompagnement et des ateliers seraient nécessaires pour faciliter l'affiliation. 8 femmes repérées sur l'accueil de jour comme victimes de violence et ou de maltraitance ont été orientées sur l'accueil temporaire avec en perspective une demande d'admission sur le CHRS-stabilisation.

■ INFORMATIONS DIVERSES

Pendant la période de prise en charge, la référente sociale veille à la scolarisation des enfants et propose, si nécessaire, une orientation vers les services de soins afin qu'ils puissent bénéficier d'un accompagnement psychologique et médical (CMPP, maison des ados, PMI). Il peut également être nécessaire de soutenir voire relayer le parent lors d'une démarche spécifique à l'extérieur de la structure (accompagnement à une consultation PMI...). La référente sociale est amenée à procéder à des informations préoccupantes auprès de la Cellule départementale de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP), lorsqu'il y a nécessité.

Pour la majorité de ces femmes, une sortie du dispositif est faite vers une structure d'hébergement social (stabilisation, CHRS, CADA). Ne sont pas comptabilisées les femmes arrivées sur le dispositif et rapidement reparties sans évaluation. Nous pouvons faire l'hypothèse d'un retour au domicile conjugal.

Les partenariats se poursuivent avec le Réseau Rochelais de Lutte contre les Violences Intrafamiliales et le dispositif national Ac-Sé. Ce dernier a pour objectif de protéger les victimes de traites humaines (prostitution, esclavage moderne...). L'Escale est un correspondant local et accueille des victimes de manière anonyme, afin de les protéger des réseaux. Ce partenariat a également permis de relayer les besoins du dispositif et mettre en place une formation « d'identification des victimes » avec la Chargée de Mission Départementale aux droits des femmes.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- La référente sociale a participé à diverses formations et colloques afin d'approfondir ses connaissances quant à la prise en charge des femmes victimes de violences.
- Dans le cadre de l'appel à projet FIPD, la prise en charge des femmes victimes de violences de la rue sur les services d'urgence se développe.

- Un travail en partenariat avec les acteurs locaux agissant pour la protection des victimes de violences a été amplifié au regard du nombre de situations complexes parvenues sur le service après le déconfinement du mois de mai 2020.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Mettre en place des ateliers de sensibilisation autour de différentes problématiques rencontrées par ce public, mais aussi des ateliers d'expression, de création, de socio-esthétisme qui renforceront un développement personnel et une socialisation. Se recréer un réseau personnel est gage de réussite pour se sortir d'une relation exclusive (de violence).
- Mettre en place des actions de prévention autour de thèmes tels que l'emprise, la protection numérique, l'autonomie administrative.
- Utilisation de l'outil « coffre numérique » afin de mettre en protection les données administratives des usagers.
- La coordinatrice des dispositifs de veille sociale, va co-animer avec le CIDFF, courant 2021, les rencontres plénières du Réseau Rochelais de Lutte contre les Violences Intrafamiliales.

LA DOMICILIATION

La domiciliation permet aux personnes « sans domicile stable » d'avoir une adresse « administrative » pour faire valoir leurs droits civils, civiques et sociaux.

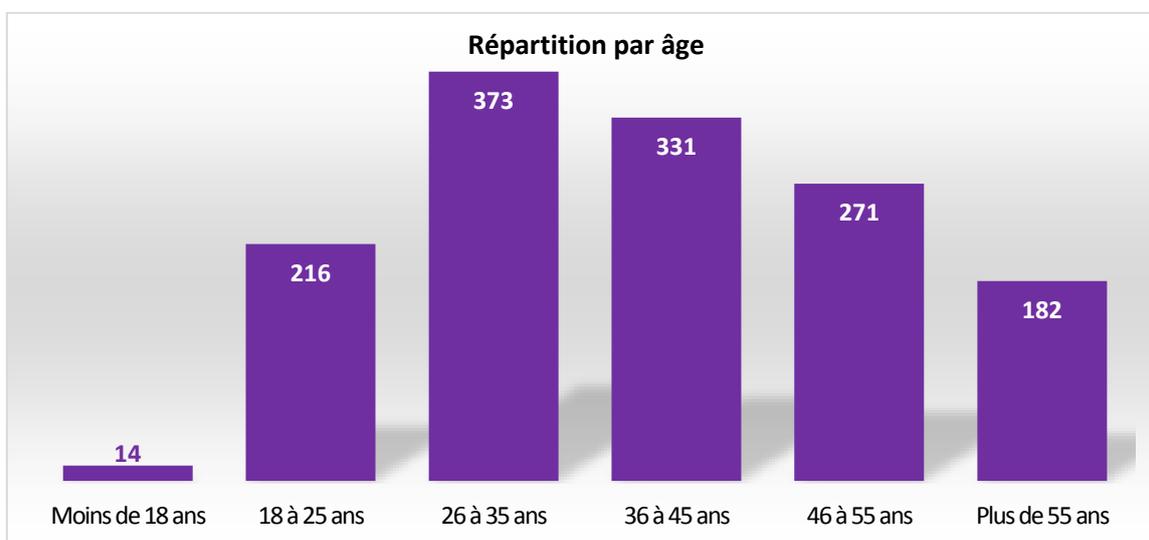
Sur le département de Charente-Maritime, 3 associations sont agréées pour assurer ce service.

	2019	2020
Nombre de personnes différentes domiciliées	1 302	1 120
Nombre de personnes se re-domiciliant dans l'année	209	267
Nombre de personnes domiciliées sur l'année	1 511	1 387

En 2020		
Nombre de première domiciliation (2)	Nombre de renouvellements de domiciliation (3)	Nombre total d'attestations de domiciliation délivrées
466	267	733

(2) Première domiciliation dans l'année, personnes nouvelles ou revenant après un arrêt de domiciliation d'au moins un mois.
 (3) Renouvellement de domiciliation dans l'année (les domiciliations ont une durée de 1 an, au-delà il s'agit d'un renouvellement sans rupture de domiciliation).

Motif de la domiciliation	Nombre de personnes concernées en 2019	Nombre de personnes concernées en 2020
Aide médicale	147	146
Demande d'asile	244	34
Aide juridictionnelle	288	100
CMU + CMU complémentaire	1 151	1 206
RSA	693	844
Carte d'identité	177	182
AAH, indemnisation chômage, retraite	250	280
Allocation mensuelle	37	44
Compte bancaire	724	457
Demande de logement	947	938
Courrier personnel	1 451	1 355



■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

1 120 personnes différentes étaient domiciliées en 2020.

Pour 466 personnes il s'agissait d'une première domiciliation. Le turnover se confirme cette année encore.

La crise est peut-être à l'origine de la baisse du nombre de domiciliés (-126). Malgré tout le nombre de personnes ayant recours à la domiciliation reste élevé.

■ POINTS MARQUANTS 2020

La crise sanitaire a fortement impacté le service domiciliation. Le service a été fermé du 14 mars au 14 avril. Malgré l'absence du personnel, la reprise de l'activité a été possible en jouant sur la solidarité entre service.

Nous avons revu également le règlement. Le courrier a été conservé au-delà de trois mois et nous avons allongé la validité des attestations de domiciliation.

Les personnes nouvelles ont pu se domicilier à partir du mois de mai, les entretiens ont repris.

Pour respecter les distances de sécurité et pour éviter les regroupements lors de la remise de courrier la distribution a été réorganisée.

Les principaux motifs de domiciliation restent inchangés : CMU, RSA, demande de logement.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- **Le coffre-fort numérique** : l'Association a lancé fin d'année 2020, une nouvelle prestation ; le coffre-fort numérique. Il doit permettre aux usagers les plus précaires de sauvegarder leurs papiers administratifs ou personnels et de pouvoir les récupérer via une adresse messagerie. Ce service va être proposé sur la domiciliation, l'accueil de jour et sur le service d'hébergement d'urgence dédié aux femmes.

Le service est associé au travail mené sur le repérage et les parcours des personnes identifiées comme étant de « grands précaires » sur le territoire Rochelais. Afin d'éviter les ruptures de droits, la professionnelle de la domiciliation contribue au repérage de ce public et signale les personnes en fin de domiciliation aux dispositifs d'urgences.

■ BILAN CONVENTION CPAM

Depuis notre convention en 2014, et notre suivi trimestriel de 2016, nous constatons une légère diminution du nombre d'assurés présentant des droits à jour (régime obligatoire + complémentaire). Cette baisse est peut-être due aux courriers spécifiques non envoyés lors du 1^{er} semestre 2020.

En effet, la crise sanitaire a perturbé notre organisation sur cette période.

En 2020, 91.5 % (91.9 % en 2019) des domiciliés ont une couverture sociale, dont 70.8 % bénéficie d'une complémentaire.

L'objectif fixé en 2020 a été atteint et il est renouvelé pour 2021.

LE RESTAURANT SOCIAL « L'AUBERGE »

Le restaurant social l'Auberge permet à toutes les personnes qui le souhaitent, en particulier les publics en situation de précarité, de se restaurer. Il propose des menus chauds et équilibrés dans un cadre agréable pour se poser et rencontrer des travailleurs sociaux. Le prix du menu varie en fonction des revenus de chacun.

Le restaurant est ouvert uniquement le midi du lundi au samedi. Le restaurant propose 2 services le midi (12h et 12h45).

Un chenil jouxtant l'Auberge permet aux propriétaires de chiens de déjeuner et assure la tranquillité du voisinage.

	2019	2020
Nombre de repas consommés	17 048	6 377

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Le nombre de repas servis comme le nombre de chèques Auberge achetés ne peuvent donner lieu à interprétation. D'autant que pendant les quelques

mois d'ouverture entre les deux confinements le public est peu revenu malgré l'adaptation du règlement aux règles sanitaires.

■ POINTS MARQUANTS 2020

L'Auberge est un restaurant et à ce titre il s'est plié aux obligations de fermeture incombant aux restaurants pendant la crise sanitaire. Il a été fermé lors du 1^{er} confinement du 13 mars au 11 mai et il est fermé depuis le démarrage du 2nd confinement le 29 octobre.

Pour autant, l'Association n'a pas eu recours au chômage partiel. L'équipe a accepté d'être ventilée sur d'autres services pour remettre des repas midi et soir sur l'accueil de nuit et sur le site des Cordeliers.

La mission « alimentation » s'est poursuivie malgré la fermeture du restaurant.

Depuis mars, l'Association fournit gratuitement, midi et soir, des repas aux personnes présentes sur l'accueil de nuit ainsi qu'aux personnes présentes sur les dispositifs d'urgence et d'insertion sur le site des Cordeliers.

Afin de pallier la fermeture du dispositif, les services de l'État ont remis à l'Association plus de 22 000 € en tickets services pour les personnes sans ressource. Nous avons assuré la distribution de ces tickets destinés essentiellement à l'achat de denrées alimentaires ou de produits d'hygiène.

Le personnel est toujours redéployé sur les dispositifs en attendant la réouverture du restaurant.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Relancer l'activité du restaurant quand la situation sanitaire le permettra. Cela nécessitera de communiquer largement et d'adapter, le cas échéant, de nouvelles consignes sanitaires.

LE CHRS INSERTION

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) accueille des hommes et des femmes, seul(e)s ou en couple, avec ou sans enfant, en grande difficulté sociale. Il s'inscrit dans la démarche du Plan Départementale d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) 2017/2022. En effet, le logement est la condition première de l'autonomie et de l'insertion dans la vie sociale et professionnelle. Cette autonomie peut nécessiter au préalable un accueil en hébergement.

Les personnes bénéficient d'un accompagnement social global individualisé, pendant 3 ou 6 mois, renouvelable. Les axes de travail sont définis avec l'utilisateur, en fonction des difficultés rencontrées (accès aux droits, emploi, formation, justice, santé, recherche de logement, dettes, gestion budgétaire...).

Les usagers sont hébergés en appartements sur la Communauté d'Agglomération de La Rochelle, en studios de proximité rue Des Voiliers ou en semi-collectif sur le site des Cordeliers.

	2019	2020
Ouverture	365/365	365/365
Nombre de places habilitées	103	103
Taux d'occupation	101.54 %	100,29 %
Nombre d'usagers	185	201
Répartition par genre :		
• Hommes	54	61
• Femmes	56	59
• Enfants (- 18 ans)	75	81
Composition du ménage :		
• Adultes seuls	56 (dont 42 hommes)	57 (dont 43 hommes)
• Adultes seuls avec enfant(s)	36	37
• Couples seuls	1	3
• Couples avec enfant(s)	8	10
Répartition par âge :		
• < 3 ans	36	23
• 3 à 18 ans	39	58
• 18 à 25 ans	22	33
• 26 à 35 ans	45	40
• 36 à 45 ans	26	32
• 46 à 55 ans	14	10
• 56 à 65 ans	3	5
La demande d'entrée en CHRS		
Nombre de ménages en liste d'attente au 31 décembre	80	68
Nombre de personnes prises en charge par le Conseil Départemental	20 isolées + 24 enfants	22 isolées + 23 enfants
Personnes venant d'un autre dispositif de l'Escale :		
• Accueil temporaire	11 femmes 1 homme + 8 enfants	7 femmes 1 homme + 7 enfants
• Stabilisation	28	10
• Accueil de nuit	4	8
• CADA	3 adultes + 7 enfants	1 adulte
• Accueil de jour	18	15
Personnes venant d'une autre structure :		
• Sortie de prison	4	4
• Placement extérieur sous-écrou	3	4

Résidents CHRS ayant bénéficié du SIAE de l'Escale :		
• AVA	3	2
• Chantier insertion	8	3
• Entreprise d'insertion	14	2
Durée de séjour		
Des hommes seuls ou couples (adultes) :		
• < 30 jours	7	8
• De 30 à 60 jours	-	4
• De 60 à 90 jours	1	1
• De 90 à 180 jours	8	6
• De 180 à 360 jours	10	13
• + 360 jours	18	16
Des femmes seules enceintes ou avec enfant(s), (adultes) :		
• < 30 jours	2	1
• De 30 à 60 jours	3	3
• De 60 à 90 jours	2	2
• De 90 à 180 jours	8	7
• De 180 à 360 jours	8	9
• + 360 jours	20	20
Durée moyenne de séjour (cumul des durées de séjour des personnes adultes sorties dans l'année)	371 jours	385 jours
Situation à la sortie		
Ressources par ménage :		
• Revenu d'activité (emploi, stage)	10	15
• Indemnités chômage	10	3
• Pension, AAH	10	5
• RSA	9	14
• API-RSA	-	-
• Sans ressource	4	7
• Autres (retraite, allocation d'insertion)	2	-
Logement à la sortie par ménage :		
• Structure médico/ sociale/judiciaire	8	5
• Famille, logement gratuit	7	9
• Condition de logement inconnue	2	4
• Sans logement	2	1
• Logement durable public	21	17
• Dont bail glissant	3	3
• Logement durable	2	2
• Maison relais	2	-
• Décès	1	-
Emploi à la sortie :		
• CDD ou CDI > à 6 mois	5	9

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire de la COVID-19. Cette crise a eu des conséquences sur les modalités de prise en charge des personnes accueillies mais aussi sur les mouvements (internes et externes).

Cependant, l'Association a su s'adapter et veiller à la continuité des prises en charge des personnes accueillies.

Pendant toute la période du 1^{er} confinement, les entrées et les sorties ont été stoppées, puisque toutes les instances (SIAO, CAL...) ne statuaient plus. Malgré cela, le taux d'occupation du CHRS est resté quasiment stable.

Nous sommes passés de 101.54 % en 2019 à 101.29 % en 2020, avec un nombre de personnes accueillies en progression soit de 185 à 201 personnes et un temps de

prise en charge qui a augmenté de 14 jours, ce qui est paradoxal au regard des 8 semaines de confinement.

Par rapport à la typologie des personnes accueillies, on peut noter que le nombre de personnes isolées prises en charge est toujours prépondérant avec cette année 43 hommes. En effet, l'Escale poursuit son engagement historique vis-à-vis de l'accueil des hommes seuls.

Sur l'ensemble des personnes accueillies :

- 22 ont été victimes de violences intrafamiliales dans leur parcours.
- 13 ont pu être accompagnées au regard de leurs troubles psychiatriques et/ou psychologiques par le CMP, Marius Lacroix ou l'EMPP.
- 32 ont pu reconnaître une problématique d'addiction et 17 ont mis en place ou poursuivi un accompagnement spécifique avec le CSAPA ou Synergie.
- 4 personnes accueillies sur le CHRS sortaient d'incarcération, 4 sont entrées dans le cadre d'une mesure de placement extérieur sous-écrou et 13 ont bénéficié d'un suivi socio-judiciaire.

Par rapport au parcours des ménages pendant leur prise en charge en CHRS et à leur sortie. On peut noter que :

- 9 ménages (13 personnes) sont passés, d'une chambre ou d'un studio de proximité, à un logement diffus. Cette proposition de changement de mode d'accueil au cours de la

prise en charge CHRS, est intéressante et spécifique. Elle permet de répondre à l'évolution des besoins de la personne accueillie et ainsi d'expérimenter la vie en logement avec un cadre sécurisé par l'accompagnement social.

Hors les murs/bail glissant

- 4 ménages (11 personnes) ont bénéficié d'un glissement de bail, soit l'équivalent de 6,5 places CHRS sur une année. Les baux glissants sont adaptés à certains ménages mais nous constatons une baisse des attributions.
- 16 ménages (35 personnes) ont bénéficié d'un accompagnement hors les murs, soit l'équivalent de 6,5 places de CHRS. Les attributions de logement par les offices ont été réduites cette année. Les Commissions d'Attribution des Logements ne se sont pas réunies pendant plusieurs semaines.
- 46 % des ménages sortis au cours de l'année 2020, ont eu accès à un logement durable dont 89 % dans le parc public. Parmi ces ménages, 84 % ont bénéficié d'un accompagnement hors les murs.

Au-delà de ces chiffres, il est important de noter que ces différentes modalités d'accueil et d'accompagnement permettent de respecter le rythme et les besoins de la personne accueillie. On inscrit ainsi la personne dans un véritable parcours d'insertion personnalisée.

Participation financière

	2019	2020
Somme appelée (a)	53 076€	42 428€
Taux recouvrement	88 %	84 %
Somme exonérée (b)	44 086€	47 674€
Total (a+b)	97 162€	90 102€
Primes ménagères	45 primes ménagères ont été attribuées pour un montant de 26 587€	52 primes ménagères ont été attribuées pour un montant de 23 687€

La participation financière globale a diminué entre 2019 et 2020 de 7 060€. Elle a été compensée par le montant des allocations logement plus important en 2020. Les exonérations sont basées pour l'essentiel sur notre barème. Le taux de recouvrement a légèrement diminué en 2020 : 84%. Ce point peut être amélioré. Le montant des primes ménagères a également baissé.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Le point marquant de cette année a été les bouleversements engendrés par la COVID-19 et plus particulièrement la période de confinement. En effet,

pendant 8 semaines tous les repères professionnels ont été modifiés.

Sur les 9 intervenants de l'équipe CHRS, seuls 4 ont pu maintenir leur activité professionnelle pendant toute la période du confinement. Ces derniers sont intervenus 7 j/7 par roulement.

Par rapport à la prise en charge des personnes sur le diffus, les visites à domicile ont été stoppées. Les référents ont assuré par téléphone les suivis des personnes. Ils se sont concentrés principalement sur leur bien-être psychologique et l'assouvissement de leurs besoins primaires. Pour cela, du fait de la fermeture de tous les points de distribution des aides alimentaires classiques, ils ont livré au domicile des personnes des colis. Un partenariat a été créé avec la banque alimentaire, des achats de première nécessité ont été réalisés grâce à une enveloppe spécifique débloquée par l'Etat pour répondre à ce besoin.

Pour le collectif, où l'équilibre est le plus fragile de par : la cohabitation, la promiscuité, l'isolement des personnes mais aussi, en cette période, l'enfermement dans de petits espaces personnels. Les référents ont joué un rôle majeur pour maintenir l'équilibre du groupe composé également des usagers des dispositifs d'urgences abrités sur le site des Cordeliers. Pour cela, ils ont impulsé une dynamique positive à travers des animations collectives (pétanque, jeux de société, danse...), la proposition de petits déjeuners avec les mamans et leurs enfants, la confection de masque grâce à un don de tissus d'une association, une chasse aux œufs pour Pâques, mais aussi une disponibilité particulière pour des échanges individuels. Enfin, l'ensemble des repas délivrés aux personnes isolées étaient gratuits.

■ INFORMATIONS DIVERSES

Les dernières attributions hors Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville impliquent un effort financier trop important pour les personnes accueillies. Les tensions locatives et le coût des loyers sur l'agglomération, l'application de la loi Égalité et Citoyenneté, limitent l'accès au logement des personnes sortant de CHRS. La durée de séjour s'en trouve augmentée. Pour le territoire Rochelais, les délais d'attente pour l'attribution d'un logement social sont très longs (jusqu'à 2 ans). Des logements de type T1 ou T2 sont de plus en plus sollicités. Les offices rencontrent d'importantes difficultés pour répondre à cette nouvelle évolution des demandes.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Le travail pour « le plan d'amélioration du projet CHRS insertion » s'est poursuivi mais n'est pas finalisé.
- Le projet d'établissement aurait dû être revu en 2020, les circonstances nous ont contraints à reporter ce travail.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Poursuivre le travail engagé en 2019 sur le plan d'amélioration dans la perspective de la réécriture du projet d'établissement fin 2021.
- Poursuivre et mettre en place des nouveaux groupes de travail pour revoir l'ensemble des procédures et outils existants afin de les actualiser et surtout les mettre en cohérence avec les nouvelles politiques sociales publiques et les besoins repérés des personnes accueillies.

À la sortie du confinement, les mouvements sur les structures ont pu reprendre progressivement. Cependant, afin de fluidifier les parcours, l'accent a été porté sur le passage de certaines personnes des dispositifs d'urgence (accueil de nuit, stabilisation, accueil temporaire...) en CHRS insertion.

Sur l'année 2020, beaucoup moins de formation ont pu se tenir avec un arrêt total pendant la période de confinement. Ce point est à souligner car l'Association porte une attention particulière à la formation continue des professionnels tant en interne, qu'en externe. Ces temps permettent de : se former, s'informer sur des problématiques spécifiques mais aussi de prendre du recul par rapport aux situations souvent complexes rencontrées. Il est important de noter que les professionnels au-delà de leur forte implication dans un contexte anxigène, non pas eu d'espaces privilégiés pour se ressourcer.

Enfin, l'année a été marquée par le départ à la retraite de la maîtresse de maison qui travaillait pour l'Association et sur le CHRS depuis de nombreuses années. Elle a été remplacée par une Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale. L'arrivée de cette nouvelle professionnelle au sein de l'équipe va nécessiter un travail de réflexion tant sur la place qu'elle va occuper au sein de l'équipe et leur complémentarité mais aussi sur ses modalités d'intervention auprès du public. Son travail portera essentiellement sur les relations mères enfants.

LES SERVICES DE SUITE

1. LA MAISON RELAIS / LA PENSION DE FAMILLE

La Maison Relais et la Pension de Famille de l'Escale sont des formes particulières de résidences sociales qui jouent un rôle majeur et contribuent à la mise en œuvre durable du logement d'abord. On parle également des logements adaptés.

Elles associent la notion de logements privatifs et lieux collectifs, le tout, agrémenté par la présence d'une équipe pluridisciplinaire 6j/7 en charge d'animer la vie quotidienne, accompagner et soutenir.

La mission de ces dispositifs est de répondre à la commande sociale de lutte contre la précarité en offrant des logements abordables en vue de rompre avec l'isolement, la précarité et l'exclusion sociale.

En avril 2020, une coordinatrice a été recrutée sur les services de suite et insertion. Elle est présente sur les deux sites les jeudis et vendredis. Cela est nécessaire au regard du nombre total d'habitants (39) et de l'évolution des publics. Depuis quelques années, les personnes orientées ont des situations administratives moins stables que précédemment. Pour autant, le nombre de personnes bénéficiant de tutelles ou de curatelles diminue. Le vieillissement du public et la fragilité de leur état de santé ont également été pris en compte.

De ce fait, les projets initiaux de ces dispositifs ont été revus et repensés suite à l'ouverture de 6 places supplémentaires et 4 appartements en diffus.

Ces évolutions ont nécessité la mise en œuvre d'une nouvelle organisation du temps du travail avec l'élaboration de nouveaux plannings. Ce travail engagé a été le fruit de nombreux échanges avec l'équipe et a été rendu effectif à compter du 1^{er} décembre 2020.

■ La maison relais

La Maison Relais d'Aytré a ouvert en 2006 avec 18 logements (T1, T1 bis, T2) dont 2 accessibles PMR.

Ce dispositif, sans limitation de durée, s'adresse aux hommes, femmes et couples isolés, en situation de précarité et/ou désocialisés, avec ou sans animaux.

À noter que l'accueil des mineurs n'est pas autorisé sur ce dispositif.

En 2019 l'émergence du « projet soleil » a permis une augmentation de la capacité d'accueil de 6 places, réparties en appartement sur la ville d'Aytré et La Rochelle.

	2019		2020
Ouverture	365/365		365/365
Nombre de places habilitées	18	24	24
Nombre d'usagers	28		26
Durée moyenne de séjour	1 418		1 730
Taux d'occupation	98.35%	85.92%	98.62%
Répartition par sexe :			
• Hommes	21		19
• Femmes	7		7
Répartition par âge :			
• 18 à 35 ans	1		1
• 36 à 60 ans	24		22
• + de 60 ans	3		3
Moyenne d'âge	52 ans		51 ans

Principaux partenaires intervenants :		
• Service de tutelle	19	17
• Service social de secteur	8	9
• Hôpital psychiatrique	9	15
• Hôpital général	15	16
• Service d'aide à domicile	9	10
• Famille	14	14
• Infirmières, médecin généraliste	27	25
• Soins infirmiers	13	14
Logement avant l'entrée :		
• Logement autonome	3	2
• CHRS	9	9
• Logé par un tiers	2	-
• Accueil d'urgence	11	11
• Hôpital	2	1
• Maison de convalescence	1	1
• Résidence sociale	-	1
• Pension de famille	-	1
Logement à la sortie :		
• Structure médico-sociale (EHPAD)	-	1
• Résidence sociale	1	-
• Logement durable privé	-	-
• Décès	2	1
• Hôtel au mois	1	-
La demande d'entrée en Maison Relais		
Nombre de ménages en liste d'attente au 31 décembre	-	13

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Ancienneté sur la Maison Relais et rotation												
Année d'entrée	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Personnes toujours présentes au 31/12/2020	1	2	2	0	1	1	1	2	3	3	10	2

Au regard des chiffres, nous constatons une diminution du nombre de mesures de protection. En effet, une personne a obtenu la levée de sa mesure de curatelle renforcée, une seconde a intégré le dispositif sans mesure. Cette tendance se vérifie sur les deux sites.

Malgré ce contexte sanitaire, les interventions d'aides à domicile se sont développées en lien avec les mandataires. Elles concernent 10 résidents. Ces prestations sont le fruit d'un travail partenarial engagé par les professionnels de la Maison Relais mais également une réponse alternative à l'isolement au domicile des résidents. Leurs interventions sont hebdomadaires et visent à apporter un soutien et une aide à la personne dans l'entretien du logement, l'hygiène corporelle, les achats alimentaires etc.

Nous constatons une hausse significative du nombre de personnes concernées par un suivi psychiatrique. La spécificité du public d'une part et la crise sanitaire

d'autre part en sont l'explication. L'isolement s'est accentué du fait des confinements. L'incompréhension de la situation, l'obligation du port du masque, la peur du virus, le télétravail des organismes tutélaires ont été pour certains source d'angoisse.

14 résidents bénéficient de soins infirmiers à domicile contre 13 en 2019.

En ce qui concerne les sorties, des demandes de logement ont été faites. La référente sociale a accompagné 3 personnes dans la constitution d'une demande de logement vers le parc locatif public. À ce titre, 2 dossiers DALO ont été constitués en lien avec les mandataires.

1 résident a quitté la Maison Relais pour s'installer à la Pension de Famille et inversement.

2 sorties sont comptabilisées sur cette année, à savoir un décès et une prise en charge en EHPAD faisant suite à une hospitalisation.

■ INFORMATIONS DIVERSES

Les principaux partenaires du suivi psychiatrique sont le CMP le Belem, l'hôpital Marius Lacroix et certains psychiatres de ville. Un véritable maillage de qualité a été réalisé avec les infirmiers psychiatriques qui se sont déplacés au sein du dispositif et ce malgré les confinements.

Un nouveau partenariat a été engagé avec le SAMSAH.

Le projet de la Maison Relais a été revu. Jusqu'en mars 2020, était organisée en alternance sur les 2 sites une soirée dite « Apéro dinatoire » de 18h à 21h. Le confinement a permis de constater que cette activité mobilisait très peu de résidents et nécessitait d'être repensée.

Depuis, les activités en soirée ont laissé place à des déjeuners collectifs partagés. Ceux-ci ont débuté dès décembre et nous constatons dorénavant une adhésion significative de la part des résidents.

En septembre, la visite des logements a pu reprendre. Elle s'effectue une fois par mois en présence de la coordinatrice et d'un hôte ou une maîtresse de maison. Ce temps permet de maintenir un lien avec les personnes les plus isolées. Il permet de vérifier également la sécurité des logements et d'instaurer, à titre individuel et si besoin, une ou plusieurs actions éducatives.

■ POINTS MARQUANTS 2020

L'année 2020 a été profondément marquée par la COVID-19.

Durant le 1^{er} confinement, une partie de l'équipe était absente. Le service a dû être réorganisé et les activités menées dans le respect des règles sanitaires. Les visites dans les logements ont été interrompues. Lors du déconfinement, les professionnels et surtout l'animatrice, ont dû s'adapter au mieux aux règles sanitaires pour le bon déroulement des activités (voile, équithérapie, bois, piscine, SPA). Le projet Ré-Tour réalisé chaque année n'a pu se dérouler.

Cette période a permis de mettre en lumière des besoins propres à chaque site.

En 2018, le changement du mobilier des logements a été entrepris. Il s'est accéléré en 2020 et devrait être terminé en 2021. Depuis juin 2020, les logements disponibles sont remeublés en totalité. De l'électroménager a été commandé et installé dans certains logements, notamment des plaques électriques, réfrigérateurs et luminaires. Ce travail est réalisé en collaboration avec les équipes du SIAE.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

Au regard de l'année écoulée, du contexte actuel et des besoins des habitants, les objectifs pour l'année 2021 sont moins ambitieux qu'ils ne le devraient mais cependant bien présents. Il s'agit de :

- Poursuivre la visite mensuelle des logements pour vérifier l'état du logement et l'investissement de celui-ci par l'utilisateur.
- Maintenir les repas partagés et, dès que possible, permettre aux résidents 1 vendredi par mois d'échanger avec des professionnels en transformant ce repas en pique-nique, restaurant etc. L'objectif étant d'inciter les résidents à aller vers l'extérieur.
- Maintenir et entretenir les partenariats engagés. Reprendre ceux pour lesquels l'activité est suspendue et développer de nouveaux partenariats en réponse aux besoins des résidents.
- Poursuivre les changements de mobiliers lors de disponibilités de logements dans un souci d'offrir à chacun un logement agréable et en adéquation avec les missions de la Maison Relais.
- Être garant de la sécurité de tous lors d'activités et permettre à chacun de rompre l'isolement malgré le contexte tout en veillant au respect des règles sanitaires.
- Envisager à nouveau le Projet Ré-Tour (tour de l'île de Ré à vélo)
- Maintenir et développer l'accueil en logement diffus (logements soleil).

■ La pension de famille

Située proche du centre-ville sur le site de la MAHUT, la Pension de Famille a ouvert ses portes en 2016. Composée de 15 logements, elle est destinée à un public fragilisé, en situation de précarité pour lequel l'accès à un logement ordinaire n'est pas adapté. La Pension de Famille est sans durée d'accueil et ne permet pas l'accueil d'animaux.

Fort de l'expérience Maison Relais, la Pension de Famille propose des prestations aux habitants qui sont intégrées au règlement de fonctionnement et donc, obligatoires pour certaines (entretien du linge, repas commun, grand ménage des studios 2 fois par an).

La spécificité de ce dispositif repose sur la mise à disposition de 3 places relevant d'une convention partenariale avec Marius Lacroix. Celle-ci permet l'accueil de personnes sortant d'hospitalisation et pour lesquelles un véritable travail entre les secteurs sociaux et médicaux s'amorce.

	2019	2020
Ouverture	365/365	365/365
Nombre de places habilitées	15	15
Nombre d'usagers	19	19
Durée moyenne de séjour	784	940
Taux d'occupation	96.84 %	90.78 %
Répartition par sexe :		
• Hommes	16	15
• Femmes	3	4
Revenus :		
• Salaire	-	-
• ASSEDIC	1	-
• RSA	2	3
• Allocation Adulte Handicapé	8	11
• Pension invalidité, retraite	7	4
• Pension invalidité plus AAH	1	1
Répartition par âge :		
• 18 à 35 ans	1	0
• 36 à 60 ans	13	16
• + de 60 ans	5	3
Moyenne d'âge	54	52
Principaux partenaires :		
• Service de tutelle	15	14
• Service social de secteur	2	2
• Hôpital psychiatrique	8	9
• Hôpital général	7	7
• Service d'aide à domicile	7	5
• Famille	9	12
• Médecin généraliste	15	18
• Soins infirmiers sur site	6	9
Logement avant l'entrée :		
• Logement autonome	4	2
• CHRS insertion ou stabilisation	4	8
• Logé par un tiers	3	3
• Accueil d'urgence (Accueil de nuit, Archipel)	2	1
• Hôpital psychiatrique	5	3
• Logement précaire	1	1
• Maison Relais	-	1

Logement à la sortie :		
• Structure médico-sociale (EHPAD)	1	2
• Logement durable public	1	-
• Hôpital général	1	-
• Hôpital psychiatrique	2	1
• Logé par un tiers	-	1
La demande d'entrée en Pension de Famille		
Nombre de ménages en liste d'attente au 31 décembre	-	6

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Le taux d'occupation est en baisse comparativement à l'année 2019. Le contexte sanitaire ne nous a pas permis pendant plusieurs semaines de réaliser des entrées.

La moyenne d'âge a diminué de deux ans. 3 personnes ont plus de 60 ans.

2 personnes ont quitté le dispositif Pension de Famille pour intégrer un EHPAD.

L'animatrice a accompagné 2 résidents vers l'emploi. L'un occupe un poste en CDDI au SIAE, l'autre est en phase d'intégrer un ESAT.

■ INFORMATIONS DIVERSES

Nous observons qu'une majorité des orientations vient des dispositifs d'urgence. Cela met en avant la situation de précarité des personnes au moment de leur admission. Les caractéristiques des personnes au regard des addictions ont conduit l'équipe à interroger le CARRUD pour mener des interventions à destination des résidents mais aussi des professionnels. Une formation menée par le CSAPA de l'hôpital a été reportée en 2021.

L'accompagnement social a dû être intensifié du fait de la présence de personnes vieillissantes en perte d'autonomie, la diminution du nombre de personnes « sous protection », l'absence des mandataires durant les confinements, la hausse du nombre de personnes atteintes d'un handicap. Tous ces éléments nous contraignent à adapter notre projet et à renforcer le travail social.

Les fonctions de l'animatrice, qui est également monitrice éducatrice, ont été revues au profit de l'accompagnement social et au détriment de l'animation.

Pendant le confinement, de la même façon que sur la Maison Relais, les résidents se sont retrouvés isolés. Le contexte a généré des incompréhensions, de l'ennui, des comportements déviants, des angoisses nécessitant l'appui des partenaires de santé et notamment le CMP et l'hôpital Marius Lacroix. Le partenariat avec les différents services de soins a été amplifié sur site.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Comme pour le dispositif Maison Relais, la crise sanitaire a modifié nos pratiques et a obligé les professionnels à s'adapter aux besoins en accord avec le contexte.

Le travail autour de l'élaboration des plannings a permis de réinterroger les activités et le projet. Le temps consacré par les professionnels aux deux dispositifs est davantage équilibré.

L'activité soirée avant appelée « Apéro dinatoire » a lieu le premier jeudi de chaque mois. Les professionnels et les résidents sont libres de proposer ce qu'ils souhaitent de 18h à 21h. L'objectif de généraliser cette soirée est de permettre à chacun

d'être force de proposition et de répondre aux attentes et envies de tous sans être contraint de dîner sur site.

Deux déjeuners par semaine sont obligatoires pour fédérer le groupe, diminuer l'isolement et accéder à des repas équilibrés. Ils sont animés par l'hôte et les maîtresses de maison avec l'appui de la référente sociale et l'animatrice. En complément, des activités transversales avec le CHRS stabilisation sont organisées. Le contexte faisant, ces temps ont majoritairement été orientés vers l'activité culinaire sur site.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

Les objectifs seront à adapter en fonction de la crise sanitaire :

- Soutenir et entretenir les différents partenariats engagés. Rechercher de nouveaux partenaires adaptés aux besoins des résidents.
- Poursuivre les démarches d'accompagnement vers l'emploi des résidents.
- Mettre en place et animer les ateliers en transversalité avec les services de la veille sociale.
- Rencontrer le CARRUD et permettre aux résidents comme aux professionnels d'avancer dans ce domaine.

■ Informations communes maison relais / pension de famille

Malgré cette année éprouvante, 91 journées d'activités ont pu être menées sur les deux sites avec une moyenne de 2 à 18 participants.

La référente sociale est de nouveau présente sur les commissions SIAO depuis le mois de septembre en vue de fluidifier les parcours des personnes mais aussi de répondre au plus près aux attentes des partenaires.

Dans le cadre d'une VAE, l'animatrice a obtenu son diplôme de Monitrice Educatrice. À ce titre, et à la demande de la référente sociale à la suite de la réorganisation des tâches de chacun sur les deux services, elle occupe, depuis le mois d'octobre 2020, des fonctions d'accompagnement social en plus des fonctions d'animation.

Les formations à destination des professionnels n'ont pu être menées intégralement. Cela relève d'un véritable objectif commun pour l'année 2021. En effet, au regard des caractéristiques du public accueilli, de la population vieillissante, des atteintes psychiatriques et de la précarité des personnes il est important de permettre aux professionnels de se former afin d'enrichir et adapter leurs pratiques professionnelles.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Maintenir la présence de la coordinatrice deux jours par semaine minimum sur les deux structures.
- Maintenir des séances d'analyse de la pratique en vue de développer et réinterroger les pratiques professionnelles et savoir-faire.
- Poursuivre la répartition des accompagnements sociaux entre la référente sociale et l'animatrice,
- Développer davantage de partenariats vers des structures médico-sociales en vue de répondre à des besoins de prises en charge lorsque celles-ci deviennent complexes.
- Poursuivre les activités transversales avec le CHRS stabilisation.
- Maintenir et entretenir les liens essentiels avec les mandataires en vue d'offrir une véritable qualité de prise en charge.
- Maintenir les activités en lien avec les nouveaux plannings.
- Poursuivre la mise en place de l'accompagnement social avec l'animatrice.

■ LES LOGEMENTS SOLEIL

Les logements soleil dont le projet est né en 2019 sont aujourd'hui investis. Leur action est prouvée, ils sont une plus-value aux dispositifs Maison Relais/Pension de Famille et sont une offre de logement supplémentaire en réponse au Logement d'abord.

Leur spécificité permet d'accueillir des personnes seules ou des couples en offrant une alternative entre le logement regroupé et le logement ordinaire. La proximité des appartements avec les structures permet à l'équipe d'assurer une présence régulière hebdomadaire et de réaliser des visites au logement de façon rapide et simple. Le fait que les logements soient desservis par des lignes de bus et à proximité des commerces, les habitants peuvent venir facilement jusqu'à la Maison Relais ou Pension de Famille et vivre en autonomie tout en bénéficiant du collectif.

Ces logements sont une belle transition pour les personnes qui n'envisagent qu'un passage en Maison Relais avant de se projeter sur un logement ordinaire. Cela permet de vérifier son adaptabilité dans un environnement global.

Les confinements sont un point marquant sur la Maison Relais/Pension de Famille puisque l'une des missions et également attendue du public est de rompre avec l'isolement. Ces périodes ont été difficiles à comprendre, à accepter et source d'angoisses pour les habitants.

2. L'ASLL / LE LEU / LE BG / LES DSF

Ce service s'inscrit au cœur du dispositif service de suite de l'Escale. L'Association dispose de 23 mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) et Diagnostics Sociaux et Financiers (DSF) par mois, 2 Logements d'Extrême Urgence (LEU) et 5 baux glissants/colocations (BG).

Après 29 années passées à l'Escale, la référente sociale chargée des prestations ASLL a quitté ses fonctions fin novembre 2020. Elle a été remplacée par une nouvelle référente, assistante sociale de formation.

Durant les 8 semaines du 1^{er} confinement la référente a principalement été en télétravail. Elle poursuivait ses accompagnements avec les différents usagers via le téléphone, les mails et par courrier. Dès le 11 mai, les visites à domicile ont reprises dans le respect des règles sanitaires.

Des aides alimentaires ont été apportées aux usagers de ces dispositifs. L'Association en lien avec la banque alimentaire a fourni des colis aux personnes les plus en difficulté.

Malgré le confinement l'Association a offert à Noël, des cadeaux aux enfants pris en charge sur l'ensemble de nos dispositifs. La fête annuelle a été quant à elle annulée.

■ L'accompagnement social lié au logement

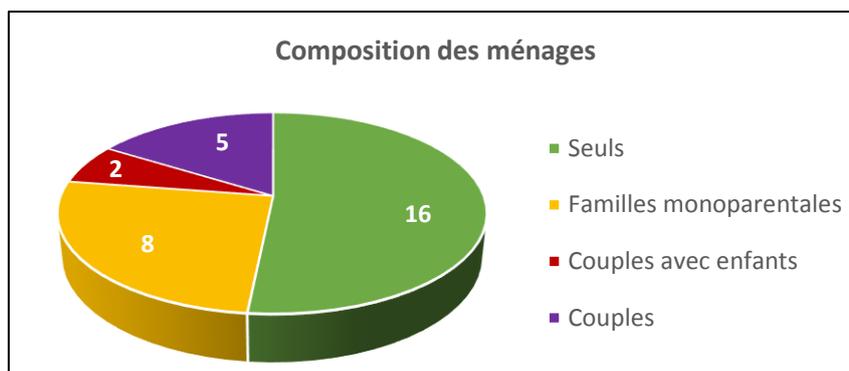
L'ASLL est organisé en 3 étapes :

- La phase d'accueil : une rencontre tripartite avec le travailleur social à l'origine de la demande et la personne accompagnée, qui a pour objectif de retenir les axes de travail pertinents et contractualiser l'accompagnement.
- La phase d'accompagnement : évaluation et mise en œuvre du projet personnalisé.
- La phase de bilan (ou de renouvellement) : évaluation de l'action menée avec un bilan ou un renouvellement signé par la famille et envoyé au Conseil Départemental.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

En 2020, le service a accueilli 31 ménages et 10 d'entre eux ont bénéficié d'un renouvellement de la mesure d'accompagnement. Ils ont été majoritairement orientés par le Service Social de secteur, les bailleurs sociaux, et par le biais d'une auto-prescription qui fait suite aux ménages reçus dans le cadre des Diagnostics Sociaux et Financiers.

Ces ménages résident principalement sur les quartiers de Mireuil, Villeneuve-Les-Salines ou Port-Neuf. Ils sont majoritairement locataires d'un bailleur social. L'objectif principal de travail se construit autour d'actions visant le maintien dans le logement.



Répartition par âge					
25/29 ans	30/39 ans	40/49 ans	50/59 ans	60/69 ans	70/79 ans
3	3	11	6	3	5

Les principales difficultés rencontrées, à l'origine des demandes sont :

- Ressources modestes / difficultés à gérer : 27
- Méconnaissance de la langue / culture française : 4
- Séparation : 7
- Problèmes de santé invalidants : 10
- Problèmes de santé : 20
- Addictions à l'alcool, toxiques, médicaments : 8

On notera que 100 % des accompagnements ont porté sur les démarches administratives.

Nombre de mesures accordés par mois			
2 mois	3 mois	4 mois	6 mois
1	3	2	35

Au cours de l'année 2020, 10 ménages ont bénéficié d'un renouvellement. Cette décision est validée par les services du Conseil Départemental.

Sur la base de 41 mesures : 17 mesures commencées en 2019 et finies en 2020 et 24 mesures entièrement réalisées en 2020.

On observe que 4 mesures ont été arrêtées de façon anticipée.

Mesures ACCÈS (10)	Mesures MAINTIEN (27)
Accès logement parc privé : 2	Thèmes principaux du travail effectué : - Reprise du paiement du loyer - Médiations et/ou accompagnements auprès des services contentieux des bailleurs - Démarches administratives diverses, demandes d'aides financières - Interpellation des services techniques, services médiations - Agences Intérim et d'insertion - Accompagnement auprès du Tribunal d'Instance
Hébergement famille : 1	
Accès logement parc public : 2	
Bail glissant Escalé : 1	
Non abouti : 2	
Arrêt anticipé : 2	

■ POINTS MARQUANTS 2020

2 ménages non francophones ont bénéficié d'une mesure ASLL. La méconnaissance de la langue française (compréhension et expression) pour ces familles rend difficile la communication et complexifie l'accompagnement.

■ INFORMATIONS DIVERSES

Le partenariat traditionnel (bailleurs sociaux, CCAS, Conseil Départemental, Fonds Solidarité Logement) est un vecteur important à la qualité du service rendu auprès des familles.

■ Le logement d'extrême urgence

L'Association dispose de 2 Logements d'Extrême Urgence (LEU): un appartement de type T2 dans le quartier de Villeneuve et un appartement de type T3 bis dans le quartier de La Pallice.

Ce dispositif est organisé en 3 étapes :

- La phase d'accueil : l'objectif est de présenter le dispositif, d'installer la personne dans le logement et de retenir les axes de travail pertinents et de contractualiser l'accompagnement.

La phase d'accompagnement : mise en œuvre du projet contractualisé qui peut avoir plusieurs objets :

- L'occupation du logement,
 - la gestion administrative et les ouvertures de droits,
 - la gestion budgétaire et le règlement du loyer,
 - la connaissance de l'environnement social (intégration sur un secteur),
 - la parentalité.
- La phase de bilan (ou de renouvellement) : permet d'appréhender où en est le ménage dans son projet et d'évaluer la poursuite ou non de la mise à disposition du LEU et de préparer le passage en Instances Locales Hébergement et Logement qui validera le projet.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

2 nouveaux ménages retenus par la commission ILLH ont été accueillis dans le cadre du LEU :

- 1 homme isolé,
- 1 femme avec ses 2 enfants et qui a eu un 3^{ème} enfant en août 2020.

Au 31 décembre, 1 accompagnement est encore en cours :

Nous avons recommandé une 3^{ème} prise en charge pour le ménage afin de poursuivre l'ensemble des démarches administratives enclenchées et travailler le relogement.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Durant l'année 2020 le logement de type T2 a été endommagé par un feu rendant impossible l'accueil d'une personne pendant plusieurs mois.

La personne qui résidait dans ce logement a été accueillie sur l'espace collectif du CHRS des Cordeliers mais ne souhaitant pas rester, il a remis les clefs le 13/03/2020. Depuis, le logement a été rénové.

■ Le bail glissant

La convention de mars 2018 relative à la mise en place de 8 baux glissants par an s'est poursuivie et a diminué vers 5 baux glissants. Dans le cadre de ce dispositif, l'Escale est locataire du logement dans l'attente que le bail glisse au nom de la famille.

Les publics pouvant bénéficier de cette mesure sont les familles ou personnes seules avec ou sans enfant, autonomes dans leur gestion du quotidien et bénéficiant de ressources stables.

Le bail glissant a pour objectifs de :

- Leur faire bénéficier d'un accompagnement personnalisé et ciblé sur la gestion budgétaire, l'entretien du logement et la relation à l'environnement.
- Faciliter le maintien dans le logement par le glissement et la signature du bail au nom du ménage.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

En 2020, seulement 2 ménages ont bénéficié d'un accompagnement dans le cadre d'un bail glissant :

- 1 homme isolé sans enfant,
- 1 couple avec 1 enfant.

Le captage de logement étant très restreint, cela limite la mise en œuvre de ce dispositif.

■ Les diagnostics sociaux et financiers

La loi ALUR a instauré la mise en place de Diagnostics Sociaux et Financiers (DSF) en lieu et place des enquêtes d'expulsion lors des assignations à comparaître et ce, dans le cadre de phases contentieuses liées à de l'endettement locatif.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

En 2020, 85 DSF ont été réalisés soit 7 de plus qu'en 2019. 32 ménages n'ont honoré aucun rendez-vous.

Les ménages rencontrés sont majoritairement des personnes isolées, âgées en moyenne de 40 ans avec des ressources liées à l'emploi ou du RSA.

60 situations sont issues du parc logement social et 25 du parc privé. En majorité, ce sont les quartiers de La Rochelle, Villeneuve-Les-Salines, Mireuil et Port-Neuf qui sont concernés.

Les dettes repérées s'échelonnent de 10 à 15 211€.

Fréquence des DSF reçus											
Janv.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept	Oct.	Nov.	Déc
10	7	3	0	0	2	10	3	6	9	31	4

■ INFORMATIONS DIVERSES

Lors de l'entretien il semble important de préciser aux ménages :

- Les différentes étapes de la procédure d'expulsion.
- Le déroulement de la comparution.
- Comment se présenter au juge (documents à fournir).
- L'environnement du Tribunal d'Instance par une description des locaux et du caractère public de la séance. En effet, pour la majorité c'est une première comparution devant un Tribunal d'Instance.

■ POINTS MARQUANTS 2020

L'épidémie de COVID-19 a mis à l'arrêt les mesures DSF durant les 2 mois de confinement. Cette situation a un impact fort puisqu'en novembre on observe un nombre très important de mesures.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Poursuivre et développer le partenariat de secteur.
- Participer à des colloques et aux séances d'analyse de la pratique pour améliorer la prise en charge des usagers.
- Former le personnel sur le thème de la santé mentale.
- Développer la mesure colocation.

L'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES DE LA PROTECTION INTERNATIONALE

Depuis août 2018, l'Escale gère une mesure d'accompagnement dans le logement destiné aux personnes Bénéficiaires d'une Protection Internationale (BPI). Ce dispositif est autorisé par les services de l'Etat.

La capacité d'accueil est de 50 places et la durée de prise en charge est de 6 mois renouvelables.

Depuis l'ouverture, 100 ménages (soit 238 personnes) bénéficient ou ont bénéficié d'un accompagnement social. En 2020, le service s'agrandit, une CIP rejoint l'équipe et les missions du service évoluent et intègrent l'accompagnement professionnel.

Les objectifs sont de :

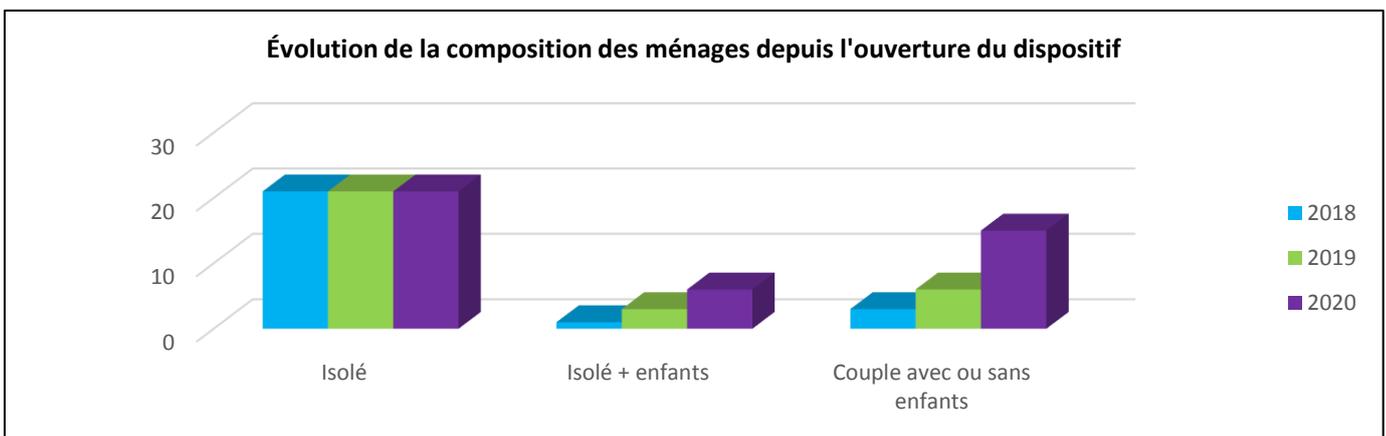
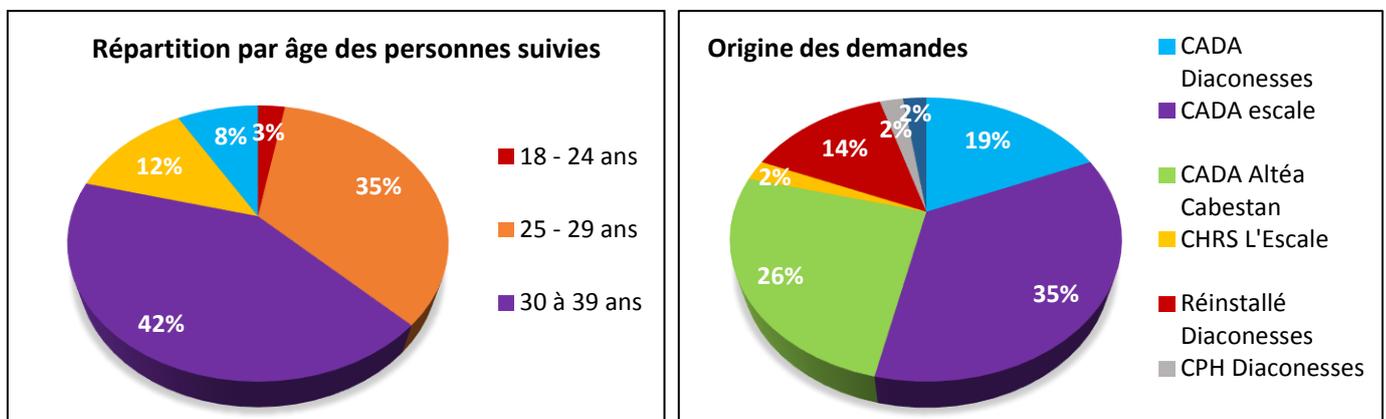
- Accompagner les ménages dans le logement dont ils sont locataires pour assurer leur maintien et développer leur autonomie (gestion administrative et budgétaire liée au logement...).
- Faciliter leur intégration et leur relation à l'environnement.
- Les accompagner dans leurs démarches administratives. Leur situation administrative spécifique implique une intervention spécialisée concernant les démarches liées à la reconnaissance de la Protection Internationale (renouvellements de récépissés, cours de français, Contrat d'Intégration Républicaine (CIR) et maintien des droits dits « de droit commun » : CAF, RSA, CMU-C, Pôle Emploi...).
- Les accompagner vers l'emploi ou la formation : Il s'agit de les mettre en contact avec les acteurs de l'insertion professionnelle, les employeurs.... Cet accompagnement comprend également l'aide à la mobilité et l'accès au cours de français.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

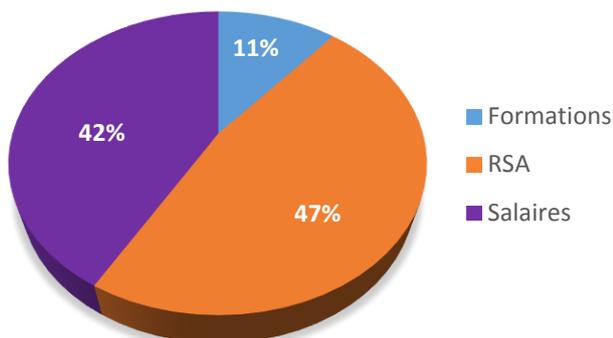
72 ménages (dont 42 entrés en 2020) ont été accompagnés sur une période minimale de 6 mois.

29 ménages sont sortis du dispositif en 2020.

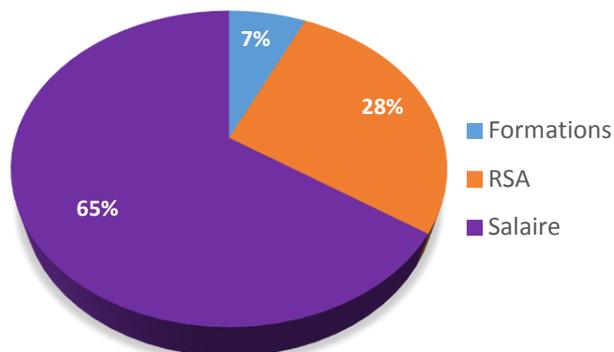
La durée moyenne d'accompagnement a été de 10.5 mois.



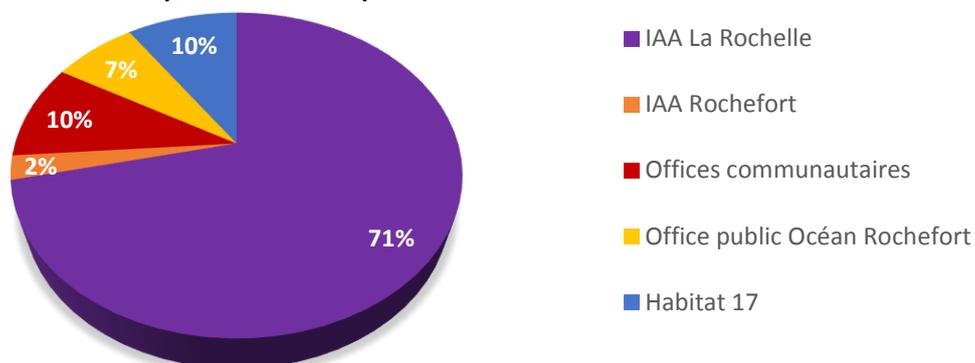
Ressources des personnes à l'entrée



Ressources des personnes à la sortie



Répartition dans le parc social



■ POINTS MARQUANTS 2020

Depuis sa création, le service BPI a noté une réelle évolution de la situation des ménages accompagnés. On observe notamment une nette augmentation de l'accueil des familles. Ceci est dû à l'ouverture d'un CPH et l'accueil des Réinstallés par l'Association Diaconesses de Reuilly. On constate que les familles nécessitent une prise en charge plus longue.

Le public a évolué au fil du temps. Sont reçues davantage de personnes isolées originaires de zones très rurales et n'ayant pas eu accès à la scolarité. Certains sont analphabètes.

Cette année, il a également été noté des faits de violences conjugales ou familiales. Certaines femmes ou jeunes filles souhaitent prendre davantage leur indépendance.

En octobre, le dispositif a évolué avec la création d'un poste d'accompagnatrice socio-professionnelle à 0.80 ETP.

La crise sanitaire a eu un impact sur l'état psychologique déjà fragilisé d'un grand nombre de personnes accompagnées et particulièrement les personnes isolées. Le confinement nous a obligés à revoir nos pratiques professionnelles notamment par la mise en place du télétravail (nous travaillons en présentiel et en télétravail) mais aussi par l'organisation d'une aide alimentaire ponctuelle au cours des mois de mars et avril. Face à la COVID-19 et à la fermeture des salles municipales, nous avons repensé le déroulement de la fête de Noël. C'est ainsi que les enfants du BPI ont pu accueillir le père Noël à leur domicile afin de recevoir leurs cadeaux autour d'un goûter. La grande majorité des usagers du BPI est de confession musulmane. Accepter Noël comme une fête culturelle et non religieuse a nécessité un travail, au préalable, auprès des familles.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Développer le partenariat et le réseau dans le cadre des actions d'accompagnement social (réunification familiale, accompagnement vers les soins, ...).
- Développer le partenariat et le réseau dans le cadre des actions professionnelles (acteurs de l'insertion professionnelle, recruteurs, création d'une CV thèque).

LE PÔLE ASILE ET MNA (MINEURS NON ACCOMPAGNÉS)



EN CHARENTE-MARITIME

1.	Le CADA	p.54
2.	L'HUDA	p.60
3.	L'AMIE	p.58
4.	DAMINA	p.64
5.	L'ABRI-MIE 1	p.67
6.	L'ABRI-MIE 2	p.69
7.	L'ABRI-MIE 3	p.71

EN DEUX-SEVRES

1.	Le CADA	p.73
2.	L'HUDA	p.73
3.	L'ABRI MINA	p.76
		p.77

1. LE CADA

Les Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA) apportent aux personnes un accueil, un hébergement mais aussi un accompagnement social (accès aux soins, scolarisation des enfants, etc.) et un accompagnement asile (aide dans l'élaboration du dossier OFPRA et pour le recours en CNDA, orienter notamment vers les professionnels du droit qualifiés) pendant tout le temps de leur procédure.

Les personnes sont accueillies en hébergements diffus dans les villes de La Rochelle, Sainte Soulle, Marans, Rochefort, et Saintes.

Par ailleurs, les locaux professionnels du CADA sont également répartis sur plusieurs communes puisque les bureaux de la direction se situent à La Rochelle, ceux de l'encadrement et d'une partie de l'équipe sont à Périgny et les bureaux de l'équipe en charge du secteur sud du département se situent dans la ville de Tonnay-Charente, depuis juin 2020.

	2019	2020
Ouverture	365/365	365/365
Nombre de places habilitées	240 (*)	256
Taux d'occupation	88 %	77.17 %
Nombre d'usagers	348	305
Répartition par genre :		
• Hommes	103	108
• Femmes	81	63
• Enfants (- 18 ans)	164	134
Composition du ménage :		
• Adultes seuls	73	86
• Adultes seuls avec enfant(s)	27	31
• Couples avec enfant(s)	40	27
Répartition par âge :		
• < 3 ans	50	55
• 3 à 17 ans	114	78
• 18 à 25 ans	52	58
• 26 à 35 ans	78	65
• 36 à 45 ans	43	39
• 46 à 55 ans	7	6
• 56 à 65 ans	4	4
Répartition par continent :		
• Europe	59	29
• Asie	136	115
• Afrique	153	161
Situation des résidents de la procédure d'asile :		
• Statut de Réfugié	71	52
• Protection subsidiaire	34	21
• Attente de procédure OFPRA/CNDA	134	191
• Rejet CNDA	79	30
• Rejet CNDA et refus de sortie	34	8
Durée moyenne de séjour	201.53 nuitées	604.81 nuitées

(*) 256 places depuis le 1^{er} septembre 2019. Mais les statistiques de l'année 2019 ont été calculées sur la base de 240.

Situation à la sortie		
Des bénéficiaires d'une protection :		
• CHRS	4	9
• HLM + logement ALT (bail glissant)	60	38
• Refus de sortie	-	8
• FJT	2	3
• CPH	-	5
• DIHAL	5	-
• Solution personnelle	-	3
Après rejet CNDA (déboutées du droit d'asile) :		
• Refus de sortie	14	8
• Aide au retour	11	5
• Solution personnelle + 115	49	16
Nombre de sortie avant la fin de la procédure	8	3

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Le taux d'occupation annuel pour le CADA est de 77.17 %, il est en baisse par rapport à l'année 2019. Cet écart peut s'expliquer par une diminution des orientations de familles par l'OFII.

Par ailleurs, la crise sanitaire de 2020 a eu des conséquences en terme d'accueil des résidents pendant le premier confinement puisque peu d'entrées et peu de sorties ont été réalisées.

Pendant le 1^{er} confinement, les sorties concernant les personnes bénéficiant d'une protection internationale n'ont pu aboutir que sur des structures comme les CPH, et CHRS, l'attribution de logements sociaux à cette période a été entièrement à l'arrêt.

Le contexte sanitaire explique également la diminution des sorties en logement HLM puisqu'en 2019, 60 sorties ont été permises dans le parc HLM contre 38 sorties en 2020.

En outre, peu d'orientation de famille ont été faites par l'OFII de sorte que des logements réservés aux familles n'ont pas pu être occupés. C'est d'ailleurs pourquoi certains appartements initialement prévus pour des familles ont été modifiés afin d'accueillir des familles monoparentales, pour répondre au besoin d'orientation de l'OFII.

De surcroît, 3 appartements ont été réservés afin de permettre la mise à l'isolement des nouveaux arrivants en CADA afin d'éviter d'éventuelles contaminations par la COVID-19. De plus, un appartement a été conservé pour mettre à l'isolement des résidents en co-hébergement présentant des symptômes.

Cette situation a eu pour conséquence une absence d'ouverture de près de 10 places pendant plusieurs mois.

C'est ainsi, que ces 3 appartements initialement prévus pour accueillir 3 ou 4 personnes isolées ont été gardés afin d'isoler pendant 15 jours les nouveaux résidents du CADA. A l'issue de ce délai de 15 jours, le résident, s'il n'avait aucun symptôme pouvait intégrer le logement en co-hébergement.

Le nombre de résidents en attente d'instruction de leur demande d'asile a également fortement augmenté (OFPRA et CNDA) car en 2019, 134 personnes étaient en attente de convocation devant l'OFPRA ou la CNDA contre 191 au cours de l'année 2020.

Cette situation a eu des répercussions sur le nombre de personnes ayant eu une décision puisqu'il y a eu moins de décision accordant le statut de réfugié ou la protection subsidiaire et moins de rejet des demandes d'asile en 2020 qu'en 2019. Cela s'explique par le premier confinement et l'arrêt des convocations et décisions tant par l'OFPRA et la CNDA.

La typologie des hommes isolés semble changer puisque les orientations concernant des hommes de nationalité Afghanes (46 au cours de l'année 2020) sont nombreuses. D'ailleurs, il s'agit souvent d'hommes âgés de moins de 25 ans qui obtiennent en grande majorité rapidement et dès l'OFPRA une protection subsidiaire.

Au cours de l'année 2020, le CADA comptait 58 adultes de moins de 25 ans dont 15 de nationalité Afghane, soit 25.86 % pour cette catégorie d'âge.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Il sied de préciser que la crise sanitaire que nous avons connue en 2020, avec un confinement strict, n'a pas facilité les entrées de résidents.

Durant cette période, les convocations à l'OFPRA et à la CNDA ont toutes été reportées. De même, une bonne partie des administrations étaient fermées de sorte que les référents du CADA ont été placés en absence COVID et aucune entrée n'a pu être réalisée.

Toutefois, l'équipe a su se mobiliser malgré ce contexte afin d'assurer les besoins primaires des résidents.

C'est ainsi que l'équipe s'est adaptée afin de pallier aux fermetures des associations caritatives, pour permettre aux résidents de bénéficier de nourriture et de produits d'hygiène.

Les missions des équipes constituaient alors à collecter auprès de la banque alimentaire et autres associations des denrées alimentaires, de trier ces aliments afin de ne distribuer que ceux pouvant être donnés, de les conditionner puis de les distribuer directement auprès des demandeurs d'asile.

Ces recherches de produits de première nécessité concernaient aussi bien les adultes que les enfants. Ainsi, du lait et des couches ont pu être récoltés auprès de la PMI, de la banque alimentaire, du CCAS...

En outre, par choix institutionnel et du fait de la fermeture des associations caritatives, les résidents du CADA ont pu bénéficier de tickets service de l'état lié au contexte sanitaire. Des denrées alimentaires ont également été achetées par ce biais par l'équipe pour être redistribuées.

Les collectes et achats concernaient également des produits d'hygiène afin de donner les moyens aux résidents de respecter les gestes barrières.

L'équipe a également dû s'adapter et revoir son mode d'organisation. Ainsi, les référents maintenaient un lien téléphonique quotidien avec l'ensemble des résidents pour s'assurer de leur état de santé et de leur état psychologique.

La DDCS souhaitait également avoir un état des lieux quotidien des suspicions de COVID-19.

Concernant la sécurité des employés, la situation sanitaire a également eu des répercussions. De nombreux protocoles sanitaires ont dû être mis en place, prenant en compte l'évolution des protocoles émis par l'ARS, à articuler au niveau de l'organisation du travail, en présentiel et en télétravail.

La fin d'année 2019 a été marquée par le début d'une restructuration de l'équipe professionnelle du CADA. Celle-ci s'est poursuivie en 2020 de sorte que l'équipe a été renouvelée à 80 %. Si le CADA a connu des difficultés de recrutement au cours de l'année 2020, une stabilisation s'est opérée dès la fin d'année.

D'ailleurs, dans l'attente du recrutement d'un référent en charge du service de l'HUDA, ce sont les référents du CADA qui ont permis l'ouverture de la structure de l'HUDA dès la fin du premier confinement. Ainsi, ils ont permis l'accueil de 13 hommes isolés au cours du mois de mai 2020 (la capacité en homme isolés étant de 16).

Par ailleurs, l'organisation du travail a été modifiée du fait du premier confinement puisque certains employés étaient absents pour des motifs de garde d'enfants, pour des arrêts liés aux personnes vulnérables face au COVID-19, suite à des cas de suspicion ou de COVID-19 au sein du service.

Un déménagement des bureaux a également eu lieu au cours du mois de juin pour une partie de l'équipe. C'est ainsi que les référents en charge du secteur de Rochefort – Saintes ont pu intégrer des nouveaux locaux situés à Tonnay-Charente. Cette nouvelle restructuration a vocation à permettre une plus grande proximité de l'équipe avec les usagers et de rationaliser les déplacements.

En mai 2020, le logement situé à Sainte Soulle a été libéré, au profit d'un autre logement à Marans, où le CADA a déjà des logements.

Cette décision favorise d'une part la mobilité des résidents, et rationalise les trajets pour les référents, ainsi que le partenariat local.

Une expérimentation sur la dématérialisation des convocations et des décisions OFPRA a débuté depuis le 15/07/2020 dans la région Nouvelle Aquitaine (ainsi que la région Bretagne). Cette expérimentation fait suite à la loi du 10/09/2018 et du décret 2018-1159 qui prévoit la transmission par tout moyen des convocations et décisions (dont la voie électronique).

■ INFORMATIONS DIVERSES

La mise en place de la carte de retrait pour ADA, a freiné l'accès des usagers aux associations caritatives qui assurent des distributions alimentaires et d'hygiène. Il est demandé une participation financière aux usagers, alors que les associations ne sont pas équipées de boîtiers de retrait d'argent qui engendre des coûts. De fait, le CADA, s'est engagé dans une démarche de conventionnement avec des associations pour maintenir l'accès des résidents auprès des associations caritatives.

Les sorties des demandeurs d'asile de nationalité Afghane sont complexes car ils ne bénéficient pas de ressources type RSA. Ces personnes émargent seulement à un hébergement en CPH.

Il existe un dispositif expérimental très restrictif d'accès qui permet de faciliter les sorties des jeunes adultes de moins de 26 ans. Ce dispositif comprend 3 places pour tout le département de la Charente-Maritime (sachant que 3 CADA sont implantés dans le département), dont l'une des conditions d'accès est d'avoir un bon niveau de français. Les jeunes majeurs, et plus particulièrement les jeunes adultes de nationalité Afghanes, bien qu'ils soient volontaires pour se rendre aux cours de français dispensés par des associations, n'ont souvent pas le temps d'acquérir les bases de français entre leur arrivée dans notre structure et la notification de leur décision de l'OFPRA.

Par ailleurs, le contexte sanitaire a eu pour conséquence de diminuer le nombre de personnes pouvant participer aux cours de français.

Cette même difficulté se retrouve concernant les sorties de parents déboutés d'enfants bénéficiant d'une protection internationale d'autant qu'ils ne disposent que d'un mois pour trouver un hébergement.

Toutefois, les structures d'accueil en CPH semblent confrontées au contexte sanitaire puisque seules 6 personnes ont bénéficié d'un transfert au cours de l'année. Ce chiffre est toutefois en augmentation par rapport à 2019 (0 transfert en CPH).

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Fin 2020, des groupes de travail ont été constitués pour amorcer les éléments constitutifs du projet de service.
- La formation « Posture d'accompagnement : entre distance et proximité professionnelle » n'a pu être réalisée en raison du confinement et de la pandémie.
- Depuis octobre dernier, il est mis en place des groupes de travail d'actualisation des procédures de la prise en charge en CADA afin d'ajuster les pratiques d'accompagnements éducatifs et asiles relatifs aux missions du CADA/HUDA. Cette action est aussi l'occasion de procéder à une appropriation des procédures pour la nouvelle équipe.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Améliorer le taux d'occupation pour satisfaire la capacité d'accueil de 256. Cet objectif dépendra de plusieurs éléments dont l'évolution de la crise sanitaire, l'évolution du flux migratoire ainsi que les orientations de grandes familles par l'OFII (appartements P6).
- Poursuivre le travail amorcé en 2020 pour modifier certains appartements adaptés aux grandes familles pour les adapter aux familles monoparentales.
- Répondre à la demande de l'OFII et prendre en charge plus d'hommes isolés suite à certains démantèlements de camps en région parisienne.
- Créer du lien avec d'autres associations dispensant des cours de français afin de leur permettre d'émarger au dispositif expérimental.

Poursuivre la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue (actualisation des procédures CADA, accompagnement social, administratif, asile, etc...), le projet de service ainsi que la préparation de l'évaluation pour 2022.

2. L'HUDA

L'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (HUDA) a pour mission d'assurer l'accueil, l'hébergement en urgence ainsi que l'accompagnement social et administratif des demandeurs d'asile en procédure Dublin. Le service propose une prise en charge globale, de l'entrée à la préparation de la sortie de l'HUDA.

L'HUDA a ouvert effectivement en avril 2020 avec une capacité de 26 places.

De nouveaux appartements ont été loués ou réaffectés par l'Escale au service HUDA afin d'accueillir ce public.

Le service de l'HUDA compte aujourd'hui 5 appartements et 1 maison sur les communes de Tonnay-Charente et Rochefort. Deux appartements permettent l'accueil de familles (10 résidents), 3 appartements et une maison permettent l'accueil de 16 hommes isolés en co-hébergement.

Les locaux professionnels de l'HUDA sont éclatés. Le référent exerce sa profession dans des locaux situés à Tonnay-Charente. Les bureaux de l'encadrement se situent dans des bureaux situés à Périgny et la Direction est localisée sur La Rochelle. Afin de permettre une proximité, il existe une réelle mobilité dans le travail tant pour le référent que pour l'encadrement.

	2020
Ouverture	365/365
Nombre de places habilitées	26
Taux d'occupation	70.56% (de avril à décembre 2020) 79.38% (de mai à décembre 2020)
Nombre d'usagers	28
Répartition :	
• Hommes	22
• Femmes	2
• Enfants (-18 ans)	4
Composition du ménage :	
• Adultes seuls	20
• Couples avec enfant(s)	2
Répartition par âge :	
• < 3ans	1
• 3 à 17 ans	3
• 18 à 25	9
• 26 à 35	8
• 36 à 45	4
• 46 à 55	2
• 56 à 65	1
Répartition par continent :	
• Asie	5
• Afrique	23
Situation des résidents de la procédure d'asile :	
• Statut de réfugié	1
• Protection subsidiaire	1
• Attente de procédure OFPRA /CNDA	17
• Procédure DUBLIN	8
• Rejet CNDA	1
Durée moyenne de séjour	124.67
Situation à la sortie	
Des bénéficiaires d'une protection :	2
Après rejet CNDA (débutées du droit d'asile)	1
Nombre de sortie avant la fin de la procédure	3

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

L'HUDA a été officiellement ouvert le 01/04/2020.

Les premiers accueils ont pu se faire en mai. D'une part, la crise sanitaire n'a pas permis d'accueillir des Malgré ces difficultés, le taux d'occupation concernant l'HUDA n'a fait qu'augmenter. Au mois de mai, le taux d'occupation était de 58 % pour passer à 96 % au mois de décembre.

Précisions : Avant le déconfinement, aucune orientation n'a été faite (pas d'entrée puisque l'ouverture de l'HUDA s'est faite pendant le confinement, le 1^{er} avril 2020).

Le taux d'occupation moyen (d'avril à décembre 2020) est de : 70.56 %.

usagers en avril et, d'autre part, la logistique au niveau des appartements n'était pas encore finalisée.

Le taux d'occupation moyen (de mai à décembre 2020 ; à partir du déconfinement) est de : 79.38 %.

Le taux d'occupation le plus pertinent est celui à partir du déconfinement, soit 79.38% (taux en fin de mois).

Le taux d'occupation (nombre de jours réalisés / nombre de jours théoriques) depuis le 11/05/2020 jusqu'au 31/12/2020 est de 78.44%.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Le principal point marquant de cette année a été l'ouverture effective de l'HUDA avec une réactivité de l'équipe du CADA qui a permis l'accueil des résidents dans l'attente du recrutement d'un référent sur l'HUDA.

Il convient de préciser que le confinement strict de mars à mai, n'a pas facilité les entrées de résidents. En effet, aucune entrée n'a pu être réalisée pendant la 1^{ère} partie du confinement.

Par ailleurs, la logistique liée à la gestion des appartements et de la maison a pris du retard.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

L'objectif 2020 était de pouvoir ouvrir l'HUDA dès le début d'année. Cela n'a pas pu être réalisé en raison de la validation de l'agrément.

Toutefois, la fin d'année a été marquée par un bon taux d'occupation (96 %), qui laisse à penser que 2021 permettra de pérenniser ce service.

Par ailleurs, une bonne partie des résidents faisant l'objet d'une procédure dite Dublin ont été admis, du fait du confinement et des retards administratifs à introduire une demande d'asile en France.

En effet, sur les 28 personnes accueillies au cours de l'année, 27 étaient initialement en procédure Dublin à leur arrivée dans la structure. 20 résidents ont pu déposer une demande d'asile en France.

Il convient de souligner que 5 des hommes isolés pris en charge par le service de l'HUDA sont âgés de moins de 25 ans. Cela engendre des complications liées à leur sortie lorsqu'ils bénéficient d'une protection internationale en France. Du fait de l'absence de ressources, ces personnes émargent principalement au CPH où les places sont restreintes du fait du contexte sanitaire.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Consolider le service de l'HUDA.
- Rencontrer les différents partenaires du territoire pour créer du lien et informer sur la spécificité du public accueilli : la PASS (Permanence d'Accès aux Soins et de Santé), les associations caritatives (notamment celles qui proposent des cours de français), la mission locale (pour le public moins de 25 ans).
- Interroger des pistes d'hébergement autres que le CPH, pour les hommes isolés de moins de 25 ans bénéficiant d'une protection internationale et ne parlant pas Français.
- Poursuivre les démarches d'amélioration continue (réalisation des procédures HUDA, accompagnement social, administratif, asile, etc...), le projet de service ainsi que la préparation de l'évaluation pour 2022.

3. L'AMIE (L'Accompagnement de Mineurs Isolés Etrangers)

L'AMIE (L'Accueil de Mineurs Isolés Etrangers) créé en octobre 2015 propose une prise en charge globale, intégrant un accompagnement social, sanitaire, administratif et éducatif, formalisé dans le cadre d'un projet personnalisé, en vue de favoriser l'autonomie du jeune, et de préparer sa sortie des dispositifs de protection de l'enfance.

Ce dernier accueille des filles ou des garçons âgés de 15 à 21 ans et compte aujourd'hui 14 logements diffus (11 à Mireuil, 1 à Périgny, et 2 à Puilboreau).

	2019	2020
	Fusion SAMENA L'AMIE au 01/01/2019	L'AMIE
Ouverture	365/365	365/365
Nombre de places habilitées	50	50
Taux d'occupation	98.37 %	98.09 %
Nombre de jeunes accueillis	67	74
Répartition par sexe :		
• Garçons	67	74
• Filles	-	-
Répartition par âge :		
• 13 ans	-	2
• 14 ans	-	3
• 15 ans	3	12
• 16 ans	11	14
• 17 ans	24	31
• 18 ans et +	29	12
Répartition par pays d'origine :		
• Tchad	1	1
• Guinée	33	27
• Mali	15	17
• Côte-d'Ivoire	11	17
• Cameroun	3	2
• Bengladesh	3	5
• Pakistan	1	2
• Afghanistan	2	2
• Albanie	1	1
Cursus scolaire avant l'admission		
Situation scolaire :		
• Non scolarisé	28	20
• Peu scolarisé	24	13
• Scolarisé	15	41

Intégration dans les divers dispositifs :		
• RAP	-	3
• CASNAV	2	-
• Classe/module UPE2A en collège	6	12
• Collège : 5ème, 4ème, 3ème générale	2	2
• Lycée	1	-
• Lycée Professionnel	2	2
• Associatif	4	4
• Non inscrit	2	-
• CDI/CDD	2	-
• Centre de Formation d'Apprentis	46	51
Centre de Formation en Alternance	46	51
Domaine d'activités des apprentissages :		
• Bâtiment	22	27
• Restauration	12	12
• Métiers de bouche	3	2
• Automobile	3	3
• Hygiène/Propreté	1	1
• Vente	2	2
• Espaces verts	2	2
• Chaudronnerie	1	2
Situation à la sortie :		
• En contrat d'apprentissage	17	21
• Sans contrat d'apprentissage	-	1
• Fugue	-	1
• Réorientation	1	1
Situation après la majorité :		
• Avec un Contrat Jeune Majeur	14	21
• Sans Contrat Jeune Majeur	3	3
Hébergement à la sortie :		
• Admission en Foyer Jeunes Travailleurs	7	5
• Résidence Universitaire	3	1
• Solution personnelle	1	2
• Logement Privé	2	13
• Réorientation vers autre structure MNA	1	2
• Chambre chez l'habitant	4	-
• CLLAJ	-	1

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Malgré le net ralentissement des arrivées "spontanées" des Mineurs Non Accompagnés en Charente-Maritime, le taux d'occupation de 98 % est sensiblement identique à celui de l'année 2019. Cette année, 24 jeunes ont quitté le service. On observe une nette augmentation concernant la délivrance par le Conseil Départemental de Contrats Jeune Majeur et de renouvellement. Cela est notamment dû à l'Etat d'Urgence Sanitaire, qui a accentué les durées de prises en charge.

Nous avons accueilli une majorité d'adolescents âgés de 17 ans, mais aussi des plus jeunes, âgés de 13 et 14 ans. Chaque jeune reste en moyenne 2 à 3 ans

dans le service. Les courbes 13/16 ans et 17/18 ans s'inversent sur ce même cycle.

L'accueil exclusif de garçons est toujours d'actualité malgré notre habilitation mixte. Les adolescents en provenance de l'Afrique de l'Ouest sont les plus représentés depuis l'ouverture du service (86.49 % du public). 42 % sont originaires de Guinée-Conakry. Les jeunes originaires de l'Asie et issus des régions d'Asie Centrale, du Bangladesh, du Pakistan et d'Afghanistan représentent 10 % du public accueilli cette année.

Le pourcentage de jeunes scolarisés antérieurement est plus élevé (55 %) que les années précédentes.

Néanmoins, nous poursuivons, en lien avec les associations et l'Education Nationale, les intégrations dans les dispositifs d'apprentissage de la langue française ou d'alphabétisation, objectifs prioritaires de l'accompagnement éducatif. Le travail de concertation avec les services de l'Inspection Académique est un élément essentiel de cette intégration.

Les entrées en Centre de Formation d'Apprentis restent importantes (69 %). Les jeunes sont très motivés pour trouver un employeur et apprendre un métier. Ils montrent une appétence à découvrir de nouvelles techniques professionnelles, et une facilité d'adaptation aux contraintes inhérentes à la vie active.

Les mineurs de moins de 16 ans sont orientés dans les classes UPE2A, 4^{ème} ou 3^{ème} générale au collège. Ils représentent cette année pour cette tranche d'âge 21.62 % des jeunes à être scolarisés dans un dispositif de l'Education Nationale. Pour les plus de 16 ans sans solution, des cours d'alphabétisation ou de renforcement des savoirs de base sont mis en place avec les partenaires associatifs dont "Parler Français" et ALTEA Formation. Ils accompagnent les jeunes dans leur apprentissage de la langue française. Le

partenariat avec AGIR ABCD 17 n'a pu, se maintenir cette année à cause de la crise sanitaire.

En 2020, sur les 24 jeunes ayant quitté le service, 21 étaient majeurs, en apprentissage, et bénéficiaient d'un Contrat Jeune Majeur. Tous ont été accompagnés par l'équipe éducative, pour trouver une solution d'hébergement à la sortie du dispositif. On note un fort ralentissement des admissions dans les "Résidences Habitat jeunes" de l'agglomération rochelaise, dû notamment à la mise en place de quotas pour l'accueil de public étranger. L'ensemble des dispositifs d'hébergement de droit commun est également impacté, et seul 25 % ont pu bénéficier de ces hébergements. 63% des jeunes ont réussi à obtenir un logement dans le parc locatif privé, ou une solution d'hébergement temporaire. Cette situation met en lumière la difficulté pour ce public d'accéder au logement durable, et de pouvoir s'y maintenir. On a également pu observer des départs précipités de certains jeunes, qui trouvant une solution d'hébergement, quittaient le service alors que l'accompagnement éducatif n'était pas finalisé. Un jeune a quitté le service à sa majorité sans Contrat Jeune Majeur. Deux mineurs ont été réorientés par le Conseil Départemental vers un autre service MNA du département.

■ INFORMATIONS DIVERSES

La recherche d'apprentissage constitue une priorité pour ces mineurs, s'ils veulent régulariser leur situation administrative à la majorité, et obtenir leur titre de séjour. De fait, tous se mobilisent très activement dans leurs démarches d'insertion socio-professionnelle, la priorité étant d'assurer un revenu à la majorité par le biais de leur apprentissage.

Concernant la sortie du dispositif, les partenariats se sont poursuivis, notamment avec la Résidence Habitat Jeunes et le CLLAJ de La Rochelle. Ceux qui ne pouvaient pas bénéficier de cette orientation, ont été accompagnés par l'équipe éducative pour trouver des solutions temporaires (chambre chez l'habitant), ou pérennes (logement privé, résidence universitaire, IML, Stabilisation...). Afin de poursuivre l'accompagnement social, le lien avec le dispositif "Jeunes" du CCAS et la Mission Locale est organisé, en amont de leur départ du service. En fin d'année, nous avons pu intégrer le dispositif de la CLIJ, rassemblant l'ensemble des acteurs accompagnant les jeunes de 16 à 25 ans, afin d'échanger notamment sur les problématiques liées au logement de notre public, et de préparer en amont les sorties de L'AMIE.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Les nouvelles populations originaires du Pakistan, du Bangladesh, et d'Afghanistan sont non francophones. L'apprentissage du français étant un prérequis indispensable au processus d'intégration, l'orientation de ces jeunes en appartement n'est envisageable qu'après plusieurs mois d'accueil au sein du collectif, et des premiers échanges en français.

Le service de L'AMIE a finalisé son évaluation interne et son projet de service éducatif.

La crise sanitaire que nous subissons depuis mars 2020, ne nous a pas permis d'organiser les festivités de

rencontres sportives et culturelles avec les jeunes et l'ensemble des partenaires.

Le confinement de deux mois a été pleinement respecté par l'ensemble des jeunes accueillis tant au niveau du collectif des Cordeliers, que dans les 14 appartements du service. Seuls les mineurs en apprentissage dans le bâtiment ont repris progressivement le travail

Les impacts sur le fonctionnement du service durant le confinement de Mars à Mai 2020 :

Réorganisation des "pôle collectif" et "pôle appartements".

Réorganisation du temps de travail des salariés (alternance des professionnels sur site, chômage partiel une semaine sur deux).

Fermeture des administrations, des entreprises, des écoles.

Suivi de la scolarité : relais entre les CFA et les mineurs confinés ; transmissions des devoirs par mail.

Mise en place des protocoles sanitaires dans le collectif et dans les logements.

Arrêt des visites dans les appartements. Maintien des rendez-vous avec les jeunes en bas des logements.

Arrêt des activités extérieures et mise en place d'activités en interne.

Organisation de temps festifs en interne aux Cordeliers en limitant le nombre de participants et dans le respect des gestes barrières : veillée musicale, repas pour la fête du mouton, repas dinatoire de Noël et jour de l'An.

Arrêt des admissions et sorties de mars à mai 2020.

Difficultés survenues à la sortie du confinement en Mai 2020 :

Sorties des dispositifs de l'Aide Sociale à l'Enfance accélérées.

Durcissement de l'accès au droit commun. En juin 2020 arrêt de l'ouverture des comptes par l'agence bancaire avec laquelle travaillait le service MNA. Le Centre des Impôts de La Rochelle refuse de délivrer des déclarations de revenu aux mineurs en situation d'apprentissage. Les MNA sans déclaration de revenu ne peuvent fournir les pièces nécessaires à l'obtention d'un logement autonome, ralentissant ainsi les sorties du service. Durcissement des conditions d'attribution de la Nationalité Française, ralentissement de la délivrance de Carte de séjour, arrêt des admissions pour les MNA dans les Résidences Habitat Jeunes de l'agglomération Rochelaise.

Suspension des interventions des bénévoles aux Cordeliers entre Mars et septembre 2020.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Le projet de service a été finalisé en décembre 2020.
- L'évaluation interne a été réalisée par l'ensemble des professionnels de L'AMIE et des ABRI-MIE. Un COPIL a été mis en place pour la rédaction du référentiel et l'élaboration du plan d'action. Le rapport d'évaluation a été transmis au Conseil Départemental en décembre 2020. Une formation collective concernant l'aide à la rédaction du référentiel et plan d'action a été proposée aux membres du COPIL.
- Les budgets éducatifs du pôle collectif et du pôle appartements ont été maintenus en 2020, permettant la réalisation d'activités en interne et en externe, un séjour au Puy du Fou, l'achat de matériel éducatif et pédagogique, les repas éducatifs dans les appartements.
- Une soirée musicale a été organisée en juin 2020 dans la cour des Cordeliers. Les veillées intérieures programmées initialement ont été annulées en lien avec les préconisations sanitaires liées à la COVID-19.
- Un état des lieux des 14 appartements a été réalisé priorisant les logements nécessitant un rafraîchissement.
- Des ateliers de prévention santé et addictologie ont débuté en décembre 2020 avec l'ANPAA.
- Maintien de séances d'analyse de la pratique en 2020 en deux sous-groupes, équipe de L'AMIE et équipe des ABRI-MIE. La formation autour de la famille Africaine a été réalisée en octobre 2020 au sein des Cordeliers, pour l'ensemble des équipes de L'AMIE et des ABRI-MIE.
- Un maître de maison est entré en formation de moniteur éducateur en septembre 2020 et est en cours d'emploi. L'intégralité de ses stages de 1^{ère} année a été effectuée dans le service de L'AMIE. Sa guidance est assurée par une monitrice éducatrice du collectif de L'AMIE.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Engager le service dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Mise en place des actions prioritaires du plan d'action, en lien avec le rapport d'évaluation interne : 2020/2025.
- Mettre en place une réunion trimestrielle avec les membres du COPIL afin d'évaluer les actions engagées dans le plan d'action.
- Réactualiser le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour en appartement.
- Simplifier et rendre plus compréhensible la charte des droits et libertés par les mineurs non francophones ou non scolarisés antérieurement.

- Maintenir la rencontre "partenaires" annuelle avec les intervenants dans les savoirs de base, l'alphabétisation et l'apprentissage du français : Education Nationale, CFA, Partenaires Associatifs.
- Maintenir les budgets éducatifs permettant de proposer des activités en interne et en externe, favorisant l'accès aux sports, aux loisirs et à la culture.
- Créer d'un partenariat avec le lycée Fénelon à La Rochelle. Mettre en place du soutien scolaire apporté par les lycéens de terminale en direction des MNA.
- Maintenir l'accueil de stagiaires.
- Développer le partenariat avec le Centre Social de La Rochelle.
- Finaliser le livret de sortie et formaliser les départs des jeunes majeurs.
- Maintenir notre présence aux réunions de concertation organisées par la CLIJ.
- Développer les partenariats : Centre Social de Mireuil, équipe de prévention spécialisée, ALPMS, CDA de La Rochelle/Service Environnement et Maîtrise des dépenses énergétiques.

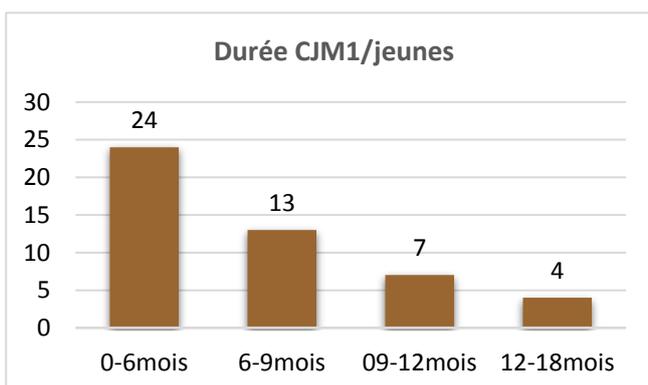
4. DAMINA

Le DAMINA (Dispositif d'Accueil de Mineurs Etrangers Non Accompagnés) a ouvert ses portes en août 2017. Sa capacité est de 67 places pour des garçons et des filles, âgés de 15 à 18 ans et confiés par les services de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE). L'ensemble des Jeunes MNA sont accueillis au sein d'hébergements diffus sur le territoire de Rochefort. La mission principale du service est de proposer un accompagnement socio-éducatif permettant à chaque jeune d'entreprendre les démarches à la réalisation d'un projet personnalisé.

	2019	2020
Ouverture	365/365	365/365
Nombre de places habilitées	67	67
Taux d'occupation	98.02 %	95.64 %
Nombre de jeunes accueillis	99	101
Répartition par sexe :		
• Garçons	99	95
• Filles	-	6
Répartition par âge :		
• 15 ans	1	2
• 16 ans	19	15
• 17 ans	41	34
• 18 ans et +	38	50
Répartition par pays d'origine :		
• Guinée	54	42
• Mali	20	18
• Côte d'ivoire	11	11
• Cameroun	2	3
• Sénégal	4	3
• Pakistan	2	6
• Bangladesh	6	15
• Angola	-	1
• Gambie	-	1
• Sierra Léone	-	1
Cursus scolaire et stage		
Niveau scolaire :		
• Jamais scolarisés	18	14
• Peu scolarisés	58	65
• Scolarisés	23	22

Situation scolaire :		
• 2 ^{ème} année CAP (Lycée Professionnel)	2	1
• Classe Alpha /RAP	5	6
• 3 ^{ème} UP2A	6	2
• 1 ^{ère} année Bac Pro	1	2
• 3 ^{ème} Général	2	1
• CFA (1 ^{ière} année CAP)	21	46
• CFA (2 ^{ième} année CAP)	40	24
Situation professionnelle		
• Contrat de professionnalisation	1	
• CDD	2	--
Domaines d'activités des contrats d'apprentissage :		
Bâtiment	23	23
Métiers de bouche	24	27
Automobile	3	7
Hygiène propreté	3	3
vente	2	2
Espace verts	3	3
Primeurs	1	0
stratifieur	1	0
Service	0	1
chaudronnerie	1	1
Tapissier	1	1
coiffure	1	2
Situation à la sortie :	32	38
• Orientés vers un autre dispositif (CLAJ)	4	4
• Fin de pris en charge/ levée de placement/fin CJM	9	6
• Vers leur propre logement	14	16
• Colocation	5	2
• Orientés vers une structure MNA (AMIE, DON BOSCO, Le logis)	-	7
• Famille d'accueil bénévoles	-	3

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020



¹ CJM : Contrat Jeune Majeur

Le taux d'occupation pour l'année 2020 se maintient avec 95,64 %. Il est important de préciser que durant la période du premier confinement notre taux d'occupation était à 100%. Le nombre d'entrées (34) et de sorties (38) restent quasi à l'équilibre malgré le contexte de crise sanitaire. La durée moyenne d'un séjour est de 17 mois.

Sur l'année, 50 jeunes pouvaient prétendre à un

CJM. 48 CJM ont alors été signés avec le service MNA du Conseil Départemental.

La durée des CJM initialement de 6 mois a été pour beaucoup de jeunes prolongée toujours en lien avec le contexte de pandémie. Aussi, cela leur a été profitable et nous a permis de les accompagner vers des sorties mieux construites et finalisées. Á savoir que pour obtenir un logement, il faut être détenteur d'un titre de séjour. En lien avec le service MNA du Département, nous avons pu accompagner les jeunes jusqu'à l'obtention de leur titre de séjour et les aider, avec le CLAJ, vers la recherche d'un logement autonome et effectuer avec eux l'ensemble des démarches (dossier CAF, assurance, ouverture de compte et gestion du budget mensuel).

On note cependant une baisse des admissions au cours du dernier trimestre 2020 en parallèle de sorties du dispositif. Plusieurs éléments l'expliquent : la pandémie semble avoir contribué à la baisse du flux migratoire des MNA arrivant en France et notamment

en Charente-Maritime. La prise d'empreintes systématique à leur arrivée au commissariat est un autre élément. En effet, il arrive très souvent qu'à l'entrée sur le territoire européen, une prise d'empreinte a déjà été réalisée et souvent la stratégie du jeune est de se déclarer majeur dans un autre pays. Or, Les fichiers d'empreintes sont partagés sur l'ensemble territoire européens.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Le travail concernant l'écriture du projet de service a commencé.

Durant l'année, nous avons accompagnés des jeunes autour de la pandémie (explications, échanges, gestes barrières). L'équipe a su être force de proposition et s'adapter pour maintenir le lien social et éducatif avec les jeunes. Par exemple, nous leur avons fait la surprise de leur livrer des croissants plusieurs samedis. Nous leur avons fourni des jeux de cartes et autres jeux de société. Nous leur adressions un message via WhatsApp tous les jours et leur rendions visite quotidiennement dans les appartements.

En juin 2020, la banque avant laquelle le service MNA travaillait a signifié la fin d'ouverture des comptes bancaires pour les jeunes. Nous avons alors démarché d'autres banques. Cependant sans pièce d'identité (passeport, carte d'identité ou titre de séjour) l'ouverture d'un compte bancaire est impossible. Bon nombre de jeunes ont débuté un contrat d'apprentissage sans pouvoir bénéficier de leur salaire. Les employeurs ont été aussi impactés par ces difficultés et certains d'entre eux ont pris l'initiative de démarcher eux même leur banque, sans grands succès. L'Escale a alors fait la proposition de percevoir les salaires des jeunes sur un compte dédié. En attendant que la procédure se mette en œuvre, le service DAMINA, après concertation au niveau du pôle MNA de l'Escale, a effectué des avances pour les frais de transport et de scolarités et a poursuivi la distribution de tickets services pour l'alimentaire.

Les jeunes en 2^{ème} année ont passé leur CAP. À cause

De plus la cellule nationale MNA rattachée au Ministère de la Justice et chargée de faire les orientations selon une clé de répartition sur le territoire national a informé que le département de la Charente Maritime avait rempli ces objectifs de pris en charge.

du contexte sanitaire, l'examen a été modifié.

Pour l'obtention du CAP, le travail personnel a été privilégié durant la période de confinement de mars à juin 2020 ainsi que les appréciations apportées par les employeurs sur les compétences techniques acquises par les jeunes. Certains jeunes ont pu bénéficier du soutien de bénévoles pour travailler leurs cours. Ils venaient aussi travailler au service DAMINA. Cela a été profitable pour nombreux d'entre eux. La réussite à l'examen a été très importante (85 %).

La création d'un poste de CIP en novembre 2019 a permis de renforcer le travail autour de l'insertion professionnelle des jeunes MNA (recherche de stages, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation)

Concernant les mouvements du personnel, une nouvelle coordinatrice et une nouvelle maîtresse de maison ont été recrutées.

Au cours de l'année, le service DAMINA a accueilli 6 jeunes filles originaires d'Afrique Subsaharienne. Elles sont hébergées dans deux appartements sur Rochefort. L'accompagnement diffère quelque peu de l'accompagnement de jeunes garçons. Elles peuvent être autonomes sur la gestion du quotidien mais ont plus besoin d'être accompagnées vers l'extérieur. Par exemple, elles ne font pas de demande pour des activités extérieures (sport, loisirs) ou bien encore, on observe qu'elles sollicitent plus l'équipe éducative pour être accompagnées sur l'ensemble de leurs démarches pour leur projet professionnel.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Projection du film « Atlantique » proposé par Rochefort sur Toile. Des jeunes et des membres de l'équipe ont participé au visionnage ainsi qu'au débat qui a suivi.
- Mise en œuvre d'une nouvelle procédure concernant la participation financière des jeunes. Pour rappel l'Escale demande aux jeunes une participation aux frais de prise en charge à hauteur de 10 % de leur salaire. Cependant, nous avons constaté que certains avaient des frais de transport, et d'hébergement importants. Nous avons donc recalculé la participation en tenant compte de leurs charges. C'est une démarche déployée sur l'ensemble du pôle MNA de l'Escale.
- Accueil d'un stagiaire éducateur spécialisé en 2^{ème} année de février 2020 à mars 2021.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Renouveler l'habilitation du service DAMINA qui se termine en juillet 2021.
- Prise en charge « Hors les murs » afin de poursuivre l'accompagnement dans le cadre d'un CJM au sein de leur nouveau logement.
- Poursuivre l'accompagnement éducatif en présentiel quel que soit le contexte de crise sanitaire.
- Poursuivre nos efforts et notre créativité auprès des jeunes afin de leur permettre de trouver une place au sein de notre société

5. L'ABRI-MIE 1

Le 1^{er} juillet 2016, face à l'arrivée exponentielle de Mineurs Etrangers Non Accompagnés (MNA) dans le département, et au manque de place en M.E.C.S, le Conseil Départemental de Charente-Maritime sollicite l'Association l'Escale, afin d'ouvrir un lieu de vie de 10 places. Cette structure expérimentale de mise à l'abri est habilitée à accueillir des filles ou des garçons de 15 à 21 ans.

L'ABRI-MIE, service intermédiaire entre le Foyer Départemental de l'Enfance et les diverses M.E.C.S., a pour fonction d'accueillir ces jeunes, en attente d'une réorientation vers des places pérennes dans d'autres structures du département de Charente-Maritime, ou vers d'autres départements.

Ce dispositif expérimental a été reconduit jusqu'au 30 juin 2021.

	2019	2020
Ouverture : 1 ^{er} juillet 2016.	365/365	365/365
Nombre de places habilitées	10	10
Taux d'occupation	93.14 %	81.90 %
Nombre de jeunes accueillis	49	32
Durée moyenne de l'accueil	71 jours	93 jours
Répartition par sexe :		
• Garçons	49	32
• Filles	-	-
Répartition par âge :		
• 14 ans	1	5
• 15 ans	10	13
• 16 ans	29	12
• 17 ans	9	2
Répartition par pays d'origine :		
• Guinée	22	6
• Mali	8	6
• Côte-d'Ivoire	5	1
• Cameroun	4	1
• Sénégal	1	1
• Algérie	1	1
• Tunisie	-	1
• Bangladesh	2	7
• Pakistan	5	7
• Afghanistan	1	1
Cursus scolaire		
Intégration dans les divers dispositifs :		
• Association Parler Français	40	15
• CASNAV + 16 ans	4	10
• 4 ^{ème} et 3 ^{ème} UPE2A	5	7
Situation à la sortie :		
• Orientation MECS dans le département	39	27
• Mainlevée de placement	-	1

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

En 2020, le nombre de jeunes admis est passé à 32 contre 49 en 2019.

Nous constatons un nombre plus important de jeunes sortants (28) que de jeunes admis (22) impactant à la baisse le taux d'occupation, de 93.14 % en 2019 à 81.90 % en 2020. Les taux d'occupation de juillet à octobre ont été les plus bas enregistrés depuis l'ouverture de ce service. Cela s'explique par la diminution du nombre d'arrivées des MNA en Charente-Maritime. Cette baisse, amorcée en 2019 avec la mise en place du fichier AEM (Aide à l'Évaluation de la Minorité), et le renforcement des contrôles aux frontières, s'est confirmée et accentuée en 2020 avec la pandémie de COVID-19.

La durée moyenne de l'accueil a augmenté en passant de 71 jours en 2019, à 93 jours en 2020. Cette évolution

s'explique par la suspension des entrées et des réorientations de mars à mai 2020.

Le public accueilli évolue. Les jeunes en provenance d'Afrique Subsaharienne (Guinée, Mali, Côte-d'Ivoire, Cameroun, Sénégal) sont moins représentés, passant de 81% en 2019 à 46 % en 2020. Le nombre de jeunes en provenance d'Asie (Pakistan, Afghanistan, Bangladesh) a été multiplié par trois, passant de 16 % en 2019 à 46 % en 2020.

Le public accueilli est plus jeune. Les mineurs de 14/15 ans représentaient 22 % en 2019 contre 56 % en 2020. Cela a eu un impact sur les réorientations en structures pérennes. Les mineurs trop jeunes ne pouvant pas être orientés en appartement, sont restés plus longtemps dans les services d'accueil d'urgence, en attente d'une orientation vers des petits collectifs, peu nombreux en Charente-Maritime.

■ POINTS MARQUANTS 2020 L'ABRI-MIE 1/2/3

L'ensemble des jeunes accueillis dans les ABRI-MIE ont été confinés du 15 mars au 15 mai 2020 avec la suspension de toutes sorties extérieures.

Nous avons renforcé les mesures d'hygiène au sein du collectif et mis en place les gestes barrières.

Le service et les horaires ont été réorganisés pour les professionnels.

Nous avons dû suspendre pendant 2 mois la préparation des repas par les mineurs. La livraison des repas a été assurée par la Cuisine Centrale de l'Escale.

Réorganisation des emplois du temps pour l'ensemble des mineurs : Nettoyage et désinfection quotidienne des chambres et espaces communs le matin, soutien scolaire par les professionnels l'après-midi, récréation et jeux collectifs dans la cour des Cordeliers entre 17h et 19h, et jeux partagés avec les usagers du CHRS en soirée dans la cour.

Les liens avec l'Éducation Nationale ont été maintenus par le biais de l'informatique pour le suivi de la scolarité, grâce au prêt de 15 tablettes numériques et de manuels scolaires.

Après le déconfinement, les mineurs pouvaient sortir progressivement hors de la structure, 1h par jour.

La reprise de la scolarité s'est faite progressivement en juin 2020.

Les fêtes annuelles ont dû être suspendues : Olympiades et fête de fin d'année.

Le travail en transversalité entre les professionnels des ABRI-MIE et de L'AMIE a été renforcé durant la période de confinement.

Une nouvelle cuisine a été livrée à L'ABRI-MIE 1 et 2, avec du matériel professionnel : plan de travail en inox et piano de cuisson.

■ INFORMATIONS DIVERSES L'ABRI-MIE 1/2/3

Les services de L'ABRI-MIE 1 et 2 étant regroupés dans un même lieu, les activités et sorties extérieures sont identiques. Les deux éducatrices travaillent en concertation avec le groupe de L'ABRI-MIE 3, afin de mutualiser les moyens mis à disposition.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020 L'ABRI-MIE 1/2/3

- Le projet de service a été finalisé en décembre 2020.
- Recrutement d'1 ETP en janvier 2020 pour renforcer l'équipe des accueillants et pour maintenir une présence systématique de nuit et sur les week-ends et jours fériés, 7j/7, 365j/an.
- Mise en place des 1^{ers} ateliers en novembre et décembre avec l'ANPAA sur la prévention santé/addictologie et avec la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ) sur l'aspect pénal de la consommation de stupéfiants.

- Mise en place de veillées trimestrielles avec les 40 jeunes accueillis sur le collectif (jeux, soirée conte, projection de film, débat). En raison de la pandémie et des consignes sanitaires limitant les regroupements, les veillées initialement programmées dans l'enceinte des locaux ont été suspendues. Une seule veillée musicale a été organisée en juin 2020 dans la cour des Cordeliers.
- L'analyse de la pratique s'est déroulée en 2 groupes pour limiter le nombre de participants. La formation concernant "La famille Africaine" a été maintenue.
- Les sorties sportives et culturelles ont été suspendues en raison de la pandémie et fermeture des lieux culturels. Le budget éducatif a permis d'investir dans des jeux de société, et du matériel créatif et pédagogique.
- Les bénévoles d'AGIRABCD17, étant tous des enseignants à la retraite ils ont suspendu leurs interventions en mars 2020, et n'ont pas souhaité reprendre en septembre 2020. Signature de nouvelles chartes en interne à L'Escale, avec des bénévoles plus jeunes et n'étant pas considérés comme "personnes à risque".
- L'IDE du service a maintenu le calendrier vaccinal pour l'ensemble des mineurs du pôle MNA de La Rochelle, soit les 50 mineurs accueillis à la MECS de L'AMIE et les 30 mineurs des ABRI-MIE.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021 L'ABRI-MIE 1/2/3

- Développer le partenariat avec la Protection Judiciaire de la Jeunesse à La Rochelle, afin de poursuivre les ateliers de prévention en addictologie (versant pénal).
- Proposer aux MNA une formation aux gestes de premiers secours.
- Réactualiser le règlement de fonctionnement.
- Renforcer la coordination entre les équipes de jour et l'équipe de nuit.
- Sensibiliser les MNA à l'environnement : tri sélectif, économie d'énergie, recyclage...
- Maintenir les budgets éducatifs permettant l'accès aux sports, aux loisirs et à la culture.
- Maintenir l'accueil de stagiaires.
- Développer le partenariat avec le Centre Social de Mireuil et la mairie de La Rochelle.
- Renforcer le temps de travail de l'infirmière.

6. L'ABRI-MIE 2

En octobre 2017, le Conseil Départemental de Charente-Maritime sollicite de nouveau l'Association l'Escale pour ouvrir en urgence 10 places supplémentaires de mise à l'abri. L'Escale est autorisée à gérer un Lieu de Vie et d'Accueil à caractère expérimental, pour des garçons et filles âgés de 14 à 21 ans. Ce dispositif a été renouvelé jusqu'au 31 décembre 2021. Les missions de L'ABRI-MIE 2 sont identiques à celles de L'ABRI-MIE 1. Ce service est également installé sur le site des Cordeliers.

	2019	2020
Ouverture : 1 ^{er} octobre 2017	365/365	365/365
Nombre de places habilitées	10	10
Taux d'occupation	95.49 %	80.16 %
Nombre de jeunes accueillis	41	36
Durée moyenne de l'accueil	84 jours	82 jours
Répartition par sexe :		
• Garçons	41	36
• Filles	-	-
Répartition par âge :		
• 14 ans	4	6
• 15 ans	11	8
• 16 ans	21	15
• 17 ans	5	7

Répartition par pays d'origine :		
• Guinée	13	8
• Guinée Bissau	-	1
• Sierra Léone	-	1
• Mali	10	2
• Côte-d'Ivoire	4	3
• Cameroun	1	-
• Bangladesh	8	8
• Pakistan	1	4
• Tunisie	-	2
• Sénégal	3	3
• Albanie	1	1
• Afghanistan	-	3
Cursus scolaire		
Scolarité dans le pays d'origine :		
• Non scolarisé	8	3
• Peu scolarisé	11	16
• Scolarisé	22	17
Evaluation du niveau scolaire à l'admission (-16 ans) :		
• Alphabétisation	4	8
• Niveau primaire	6	17
• Niveau Collège	3	3
• Non évalué : + de 16 ans	28	8
Situation à la sortie :		
• Orientation MECS dans le département	31	29
• Mainlevée de placement/fugue	-	1

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Diminution du nombre de jeunes admis passant de 41 en 2019 à 36 en 2020.

Nous constatons un nombre plus important de jeunes sortants (30) que de jeunes admis (22) impactant à la baisse le taux d'occupation qui passe de 95.49 % en 2019 à 80.16 % en 2020.

La durée moyenne de l'accueil reste sensiblement identique en 2020 avec 82 jours contre 84 jours en 2019.

Le public accueilli évolue. Les jeunes en provenance d'Afrique Subsaharienne (Guinée, Mali, Côte-d'Ivoire, Cameroun, Sénégal, Sierra Léone et Guinée Bissau) sont moins représentés, passant de 73 % en 2019 à 50 % en 2020. Le nombre de jeunes en provenance d'Asie (Pakistan, Afghanistan, Bangladesh) a été en forte

augmentation et représentent 41 % des MNA accueillis en 2020. Les mineurs en provenance du Maghreb restent minoritaires avec 9 % du nombre de MNA accueillis.

L'accueil de mineurs, de plus en plus nombreux en provenance d'Asie, a une répercussion dans l'accompagnement éducatif et social de ces derniers non francophones : besoin de temps d'interprétariat, durée de l'accueil plus longue en attente de maîtriser les rudiments du français, avant d'envisager un apprentissage ou une orientation en logement autonome.

On note une augmentation des mineurs de 14 ans et moins se présentant spontanément. L'accueil de mineurs de 16 ans reste le plus élevé en 2019 et 2020.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Commun à L'Abri-Mie 1,2 et 3. Voir L'Abri-Mie 1.

■ INFORMATIONS DIVERSES

Commun à L'Abri-Mie 1,2 et 3. Voir L'Abri-Mie 1.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

Commun à L'Abri-Mie 1,2 et 3. Voir L'Abri-Mie 1.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

Commun à L'Abri-Mie 1,2 et 3. Voir L'Abri-Mie 1.

7. L'ABRI-MIE 3

En septembre 2018, L'ABRI-MIE 3, 3^{ème} "Lieu de Vie et d'Accueil, a ouvert ses portes sur le site des Cordeliers à La Rochelle. Ce service est habilité par le Conseil Départemental de Charente-Maritime pour une durée de deux ans, afin d'accueillir 10 mineurs, filles ou garçons de 14 à 18 ans. Deux professionnels encadrent ce groupe de jeunes : une monitrice-éducatrice et une maîtresse de maison.

	2019	2020
Ouverture : 15 septembre 2018	365/365	365/365
Nombre de places habilitées	10	10
Taux d'occupation	93.63%	78.56%
Nombre de jeunes accueillis	44	36
Durée moyenne de l'accueil	78 jours	79 jours
Répartition par sexe :		
• Garçons	44	36
• Filles	-	-
Répartition par âge :		
• 14 ans	4	7
• 15 ans	16	9
• 16 ans	17	12
• 17 ans	7	2
• 18 ans et +	-	6
Répartition par pays d'origine :		
• Guinée	26	13
• Mali	10	5
• Côte-d'Ivoire	5	1
• Cameroun	1	1
• Gambie	-	1
• Algérie	-	1
• Tunisie	-	1
• Bangladesh	1	6
• Pakistan	1	2
• Afghanistan	-	4
• Albanie	-	1
Cursus scolaire		
Scolarité dans le pays d'origine :		
• Non scolarisé	19	13
• Peu scolarisé	16	7
• Scolarisé	9	10
• Non évalué	-	6
Evaluation du niveau scolaire à l'admission (-16 ans) :		
• Alphabétisation	17	7
• Niveau Primaire	-	7
• Niveau Collège	1	1
• Non évalué : + de 16 ans	26	21
Situation à la sortie :		
• Orientation MECS département	-	26
• Demande de mainlevée/fugue	-	4

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Le constat est identique aux autres services de L'ABRI-MIE 1 et 2, avec une forte diminution du taux d'occupation, passant de 93.63 % en 2019 à 78,56 % en 2020. La durée moyenne de séjour reste stable.

On note l'accueil de 6 majeurs. Ces jeunes évalués majeurs par le Conseil Départemental ont été accueillis à la demande des services de l'Aide Sociale à l'Enfance de Charente-Maritime pour un accueil temporaire, en attente de leur fin de prise en charge par les services de l'Aide Sociale à l'Enfance.

Le service de L'ABRI-MIE 3 a été complètement réorganisé en décembre 2020. L'ABRI-MIE 3 s'est organisé en accueil d'urgence, et non plus en mise à l'abri, laissant ainsi présumer la transformation de ce service en reprenant l'accueil d'urgence inconditionnel de tous les MNA primo-arrivants en Charente-Maritime, missions jusqu'alors dévolues au Foyer Départemental de l'Enfance de Puilboreau.

L'accueil de jeunes en provenance du Pakistan, d'Afghanistan et du Bangladesh est également en forte augmentation sur ce service, et représente un tiers des mineurs accueillis en 2020.

Le pourcentage des mineurs non scolarisés ou peu scolarisés antérieurement dans leurs pays d'origine représente plus de 55 % des jeunes accueillis. Ce constat implique, qu'une des premières missions du

service, doit rester l'accès à la scolarité soit dans les dispositifs de l'Education Nationale, soit en partenariat avec les associations présentes sur le territoire rochelais : "Parler Français" et "Secours Catholique". Le partenariat amorcé en 2015 doit être maintenu dans les années à venir.

Un axe de cet accueil temporaire reste la santé. L'IDE du service doit organiser les premiers bilans en sérologie et dépistage : tuberculose, hépatite virale, VIH. Ces mineurs peuvent avoir des troubles liés à leur parcours migratoire. Des consultations à la Maison Des Adolescents et des Jeunes Adultes sont proposés pour ces mineurs rencontrant des troubles du sommeil ou de l'alimentation.

L'aide à la reconstitution de l'Etat civil reste un axe essentiel de l'accompagnement de ces mineurs dans ce service d'accueil d'urgence. En effet, nous avons constaté durant l'année 2020, un durcissement des décisions judiciaires. Jusqu'alors les mineurs se présentant en Charente-Maritime sans document d'identité, pouvaient bénéficier d'un an de prise en charge, en attente de se faire envoyer un acte de naissance par la famille domiciliée au pays. Aujourd'hui, le Juge des Enfants prescrit une mise en délibéré de quelques mois, laissant le mineur dans un état d'incertitude quant à la possibilité de sa prise en charge durable par les services de l'ASE.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Commun à L'Abri-Mie 1,2 et 3. Voir abri Mie 1.

■ INFORMATIONS DIVERSES

Commun à L'Abri-Mie 1,2 et 3. Voir abri Mie 1

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

Commun à L'Abri-Mie 1,2 et 3.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

Commun à L'Abri-Mie 1,2 et 3. Voir abri Mie 1

1. LE CADA

Le Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA) a pour mission d'assurer l'accueil, l'hébergement ainsi que l'accompagnement social et administratif des demandeurs d'asile en possession d'un titre de séjour, pendant la durée d'instruction de leur demande d'asile.

Le CADA 79 a une capacité de 126 places réparties dans plusieurs communes du département.

	2019	2020
Ouverture	365/365	365/365
Nombre de places habilitées	126	126
Taux d'occupation	84.22 %	91.59 %
Nombre d'usagers	201	149
Répartition par genre :		
• Hommes	55	52
• Femmes	56	42
• Enfants (- 18 ans)	90	55
Composition du ménage :		
• Adultes seuls	57	52
• Adultes seuls avec enfant(s)	16	12
• Couples seuls	2	1
• Couples avec enfant(s)	17	14
Répartition par âge :		
• < 3 ans	20	16
• 3 à 18 ans	70	39
• 18 à 25 ans	33	23
• 26 à 35 ans	42	40
• 36 à 45 ans	26	20
• 46 à 55 ans	7	6
• 56 à 65 ans	3	4
• 66 ans et +	-	1
Répartition par continent :		
• Europe	20	8
• Asie	77	60
• Afrique	104	81
Situation des résidents de la procédure d'asile :		
• Statut de Réfugié	19	14
• Protection subsidiaire	22	23
• Attente de procédure OFPRA/CNDA	104	75
• Rejet CNDA en 2020	38	26
• Rejet CNDA en 2019 et refus de sortie en 2020	5	4
• Arrêt de procédure après un refus OFPRA, avec sortie CADA	1	1
• Arrêt de procédure après un refus OFPRA, avec sortie ARV (Aide au Retour Volontaire)	4	-
• Exclusion	4	2
• Transfert de CADA / problématique santé	1	-
• Abandon de l'hébergement sans en informer la structure	-	3
• Enfant français avec parent débouté	-	1

Durée moyenne de séjour	478.88 jours	489.24 jours
Situation à la sortie		
Des bénéficiaires d'une protection :		
• HLM	31	-
• Logement parc privé	5	1
• Solution personnelle	2	1
• CPH	2	9
• Exclusion	1	-
• Logement AELBPI	-	1
Après rejet CNDA (déboutées du droit d'asile) :		
• Refus de sortie	9	-
• Solution personnelle	33	18
• Retour au pays sans ARV (Aide au Retour Volontaire)	1	-
• CPH au titre du maintien de l'unité familiale	-	2
Nombre de sorties avant la fin de la procédure	13	6

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

En 2020, notre taux d'occupation a augmenté malgré des vacances de places. En effet, 12 logements sont restés vacants durant une certaine durée (entre 1 et 10 mois) : 1 en raison de travaux suite à des dégradations importantes ; 10 en raison de l'absence d'orientation de l'OFII et pour le logement vacant 10 mois en raison de la pandémie COVID-19 (logement conservé pour l'isolement de personnes testées positives). Cette évolution est liée à une diminution significative du nombre de sorties en 2020 du fait de la crise sanitaire (38 personnes sorties en 2020 contre 97 en 2019)

En 2020, nous avons accueilli une majorité d'adultes isolés avec ou sans enfants (68% des adultes). Les adultes accueillis sont plutôt jeunes, 67.02 % d'entre eux ont moins de 35 ans.

Une majorité du public vient d'Afrique (54.36 %) et puis d'Asie (40.27 %).

Nous avons accompagné plusieurs personnes pour déposer des demandes de titres de séjour, notamment pour des raisons médicales et une famille pour raison humanitaire eu égard à une situation spécifique.

44.97 % du public a reçu une décision définitive en 2019 et 2020 : Parmi eux, 55.22 % a obtenu une protection internationale et 44.78 % ont eu un rejet de leur demande d'asile en CNDA.

32.43 % du public bénéficiaire d'une protection internationale a quitté notre structure en 2020 dont 75 % ont accédé au CPH (Centre Provisoire d'Hébergement pour les bénéficiaires de protection internationale). L'OFPRA et la CNDA ayant été fermés durant le 1^{er} confinement et suite à des recrutements importants de personnel durant l'été, nous pouvons

constater une accélération des convocations et décisions sur le 2nd semestre 2020. Sur 63 personnes ayant eu une réponse de l'OFPRA ou la CNDA en 2020, 51 personnes ont obtenu leur réponse sur le second semestre 2020 (soit 80 %).

Depuis la crise sanitaire, les personnes statuées et déboutées peuvent être maintenues en CADA en dehors des délais. L'effectivité des sorties, (en dehors des départs spontanés et des sorties pour comportements violents / manquements graves ou pour les Dublins de retour après transfert ou en fuite qui doivent continuer à être mises en œuvre) ne doit être poursuivie que dans 3 situations identifiées à savoir :

- pour les BPI, s'il existe une possibilité d'hébergement (en CPH, dans le BOP 177, chez un tiers etc...)
- pour les déboutés, dès lors que la préfecture confirme la prise d'une OQTF (Obligation à Quitter le Territoire Français)
- pour les PA POS (demandeurs d'asile venant d'un pays d'origine sûre ayant eu un rejet OFPRA) sous OQTF, si celle-ci est devenue définitive (recours non exercé ou hors délai, ou rejet TA)

La Loi asile et immigration du 10/09/2018, prévoyait une accélération des procédures avec un délai de traitement des dossiers de 6 mois. Or, la durée moyenne de séjour continue d'augmenter. Nous pouvons penser que cette hausse est due au contexte sanitaire de 2020. L'accélération des convocations et décisions sur le 2nd trimestre 2020 laisse à penser que la durée moyenne de séjour va tendre à la baisse dans les mois à venir.

■ POINTS MARQUANTS 2020

La loi du 10/09/2018 prévoit la transmission par tout moyen des convocations et des décisions de l'OFPRA. Le décret N°2018-1159 du 14/12/2018 prévoit les modalités des notifications des convocations et décisions de l'OFPRA par voie électronique. C'est dans ce cadre que l'OFII a mis en œuvre une expérimentation dans notre région Nouvelle Aquitaine (ainsi que la région Bretagne) qui a débuté le 15/07/2020. Ces dispositions seront généralisées à l'ensemble de la métropole française en 2021.

Notre structure a pour mission d'accompagner les publics accueillis à la création, à l'information de leur portail numérique et à s'y rendre régulièrement. Il est également nécessaire d'observer une veille journalière des convocations et décisions via le portail dédié aux professionnels.

La situation sanitaire liée à la pandémie de la COVID-19 est un élément important qui a largement impacté le service en 2020. Il est à noter qu'aucun usager, ni personnel n'a été malade de la COVID-19.

À chaque nouvelle décision gouvernementale, nous avons dû adapter nos modalités de travail avec le public : travail par téléphone, communication via WhatsApp, accès aux bureaux du service uniquement sur rendez-vous, ...

Les administrations ont été fermées au public durant le premier confinement : OFPRA, CNDA, Préfecture, CAF.... La délivrance des attestations de demandeurs d'asile ne se fait plus directement en Préfecture. Notre service fait la demande via un logiciel et la Préfecture nous adresse par courrier ces attestations que nous remettons aux usagers.

Nous avons mis en œuvre le télétravail et des réunions en visioconférence.

Les formations prévues ont été reportées en 2021.

Un accompagnement éducatif important a été mis en œuvre pour expliquer les difficultés sanitaires, les consignes des gestes barrières, les différentes décisions gouvernementales, la distribution de masques, savons

Cette crise a généré beaucoup d'angoisse auprès des personnes accueillies. Nous avons dû en tenir compte dans notre accompagnement.

Nous remercions les services de l'État des Deux-Sèvres qui ont fourni en masques nos divers services, pour les usagers pris en charge mais également pour le personnel.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- La crise sanitaire ne nous a pas permis de finaliser le travail sur le projet de service CADA – HUDA 79 en 2020, les réunions de travail n'ayant pu avoir lieu.
- Préparation de l'évaluation interne pour 2021.
- Poursuivre l'activité autour de l'analyse de la pratique : certaines séances n'ont pas pu avoir lieu compte tenu de l'impossibilité de réunir plusieurs personnes dans une même salle. Nous avons décidé de changer de formateur pour l'année 2021 et selon les consignes sanitaires, les séances seront organisées soit en visioconférence, soit en présentiel.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Finaliser le travail engagé sur le projet de service CADA – HUDA 79.
- Préparer la démarche d'évaluation en lien avec la démarche qualité car il y a eu une évolution de la réforme qui relie l'interne et l'externe.
- Poursuivre l'activité autour de l'analyse de la pratique.
- Répondre à un appel à projet pour la création de 30 places de CADA et la mettre en œuvre si notre Association est retenue.
- Consolider l'utilisation de la dématérialisation des convocations et décisions OFPRA.

2. L'HUDA

L'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (HUDA) a pour mission d'assurer l'accueil, l'hébergement en urgence ainsi que l'accompagnement social et administratif des demandeurs d'asile en possession d'un titre de séjour, pendant la durée d'instruction de leur demande d'asile.

L'HUDA d'une capacité de 20 places, a ouvert en juillet 2018 suite à un appel à projet de l'Etat.

	2019	2020
Ouverture au 1 ^{er} juillet 2018	365/365	365/365
Nombre de places habilitées	20	20
Taux d'occupation	90.73 %	86.84 %
Nombre d'usagers	29	32
Répartition par genre :		
• Hommes	5	7
• Femmes	7	8
• Enfants (- 18 ans)	17	17
Composition du ménage :		
• Adultes seuls	-	-
• Adultes seuls avec enfant(s)	2	1
• Couples seuls	-	-
• Couples avec enfant(s)	5	7
Répartition par âge :		
• < 3 ans	5	6
• 3 à 18 ans	12	11
• 18 à 25 ans	2	1
• 26 à 35 ans	7	8
• 36 à 45 ans	3	6
Répartition par continent :		
• Europe	4	10
• Asie	20	10
• Afrique	5	12
Situation des résidents de la procédure d'asile :		
• Statut de réfugié	-	4
• Attente de procédure OFPRA/CNDA	13	17
• Procédure DUBLIN	5	-
• Rejet CNDA en 2020	5	3
• Transfert en CADA	6	8
Durée moyenne de séjour	336.54 jours	288.56 jours
Situation à la sortie		
Après rejet CNDA (déboutées du droit d'asile) :		
• Solution personnelle	5	3
Nombre de sorties avant la fin de la procédure	6	8

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Nous avons accueilli 7 familles dont 1 monoparentale. Le public est plutôt jeune puisque 100% des adultes ont moins de 45 ans. En 2020, nous constatons un équilibre quant à l'origine de provenance.

3 familles, soit 11 personnes ont quitté notre structure. Une famille déboutée du droit d'asile au terme de sa procédure devant la CNDA et 2 familles

orientées en CADA suite à la requalification de leur procédure Dublin en procédure normale.

Nous constatons une légère baisse de la durée moyenne de séjour (liée au transfert de 2 familles en CADA), néanmoins cette moyenne reste élevée pour un hébergement d'urgence.

2 familles sont allées au terme de leur procédure de demande d'asile : 1 famille déboutée hébergée depuis 1 an et 1 famille qui a obtenu le statut de réfugié en fin d'année 2020.

Sur les 8 familles accueillies, 4 familles étaient en procédure DUBLIN* à leur arrivée. Elles ont été requalifiées en procédure normale à ce jour.

Un taux d'occupation en deçà du taux cible de 97 %, du fait notamment de l'absence d'orientation vers deux logements : l'un destiné à 4 personnes soit 300 nuitées non effectives et un deuxième appartement pour l'accueil de 6 individus soit 408 nuitées non réalisées. Cela signifie que l'occupation effective de ces deux logements auraient permis d'atteindre un taux d'occupations de 96.27 %.

**La procédure de Dublin permet d'établir quel pays est responsable pour l'examen de la demande d'asile. Dans ce cas de figure, celui qui demande l'asile peut être transféré vers un autre pays de l'UE, où il est passé en premier, car considéré comme responsable de l'examen de la demande.*

■ POINTS MARQUANTS 2020

Voir CADA.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- La crise sanitaire ne nous a pas permis de finaliser le travail sur le projet de service CADA – HUDA 79 en 2020, les réunions de travail n'ayant pu avoir lieu.
- Poursuivre l'activité autour de l'analyse de la pratique : certaines séances n'ont pas pu avoir lieu compte tenu de l'impossibilité de réunir plusieurs personnes dans une même salle. Nous avons décidé de changer de formateur pour l'année 2021 et selon les consignes sanitaires, les séances seront organisées soit en visioconférence, soit en présentiel.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Finaliser le travail engagé sur le projet de service CADA – HUDA 79.
- Poursuivre l'activité autour de l'analyse de la pratique.
- Consolider l'utilisation de la dématérialisation des convocations et décisions OFPRA

3. L'ABRI'MINA 2S

Ce service de mise à l'abri de mineurs isolés non accompagnés, d'une capacité de 40 places, a ouvert en avril 2018 suite à un appel à projet du Conseil Départemental des Deux-Sèvres.

Le service accueille des jeunes hommes entre 15 et 18 ans pour une durée de 4 mois maximum, qui sont soit en attente de l'évaluation de leur minorité, soit confiés au département.

Afin de garantir un accueil 24h/24, une place spécifique a été créée sur l'accueil de nuit de Niort. Les autres places ont été installées dans des appartements diffus en cohabitation sur la ville de Niort.

Les missions du service sont centrées sur une évaluation globale de la situation du jeune, un accompagnement aux premières démarches de santé, de bilan scolaire et de scolarisation si c'est possible, avec un accompagnement éducatif au quotidien (évaluer et construire l'autonomie dans la vie quotidienne : déplacements, courses, alimentation, entretien du logement...). Il s'agit ensuite d'orienter les jeunes vers une structure pérenne (MLS : moyen et long séjour) selon ses projets et ses besoins.

En avril 2020, le service a transformé 10 places de MALA (Mise à l'Abri) en MLS, permettant un accueil plus pérenne des jeunes et visant à travailler de façon globale le projet personnalisé du jeune dans toutes ses dimensions : projet professionnel, accès à l'autonomie dans le quotidien, suivi santé, démarches de régularisation du séjour, accès au logement et au droit commun...

	2019	2020
Ouverture au 1 ^{er} avril 2018	365/365	365/365
Nombre de places habilitées	40	40
Taux d'occupation	90.64%	90.33%
Nombre de jeunes accueillis	116	96
Répartition par sexe :		
• Garçons	115	96
• Filles	1	-
Répartition par âge :		
• Moins de 15 ans	6	2
• 15 ans	39	20
• 16 ans	60	43
• 17 ans	6	28
• 18 ans et +	5	3
Répartition par pays d'origine :		
• Guinée	53	34
• Mali	34	25
• Côte-d'Ivoire	16	12
• Cameroun	3	-
• Bangladesh	4	7
• Tunisie	1	2
• Pakistan	0	7
• Sénégal	2	2
• Somalie	1	-
• Inde	2	2
• Gambie	-	1
• Maroc	-	1
• Libéria	-	1
• France (jeunes fugeurs ASE)	-	2
Cursus scolaire et stage		
Situation scolaire au pays :		
• Non connue (accueil de nuit ou en attente d'évaluation)	33	15
• Non scolarisé antérieurement	13	15
• Peu scolarisé	27	20
• Scolarisé	43	46
Evaluation du niveau scolaire à l'admission :		
• Niveau primaire	58	*
• Niveau collège	32	
• Niveau lycée	2	
• Non évalué	24	
Scolarités proposées ou accompagnement vers l'emploi :		
• Accompagnement mission locale (stages...)		12
• Collège (3 ^{ème} générale ou UPE2A et UPE2A NSA ¹)		14
• Lycée (CAP, Bac Pro ou module alphabétisation pour + de 16 ans)		21
• Prépa apprentissage (CFA, CCI, éducation nationale)		16
• Apprentissage		17
• Pas de proposition du fait du confinement		8
• Attente évaluation ou non évalués (accueil de nuit)		25
Situation à la sortie :		
• Accueil de nuit	23	15
• Evalué majeur	1	-

• Fugue	-	1
• Réorientation vers MLS	47	38
• Logement personnel ou RHJ avec suivi département	3	8
• Famille d'accueil	1	-

*il est difficile d'avoir un retour quant au niveau exact des jeunes, il nous semble plus intéressant de considérer les solutions de scolarité ou d'accompagnements qui sont mises en place

¹UPE2A : unité pédagogique enseignement pour élèves allophones

UPE2ANSA : unité pédagogique pour élèves allophones non scolarisés antérieurement

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

96 jeunes ont été accueillis en 2020 sur le service ABRIMINA2S, dont 15 en accueil de nuit ou accueil pour jeunes fugueurs de l'ASE.

En effet, le Conseil Départemental a souhaité que cette place d'urgence puisse permettre d'accueillir de façon temporaire (d'une nuit à 4/5 jours) des jeunes confiés à l'ASE et en situation de fugue. Cet espace peut permettre une prise de recul sur la situation de crise du jeune et de trouver une solution.

73.9 % des jeunes sont originaires de la Guinée, du Mali ou de la Côte d'Ivoire. En 2020, nous avons accueilli davantage de jeunes originaires du Bangladesh ou du Pakistan (14.5 %). La barrière de la langue est alors plus importante et la culture très différente. La cohabitation est intéressante entre tous les jeunes, même s'il leur faut du temps pour s'ouvrir à la culture de l'autre.

La durée moyenne du séjour est de 137 jours soit 4.5 mois. Si on extrait les accueils de nuit, cette durée de séjour passe à 163 jours soit 5.4 mois. L'ouverture des places en MLS va tendre vers des séjours plus longs jusqu'à la majorité des jeunes et même un peu au-delà avec les contrats jeunes majeurs.

La moitié des jeunes n'ont pas ou peu été scolarisés dans leur pays. Sauf exception, les niveaux scolaires sont relativement faibles même pour ceux qui déclarent avoir été scolarisés. Il correspond souvent au niveau primaire ou tout début de collège. Il est important de trouver des espaces pour travailler la langue française afin de permettre l'accès à l'apprentissage dans les meilleures conditions.

27 % des jeunes ont pu bénéficier de scolarité pour apprendre le français soit en collège avec des dispositifs spécifiques (UPE2A et UPE2A NSA), soit au lycée avec un module d'alphabétisation.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Le passage à 10 places en MLS a été le point marquant de l'année 2020 dans l'organisation du service. La recherche et l'installation de nouveaux

logements dédiés aux MLS ont été longues, d'autant plus avec le contexte sanitaire.

29 % des jeunes ont été orientés vers la mission locale ou la prépa apprentissage. Ces derniers dispositifs montrent leur efficacité pour travailler les projets professionnels des jeunes, poursuivre les cours de français et faire des stages pour définir leur projet.

17 jeunes ont obtenu un apprentissage et ont ainsi été accompagnés dans les démarches de demande d'autorisation de travail, de contrat et d'entrée en formation.

Les secteurs vers lesquels les jeunes se tournent pour l'apprentissage sont :

- Cuisine : 5
- Mécanique/ carrosserie/ mécanique poids lourds : 4
- Agent polyvalent de restauration : 3
- Boulanger/ chocolatier : 3
- Plomberie / peinture : 2

La situation sanitaire exceptionnelle due à la COVID 19 a bien sûr eu d'importants effets sur la prise en charge des jeunes et l'accès à la scolarité. Le confinement a mis un point d'arrêt aux scolarités, aux recherches de stage et d'apprentissage. 8 jeunes n'ont pas pu être scolarisés avant leur orientation en MLS.

Le confinement de mars à mai 2020 a nécessité d'adapter la prise en charge et les rencontres avec les jeunes. Nous avons dû être le relais pour la scolarité (impression de documents, suivi des cours, soutien aux jeunes) en l'absence de connexion internet et de matériel informatique dans les logements.

Malgré tout, dès que possible, les jeunes ont repris les stages et le nombre d'apprentissage est important au regard du contexte économique.

La mise en place effective a été possible en juin. Nous avons accueilli 9 jeunes en apprentissage et 2 jeunes scolarisés en lycée (CAP et Bac Pro).

Nous avons travaillé les outils d'accueil et d'accompagnement pour qu'ils soient adaptés à cette prise en charge différente mais dans la continuité de la MALA.

Notre accompagnement est plus long et a pour but de préparer l'autonomie totale du jeune dans tous les domaines : travail et formation, budget, logement, titre de séjour, accès aux droits communs (CAF...).

La situation sanitaire liée à la COVID-19 est également un point important dans le bilan de cette année à différents niveaux :

Le contexte sanitaire a nécessité une adaptation dans la prise en charge, les rencontres avec les jeunes, la distribution de l'argent pour l'alimentation, l'argent de poche....

Certains salariés étaient absents (garde enfants, personnes vulnérables...) et le service a dû être organisé en fonction de toutes les contraintes (mesures sanitaires, absences...)

Le contexte économique angoissant quant aux possibilités de stages et d'apprentissages a dû être pris en compte dans notre accompagnement auprès des jeunes.

De mars à mai 2021, nous n'avons enregistré aucun mouvement de jeune (entrée ou sortie). Cela a repris durant l'été.

En fin d'année nous notons une diminution des accueils. Nous avons terminé l'année avec 4 places vacantes en MALA.

Les démarches auprès des ambassades ont été stoppées durant le premier confinement et la reprise reste très timide. Cela a un impact sur l'accès à la régularisation des jeunes, ajoutant de l'inquiétude et du stress au contexte déjà anxiogène.

Nous notons la poursuite du partenariat efficace et riche avec la mission MNA (service du Conseil Départemental responsable légalement des mineurs que nous accueillons) mais aussi avec les autres partenaires de MLS et de santé (hôpital, CPAM...), les partenaires scolaires et de l'insertion.

Les dispositifs scolaires, de prépa apprentissage, d'alphabétisation répondent bien aux besoins des jeunes.

Une réflexion commune est en cours pour développer un espace d'apprentissage et de perfectionnement du français pour que les jeunes investissent rapidement la langue. En effet, nous n'avons que très peu d'associations en capacité de répondre à ce besoin à cause de la crise sanitaire, elles ont été obligées d'arrêter.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- La mise en place des accueils en MLS prévue en avril a été décalée à juin 2020.
- L'accompagnement plus long s'avère très intéressant et parfois complexe. Nous percevons chez les jeunes des changements d'attitude avec le temps, leurs exigences sont plus importantes, leurs craintes également.
- Les outils du service ont été retravaillés, adaptés avec l'équipe. Le 4^{ème} poste est vraiment intégré et répond aux besoins du service pour assurer une bonne prise en charge des jeunes.
- Le service compte aujourd'hui 11 logements.
- Nous n'avons pas pu commencer à travailler le projet de service, le contexte sanitaire et la réorganisation du service n'ont pas été propice à entamer cette démarche.
- Les séances d'analyse de la pratique sont primordiales pour l'équipe afin d'accompagner l'équipe aux nouvelles missions de la MLS.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Travailler à l'élaboration du projet de service
- Ancrer le fonctionnement du service dans les 2 modalités d'accueil : MALA et MLS
- Poursuivre l'analyse de la pratique
- Réaliser les formations initialement prévues en 2020.
- Accueillir le nouveau salarié en remplacement du départ prévu en mars 2021 et assurer cette transition auprès des jeunes.

L'EHPAD



14 rue Saint Louis
17000 LA ROCHELLE
Tél. 05.46.50.25.25

L'EHPAD est un établissement entièrement habilité à l'aide sociale. Sa capacité d'accueil est de 19 résidents en hébergement permanent. Il a été primé au Lauriers de la Fondation de France en 2012.

Il est situé en centre-ville de La Rochelle et répond aux exigences et habitudes de vie des résidents.

Les personnes accueillies ont connu des parcours de vie caractérisés par une désocialisation, des pathologies psychiatriques antérieures, des addictions et des difficultés sociales.

Des dérogations d'âge sont accordées avant 60 ans.

	2019	2020
Nombre de places habilitées	19	19
Prestations d'hébergement :		
• Tarif/j +60 ans	71.26€	71.97 €
• Tarif /j -60 ans	84.26€	85.20 €
Taux d'occupation	97.90%	93.17 %
Nombres de résidents	19	22
Répartition par sexe :		
• Hommes	7	14
• Femmes	12	8
Nouvelles admissions	6	3
Provenance :		
• Maison de repos	-	1
• Domicile	7	6
• CHRS	-	1
• EHPAD	-	1
• Lit halte soins santé	-	1
• Hôpital	1	1
• Maison relais	6	7
• Famille d'accueil	1	1
• Pension de famille	3	2
• SDF	1	1
Répartition par âge :		
• 55 à 60 ans	1	-
• 61 à 65 ans	5	7
• 66 à 70 ans	5	5
• 71 à 75 ans	3	4
• 76 à 80 ans	2	3
• 81 à 85 ans	1	1
• 86 à 90 ans	1	1
• 91 à 95 ans	1	1
Moyenne d'âge	71	71
Classement grille AGIR :		
• GIR1	2	3
• GIR2	5	4
• GIR3	3	3
• GIR4	9	4
• GIR5	-	8
GMP (tous résidents)	631	680
GMP (résidents + 60 ans)	631	680
Nombre de jours d'hospitalisation	82 11 résidents	42 6 résidents
Nombre de sorties :	5	5
• Décès :		
- à l'EHPAD	1	2
- à l'Hôpital	3	2
• Autres établissements	1	1

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Le taux d'occupation a baissé en 2020. Cette baisse est consécutive à la crise sanitaire de la COVID-19 qui a marqué cette année. L'EHPAD qui dispose de 2 chambres doubles, se doit de garder une chambre individuelle disponible dans le cas où une personne en chambre double serait atteinte de la COVID-19. Dans quel cas, la personne serait placée en chambre individuelle afin de minimiser les risques.

La moyenne d'âge est restée stable.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Le premier point marquant est la fermeture vers l'extérieur de l'établissement. Les résidents ont dû être confinés au 11 mars 2020. Cela a été très marquant pour tous. Au-delà du confinement et de la privation de sorties, il a fallu gérer 2 sevrages de 2 personnes sous addiction à l'alcool. L'explication de l'interdiction de sorties a été difficile à comprendre pour certains, il a fallu l'aide de la police municipale pour acter la fermeture des portes de l'EHPAD. Les préconisations de l'Etat étaient de réaliser un confinement des résidents en chambre. Le public spécifique que nous accueillons sont pour la plupart des pathologies psychiques, de ce fait le confinement en chambre n'était pas envisageable. Nous avons maintenu, les repas et les activités d'animation en commun. Nous avons d'ailleurs observé certains bienfaits de ce confinement : plus de participation aux animations, plus d'échanges entre les résidents. L'EHPAD a dû aussi s'adapter aux mesures barrières et adopter les nouveaux gestes et ports des équipements de protection individuelle. Après la 1^{ère} période de confinement, nous avons changé les modalités de sorties. Les résidents pouvaient sortir une heure, accompagnés de l'animatrice pour veiller aux respects des gestes barrières dans la ville. Ce mode de sortie est toujours d'actualité.

La COVID-19 a aussi bouleversé l'organisation des plannings. 3 salariés ont dû arrêter de travailler au motif de personne vulnérable et 3 autres étaient en arrêt de travail. 1/3 du personnel a donc été remplacé. Ceci a généré plus de travail pour les équipes restantes. L'EHPAD a eu la chance de pouvoir mutualiser les salariés de l'accueil de jour Alzheimer, ce dernier étant fermé au public.

Cette situation de crise sanitaire est pesante que ce soit pour les résidents ou pour les salariés. Les résidents sont régulièrement déprimés et le manque d'alcool pour certains est difficile à gérer. Les salariés de l'EHPAD ont reçu la prime COVID octroyée par l'Association. Ils ont perçu cette prime comme une reconnaissance de leur travail et de leur engagement.

Les 4 décès de l'année 2020 n'ont pas de lien avec la COVID-19. La 1^{ère} résidente de l'EHPAD arrivée en

On peut noter une nette augmentation du GMP. Cette augmentation a une incidence directe sur le travail des soignants. Les résidents sont plus dépendants et nécessitent donc plus d'accompagnement. Il faut rester vigilant pour les futures entrées et veiller à ne pas trop augmenter le GMP.

Nous accueillons toujours une majorité d'hommes même si un effort d'accueil pour les femmes est réalisé. C'est un axe à conserver pour 2021.

septembre 2010 est décédée en juillet 2020. Un départ de l'EHPAD est consécutif à une exclusion, ce Monsieur ne respectait pas les règles de vie en communauté et mettait en danger les résidents ainsi que les salariés, après plusieurs avertissements, il a quitté l'EHPAD.

Nous avons accueilli 3 personnes : 2 hommes et une femme. Les hommes venaient de maison relais dont celle de l'Escale à Aytré. La résidente accueillie a été orienté par les services d'urgence de l'Escale. Ces trois résidents ne présentent pas d'addiction à l'alcool mais ont un passé de vie complexe.

Le travail de coordination avec les différents services de l'Escale est très intéressant car il permet d'aider les personnes dans leur parcours de vie quel que soit leur âge et leurs besoins.

Les formations prévues cette année, n'ont pu être dispensées à cause de la crise sanitaire. Toutes ces formations sont reportées sur le plan de formation 2021. L'analyse de la pratique nouvelle formule n'a pu être réalisée qu'une seule fois. L'Association l'AMPAA, qui travaille pour la prévention des addictions est venu rencontrer les salariés afin de parler de l'addiction à l'alcool. Cette rencontre a été très positive et les salariés ont souhaité d'autres rencontres sur cette thématique. Ceci est prévu pour le printemps 2021 avec le CSAPA de l'Association Tremplin 17, si les conditions sanitaires le permettent.

Les enquêtes de satisfaction 2020 nous informent d'une baisse de la satisfaction globale. La situation sanitaire y est certainement pour beaucoup. Le manque de sorties et la morosité des résidents ne sont pas en faveur d'une grande satisfaction. L'animation reste le point faible malgré une participation beaucoup plus active des résidents. Les résidents semblent bien apprécier l'atelier pâtisserie qui est organisé par l'animatrice un samedi sur deux.

Le médecin coordonnateur a pris sa retraite au printemps 2020. Il est revenu quelques mois devant l'impossibilité de recruter un remplaçant. En effet, les EHPAD ont beaucoup de mal à recruter pour ce poste, il apparait que 30 % des EHPAD du département sont en

carence de médecin coordonnateur. En fin d'année, nous avons pu recruter un nouveau médecin qui est également Gériatre et est extrêmement motivée pour travailler avec notre public.

La secrétaire de direction est en formation depuis le mois de septembre 2020, elle est absente les lundis et mardis. Pour pallier à cette absence, l'animatrice assure son remplacement.

L'EHPAD a réalisé son évaluation externe. Celle-ci s'est globalement bien déroulée même si l'évaluateur externe a eu du mal à comprendre quel type de publics

nous accueillons, de par la spécificité de notre EHPAD, et quelles ont été les difficultés dans la mise en place des recommandations liées à la crise sanitaire.

Des travaux de rafraîchissement de l'EHPAD ont démarré à l'automne. Les peintures des chambres et de tous les espaces communs sont refaites. Le choix des couleurs s'est fait en concertation avec les salariés. Les résidents sont satisfaits de ce changement et trouve l'EHPAD plus lumineux. Les sols moquetés seront changés au profit d'un sol lino au printemps 2021.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Le groupe de travail qualité n'a pas pu atteindre ses objectifs, notamment ceux de reprendre l'ensemble des procédures, à cause de la crise de la COVID-19. Les réunions de ce groupe n'ont pu être maintenues.
- L'analyse de la pratique nouvelle formule n'a pu être réalisée totalement.
- Le plan de formation n'a pu être mis en place à cause de la crise sanitaire. Ces formations sont reportées sur 2021. Seule la formation sur le logiciel de soins a été réalisée. L'objectif était d'avoir une meilleure traçabilité du suivi du médicament.
- La Directrice a obtenu son diplôme de « Direction des établissements sociaux et médico-sociaux » à l'issue de la formation qui était engagée depuis 2018.
- La continuité des protocoles de soins est assurée par les infirmières et par le médecin coordonnateur. Avec l'arrivée du médecin ils vont être également revus en 2021.
- La participation des résidents aux animations a été en hausse sur l'année 2020. Ceci est certainement dû à l'impossibilité de sortir de l'EHPAD, à cause de la crise de la COVID-19. L'animatrice a dû s'adapter et proposer de nouvelles animations aux résidents pour pallier au manque de sortie. Une animation cirque a été réalisée durant le mois de novembre. Cette animation a été particulièrement bien appréciée par nos résidents qui ont côtoyé pour certains, dans leur parcours de vie, le cirque de très près.
- Le boulodrome est construit depuis octobre 2020. Les résidents n'ont pas pu en profiter pour l'instant, la météo n'étant pas favorable...
- L'évaluation externe s'est clôturée en novembre 2020.
- Le projet de service n'est pas réécrit, il est en lien avec le futur CPOM. La signature de celui-ci est reportée en 2021. La rédaction du projet de service est donc prévue pour cette date.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Poursuivre le travail du groupe qualité, et notamment ses missions de mise à jour des procédures, d'analyse des enquêtes de satisfaction et de suivi des actions mises en place à l'issue de l'évaluation interne. Le coordinateur qualité recruté en 2020, nous permet de maintenir une démarche d'amélioration de la qualité en continue.
- Mettre en place l'analyse de la pratique, le médecin coordonnateur se chargera d'animer ces temps de réunions à raison d'une réunion tous les 2 mois.
- Former le personnel : AFGSU (report objectif 2020), pathologies de la grande précarité, dégénérescence cérébrale et troubles comportementaux. Continuité de formation au titre « Assistante de direction » jusqu'en juin pour la secrétaire de direction. Une ASG, salariée depuis 10 ans à l'EHPAD, souhaite monter en compétences et se professionnaliser en passant le diplôme d'aide-soignante, un accompagnement par le service RH est en place afin d'aider au montage de ce projet.
- Fin d'année 2021, réécrire le projet de service en lien avec la signature du CPOM à venir en 2021/2022.
- Proposer de nouvelles animations aux résidents : prévoir des sorties exceptionnelles type rugby, foire exposition... si la crise sanitaire le permet. Prévoir des animations en lien avec la décoration de l'EHPAD.
- Finir les travaux de peinture et des sols.

LES SERVICES DE SOINS, D'AIDE A DOMICILE ET POLE ALZHEIMER

LE PÔLE ALZHEIMER

- | | | |
|----|--|-------------|
| 1. | L'équipe spécialisée Alzheimer | p.86 |
| 2. | L'accueil de jour autonome | p.86 |
| 3. | La formation des aidants familiaux | p.88 |
| 4. | La plateforme de répit et d'accompagnement | p.90 |

LE CENTRE DE SANTE INFIRMIER **p.93**

LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE **p.96**

LE SERVICE D'AIDE A DOMICILE

- | | | |
|----|----------------|-------------|
| 1. | Le prestataire | p.98 |
| 2. | Le mandataire | p.98 |

LE PÔLE ALZHEIMER

Le pôle Alzheimer est composé de 4 services différents :

- Une équipe spécialisée Alzheimer de 30 places.
- Un accueil de jour autonome « A l'abri de l'olivier » de 15 places à Lagord.
- Une formation (4 après-midis) destinée aux aidants.
Une plateforme de répit et d'accompagnement pour les aidants familiaux.

1. L'EQUIPE SPECIALISEE ALZHEIMER

Le médecin, souvent le gériatre ou le neurologue, prescrit 15 séances d'accompagnement et de réhabilitation à domicile. L'ergothérapeute et l'assistante de soins en gérontologie interviennent 1 fois par semaine sur une période de 3 mois maximum. L'équipe de l'Escale stimule les capacités de l'utilisateur, contribue à gérer l'anxiété avec l'aidant et travaille sur l'image et la confiance en soi. Il peut y avoir un aménagement de l'environnement autour de la qualité de vie de la personne prise en charge et de l'aidant. C'est une prestation prise en charge par la Sécurité Sociale. L'Equipe Spécialisée Alzheimer est une des stratégies thérapeutiques non médicamenteuses dans la maladie d'Alzheimer.

	2019	2020
Nombre de places habilitées	30	30
Taux d'occupation	95 %	98 %
GMP	272	391
Nombre d'utilisateurs	101	100
Répartition par sexe :		
• Hommes	39	42
• Femmes	62	58
Classement grille AGIR :		
• Non évalué	9	2
• GIR 1-2	6	3
• GIR 3-4	57	65
• GIR 5-6	29	30
Répartition par âge :		
• Moins de 60 ans	2	-
• de 60 à 69 ans	9	7
• de 70 à 79 ans	33	42
• de 80 à 89 ans	54	46
• de 90 à 99 ans	3	5
Moyenne d'âge :		
• Hommes	80.3	78.6
• Femmes	79	79.9
• Globale	79.5	79.4
• Âge du plus jeune	55	60
• Âge du plus âgé	92	92
Nombres d'entrées	76	81
Nombres de sorties	82	77
Condition de vie lors de la prise en charge :		
• Seul	29	33
• Avec le conjoint seul	62	56
• Avec une personne de la même génération	2	1
• Avec une personne de la génération suivante	3	5
• Avec une personne d'une génération différente	1	-
• Non renseignée	4	5

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Le taux d'occupation est de 98 %.

En 2020, 100 patients ont bénéficié de la prise en charge.

Suite au bilan ergothérapique effectué au domicile, 12 ne s'inscrivaient pas dans les critères pour bénéficier des séances d'accompagnement par l'Equipe Spécialisée Alzheimer (maladie à un stade trop avancé). Nous prenons régulièrement le relai avec la plateforme de répit.

Une prise en charge a démarré auprès de 7 personnes mais interrompue avant la 12^{ème} séance pour les raisons suivantes :

- À la demande du patient lui-même ;
- Suite à un déménagement, un placement en EHPAD ou une hospitalisation prolongée ;
- Parce que l'état de santé du patient s'est dégradé et que le suivi en ESA n'était plus adapté.

Pour conclure, 81 personnes ont bénéficié des 12 à 15 séances de soins et de réhabilitation à leur domicile par l'Équipe Spécialisée Alzheimer sur l'année 2020.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Le 1^{er} confinement a eu pour conséquence la fermeture de l'Equipe Spécialisée Alzheimer le 13/03/2020. Les prises en charge en cours ont été suspendues entraînant un allongement du délai de début de prise en charge pour les patients en attente. La mise en place du télétravail a permis dès le mois d'avril de reprendre notre action à distance laissant ainsi une continuité de suivi chez nos bénéficiaires. 21 usagers ont été contactés par la psychologue de la plateforme de répit pour assurer un soutien.

Nous avons contacté chaque patient afin de remettre les séances en place à domicile dès la fin du confinement. Nous avons pu constater une diminution des capacités cognitives de nos patients

en lien avec l'isolement social et la suspension des différentes interventions (orthophoniste entre autre). Nous n'avons pas repris immédiatement les entretiens d'entrée en binôme afin de limiter le nombre d'intervenants au domicile. Nous avons dû également rassurer les patients et surtout leurs aidants sur l'obligation des gestes barrières lors des interventions. Une éducation préventive face à la COVID-19 s'est mise naturellement en place au domicile.

En fin d'année, une salariée a été contaminée par la COVID mais sans conséquence pour nos usagers car les gestes barrières avant son isolement avaient été scrupuleusement respectés.

■ INFORMATIONS DIVERSES

La problématique de la conduite automobile est toujours d'actualité. Les usagers souhaitent encore conduire malgré des difficultés évidentes. Des rappels aux familles sur la dangerosité et l'absence d'assurance en cas d'accident sont rappelés systématiquement.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

En janvier 2019, une nouvelle infirmière a intégré l'équipe spécialisée Alzheimer sur un temps partiel de 24h par semaine (temps partagé avec la plateforme de répit). Elle réalise les entrées administratives au domicile des usagers. Elle travaille avec nos partenaires extérieurs sur l'orientation de nos usagers. Le retour est positif car étant sur la plateforme également, il existe une réelle transversalité. Début 2020, nous avons commencé à mettre en place une réorganisation de l'Equipe Spécialisée Alzheimer. En effet, les entrées administratives sont maintenant faites par l'infirmière en présence de l'ergothérapeute. Cette nouvelle organisation nous permet une meilleure prise en charge globale aidant-aidé à domicile. L'ergothérapeute prend un temps avec l'aidé permettant ainsi à l'IDE d'échanger plus librement avec l'aidant. Ainsi, les aidants peuvent se confier plus facilement sur les difficultés du quotidien. L'ergothérapeute rédige le compte-rendu de l'accompagnement par notre équipe dans leur intégralité libérant ainsi du temps à l'ASG et à l'aide-soignante du service qui peuvent par conséquent prendre en charge un patient supplémentaire chacune. Cette nouvelle organisation n'a été que temporaire puisque l'année 2020 a été marquée, comme pour tous les services, par la crise sanitaire.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Sensibiliser nos partenaires prescripteurs (médecins, neurologues et gériatres) et les familles sur la nécessité de prescrire les 15 séances sur un début de maladie et non sur une maladie avec dégénérescence cognitive avancée. En effet, les entrées en structure sont de plus en plus repoussées (souhait de rester au domicile, coût élevé, culpabilité...) et parfois la personne malade est trop avancée dans sa pathologie, ce qui nous amène à refuser la mise en place des 15 séances.
- Développer l'utilisation du nouveau logiciel PAACO-Globule porté par l'ARS. Cet outil numérique de coordination innovant et concret peut être utilisé par tous les acteurs du soin (médecin, infirmiers...).
- Développer la messagerie e-santé sécurisée de Nouvelle Aquitaine « MS Santé ». Elle a été installés sur les boites mail pour des envois plus sécurisés. Notre partenariat est attendu dans son déploiement.

2. L'ACCUEIL DE JOUR AUTONOME

L'accueil de jour Alzheimer « À l'abri de l'olivier » est situé à Lagord. Il accueille 15 personnes par jour du lundi au vendredi (10h-17h). Le transport est assuré matin et soir sur La Rochelle et les 27 communes de la Communauté d'Agglomération. Cet accueil s'adresse aux personnes ayant des maladies neurodégénératives (Alzheimer, sclérose en plaques, maladie de Parkinson...).

L'accueil de jour propose un accompagnement individualisé aux personnes accueillies et un soutien important aux aidants souvent épuisés : ils retrouvent du temps pour leurs propres occupations.

Il a pour objectif de permettre aux personnes malades en perte d'autonomie de rester le plus longtemps possible dans leur cadre de vie habituel. Il permet de préserver l'autonomie grâce aux activités adaptées proposées. Il contribue également à rompre l'isolement en maintenant un lien social souvent compliqué du fait de l'installation de la maladie qui a bousculé les habitudes du couple et de leur entourage. Enfin, il prépare l'entrée en structure pour l'aidé.

	2019	2020
Nombre de places habilitées	15 places / 5 jours	15 places/5jours Fonctionnement sur 8 places depuis le 23/06/2020 (crise sanitaire)
Taux d'occupation	95 %	94 %
GMP	530	472
Nombre d'usagers	88	75
Répartition par sexe :		
• Hommes	44	42
• Femmes	44	33
Classement grille AGIR :		
• GIR 1	4	3
• GIR 2	19	12
• GIR 3	35	22
• GIR 4	23	26
• GIR 5	7	12
• GIR 6	-	-
Répartition par âge :		
• Moins de 60 ans	3	1
• De 60 à 69 ans	5	6
• De 70 à 79 ans	20	22
• De 80 à 89 ans	50	35
• De 90 à 99 ans	10	11

Moyenne d'âge :		
• Hommes	80.5	80.4
• Femmes	81.2	79.9
• Globale	80.8	80.2
Âge :		
• Du plus jeune	53	54
• Du plus âgé	97	95
Nombre d'entrées	44	29
Nombre de sorties	43	37
Condition de vie lors de la prise en charge :		
• Seul	15	9
• Avec le conjoint seul	47	45
• Avec une personne de la même génération	4	3
• Avec une personne de la génération suivante	4	7
• Avec une personne d'une génération précédente	1	1
• Non renseignée	17	10
Circonstance de prise en charge :		
• Ne sait pas	35	29
• Sortie d'hospitalisation ou d'établissement pour PA	1	1
• Apparition ou aggravation de la maladie	52	45
Motif de fin de prise en charge :		
• Décès	-	4
• Placement long séjour / EHPAD	24	22
• Arrêt par l'entourage	14	8
• Hôpital / hébergement temporaire	5	1
• Autre	-	2

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Le taux d'occupation est de 94 %. Ce taux est calculé sur l'ouverture de l'accueil (avril et mai sont décomptés car aucun accueil n'a été réalisé à cause

de la crise sanitaire). 75 personnes différentes ont bénéficié de journées à « l'Abri de l'olivier ».

■ POINTS MARQUANTS 2020

La crise sanitaire a imposé la fermeture de notre accueil le 13 mars. La réouverture limitée à 8 places a été possible le 23 juin du mardi au vendredi. À partir

du 14 septembre, nous avons proposé un accueil du lundi au vendredi.

■ INFORMATIONS DIVERSES

Pendant cette fermeture, les salariés ont été redéployés sur l'EHPAD et le SSIAD de l'Escale.

Tous les usagers ont été appelés, pour certains, plusieurs fois par la psychologue de l'accueil ou l'infirmière de la plateforme. Les entretiens téléphoniques pouvaient durer de 5 minutes à 1 heure. La plupart ont montré un soulagement : l'Escale pensait à eux. Pour certains, nous avons mis en place des créneaux de baluchonnage pour compenser l'arrêt de l'accueil de jour. Beaucoup de personnes étaient angoissées par les informations qu'ils regardaient en boucle à la télévision. Des conseils ont été apportés et l'échange a permis de prendre du recul face à cette situation inédite. Les aidants ont décrit une majoration des troubles comme l'apathie mais dans certains cas, il y avait moins de stress chez les personnes désorientées car moins d'interventions au domicile.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Pour nous faire connaître, des plaquettes spécifiques pour « l'Abri de l'olivier » ont été créées et diffusées. Le bilan est positif car les appels sont plus nombreux. Le fait de voir notre accueil en photo a permis de donner une image colorée et accueillante loin des clichés que certaines personnes peuvent imaginer.
- Développer de nouveaux partenariats notamment avec l'EHPAD du Bois d'Huré est toujours d'actualité. Le Directeur de l'établissement est très intéressé pour mettre en place des actions communes (formation des aidants...).

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Nous constatons que beaucoup d'usagers ne font aucun exercice physique dans la semaine après « leur(s) journée(s) à « l'Abri de l'olivier ». Nous gardons donc l'objectif de pérenniser nos sorties sur La Rochelle comme les visites de musée, les balades en bord de mer ou tout simplement des marches à pied en partant de notre accueil de jour.
- Les comités de vie sociale sont très appréciés par la famille et l'équipe de l'accueil, nous espérons vivement en programmer un premier en juin 2021.
- Une liste d'attente de près de 30 personnes s'est constituée au fil des mois, l'objectif pour 2021 est simple : pouvoir proposer de nouveau 15 places aux Rochelais et aux habitants de la communauté de commune de La Rochelle, en fonction évidemment de l'évolution de la crise sanitaire. Nous nous adapterons aux obligations demandées.
- Le projet de service est à repenser et à réécrire sur l'année. Nous en profiterons pour revoir toutes les procédures et les missions de chaque salarié.
- La conférence des financeurs nous a permis d'organiser des actions de formation sur le thème de la mémoire. Le gériatre, a réalisé 2 sessions en 2020 qui sont à poursuivre sur 2021.

3. LA FORMATION DES AIDANTS FAMILIAUX

4 après-midis de formation pour les aidants familiaux sont animés par 2 gériatres et une psychologue. L'objectif est d'informer et de sensibiliser les aidants familiaux à la compréhension de la maladie et de ses troubles avec ses retentissements dans la vie quotidienne, mais aussi permettre à l'aidant de prévenir, anticiper et mobiliser les ressources internes et externes pour construire un nouveau projet de vie avec le malade, tout en se préservant.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

4 sessions de formation des aidants étaient prévues pour l'année 2020 mais 2 ont dû être annulées en raison de l'épidémie liée à la COVID-19 (juin et novembre).

La session du mois de février a permis de former 15 personnes différentes et celle de septembre, 11 autres. Ainsi, sur l'année 2020, 26 personnes ont pu accéder à cette formation.

Pour la session du mois de septembre, des mesures sanitaires ont été appliquées à savoir une distanciation sociale (tables réparties dans la salle), une désinfection des mains à l'entrée de la salle ainsi que le port du masque obligatoire.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Les participants sont satisfaits de cette formation qu'ils trouvent « *intéressante, utile, enrichissante* ». Les personnes n'ayant pas pu en bénéficier au cours de l'année 2020 ont été positionnées pour celles qui le

souhaitaient sur une liste d'attente afin d'être recontactées en 2021. Nous constatons moins de difficultés qu'auparavant à mobiliser les aidants.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Mettre en place l'enveloppe accordée par l'ARS suite à la mesure 50 dans le cadre du Plan Maladies Neurodégénératives (MND) près de 25 000€, actions en faveur de l'accompagnement des aidants, dont les aidés sont atteints d'une maladie neurodégénérative. Cette action soutient l'accompagnement et le répit des aidants de personnes atteintes de maladie d'Alzheimer, de Parkinson et de sclérose en plaques. Cette enveloppe est positionnée sur notre plateforme de répit.

4. LA PLATEFORME DE REPIT ET D'ACCOMPAGNEMENT

La plateforme de répit et d'accompagnement est un dispositif d'amélioration de l'accompagnement des aidants familiaux des personnes atteintes de la maladie Alzheimer ou maladies apparentées découlant du plan Alzheimer 2008-2012.

La plateforme de répit propose différents services :

- Un service « **baluchonnage** » par créneau de 3h au domicile.
- Le suivi et l'accompagnement par une **psychologue** au domicile ou à l'Escale.
- Un atelier **d'art 'thérapie** le jeudi tous les 15 jours.
- Des **rendez-vous d'information** à l'Association ou au domicile.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

L'art thérapie : L'année a été perturbée par les 2 périodes de confinement dues à la COVID-19. Ainsi, 10 ateliers ont été annulés.

Le groupe s'est presque totalement renouvelé et est en cours de stabilisation (9 entrées et 7 départs).

Le baluchonnage : (14 créneaux de 3h sont proposés du lundi au samedi) est assuré par 3 aides-soignantes formées à la maladie d'Alzheimer.

	2019	2020
Nombre de créneaux habilités	14	14
Taux de remplissage	95 %	90 %
Nombre d'usagers présents	35	42
Répartition par sexe :		
• Hommes	19	18
• Femmes	16	24
Nombres d'entrées	19	27
Nombres de sorties	17	23

Sur l'année 2020 hors 1^{er} confinement :

- 95 personnes suivies
- 26 personnes ont été accompagnées par la psychologue au cours de l'année
- 54 suivis psychologiques (en sachant que la psychologue en poste est partie en congé maternité la semaine 12 et qu'elle a été remplacée à partir de la semaine 39)
- 16 usagers ont assisté à au moins un atelier d'art thérapie
- 13 visites à la permanence (nombre réduit en lien avec l'épidémie et la réduction du nombre de personnes venant au centre de soins)
- 49 visites à domicile
- 63 appels reçus par la plateforme
- 77 appels émis par la plateforme

Sur l'année 2020, 42 personnes ont bénéficié du baluchonnage sachant que lors du 1^{er} confinement, certains usagers (aidants) ont souhaité interrompre cette intervention afin de limiter le nombre d'intervenants à leur domicile.

■ POINTS MARQUANTS 2020

1^{er} confinement (du 17/03/20 au 11/05/20) : l'accueil de jour, l'art thérapie et l'Équipe Spécialisée Alzheimer ont cessé leur activité. Le baluchonnage a proposé des créneaux de 3h à des usagers de l'accueil de jour. 10 des 14 personnes qui bénéficiaient du baluchonnage ont souhaité interrompre la prestation afin de limiter le risque de contamination. L'infirmière de la plateforme a passé des appels aux personnes suivies en ESA lors de l'arrêt (identifiées comme nécessaire de les contacter) ainsi qu'à certains aidants de patients de l'AJA soit 49 personnes au total (64 appels passés). L'IDE orientait vers la psychologue les usagers les plus en détresse (soit 21 usagers). La psychologue a également contacté tous les usagers

de l'accueil de jour « A l'abri de l'olivier » ou leurs aidants (soit 43 personnes au total).

A la sortie du 1^{er} confinement, l'équipe du baluchonnage a continué d'intervenir auprès des usagers qui bénéficiaient de l'accueil de jour afin de leur permettre de garder un lien social.

2^{ème} confinement (30/10/20 au 15/12/20) : l'atelier d'art thérapie s'est arrêté. La plateforme de répit a poursuivi son activité, le baluchonnage a été maintenu. À la différence du 1^{er} confinement, les personnes bénéficiant de ce service n'ont pas demandé l'arrêt de cette intervention. L'AJA est resté ouvert (toujours 8 usagers accueillis sur la journée).

■ INFORMATIONS DIVERSES

Nous avons constaté que pendant le 1^{er} confinement, les aidants se sont isolés socialement contrairement au 2^{ème} confinement où ils ont souhaité poursuivre l'intervention du baluchonnage.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

Nous continuons à faciliter l'usage des dispositifs d'accompagnement, de soutien, de répit des personnes aidantes et orientons vers les partenaires compétents selon les besoins de l'aidant : CLIC, CCAS, MDPH, MAIA (réseau PTA) ..., notamment par le biais des rencontres « café des aidants ». Un lien professionnel s'est créé au fil du temps entre nos partenaires extérieurs et la plateforme grâce à l'orientation régulière de nos usagers vers ces dispositifs mais aussi grâce à leurs sollicitations pour un suivi sur notre plateforme.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- La nouvelle plateforme de répit est toujours en cours de construction en lien avec l'ARS. Le projet est conforme au nouveau cahier de charge, il doit être présenté en 2021 à l'ARS.
- Le « café des aidants » ne sera plus porté par la mutualité française l'année prochaine, il aurait toute sa place dans nos services. Des échanges vont être menés pour étudier la faisabilité et peut-être récupérer ce dispositif « café des aidants » proposé par l'association française des aidants (nationale).

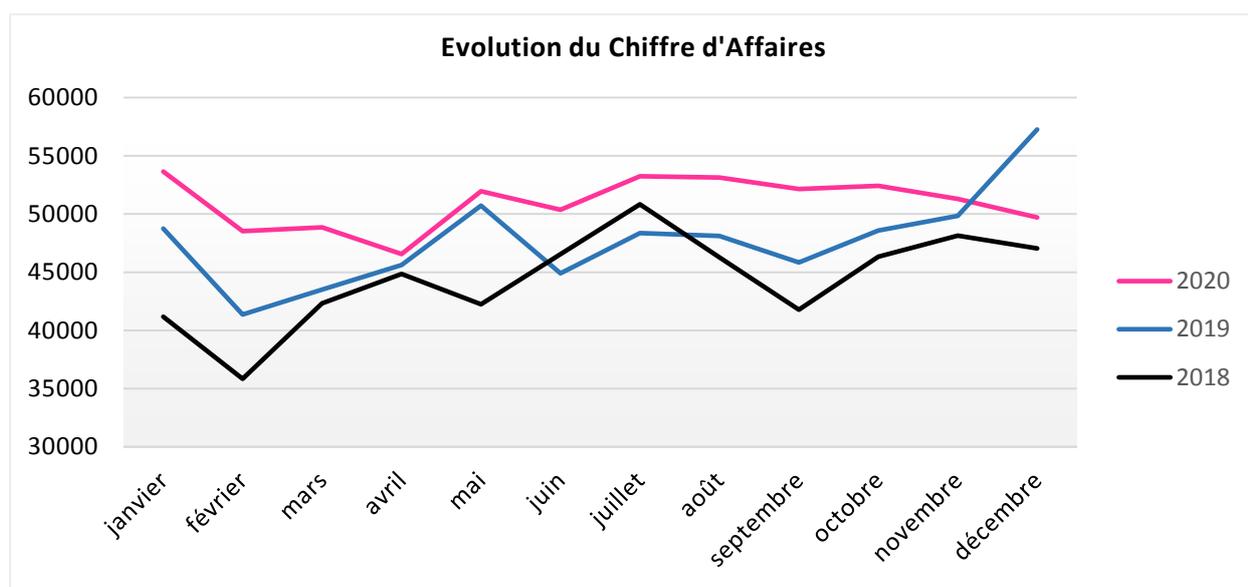
LE CENTRE DE SANTE INFIRMIER

Le Centre de Santé Infirmier (CSI) est une structure de proximité dispensant des soins infirmiers. Il assure dans le respect du libre choix des usagers, des activités de soins sans hébergement et participe à des actions de santé publique, de prévention, d'éducation pour la santé ainsi qu'à des actions sociales.

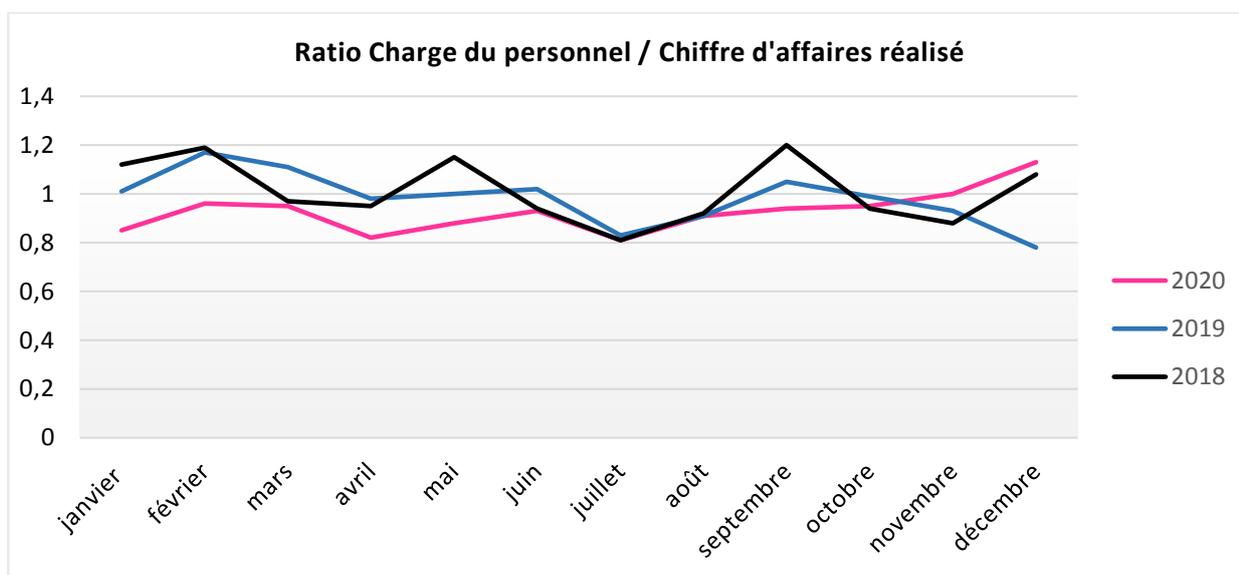
Le CSI continue de développer ses prestations de soins infirmiers, principalement :

- Au centre et à domicile pour le grand public,
- A l'EHPAD de l'Escale,
- Au sein des structures d'accueil de l'Escale (Rochefort et La Rochelle).

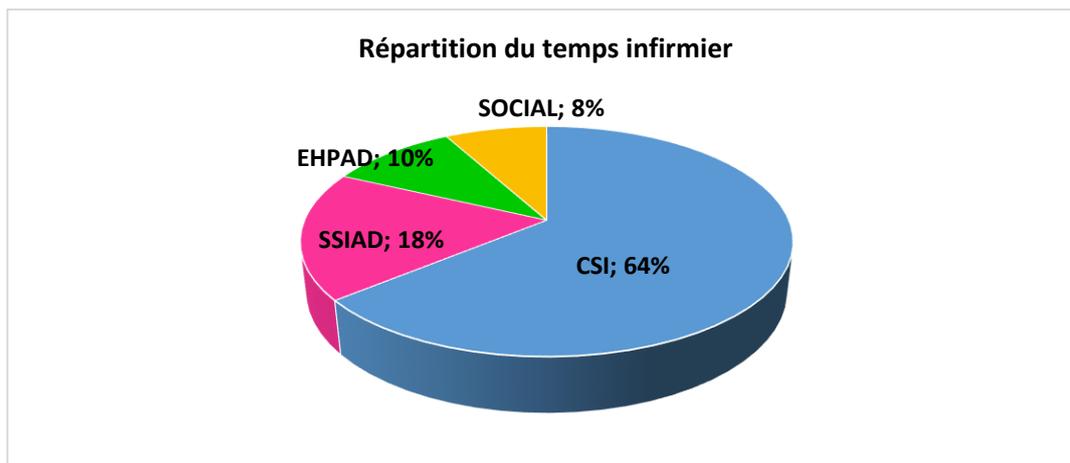
■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020



Les efforts menés au cours des dernières années se concrétisent par des résultats financiers satisfaisants. Cela est possible grâce à l'évaluation judicieuse de chaque demande de prise en charge et au respect minutieux de la nomenclature.



Le graphique montre une diminution régulière et un lissage des charges du personnel depuis 2018



■ POINTS MARQUANTS 2020

En 2020, l'activité du Centre de Santé Infirmier a été fortement impactée par la crise sanitaire du Coronavirus.

Dès le mois de mars, de nouveaux protocoles de soins ont été rédigés et diffusés à l'équipe afin de mettre en place les mesures de précautions recommandées par les autorités. Une organisation logistique avec le Siège Social a permis d'être régulièrement approvisionné en masques, gants, solutions hydro-alcooliques, surblouses et charlottes. Des kits ont été préparés afin que les infirmières aient des équipements à disposition immédiate.

En avril, les infirmiers du CSI ont proposé trois temps d'information sur les gestes barrières à l'attention du personnel de l'Escale, notamment sur le site des Cordeliers (CHRS, MNA, AMIE, ABRIMIE et MAHUT).

En lien avec le laboratoire BIO17, les infirmiers du CSI ont progressivement été formés par un biologiste à la réalisation des tests PCR. Une pièce du centre de santé a été entièrement réhabilitée par le SIAE puis aménagée pour être dédiée à la réalisation des tests de dépistage de la COVID-19.

À partir du mois d'août, le CSI a été en mesure de proposer des dépistages de type tests PCR aux patients mais aussi à l'ensemble des salariés de l'Association l'Escale, dans ses locaux sur rendez-vous.

En novembre, le CSI pouvait également proposer, sur critères d'éligibilité, la réalisation de tests antigéniques.

À partir de décembre, le CSI a pu organiser des dépistages « en masse » pour des services entiers de patients ou usagers (MNA, AMIE, ABRIMIE et SSIAD).

Au total, plus de 150 tests PCR ont été réalisés au Centre de Soins Infirmiers et une trentaine au domicile des patients.

Du fait de cette actualité et de la réforme de la Nomenclature Générale des Actes Professionnels Infirmiers engagée par la CPAM depuis 2019, de nouvelles cotations ont vu le jour tout au long de l'année 2020. Le CSI a dû se tenir informé au jour le jour des nouveautés relatives à la tarification de ces actes dont l'application est parfois complexe. Nous avons eu l'aide de Pratilog, notre fournisseur logiciel métier, qui a su faire évoluer INFIPRATIK avec une grande réactivité.

Sur le terrain, le quotidien des infirmiers a été impacté par l'ensemble des mesures de précaution à prendre afin de garantir la sécurité des patients. Ces nouveaux rituels, chronophages, ont ajouté de la charge de travail, de la charge émotionnelle et parfois du stress.

Les infirmiers des centres de santé ont été les grands oubliés de la prime COVID et du Ségur de la santé alors que depuis le début, ils sont en première ligne pour affronter cette grave crise sanitaire. Heureusement, l'Association a attribué une prime à l'ensemble des salariés qui pouvaient en bénéficier. L'avenant 44 (convention BAD) est arrivé également en fin d'année permettant d'augmenter le salaire de chaque infirmier.

■ INFORMATIONS DIVERSES

Dans les bureaux, afin de respecter le protocole sanitaire, le personnel administratif ainsi que la coordinatrice du service ont été amenés à faire du télétravail 2 à 3 jours par semaine lors du 1^{er} confinement.

Malgré ce contexte particulier, le service a réussi à maintenir un plan de formation adéquat. Ainsi, au cours de l'année 2020, 12 infirmiers ont assisté à des formations externes sur des thèmes variés : oncologie, diabète, pharmacologie, bilan de soins infirmiers (en présentiel – 14h), formation sur la dialyse péritonéale en partenariat avec le Centre Hospitalier de La Rochelle (en présentiel - 7h) ou encore formation sur l'utilisation du MEOPA dans le cadre de l'HAD (en e-learning- 2h00).

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Le bilan de l'année 2020 est positif. Le CSI a su relever le défi d'une crise sanitaire sans précédent. Les infirmiers ont su s'adapter à leurs nouvelles conditions d'exercice en respectant tous les protocoles sanitaires imposés.
- Les infirmiers travaillant sur les services annexes : EHPAD – DAMINA – services MNA-AMIE-ABRIMIE ont permis d'apporter leurs connaissances dans la mise en place des gestes barrières au sein des services.
- Le partenariat avec l'HAD (Hospitalisation À Domicile) est satisfaisant. Un lien de confiance uni le Centre de Santé Infirmier et l'Hôpital de La Rochelle. Les nouvelles demandes de prises en charge restent soigneusement étudiées. Même si la collaboration avec l'HAD est avantageuse sur le plan financier, il s'agit souvent de prises en charge lourdes et complexes sur le plan technique infirmier qui nécessite une présence plus importante auprès du patient.
- Les événements de l'année 2020 ont bousculé l'ordre des priorités dans le projet de réaménagement du CSI. Ainsi, les travaux prévus dans la salle de soins n'ont pas été réalisés. Le projet est donc reporté sur 2021. Nous avons tout de même apprécié la mise aux normes d'une pièce dédiée aux tests de dépistage du COVID-19.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Poursuivre la lutte contre la COVID-19 en respectant les recommandations sanitaires.
- Améliorer et favoriser l'accueil des patients à la permanence des soins au CSI : il est toujours envisagé de réaménager la salle de soins afin de rendre l'endroit plus accueillant, plus moderne tout en continuant de garantir l'intimité des patients pendant les soins.
- Poursuivre le déploiement de l'Agendapratik pour que toutes les infirmières puissent disposer de leur tournée de soins sur les smartphones professionnels.
- Accompagner les infirmiers qui désirent perfectionner leur technique en créant des temps de tutorat avec des infirmiers plus expérimentés. Continuer à proposer des formations externes théoriques et pratiques.

LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE

Le SSIAD de l'Escale est doté de 100 places. Pour bénéficier de ce service, il faut être âgé de plus de 60 ans, habiter La Rochelle (17000) et avoir un GIR compris entre 1 et 4. Une prescription du médecin et une attestation de droits de la sécurité sociale dont dépend la personne sont nécessaires.

Les interventions ont lieu au minimum 5 fois par semaine le matin, mais en fonction de l'état de dépendance de la personne et de la disponibilité du service, un passage matin et soir, 7 jours sur 7, peut-être envisagé. Le service propose même un 3^{ème} passage l'après-midi pour les personnes les plus dépendantes. Les intervenants au domicile sont des aides-soignant(e)s ou des aides médico-psychologiques.

	2019	2020
Nombre de places habilitées	100	100
Taux d'occupation	82 %	68 %
GMP	672.05	643.08
Nombre d'usagers	119	106
Répartition par sexe :		
• Hommes	27	27
• Femmes	92	79
Répartition par âge :		
• - 60	-	1
• 60 à 69 ans	5	6
• 70 à 79 ans	13	8
• 80 à 89 ans	59	42
• 90 à 99 ans	39	43
• 100 à 104 ans	3	6
Moyenne d'âge (en année) :		
• Femmes	87.5	87.5
• Hommes	83.8	83.7
• Moyenne	86.6	86.5
Classement grille AGIR :		
• GIR 1	9	7
• GIR 2	32	27
• GIR 3	54	41
• GIR 4	24	31
Nombre d'entrées	30	31
Nombre de sorties	42	43

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Le taux d'occupation est en baisse (68%). Nous avons réalisé 31 entrées en 2020 contre 30 en 2019. L'année 2020 a été marquée par le départ de 5 aides-soignants et le recrutement de 4 nouveaux soignants. Un nouvel Infirmier Diplômé d'État Coordonnateur est arrivé le 15 avril 2020

■ POINTS MARQUANTS 2020

La diminution du taux d'occupation observée est multifactorielle : un recrutement qui ne pallie pas les départs enregistrés ; l'absentéisme (entre 10 et 21% de jours calendaires non travaillés uniquement pour les arrêts maladie selon les mois) ; un nombre important de sorties par décès ou entrées en EHPAD ; des prises en soins plus lourdes et par conséquent plus longues ; des prises en charge plus courtes pour des bénéficiaires qui sont arrivés sur notre service

alors que la limite du maintien à domicile était atteint.

COVID-19

2 aides-soignants ont été contaminés par le virus en 2020. La bonne application des gestes barrières conjuguée à une adaptation permanente des équipements utilisés à titre préventifs ont permis de ne pas avoir de bénéficiaires contaminés. La mise à disposition constante du matériel, la préparation de

kits contenant des tenues complètes COVID-19 ont permis une protection optimale des soignants et des usagers. L'application stricte des protocoles en cas de suspicion de cas de COVID-19 ou de cas avérés a permis le maintien des prises en charge sans qu'il n'y ait eu de nouvelles contaminations. Pendant les 2 périodes de confinement, le SSIAD est toujours resté ouvert et particulièrement présent auprès des usagers et de leurs familles (conseils, soutien...).

Cette crise sanitaire est une source d'angoisse pour certains soignants envers lesquels un travail de réassurance a été nécessaire. Afin de respecter les protocoles (d'équipements...) et d'assurer les soins aux bénéficiaires contaminés (ou susceptibles de l'être), les temps d'intervention auprès des usagers ont été augmentés.

Certaines familles de bénéficiaires ont fait le choix d'interrompre nos interventions pour éviter tout risque de contamination.

Les informations concernant la campagne de vaccination

ont été données, et malgré l'angoisse des soignants face au risque de diffusion du virus, peu d'entre eux sont enclins à se faire vacciner.

Logiciel SPASAD

La remise en fonction du logiciel du SPASAD est effective depuis le mois de mai. Le nouvel infirmier coordinateur a travaillé en collaboration avec l'éditeur du logiciel et a été formé afin de relancer son utilisation. Ce logiciel va évoluer vers une version web (e-Médisys) avec de nouvelles fonctionnalités qui permettront d'optimiser la coordination des professionnels.

Application GLOBULE

L'infirmier coordinateur utilise dorénavant l'application Paaco-Globule qui permet l'échange d'informations entre tous les professionnels de santé (médecins, infirmiers, assistantes sociales, Plateforme Territoriale d'Appui...). C'est un outil (ARS) supplémentaire de communication pour les professionnels qui permet de diffuser l'information pour améliorer la prise en charge des bénéficiaires.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- L'objectif de recruter des aides-soignants n'a pas été atteint, les recrutements n'ont pas permis de pallier aux départs.
- Le travail sur un partenariat efficace et de qualité avec l'ensemble des acteurs du domicile et notamment avec le Centre de Santé Infirmier a été mené en 2020 et sera poursuivi en 2021.

L'attention est particulièrement portée aux accompagnements de fin de vie. Une coordination en binôme entre les infirmiers coordinateurs du centre de santé et du SSIAD vise à améliorer le travail en partenariat avec l'HAD du CH de La Rochelle et/ou l'équipe mobile de soins palliatifs. Ce travail de coordination est mené auprès des usagers ou des familles d'usagers qui le souhaitent, afin d'accéder à des soins de qualité dans le cadre d'une prise en charge palliative et de fin de vie.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Poursuivre l'expérimentation de l'intervention d'une psychologue sur le SSIAD en proposant des formations aux salariés (ex : 2 h de formation sur la juste distance dans la relation d'aide).
- Poursuivre et développer la collaboration avec les partenaires de santé et sociaux ;
- Organiser un groupe de travail sur les transmissions écrites ;
- Continuer notre action sur les recrutements des aides-soignants non pris en compte dans le plan Ségur. Heureusement, fin 2020, l'agrément de l'avenant 44 à la convention collective de branche a permis une revalorisation salariale de tous les soignants. L'avenant 43 est très attendu car c'est un véritable levier de reconnaissance des métiers et des rémunérations. Face à l'urgence de la situation, 4 fédérations du secteur associatif de l'aide, de l'accompagnement et des soins à domicile ont décidé d'unir leurs forces en lançant une vaste campagne de communication début 2021 : « urgencedomicile » sur tous les réseaux.
- Une intervention auprès des élèves aides-soignantes du CH La Rochelle est planifiée au printemps. Plus que jamais, le SSIAD se doit de développer son partenariat avec les IFAS afin de mettre en avant les professions du soin à domicile. Fidéliser les salariés est un objectif important.

LE SERVICE D'AIDE A DOMICILE

Le service d'aide à domicile de l'Escale a pour objectif de permettre à la personne âgée d'assumer son choix de vivre chez elle en l'aidant et en l'accompagnant dans sa vie quotidienne. Nous proposons des services comme l'entretien du logement, l'aide à la toilette et à l'habillage, l'aide aux repas, les courses, l'accompagnement à l'extérieur du domicile ou de la présence pour soulager le conjoint. Ces services sont proposés en mode prestataire ou mandataire.

1. LE PRESTATAIRE

Le service prestataire apporte une prestation de service aux usagers sans qu'ils aient la responsabilité d'employeur. Dans ce cadre, c'est l'Escale qui est l'employeur.

	2019	2020
Ouverture	365/365	365/365
Week-end ou dimanche	oui	Oui
Nombre d'heures prises en charge :	29 956	26 931
• Mutuelle	334	146
• MDPH	2 539	2 265
• Caisse de retraite	1 303	926
• APA	15 345	14 664
• Plein tarif	10 435	8 930
Nombre de salariés dans l'année	40	42
ETP mensuel - moyenne	23	24
Nombre de clients	270	240
Répartition par sexe :		
• Hommes	75	73
• Femmes	195	167
Répartition géographique en nombre d'heures		
➤ La Rochelle	24 234	22 442
➤ Total CDA	5 722	4 489
• Lagord	1 566	1 028
• Aytré	965	1 282
• Nieul sur Mer	296	101
• Périgny	1 742	1 164
• Puilboreau	871	456
• Autre CDA	282	458
Répartition par âge :		
• Moins de 60 ans	16	14
• 60 à 84 ans	112	91
• Plus de 85 ans	119	117
• Plus de 100 ans	2	6
• Non renseigné	21	12
Classement grille AGGIR :		
• GIR 1	2	2
• GIR 2	16	17
• GIR 3	28	24
• GIR 4	69	72
• GIR 5	79	69
• GIR 6	70	50
• Non renseigné	6	6

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Le service connaît une diminution de l'activité. La baisse d'heures est significative sur heure à taux plein. Ceci s'explique en partie par la diminution des heures, de prestation dites de confort notamment pendant la période du 1^{er} confinement. En effet, le Conseil Départemental a demandé aux associations de ne plus prester les missions de ménage. La baisse d'heures s'explique également par le manque de personnel ajouté aux difficultés de recrutement.

Le nombre moyen d'heures par usager est resté stable.

Le GIR a globalement évolué, le niveau de dépendance est donc plus important qu'en 2019.

La répartition des heures entre la CDA et La Rochelle reste proportionnelle.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Le point le plus marquant de cette année est l'arrivée de la crise sanitaire de la COVID-19. En mars le service a dû s'adapter rapidement au confinement et aux nouvelles modalités d'interventions. Le Conseil Départemental nous a demandé d'arrêter les prestations dites de « confort » afin de minimiser les risques de contamination. Il a fallu remanier l'ensemble des plannings et reporter ou annuler les 3 500 interventions prévues sur le mois. Ce travail a été conséquent car le service a appelé l'ensemble des usagers pour les prévenir des changements. Nous avons dû les rassurer et bien expliquer la situation. Le recours au chômage partiel a été assez faible car les salariés ont posé en priorité des congés et des récupérations. Rapidement, nous avons pu mettre en place les équipements de protection individuel et informer les aides à domicile des nouveaux protocoles applicables afin de mettre en place les gestes barrières. Le personnel s'est vu gratifié de la prime COVID, c'est une reconnaissance de leur travail et de leur engagement dans une période qui a été particulièrement difficile.

Le manque de candidatures et de possibilités de recrutement est plus prégnant que jamais. Pour exemple, au mois de décembre, nous avons fait paraître une offre d'emploi et nous n'avons reçu que 3 candidatures. Ces candidatures n'avaient aucune expérience dans l'aide à domicile et étaient très éloignées de ce métier. Nous en avons tout de même recruté 2, afin de donner une chance, mais il s'est avéré que la 1^{ère} a arrêté le soir même et la 2^{ème} au bout de 2 semaines. Ceci est un exemple de ce que vive quotidiennement les services d'aide. Il est urgent que ces métiers soient revalorisés. Sans cela, nous ne pourrions répondre à la demande de demain. Le maintien à domicile est prôné mais les moyens humains ne suivent pas.

Le service doit trouver de nouveaux modes de recrutement et d'accompagnement. Un projet de plateforme RH est lancé par 4 EHPAD du

département pour promouvoir les métiers du soin et du domicile. Nous sommes invités à signer une convention afin de faire partie de l'aventure. Nous espérons que cette plateforme dédiée aux recrutements pour des remplacements sera un levier à notre problème de personnel. Le manque de formation des personnes est aussi un frein car aujourd'hui, peu d'organisme propose des formations sur le domicile. Nous devons réfléchir à des parcours différents et notamment nous pencher sur des opportunités de contrats professionnels. Ces difficultés de remplacements sont préoccupantes car le service connaît de nombreux arrêts maladie.

En juin, le service a eu son évaluation externe. Celle-ci s'est bien déroulée. L'évaluateur a constaté la qualité de nos services et l'engagement remarquable des salariés. À l'issue de cette évaluation nous avons remis en place le groupe de travail qualité. Ce dernier va s'attacher à travailler sur les résultats des enquêtes de satisfaction et l'analyse des remontées de terrain en vue d'améliorer le service et la qualité des prestations. Le groupe va également travailler sur la réécriture du projet de service.

Les usagers ont exprimé leur satisfaction à travers les enquêtes annuelles. Nous sommes passés de 88 % à 94 % de satisfaction globale. Ceci est remarquable en cette période de COVID-19 qui aurait pu générer de l'insatisfaction auprès des usagers.

En fin d'année, les salariés du service ont répondu à la grande enquête concernant les risques psychosociaux. Les résultats sont plutôt encourageants et ne notifient pas de stress particulier dans le service. Il faut tout même prendre en compte les remarques et mettre en place des plans d'actions pour améliorer les conditions de travail.

Un travail d'évolution des fiches mission a été réalisé dans le but d'améliorer les prestations. En effet, les aides à domicile sont guidées par ces

nouvelles fiches, qui permettent une prise en charge plus rapide et plus qualitative pour les usagers.

Cette année, 3 aides à domicile ont suivi la formation « Gestes et Postures ». Pour ces salariées, nouvellement recrutées et peu formées,

il est indispensable d'avoir des connaissances sur ce thème pour la prévention de leur santé et pour limiter les risques pour les usagers. Les autres formations thématiques n'ont pu être réalisées à cause de la crise sanitaire de la COVID-19.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Le plan de formation n'a pu être respecté à cause de la crise sanitaire.
- La secrétaire de direction poursuit une formation « d'assistante de direction » depuis juin 2020.
- L'étude des couchers tardifs est reportée, la crise n'a pas laissé de temps pour travailler ce projet.
- Les nouveaux boîtiers de télégestion, pour le pointage des heures au domicile, sont mis place avec un nouveau format de fiche de mission.
- Le travail collaboratif avec le SSIAD pour le redéploiement du planning convergent de Medisys est resté limité suite à des problèmes techniques rencontrés avec notre éditeur.
- L'accompagnement de la responsable de secteur sur ses missions de management est réalisé au quotidien avec la direction.
- Attribution par la ville de La Rochelle de 2 places de parking « arrêt minute » pour répondre, en partie, aux problèmes de stationnement rencontrés par les aides à domicile.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Respecter le plan de formation sur les thématiques : « Alzheimer », « Bienveillance », « Gestes et postures », « Formation initiale (ménage) » et « AFGSU ».
- Poursuivre la formation de la secrétaire aux fonctions « d'assistante de direction ».
- Former la responsable de secteur aux techniques de management.
- Réétudier l'opportunité de développer des services supplémentaires, par exemple les couchers tardifs.
- Faire vivre le groupe qualité et piloter la démarche d'amélioration continue avec le concours du coordonnateur qualité recruté en juin 2020.
- Trouver des solutions de recrutement à travers des partenariats et la signature de la convention avec la plateforme RH.
- Réécriture du projet de service.
- Maintenir l'équilibre précaire financier du service.

2. LE MANDATAIRE

Dans le cadre du service mandataire, le particulier est l'employeur. Il est soumis à la convention collective du particulier employeur. L'Escale est mandatée par les usagers pour trouver du personnel et accomplir les formalités administratives.

	2019	2020
Ouverture	365/365	365/365
Amplitude horaire	24h/24h	24h/24h
Week-end ou jours fériés	Oui	Oui
Total d'heures :	3 846	3 488
Nombre d'heures de jour	3 846	3 488
Nombre d'heures de nuit	-	-
Nombre de contrats dans l'année	20	13
Nombre de salariés	10	7
Nombre de clients	19	13
Répartition par genre :		
• Hommes	1	-
• Femmes	18	12
• Dont couples	1	1
Répartition géographique :		
• La Rochelle	14	10
• CDA	5	3
Répartition par âge :		
• Moins de 60 ans	2	-
• 60 à 80 ans	5	1
• Plus de 80 ans	12	12

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

L'activité mandataire continue sa baisse depuis désormais 9 ans. Nous n'avons presté aucune heure en service de garde de nuit.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Il n'y a eu aucune nouvelle demande sur le dispositif mandataire. D'une part parce que les prises en charge des personnes en perte d'autonomie sont orientées en prestataire.

D'autre part car ce service s'adresserait davantage aux actifs pour du ménage simple mais ces derniers

préfèrent désormais utiliser le CESU, plus facile à mettre en place et plus attractif financièrement. Etant donné qu'il n'y a aucun nouveau contrat, l'activité s'éteint peu à peu avec le départ des usagers.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Maintenir le service voir le redévelopper pour des prestations répondant à un besoin spécifique (pour les actifs, prestations importantes...) : objectif non réalisé car pas de recrutement possible en mandataire. Les candidates préfèrent le contrat prestataire qui apporte plus de sécurité.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Maintenir l'activité pour les 13 usagers.

LES SERVICES TECHNIQUES ET D'INSERTION PAR L'ACTIVITE ECONOMIQUE

LE CHANTIER D'INSERTION	p.103
1. La menuiserie	p.103
2. Les chantiers extérieurs de second œuvre	p.104
3. Le restaurant-traiteur traiteur <i>Planète Sésame</i>	p.106
4. L'Auberge, restaurant social	p.108
L'ENTREPRISE D'INSERTION	p.109
1. L'entretien des locaux, nettoyage	p.109
2. La blanchisserie	p.111
3. L'entretien des espaces verts	p. 112
4. La cuisine centrale <i>Escalatable</i>	p.113
BILAN SOCIAL IAE ET AVA	p.114
1. L'insertion par l'activité économique	p.114
2. L'adaptation à la vie active	p.116
LES SERVICES LOGEMENT ET MAINTENANCE	p.117
LE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE LE TRIPORTEUR	p. 118

Les différents dispositifs d'insertion (EI, ACI, CAVA), portés par le SIAE, apportent des réponses adaptées aux différents besoins des salariés en parcours, sur le plan social et professionnel, en lien avec des équipes pluridisciplinaires. Le SIAE compte aujourd'hui 10 activités différentes, toutes engagées sur l'accompagnement de personnes.

Les services proposés par le SIAE sont destinés à l'interne, aux autres structures de l'Escale, et à l'externe, aux particuliers, professionnels et collectivités. Ils sont également partie prenante sur des nouveaux projets comme a pu l'être l'ouverture du restaurant Planète Sésame à Villeneuve-les-Salines où l'ensemble des activités du SIAE a participé.

Sur 2020, la crise sanitaire a lourdement impacté nos organisations et réduit nos volumes d'activité.

LE CHANTIER D'INSERTION

Le chantier est l'un des 3 supports d'insertion portés par l'Association. Il a pour vocation d'accueillir et d'accompagner des personnes les plus éloignées de l'emploi et de les faire évoluer progressivement vers l'emploi dit « classique ».

Ce dispositif est composé de 5 activités : la menuiserie, les chantiers extérieurs de second œuvre, la maintenance des bâtiments, ainsi que les restaurants-traiteur Planète Sésame, et le restaurant social l'Auberge.

1. LA MENUISERIE

La menuiserie de l'Escale, atelier historique du SIAE, fabrique et vend aux particuliers, aux professionnels et aux collectivités locales les produits suivants :

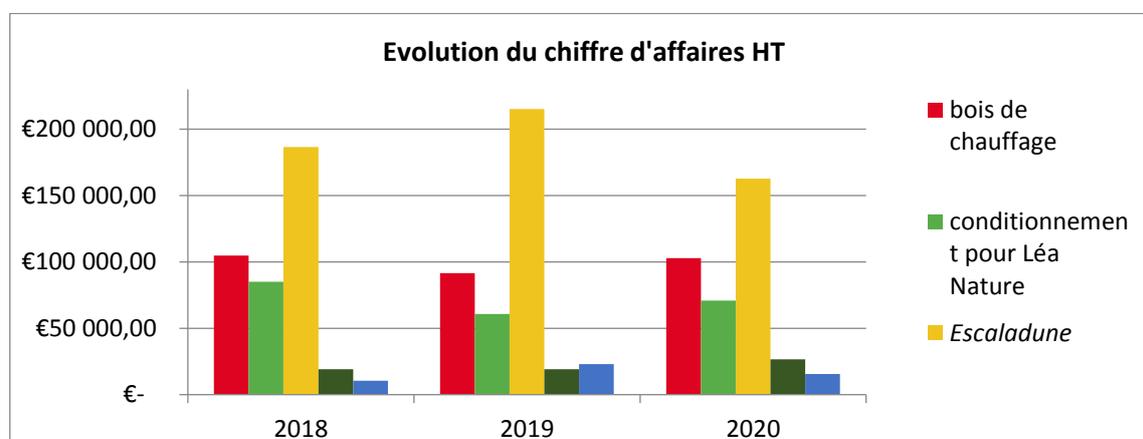
- Bois de chauffage en stères, en sacs de bûches ou en allume-feu ;
- Palettes produites à partir du bois recyclé ;
- Mobilier en mélaminé pour l'équipement de nos logements et bureaux ;
- Sous-traitance du montage de boxes de conditionnement en bois et carton pour le groupe Léa Nature.

La menuiserie porte également deux marques :

- Chemins de bois *Escaladune* ;
- Mobilier en palettes recyclées *Escal'&Sens*.

Celles-ci sont expédiées dans la France entière.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020



L'impact de la crise sanitaire a été important, notamment durant le 1^{er} confinement où 25 % seulement des salariés étaient présents.

Les ventes de bois ont eu une forte croissance au cours du dernier trimestre, nous permettant ainsi de compenser le chiffre d'affaires relativement bas du premier semestre.

L'activité de sous-traitance avec Léa Nature repart légèrement à la hausse, grâce à un partenariat renforcé lors du 1^{er} confinement.

■ POINTS MARQUANTS 2020

La pandémie de COVID-19 a eu plusieurs conséquences pour l'activité. D'une part la menuiserie a fonctionné au ralenti durant le 1^{er} confinement (1/4 des effectifs présents). Par ailleurs, les salons professionnels ont été annulés ou décalés et nombreux clients et prospects *Escaladune* et *Escal'&Sens*, pour la plupart des professionnels du tourisme et de l'hôtellerie ont réduit drastiquement leurs dépenses, voire même ont fermé leurs établissements.

Durant le 1^{er} confinement, nous avons répondu aux sollicitations de Léa Nature dont certains prestataires étaient fermés pour raisons sanitaires.

Le dernier trimestre de l'année a été marqué par de très nombreuses commandes de bois de chauffage tant de la part des professionnels de la grande

Les marques *Escaladune* et *Escal'&Sens* ont beaucoup souffert de la crise sanitaire, notamment avec l'annulation des principaux événements commerciaux. Nous n'avons donc pas pu nous maintenir au-dessus du seuil symbolique des 200 000 €HT dépassé l'an dernier pour *Escaladune*, ni poursuivre le développement de *Escal'&Sens*.

distribution que de la part des particuliers. Un travail substantiel d'organisation de la production et des livraisons a été engagé par l'équipe afin de pouvoir répondre à toutes les demandes.

Afin de rendre plus agréable et plus chaleureux le séjour des résidents dans nos logements, nous avons proposé aux services d'hébergement du mobilier *Escale&Sens* (table de salle à manger, table de chevet...etc.).

Enfin, un nouveau poste en CDI a été créé et proposé à un collègue au parcours exemplaire. Il est arrivé à l'Escale en tant que demandeur d'asile sur le dispositif AVA. Une fois ses papiers obtenus, il a bénéficié d'un CDDI. A l'automne, à l'issue de ses 2 années d'insertion, il a signé un CDI à temps plein.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Le chef d'équipe a suivi une session de formation « développer sa posture d'encadrant technique » afin de maintenir un encadrement de qualité.
- Un nouveau flyer de présentation des produits *Escal'&Sens* a été édité en fin d'année, et un lieu d'exposition des produits, destiné aux clients locaux ou en visite, a été finalisé courant 2020.

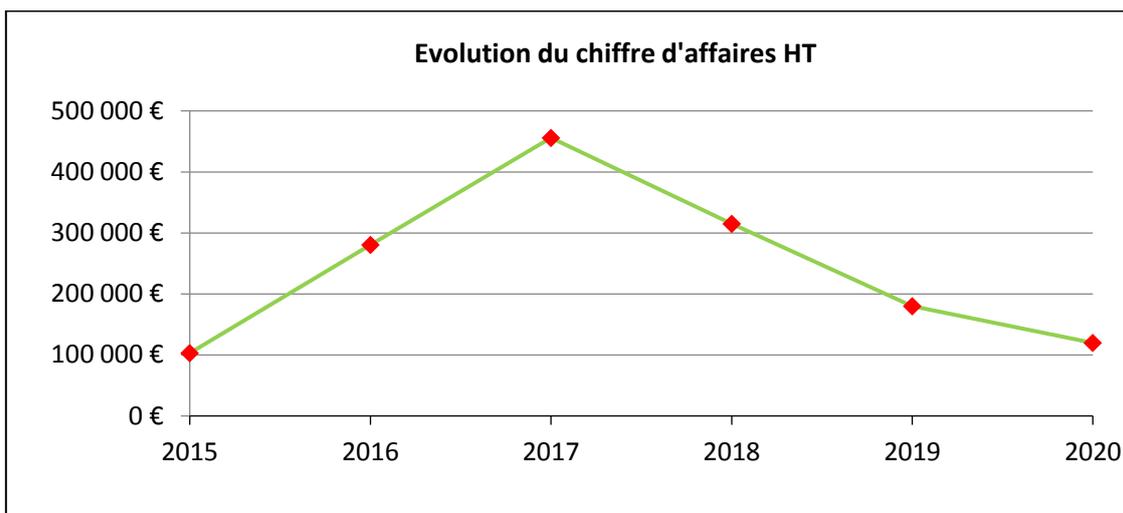
■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Lancer la phase de formation du nouvel encadrant, intégré en CDI en novembre 2020 suite à un CDDI.
- Développement de nouveaux canaux de diffusion : mobilier positionné chez *Boulangier* à Angoulins.
- Démarrer la fabrication du mobilier pour la nouvelle Pension de Famille de l'Escale sur la commune de Melle.

2. LES CHANTIERS EXTERIEURS DE SECOND OEUVRE

Ce service dont le savoir-faire est le métier du second œuvre, intervient surtout dans la réalisation de la plâtrerie, de menuiseries intérieures et de faux plafonds. Sa zone d'activité s'étend majoritairement sur l'agglomération rochelaise mais il peut aussi intervenir jusqu'à Niort pour des prestations conséquentes. Notre clientèle se décline majoritairement en 3 groupes : les entreprises, les particuliers et notre Association.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020



Après un développement important de l'activité à une époque où nous comptons 3 équipes, le volume est actuellement en phase avec le nombre de salariés présents sur cette activité, c'est-à-dire un permanent et un salarié en parcours.

En 2020, nous avons réalisé des interventions internes (dans les établissements et services de l'Association) dont :

- Réalisation du 2^{ème} restaurant Planète Sésame à Villeneuve-les-Salines à La Rochelle.
- Huisseries extérieures dans plusieurs de nos logements.
- Interventions de rénovation de sols.
- Gestion des fuites d'eau.
- Amélioration des sites Escale.
- Aménagement des bureaux du CADA à Tonnay-Charente.

Mais également des interventions externes (pour les entreprises et les particuliers) dont :

- Appel d'offres de la CDA pour la recyclerie d'Aytré (sols du magasin et des sanitaires) ;
- Divers travaux chez des particuliers.

■ POINTS MARQUANTS 2020

La crise sanitaire a mis au ralenti l'équipe durant le 1^{er} confinement, et surtout décalé le chantier la recyclerie.

Le chantier de la recyclerie, appel d'offres de la CDA, a été un fait marquant de l'année car elle a mobilisé l'équipe pendant plusieurs mois. L'Escalé est engagée dans les travaux destinés à la future recyclerie via l'association ESC17 (regroupement des structures d'insertion de l'agglomération rochelaise).

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- La totalité des travaux d'aménagement du nouveau restaurant Planète Sésame à La Rochelle ont été réalisés par les différents services du SIAE. Le second œuvre tient une part importante dans ces travaux.
- Les travaux et aménagements lancés sur les établissements et service internes ont été assurés.

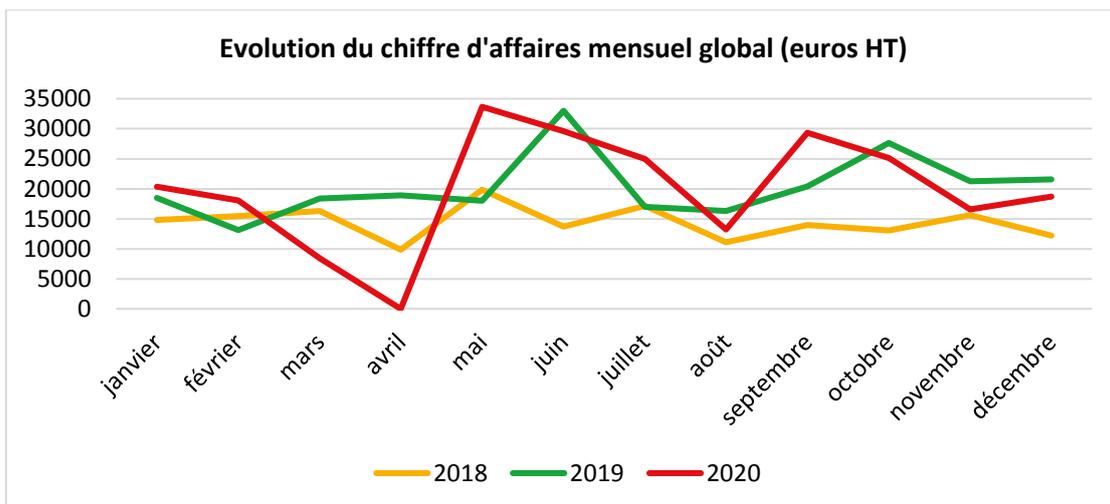
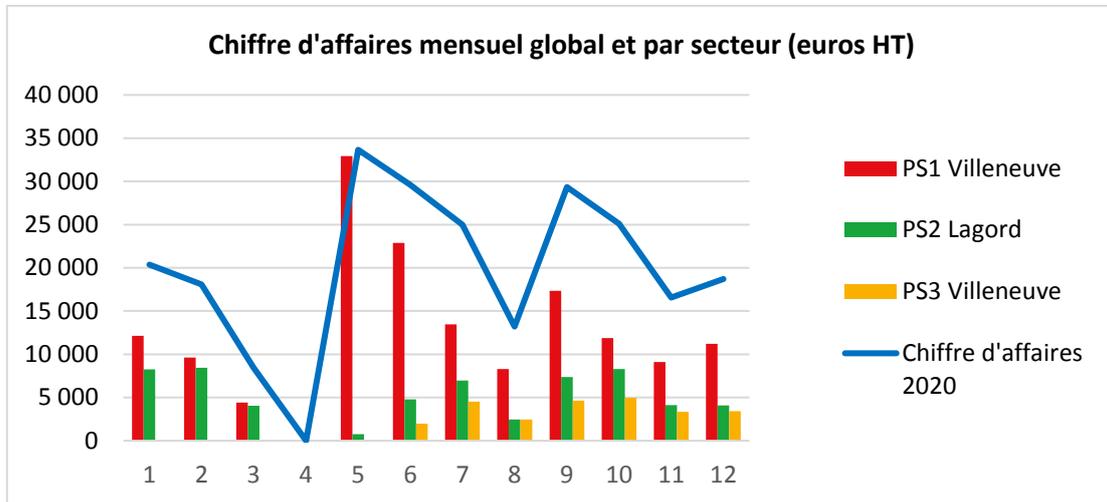
■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Poursuivre les travaux d'aménagement des différents sites de l'Escalé (laverie et cuisine du SIAE, bureaux des soins, aménagement d'appartements...).
- Finaliser les travaux réalisés sur l'EHPAD, dans la continuité des travaux commencés par l'équipe peinture depuis la fin de l'année 2020.

3. LE RESTAURANT-TRAITEUR PLANETE SESAME

Planète Sésame a fusionné avec l'Escale en 2014 et a donc intégré le chantier d'insertion de l'Association. Il a la particularité d'être composé essentiellement de femmes issues de l'immigration et des quartiers prioritaires.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020



■ POINTS MARQUANTS 2020

2 points marquants sont à signaler :

L'ouverture d'un 2^{ème} restaurant rue Gaspard Monge à La Rochelle, d'une capacité de 36 places assises et basé sur le même concept de buffet que celui de Lagord. Inauguré le 18/06/20, il a entièrement été réalisé par les différents services du SIAE (mobilier, 2nd œuvre, espaces verts). Un soutien financier de La CDA de La Rochelle, de la DIRECCTE et de la région Nouvelle Aquitaine a permis la concrétisation du projet.

L'apparition de la COVID-19 sur notre territoire avec pour conséquence l'arrêt total de toute activité de Planète Sésame du 17/03 au 11/05. Par la suite, le restaurant de Lagord a pu rouvrir et l'inauguration de

celui de Villeneuve-les-Salines a pu avoir lieu. Toutefois, durant l'été et au début de l'automne, les capacités d'accueil ont été réduites et nous ont obligés à baisser de 30 % puis 50 % les jauges des 2 restaurants. L'activité traiteur a été également très impactée du fait de l'interdiction des rassemblements et manifestations. Pendant cette période le personnel a été soit en chômage partiel, soit redéployé sur d'autres services.

Un autre point marquant de 2020 fut le départ de la coordinatrice en mars 2020 et la prise de poste du chef de service à temps complet en octobre.

L'ouverture du 2nd restaurant nous a permis la création de 2 postes supplémentaires en insertion.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Développement de la vente à emporter sur les 2 sites de restauration, en réponse aux contraintes de fermeture des lieux publics. Mise en place de la livraison avec paiement immédiat en carte bancaire pour tous les particuliers.
- Ouverture du restaurant « PS3 » et maintien uniquement de la production et des services traiteur à emporter sur l'ancien site de Villeneuve-les-Salines.
- Création de 2 postes en insertion pour l'implantation du 2^{ème} restaurant.

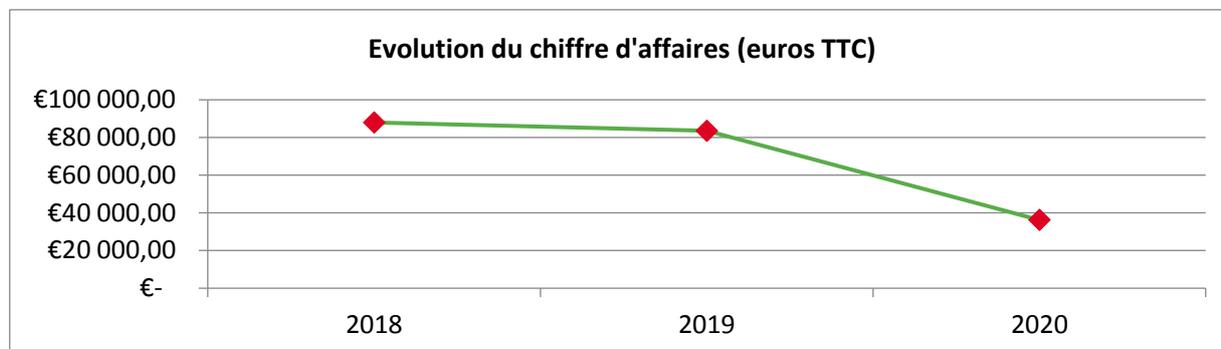
■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Dès que les regroupements seront à nouveau autorisés, reprise et augmentation de l'activité traiteur. Réouverture des restaurants dès que possible afin de reprendre et de poursuivre la bonne dynamique d'avant fermeture.
- Arrivée d'un stagiaire commercial au mois de mars 2021 pour 2 ans afin de travailler sur la stratégie commerciale des différents services de Planète Sésame.
- Dès la réouverture des restaurants et la reprise plus importante de l'activité traiteur, un recrutement sera effectué sur un poste d'agent administratif 24h/semaine
- Acquisition pour un an d'un logiciel de pilotage d'exploitation dans le but d'une gestion plus rigoureuse et d'un meilleur outil d'analyse des coûts.

4. L'AUBERGE, RESTAURANT SOCIAL

L'Auberge est un restaurant social porté par l'Association depuis 2003. Il accueille tous types de clients notamment les personnes en situation de précarité. Cependant, la volonté de l'Association est de favoriser la mixité des publics. Ainsi le restaurant est ouvert à tous.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020



La situation de 2020 est incomparable à celle des années précédentes. En cause et sans surprise, la pandémie de COVID-19 et ses conséquences. Contrairement à ce qu'il s'est passé dans la plupart des autres restaurants, aucune vente à emporter n'a été effectuée car ce n'est pas l'objet de l'Auberge.

■ POINTS MARQUANTS 2020

La cheffe d'équipe a bénéficié d'une formation qui lui permet d'affermir sa posture.

L'encadrement de l'équipe est également renforcé par la pérennisation du poste d'animateur social partagé entre l'Auberge et l'accueil de jour. Ce collègue, entré à la cuisine centrale de l'Escale en CDDI, avait ensuite bénéficié d'un contrat PEC pour consolider ses compétences.

Le point fort de l'année reste sans nul doute la fermeture de l'établissement en application des consignes gouvernementales. Afin de limiter au maximum le chômage partiel, l'équipe a été

redéployée sur d'autres services d'accueil, tout en étant maintenue à la distribution des repas aux Cordeliers.

Pendant les périodes d'ouverture, et afin de respecter les distances de sécurité, nous avons dû limiter le nombre de bénéficiaires accueillis en salle. De ce fait, pour ne pas « pénaliser » les personnes extérieures aux services de l'Escale qui viennent déjeuner, il a été décidé de servir des repas livrés par Planète Sésame aux mineurs isolés étrangers dans le bâtiment des Cordeliers. Ce qui a induit une baisse de 30 repas par jour pour l'Auberge.

■ INFORMATIONS DIVERSES

Lors des recrutements, une attention particulière est apportée pour veiller à ne pas mettre les collaborateurs en difficulté face au public accueilli. En effet, les salariés en insertion ont parfois du mal à prendre le recul nécessaire pour ne pas se « voir » ou se « revoir » à des étapes difficiles de leur propre parcours quand ils accueillent les clients/bénéficiaires. En outre, nous favorisons les personnes ayant déjà eu une 1^{ère} expérience dans le domaine de la restauration afin que la prise de poste soit plus aisée.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

L'équipe est désormais stabilisée grâce à l'assurance prise par l'encadrante en place depuis 2018, mais aussi grâce au poste d'animateur pérennisé cette année. L'enjeu était de taille puisque l'équipe était partiellement remobilisée sur 3 sites différents.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Améliorer l'accompagnement des salariés en insertion en lien avec la nouvelle CIP et l'encadrante.
- Faire évoluer le processus de recrutement pour homogénéiser avec les autres services su SIAE. La CIP réalisera les recrutements aux côtés de l'encadrante.

L'ENTREPRISE D'INSERTION

L'entreprise d'insertion est le 2^{ème} support d'insertion porté par l'Association. Les personnes recrutées sur ce dispositif sont souvent moins éloignées de l'emploi, plus autonomes, que celles accueillies sur le chantier d'insertion et sur le dispositif d'Accompagnement à la Vie Active.

L'entreprise d'insertion est composée de 4 activités : l'entretien des locaux, la blanchisserie, l'entretien des espaces verts et la cuisine centrale.

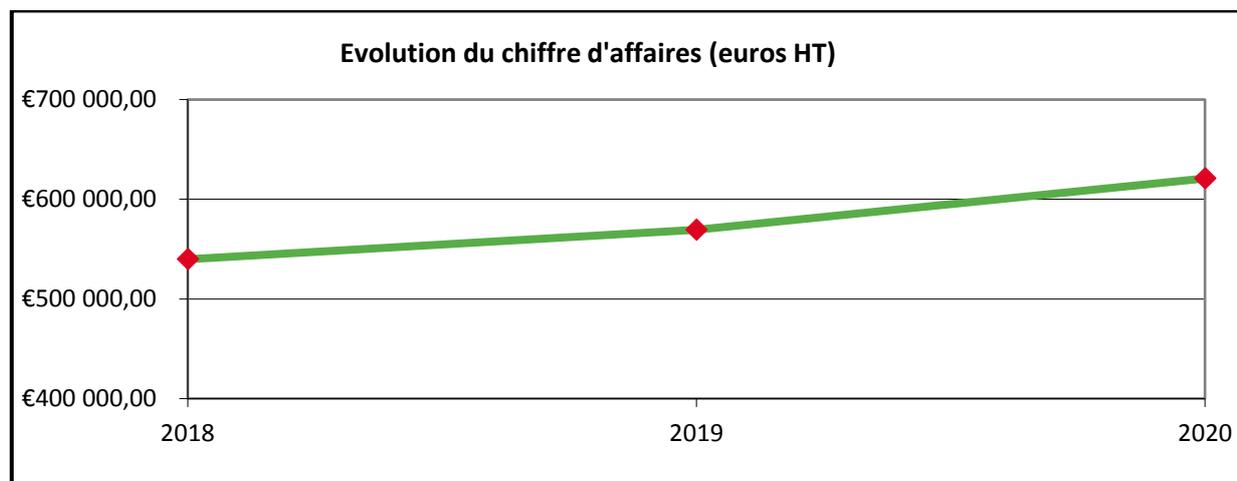
1. L'ENTRETIEN DES LOCAUX, NETTOYAGE

Les prestations proposées s'adressent uniquement aux professionnels ainsi qu'aux établissements de l'Association. Elle représente le plus gros pôle en termes d'ETP d'insertion et de personnes accueillies sur le dispositif AVA. Nous avons des équipes en rotation de 5h à 20h du lundi au vendredi, ainsi que des équipes qui œuvrent le samedi, le dimanche et les jours fériés sur l'ensemble de l'agglomération rochelaise.

Contrairement au fonctionnement des entreprises d'entretien des locaux « classiques », l'Association a fait le choix de fournir l'intégralité du matériel, des consommables et des produits à l'équipe, ainsi que de mettre à disposition les véhicules. En outre, c'est la blanchisserie du service qui s'occupe du lavage des serpillères et chiffons utilisés au quotidien. De ce fait, l'équipe dispose de tout le matériel nécessaire pour travailler dans de bonnes conditions.

Au sein des services techniques et d'insertion, l'activité d'entretien des locaux génère le chiffre d'affaires le plus élevé après celui de la cuisine centrale.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

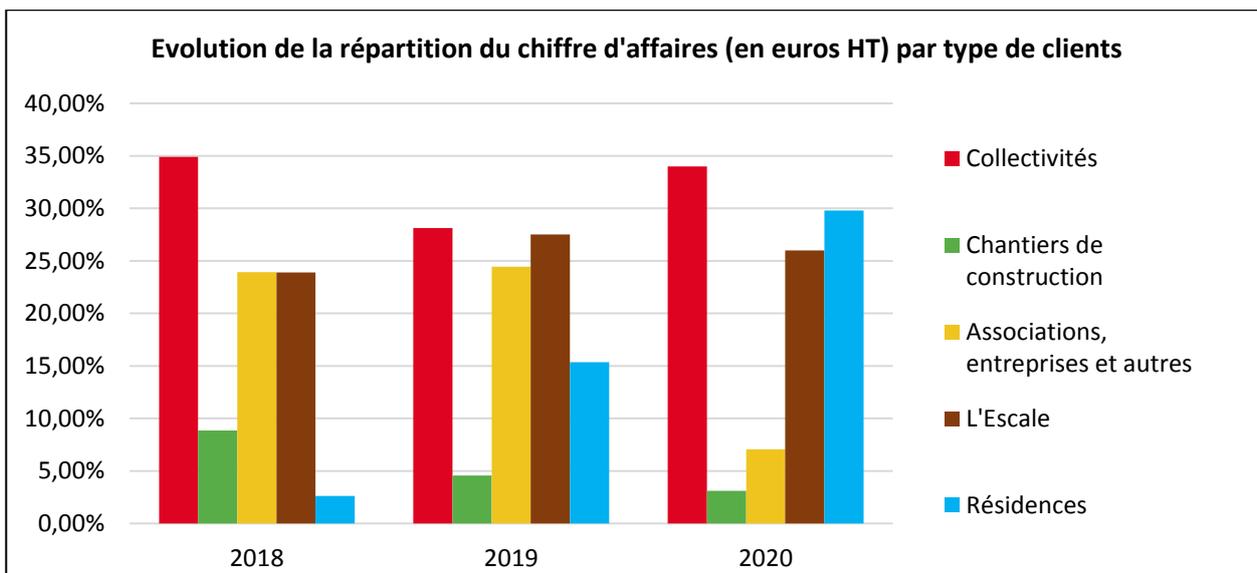


La tendance à la hausse qui se dessine depuis plusieurs années se confirme.

Nous avons cessé d'intervenir sur la plupart des chantiers de construction à la fin du premier trimestre 2020.

Qui plus est, le développement du segment de l'entretien de résidences continu.

Enfin, l'activité engendrée par les services de l'Escalier reste relativement stable.



■ POINTS MARQUANTS 2020

La pandémie de COVID-19 a eu deux conséquences majeures sur l'activité. En effet, durant le 1^{er} confinement, près de la moitié de l'équipe était absente (garde d'enfant, personnes vulnérables...). De plus, certains de nos clients nous ont demandé de modifier nos prestations. Pour certains parce que leurs bâtiments étaient fermés, pour d'autres parce qu'il fallait accroître les mesures sanitaires au sein des bâtiments (nettoyage des points de contact plusieurs fois par jour). Nous avons su nous adapter à ces demandes qui ont pu évoluer au fur et à mesure que l'année a passée.

Nous avons mis fin à deux prestations. En mars nous avons arrêté d'intervenir sur les chantiers de construction pour des raisons de coûts. Et en décembre, nous avons mis fin au marché que nous

avons avec la Mairie de Châtelailon-Plage pour l'entretien du centre aquatique. En effet, cette prestation présentait des contraintes techniques qui sont difficilement compatibles avec ces publics en insertion.

Dans le cadre du marché passé avec la Mairie de La Rochelle, nous avons obtenu de nouveaux sites à nettoyer.

La qualité de notre travail et de notre relation client sont reconnus ; en témoigne l'augmentation significative du chiffre d'affaires généré par les prestations dans les résidences.

L'évolution de cette activité nous a permis de pérenniser un poste de technicien en proposant un CDI à un agent en insertion en octobre dernier.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- La réorganisation de l'équipe d'encadrement se poursuit. En effet, l'embauche en CDI de notre technicien renforce le management de proximité et la formation des nouveaux agents sur le terrain.
- La consolidation de l'activité s'est opérée à travers l'arrêt des prestations jugées non rentables ou trop complexes pour nos équipes.

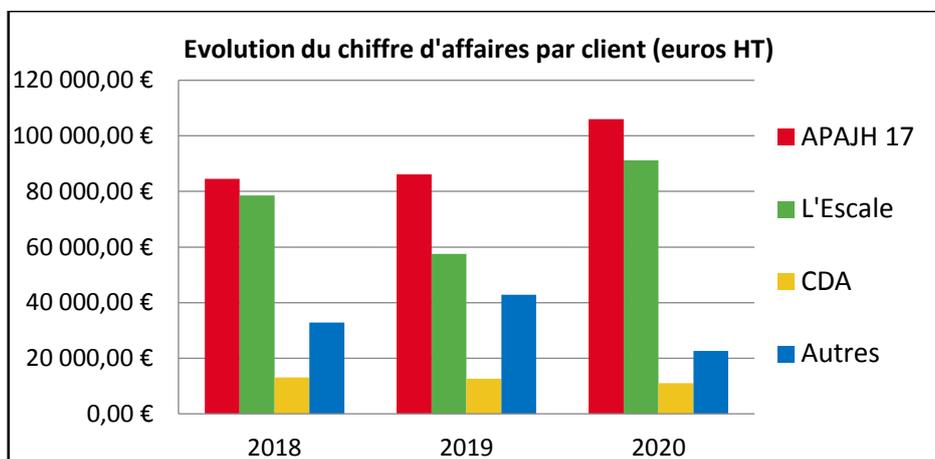
■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Poursuivre le renforcement de la dynamique d'encadrement.
- Prévenir l'infestation d'insectes et lutter contre ces derniers dans nos hébergements et logements. C'est un problème auquel nous sommes confrontés depuis maintenant plusieurs années. Il nous incombe donc de trouver des solutions adéquates pour garantir le confort de tous.

2. LA BLANCHISSERIE

La blanchisserie traite à la fois des vêtements professionnels et du linge plat. Une partie non négligeable de l'activité de la laverie est tournée vers les logements et structures d'accueil de l'Association. L'équipe est composée de 6 personnes en contrat d'insertion (dont 2 chauffeur-livreur), de 2 personnes en Adaptation à la Vie Active, ainsi que d'une encadrante et d'une technicienne.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020



A la fin de l'année 2019, les stocks et les flux de linge de l'APAJH 17 ont été retravaillés, ce qui a conduit à une hausse du volume de linge lavé et donc à une augmentation du chiffre d'affaires.

La variation notable du CA généré par L'Escale est liée à l'ouverture de places d'hébergement supplémentaires

■ POINTS MARQUANTS 2020

Le point fort de l'année est l'arrivée de notre nouvelle encadrante technique en novembre.

Un autre événement important, c'est la pérennisation, en mars, du poste de technicienne au sein de l'équipe de la laverie après un début au sein de l'Association en AVA.

Dans le cadre de la fusion de certains services de la Ville de La Rochelle avec ceux de la CDA, nous avons bénéficié d'une extension du marché de lavage de vêtements professionnels de la CDA.

au sein de plusieurs services de Charente-Maritime et des Deux-Sèvres.

Quant à la catégorie « autres », elle est en baisse en raison de la pandémie car nombre de clients qui la compose sont des professionnels du tourisme (chambres d'hôtes, centre de vacances ...etc.).

La pandémie de COVID 19 a touché de plein fouet nos clients, professionnels du tourisme. Cependant, nous avons assuré la continuité du service pour l'ensemble de nos structures ainsi que pour nos clients restés ouverts.

L'année 2020 se conclut avec l'obtention d'un nouveau marché : le lavage des vêtements professionnels du service restauration du CROUS, mais également le lavage du linge du service d'hébergement du CROUS. Ce nouveau partenariat renforce notre ancrage territorial.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Diversification de notre portefeuille clients en proposant nos services au CROUS.
- L'équipe de permanents est renforcée par la pérennisation du poste de technicienne, mais également par l'embauche d'une nouvelle encadrante.

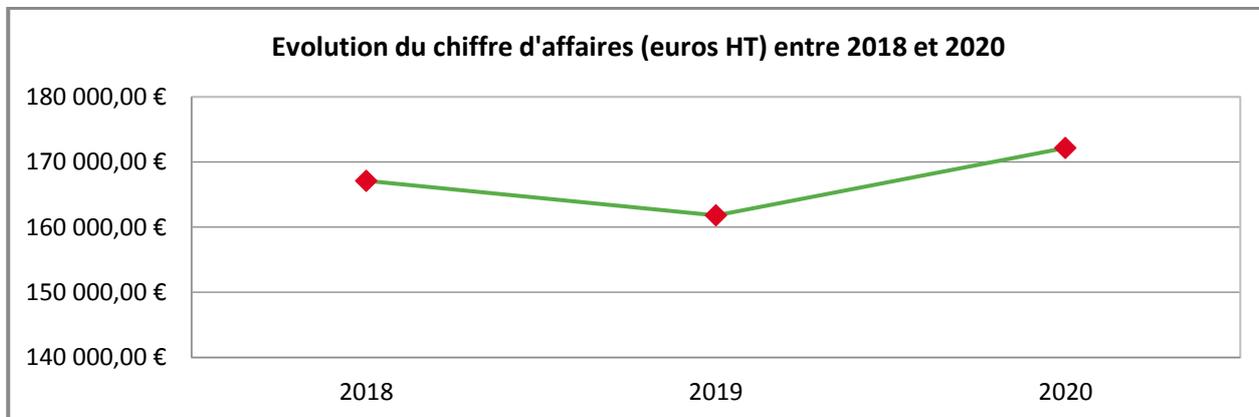
■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Lancer la prestation du marché conclu avec le CROUS.
- Réorganiser l'espace de production pour tendre vers un processus de « marche avant ».

3. L'ENTRETIEN DES ESPACES VERTS

Les prestations d'entretien courant et de créations paysagées s'adressent autant aux particuliers qu'aux entreprises de l'agglomération rochelaise élargie et aux collectivités. L'équipe est composée d'un encadrant, de son adjoint en CDI et de 4 salariés en insertion.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020



Le chiffre d'affaires reste relativement stable, bien que l'on ait dépassé le seuil des 170 000€ HT.

■ POINTS MARQUANTS 2020

L'activité a subi 3 semaines de fermeture totale lors du 1^{er} confinement. Puis nous avons repris progressivement dans le plus grand respect des gestes barrières. En effet, un grand nombre de nos clients sont considérés comme « vulnérables » au regard des critères du Ministère de la Santé.

La hausse de notre chiffre d'affaires s'explique notamment par l'obtention du marché des écoles de la ville de La Rochelle, mais également par de nouveaux contrats d'entretiens des espaces verts de résidences.

Le taux de fidélisation des clients de près de 90 % démontre la qualité de notre prestation.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Réponse à l'appel d'offre de la CDA, pour l'entretien des espaces verts, en cotraitance avec deux autres structures d'insertion du territoire : la Mission Populaire à La Rochelle (La Fraternité) et la Régie de quartier Diagonales.
- Poursuite de la démarche de diversification de nos prestations, notamment en direction des résidences, en lien avec les prestations réalisées par l'équipe d'entretien des locaux.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Investir dans divers matériels (remorque, renouvellement petits matériels électroportatifs).
- Poursuivre notre ancrage territorial en nous appuyant sur le réseau et les clients de l'ensemble des activités du STIAE.

4. LA CUISINE CENTRALE ESCALATABLE

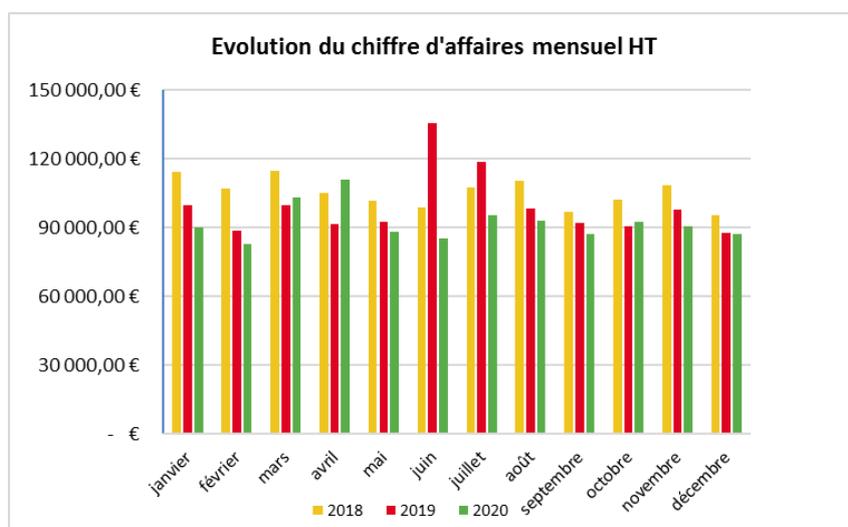
La cuisine centrale *Escalatable* fournit des repas aux différentes structures de l'Escale ainsi qu'aux collectivités (Conseil Départemental via le Foyer de l'Enfance de Puilboreau et centres de loisirs...).

Elle livre également les organismes de portage de repas à domicile (le Triporteur, l'ADMR de l'Île de Ré, l'OFAS de Surgères, le CCAS d'Aigrefeuille).

Régulièrement, elle propose des plateaux-repas livrés sur site ou des prestations complètes sous forme de buffet froid aux entreprises, sociétés ou associations (IRFREP, ECF, Pôle Emploi, Rallye d'Automne...).

Escalatable offre une grande diversité de plats afin de s'adapter au mieux aux besoins des personnes. Cela induit évidemment un important travail technique : respect des grammages en fonction de l'âge, équilibre alimentaire et variété des mets.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020



■ POINTS MARQUANTS 2020

En 2020, la cuisine a majoritairement fourni l'ensemble des dispositifs de l'Escale.

210 915 repas ont été réalisés, soit une baisse de 8 % par rapport à 2019, dû principalement à la fermeture de certains établissements lors du 1^{er} confinement.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- L'activité traiteur a été fortement impactée par la COVID-19, les clients ont dû annuler des événements (Rallye d'automne, randonnée pédestre et Francofolies).
- Mise en place de mesures drastiques pour éviter toute rupture de production.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Mettre en place un nouveau logiciel de cuisine dans le but de maîtriser la quantité et la qualité des produits via un large choix de fournisseurs et développer les produits locaux et les produits frais, nous mettons fin au contrat avec *Transgourmet*.
- Développer les supports de communications sur nos prestations cuisine et nos produits (viandes fraîches, produits locaux et de saison, repas bio, repas végétariens...).
- Mettre en place de sacs isothermes, réutilisables, pour les repas livrés à domicile pour le Triporteur et poursuivre, pour nos autres clients, la diminution de notre consommation de plastique et contribuer ainsi au développement durable.
- Les objectifs de politique commerciale sont poursuivis en 2021.

BILAN SOCIAL IAE ET AVA

1. L'INSERTION PAR L'ACTIVITE ECONOMIQUE

INDICATEURS	ACI	EI
Nombre de salariés en insertion		
Salariés en insertion (flux sur l'année) :	50	58
• Dont salariés en insertion agréés (flux sur l'année)	50	58
Salariés en insertion au 31/12/20	37	35
Nombre de salariés en insertion selon le sexe		
Hommes	33	28
Femmes	17	32
Nombre de salariés en insertion selon l'âge		
18 à 24 ans	3	2
25 ans	0	1
26 à 35 ans	11	17
36 à 45 ans	14	15
46 à 55 ans	15	19
56 à 59 ans	3	3
60 ans et +	4	3
Nombre de salariés en insertion selon leur situation professionnelle		
Demandeur d'emploi - 1an	18	38
Demandeur d'emploi ≥ 1an	12	11
Demandeur d'emploi ≥ 2ans	20	11
RSA	21	20
Travailleur handicapé	5	6
Nombre de salariés insertion selon la zone géographique		
Habitant en quartier prioritaire ville	19	18
Habitant en zone de revitalisation rurale	-	-
Nombre de salariés en insertion selon CSP		
Niveau 3 (ex V) et infra	33	28
Niveau 4 (ex IV)	10	13
Niveau 5 (ex III)	1	5
Niveau 6 (ex II) et supra	2	8
Nombre de salariés en insertion selon l'accompagnement		
Bénéficiaires d'un accompagnement sur les freins périphériques à l'emploi	32	22
Bénéficiaires d'un accompagnement professionnel :	47	45
• dont attestations de compétences ou d'expérience professionnelle	-	-
• dont PMSMP	3	5
Bénéficiaires de formations	25	20
Nombres d'heures de formation	1 300	699
Nombre de salariés en insertion selon les sorties		
Total de sorties dans l'année	13	23
Sorties emploi durable (ED)	2	4
Sorties emploi de transition (ET) :	1	2
• dont vers une autre SIAE	1	-
Sorties positives (SP) :	1	5
• dont vers la formation qualifiante	1	5
Autres sorties	9	13
Sorties avec une attestation de compétences ou d'expérience professionnelle	-	-

■ POINTS MARQUANTS 2020

Le 1^{er} confinement a fortement perturbé l'organisation des accompagnements (50% des CDDI absents soit en chômage partiel ou garde d'enfants).

Durant cette période, une journée de la CIP par semaine a été mise en place pour répondre aux besoins urgents des personnes présentes et non présentes.

Le nombre de comités de suivi et de pilotage a été réduit en 2020, un seul a pu être organisé en juin.

Nous rencontrons encore des difficultés dans nos démarches de recrutement. Cette tendance touche également les autres structures d'insertion, mais aussi des entreprises qui n'appartiennent pas à la sphère de l'IAE. Le message d'alerte est porté régulièrement auprès des instances et partenaires (DIRECCTE, Pôle Emploi, PLIE, CDA notamment).

Cette situation s'explique par la reprise partielle de l'activité sur le bassin de l'emploi. De ce fait, de moins en moins de personnes postulent en IAE. Les plus autonomes trouvent en effet un emploi classique, souvent saisonnier. Quant aux personnes qui relèvent

de l'IAE, elles sont beaucoup plus éloignées de l'emploi et hésitent parfois à reprendre un travail quand celui-ci mettrait en péril leur équilibre financier précaire (perte d'aides de l'Etat). En outre, en fonction des supports d'insertion, nous pouvons demander aux candidats d'avoir le permis de conduire ce qui peut être problématique pour beaucoup d'entre eux. En effet, cela représente un coût non négligeable. Nous adaptons donc au maximum nos missions et nos équipes pour offrir leur chance au plus grand nombre, mais pour certaines interventions et certains métiers le permis est incontournable.

A cause des mesures sanitaires restrictives, un seul Recrut'Escale, information collective combinée à une cession d'entretiens d'embauche destiné aux personnes éligibles au contrat d'insertion, a pu être organisé. Pour les mêmes raisons, peu de formations ont été organisées.

L'équipe a été renouvelée en 2020, avec les arrivées conjointes de deux nouvelles CIP.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Organisation d'un seul Recrut'Escale.
- Arrêt des démarches d'ouverture vers les partenaires de l'emploi à cause de la crise sanitaire.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Reconstruire du lien encadrant/CIP dans le cadre du parcours d'insertion.
- Créer un poste d'accompagnement numérique, en contrat aidé, et une salle informatique pour permettre une meilleure inclusion numérique. Ce service sera destiné aux salariés et aux usagers.
- Formaliser les parcours d'insertion, depuis le recrutement jusqu'à la sortie.
- Utiliser la plateforme de l'inclusion.
- Organiser un comité de pilotage avec nos partenaires au sein d'un restaurant Planète Sésame dans le but de faire connaître nos offres de restauration.

2. L'ADAPTATION A LA VIE ACTIVE

Le dispositif d'Adaptation à la Vie Active (AVA) de l'Escale a été créé en 1999. Il est rattaché au service d'insertion professionnelle. Il accueille les usagers éloignés de l'emploi des services CHRS et CADA de l'Association, sur des activités protégées, principalement le ménage, l'entretien des locaux et la menuiserie. Encadrés par des professionnels, les bénéficiaires intègrent pleinement l'équipe en place dans une dynamique de travail à laquelle ils prennent part à la hauteur de leurs compétences et de leur motivation.

	PART (%)	EFFECTIFS
Effectifs accueillis durant l'année		
Femmes	23	10
Hommes	77	33
Total	100	43
Moyennes d'âge		
Femmes	-	32,2
Hommes	-	33
Répartition des effectifs selon les activités		
Menuiserie	23	10
Chantiers second œuvre	0	0
Cuisine	9	4
Blanchisserie	5	2
Ménage	51	22
Maintenance	7	3
Rénovation	2	1
Espaces verts	2	1
Structures prescriptrices		
CADA Escale	26	11
CHRS Escale	2	1
Pension de Famille Escale	2	1
Veille sociale Escale	37	16
SAO 17	7	3
Altea Cabestan	7	3
Régie de quartier Diagonale	2	1
DT La Rochelle Ré	12	5
Autres	5	2

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Le travail d'écriture sur le dispositif accompagnement à la vie active a été amorcé avec les différentes parties prenantes de l'Escale.

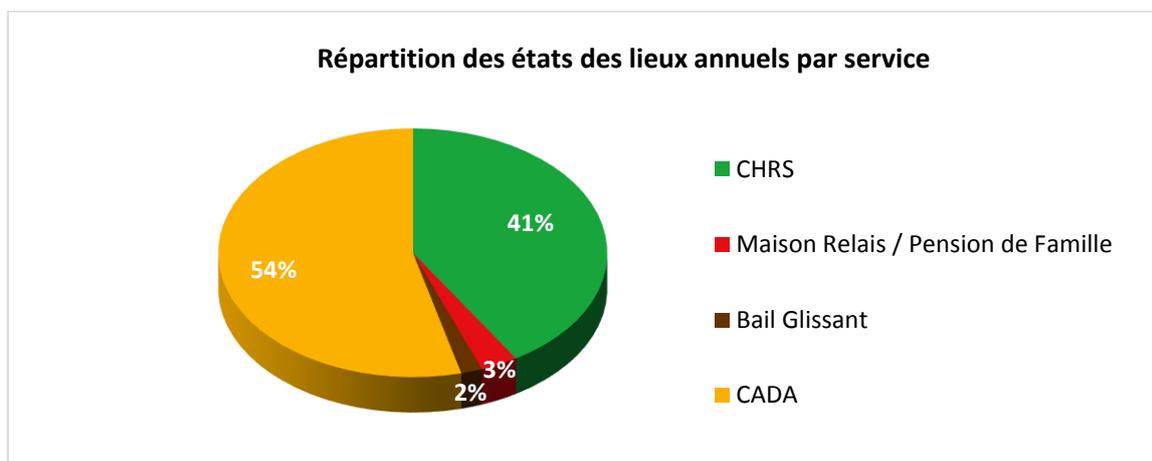
■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Finaliser la rédaction du projet de service CAVA en vue de sa présentation aux différentes parties prenantes.
- Créer un poste d'accompagnement numérique, en contrat aidé, et une salle informatique pour permettre une meilleure inclusion numérique. Ce service sera destiné aux salariés et aux usagers.

LES SERVICES LOGEMENT ET DE MAINTENANCE

Ces services sont incontournables dans le développement et l'entretien quotidien du parc de logements collectifs et diffus de l'Association, ainsi que pour les bureaux et espaces d'accueil du public. Leur champ d'action s'étend de Bressuire au nord à Saintes au sud. C'est un service dédié exclusivement aux établissements et services de l'Association. Au-delà des interventions de maintenance, ils sont également engagés sur des projets transverses à l'Association.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020



■ POINTS MARQUANTS 2020

Durant le 1^{er} confinement, le service a été maintenu avec la moitié des salariés présents.

Les protections sanitaires ont été réalisées pour tous les bureaux et structures de Charente-Maritime.

L'équipe de maintenance a joué un rôle clef dans la mise en place du nouveau restaurant Planète Sésame de Villeneuve-les-Salines.

Depuis septembre 2020, deux équipes sont dédiées à la rénovation des appartements et des structures, notamment à l'EHPAD depuis décembre 2020. Dans ce cadre-là, deux nouveaux CDI ont été recrutés et deux postes AVA.

Les équipes ont accompagné les nombreux aménagements de logements, comme par exemple ceux des services du CHRS et du CADA de Niort.

■ INFORMATIONS DIVERSES

Les états des lieux, entrants et sortants, sont réalisés par la référente logement. Elle matérialise le point d'entrée des demandes d'interventions adressées aux différents métiers du SIAE. Le nombre d'états des lieux est donc un très bon indicateur pour illustrer l'activité des différentes équipes. Ils peuvent entraîner des travaux de maintenance, de peinture, un réajustement de l'équipement mobilier, mais aussi une intervention de l'équipe de nettoyage et un mouvement de linge plat en provenance de la laverie avant l'arrivée des nouveaux résidents.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Mise en place des 2 nouvelles équipes de rénovation qui viennent étoffer le pôle.
- Rénovation de 3 logements CADA, 4 CHRS et 1 DAMINA.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Finaliser les travaux de l'EHPAD, et réaliser les travaux de l'accueil de nuit.
- Réfléchir à la mise en place d'un outil informatique qui permettrait d'améliorer la transmission d'informations entre les différents services de l'Association au sein même du SIAE et renforcer le suivi des logements en lien direct avec les services concernés.
- Effectuer les travaux d'optimisation du réseau informatiques et téléphoniques du site.

LE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE LE TRIPORTEUR

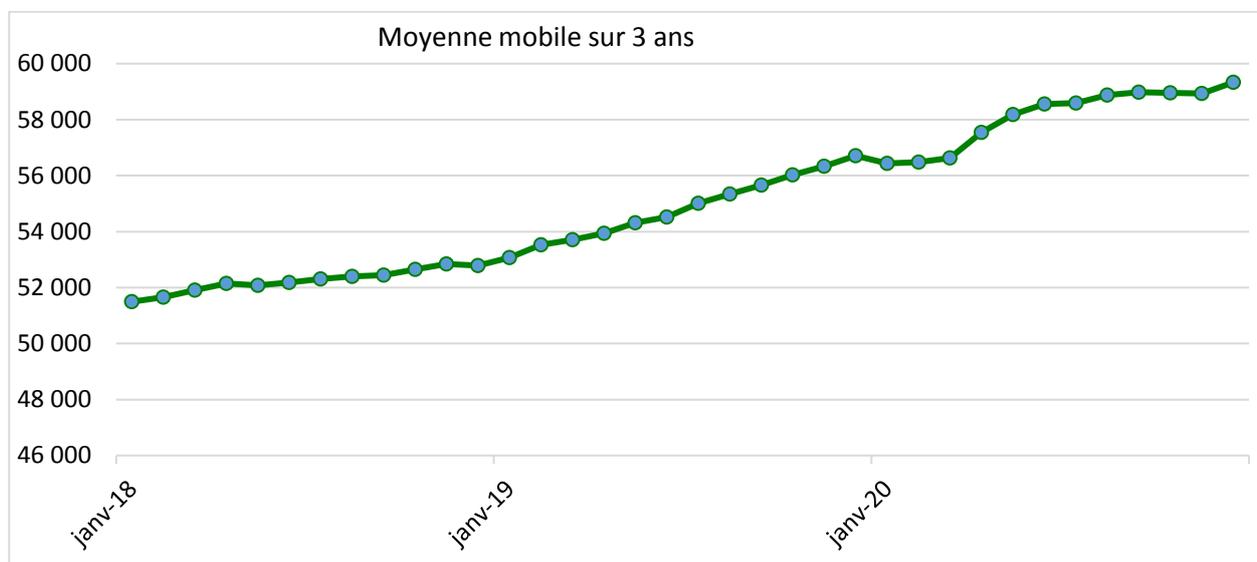
Le *Triporteur* est un service de portage de repas à domicile créé en 1998, qui a fusionné avec l'Association l'Escale en 2011.

Il s'inscrit véritablement dans les services de proximité et de maintien à domicile, favorisant une relation avec l'utilisateur, un lien avec les familles, les aidants (aides à domicile, auxiliaires de vie, voisins...) et les intervenants médico-sociaux (médecins, infirmiers, aides-soignants, assistantes sociales, tuteurs, curateurs...).

Les repas sont élaborés par la cuisine centrale *Escalatable*, ce qui permet une réactivité tant en termes d'intervention de livraison que de qualité de prestation (régimes spécifiques : diabétique, sans sel ajouté, mixé complet, sans gluten...).

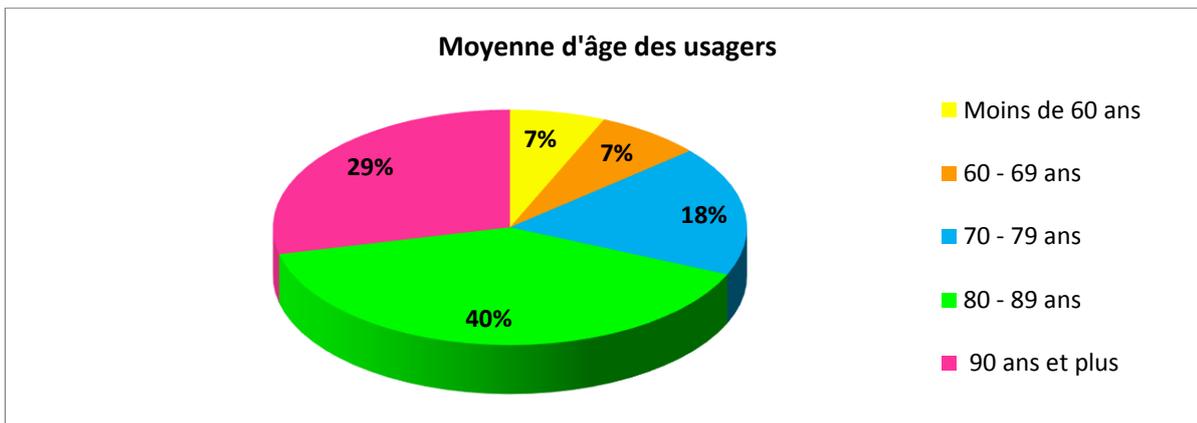
■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

	2019	2020	Evolution en %
Repas			
Nombre de repas livrés annuellement	56 705	59 333	5 %
Nombre de repas moyen livrés hebdomadairement	1 087	1 136	5 %
% de repas accompagnés d'un dîner ou d'un potage	24%	24 %	0 %
Chiffre d'Affaires annuel (€ HT)	567 803	592 735	4 %
Bénéficiaires			
Nombre d'usagers	425	429	1 %
Nombre de nouveaux usagers	198	179	-10 %
Répartition géographique			
% de repas livrés hors La Rochelle	36%	34 %	-2 %
Nombre d'habitants de la CDA livrés hors La Rochelle	157	144	-8 %



La moyenne mobile se calcule en cumulant le nombre de repas livrés durant les 12 derniers mois, et ceci pour chaque mois de l'année. Nous constatons une nette montée en charge.

Le *Triporteur* a livré 2 628 repas de plus qu'en 2019, soit en moyenne 1 136 repas par semaine. Comme en 2019, 41 couples ont bénéficié de notre service de portage.



68 % des usagers ont plus de 80 ans, dont 4 personnes centenaires.

23 communes hors La Rochelle ont été desservies (contre 30 en 2019). 22 % d'entre eux habitent Aytré. Aytré, Lagord et Périgny représentent à elles seules 38% des usagers hors La Rochelle.

Depuis toujours, *Le Triporteur* se démarque de ses concurrents par sa réactivité :

Délai	% cumulé		
	< J+1	< J+4	
Entre la 1 ^{ère} demande de renseignements de l'utilisateur et la visite à domicile effectuée par le chef de service	59 %	95 %	
Délai	J+0	≤ J+3	≤ J+8
Entre la 1 ^{ère} demande de renseignements de l'utilisateur et le 1 ^{er} repas livré	2 %	33 %	88 %
Délai entre la 1 ^{ère} visite à domicile et le 1 ^{er} repas livré	19 %	66 %	95 %

Depuis le démarrage de l'activité, 5 340 personnes ont bénéficié de ce service.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Une nouvelle secrétaire est arrivée ainsi qu'une nouvelle cheffe de service à la cuisine qui est en lien direct avec le Triporteur.

La crise sanitaire de la COVID-19 a entraîné une forte montée en charge. Les livraisons du mercredi et du samedi ont dû être annulées et le Chef de service a été contraint de réduire les visites à domicile.

L'équivalent d'un salarié supplémentaire a été recruté cette année pour faire face aux différentes contraintes de l'activité (remplacement secretariat, nouveau logiciel, livraison).

Le nouveau site Internet du Triporteur a été mis en ligne. 2 véhicules ont été remplacés et seront livrés en 2021.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Renouvellement des deux contrats en PEC.
- La mise en place du nouveau logiciel n'a pas été finalisée. Sur le dernier quadrimestre, préparation au passage du nouveau logiciel, avec la participation des équipes terrain et en concertation avec l'équipe cuisine.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Mettre en place le nouveau logiciel (février 2021).
- Réaménager les locaux pour améliorer les conditions de travail.
- Poursuivre le remplacement de la flotte de véhicules (1 à 2 courant de l'année).
- Maintenir une forte communication.
- Anticiper la fin de 2 contrats aidés.

LES ETABLISSEMENTS LA COLLINE

LA VEILLE SOCIALE

- | | | |
|----|---------------------------------------|--------|
| 1. | L'accueil de nuit | p.121 |
| 2. | L'accueil de jour | p.123 |
| 3. | Le service d'accueil et d'orientation | p. 124 |
| 4. | La domiciliation | p.125 |
| 5. | L'hébergement de stabilisation | p.127 |
| 6. | Les appartements d'urgence | p.129 |

LE PÔLE HEBERGEMENT D'INSERTION

- | | | |
|----|---|-------|
| 1. | L'unité d'accueil d'urgence et de logement temporaire | p.131 |
| 2. | Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale | p.132 |

LES SERVICES DE SUITE

- | | | |
|----|--|-------|
| 1. | L'intermédiation locative | p.135 |
| 2. | La maison relais | p.137 |
| 3. | L'accompagnement des bénéficiaires de la protection internationale | p.139 |

LE CHANTIER D'INSERTION

p.142

LE PÔLE MEDICO-SOCIAL

- | | | |
|----|--|-------|
| 1. | Les lits halte soins santé | p.143 |
| 2. | Un chez soi d'abord | p.145 |
| 3. | Les accueils de jour autonomes dans la VIENNE | p.147 |
| 4. | La plateforme d'accompagnement et de répit du Sud Vienne (PFR) | p.150 |

LA VEILLE SOCIALE

Le dispositif de veille sociale est « chargé 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 une structure ou service qu'appelle leur état » (art 71, loi MOLLE du 5 mars 2009). Il regroupe 5 établissements et services ayant pour missions de :

- Protéger, mettre à l'abri sur les dispositifs d'accueil de nuit, accueil de jour et sur nos 6 appartements d'urgence (Niort et Bressuire).
- Evaluer et orienter par le biais du Service d'Accueil et d'Orientation (SAO) et la domiciliation.
- Héberger temporairement et apporter du repos et du bien-être (Stabilisation).

Le pôle veille sociale est animé par une équipe pluridisciplinaire : chef de service, agent polyvalent, travailleurs sociaux, veilleurs de nuit. L'organisation transversale des équipes facilite les passerelles entre les services, et des partenariats complètent l'offre de services en réponse aux besoins de 1^{ères} nécessité. Des concertations régulières avec les partenaires (SIAO, EMAPP, PASS...) ont lieu chaque semaine afin de proposer à toute personne accueillie un parcours personnalisé d'insertion.

Crise sanitaire / COVID-19

L'année 2020 a marqué l'organisation des services de la veille sociale et de ses équipes. L'accueil de jour a dû fermer temporairement pendant le confinement, et l'accueil de nuit est resté ouvert H24 pour maintenir en sécurité les personnes hébergées. L'équipe aura démontré ses forces d'engagement mais aussi d'adaptation. Grâce à elle, en quelques jours, l'organisation a fait face à des changements multiples imposés par la pandémie et les mesures de précaution consécutives. Nous nous sommes adaptés à de nouvelles organisations, planifications, procédures et des ajustements quasi permanents, tout en préservant le cœur du dispositif qu'est la maison de l'urgence. Dans le respect des règles sanitaires, l'accueil, la mise à l'abri, la délivrance de prestations aux personnes très fragiles et démunies ont été préservées de même que les besoins élémentaires sur l'ensemble des services pour les usagers.

1. L'ACCUEIL DE NUIT

L'accueil de nuit est un centre d'hébergement d'urgence qui accueille des personnes essentiellement orientées par le SIAO/115 afin de leur proposer une mise à l'abri et des prestations en réponse aux besoins fondamentaux (hébergement, alimentation, douche...). L'accueil de nuit propose une écoute, informe et oriente vers le SAO et/ou les partenaires pour mettre en place un accompagnement social.

	2019	2020
Ouverture	365/365	365/365
Amplitude horaire du service	18h-8h30	18h-8h30
Nombre de places habilitées	22	24
Taux d'occupation	97.03 %	78,73 %
Nombre d'usagers	867 + 7 enfants	618 + 1 enfant
Nombre de nuitées	8 499	6 917
Répartition par personne (adultes) par sexe :		
• Hommes	693	510
• Femmes	174	108
Composition du ménage par passage :		
• Adultes seuls	791	603
• Adultes seuls avec enfant(s)	2	1
• Couples seuls	35	7
• Couples avec enfant(s)	2	-

Répartition par âge :		
• < 18 ans (enfants accompagnés)	7	1
• 18-25 ans	233	134
• 25-35 ans	240	166
• 35-45 ans	203	130
• 45-55 ans	129	132
• > 55 ans	62	56
Durée moyenne de séjour	8.50 nuits	10.19 nuits
Sorties :		
• Solutions intermédiaires (stabilisation, CHRS, famille, amis...)	8	6
Nombre d'utilisateurs AN entrés sur le dispositif de stabilisation	2	5

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Le taux d'occupation chute de 18.3 % et s'explique en partie par les mesures imposées lors du premier confinement : accueil d'une personne par chambre, pas ou peu de nouvelle admission afin d'éviter les éventuelles contaminations. Cette donnée est à mettre en corrélation avec la durée moyenne de séjour en augmentation de 20 % avec 10.19 nuits, traduisant un allongement et une stabilisation des séjours des personnes à l'accueil de nuit.

Le nombre d'adultes différents accueillis baisse lui

■ POINTS MARQUANTS 2020

Des adaptations successives aux directives sanitaires ont transformé l'accueil de nuit en lieu de vie ouvert 24h/24 aux personnes hébergées pendant les confinements et les deserrements. Le contexte sanitaire a aidé à mettre en place une organisation mieux structurée dans la gestion des repas, du temps d'accueil le soir, des règles d'hygiène simples comme se laver les mains, tousser dans son bras, etc.. Des changements en profondeur ont également dû être mis en place dans : les plannings, les besoins en logistique, en maintenance pour assurer la sécurité sanitaire, définir le sens de circulation, utiliser les espaces de vie.

L'organisation du service a été modifiée avec le renforcement de l'équipe des surveillants de nuit permettant de faciliter la gestion des remplacements pour absence (congs, récupération...). Ce nouveau profilage des postes de veilleurs/accueillants a permis en outre de mieux maîtriser les impacts des remplacements sur les autres membres de l'équipe, stabilisant ainsi les fonctions et les services connexes

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Poursuite du travail sur la mise à jour et l'adaptation des documents et outils du service. Les nouveaux outils adaptés au contexte vont être préservés et inscrits dans les guides techniques.
- Le SIAO a été contraint de reporter à une date ultérieure les formations prévues auprès des professionnels des accueils d'urgence du territoire.
- Malgré le lancement de la démarche, la mise en place d'une nouvelle version de notre outil de traitement statistique Ophelia n'a pas pu être réalisée en 2020 mais un nouvel outil est à l'étude pour 2021.

plus fortement avec 28.7 %, soit 249 adultes en moins. Cette donnée est cohérente avec le maintien à l'accueil de nuit d'un groupe homogène de personnes pendant toute la durée du confinement (donc pas ou peu de sortie, ni de turn-over).

Plus de famille accueillies sur l'accueil de nuit. (Voir RA appartement urgence).

Toutes les tranches d'âge se présentent dans la même proportionnalité que N-1.

(accueil de jours, SAO, domiciliation).

Les nouvelles organisations imposées par la crise sanitaire ont interrogé le sens de l'action « classique » de la veille sociale et de l'accueil de nuit : « mettre à l'abri pour évaluer et accompagner vers l'insertion ». Les comportements et questionnement des usagers en perte de repères, ont sollicité l'équipe sur de nouvelles compétences : écoute longue et collective, animation d'un groupe. Malgré leur engagement sans faille, les travailleurs sociaux ont éprouvé de l'usure face à cette crise et se confrontent parfois à l'ennui des usagers hébergés.

Les retours des collègues et des usagers sont unanimes pour dire que le climat en soirée est plus apaisé. Il y a plus de temps à la convivialité et pour les primo accueils. En résumé, il en ressort une nette amélioration de la qualité d'accueil et d'accompagnement. Ces changements ont structuré des pratiques inscrites dans l'organisation.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Mener l'évaluation interne de l'établissement « accueil de nuit » dans le respect du calendrier initial. Les procédures d'évaluation interne et d'évaluation externe fusionnent et vont créer une procédure d'évaluation unique. Le référentiel est en cours d'élaboration et de validation par la HAS.
- Faire l'inventaire des nouvelles procédures, protocoles, organisations, pour mettre à jour nos guides techniques.
- Organiser la formation à la gestion de la violence prévue en avril 2021.
- Travailler avec le trinôme des surveillants de nuits et soirées pour harmoniser les pratiques et engager l'écriture des fiches de postes.

2. L'ACCUEIL DE JOUR

L'accueil de jour est un centre d'hébergement d'urgence ouvert de 9h30 à 13h30 du lundi au vendredi. L'établissement accueille sur flux les personnes afin de leur proposer une mise à l'abri et des prestations en réponse aux besoins fondamentaux (alimentation, douche, hygiène vestimentaire, bagagerie, accès internet, orientation, écoute et accompagnement...).

	2019	2020
Ouverture	254/365	181/365
Amplitude horaire du service :	(Fermé les jours fériés)	Ouverture du 01/01/20 au 13/03/20
<ul style="list-style-type: none"> • Période hivernale (01/11 au 31/03) 	Lundi au vendredi : 9h30-13h00 Samedi : 9h30-13h00 / 14h00-16h45	Ouverture du 18/05/20 au 30/10/20 Ouverture du 21/12/20 au 31/12/20
<ul style="list-style-type: none"> • Période estivale (01/04 au 31/10) 	9h30-13h00	9h30-13h00
Nombre d'usagers	846	634
Nombre de passages	10 500	3 620
Moyenne des personnes reçues par jour	41	20
Repas de midi	3 248	2 172

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

En conséquence directe de la crise sanitaire qui a entraîné la fermeture obligatoire de l'accueil de jour pour éviter le risque de propagation du virus, il n'y a eu que 181 journées d'ouverture.

Sur les 634 usagers différents (-25 %) sur 2020, plus de 400 personnes sont venues pour la domiciliation.

Le nombre de passages a été divisé par trois.

■ POINTS MARQUANTS 2020

La subvention attribuée par la DDCSPP pour maintenir l'accueil de jour ouvert les samedis en période hivernale n'a pas été renouvelée. Nous n'avons donc pas pu assurer l'ouverture sur cette journée du samedi.

La présence des professionnels de l'action sociale associée à des agents d'accueil polyvalents, permet désormais d'améliorer l'accueil et recevoir le public. Les attributions de chacun offrent ainsi une meilleure cohérence d'équipe. Nous avons optimisé le

fonctionnement logistique (gestion des achats, entretien des locaux, gestion des remplacements). L'agent en poste est identifié, entre autre, comme l'interlocuteur référent avec les services techniques pour optimiser et suivre la réalisation des travaux sur la maison de l'urgence.

Crise sanitaire / COVID-19

La présence des travailleurs sociaux à l'accueil de jour chaque matin, a montré tout son intérêt, accru dans les périodes de confinement. Ses missions se sont

réalisées en mode « dégradé », tantôt suspendues, tantôt restreintes, accueil par groupe, durée limitée du temps d'accueil, distribution du courrier à la fenêtre, douches limitées dans le temps et dans l'espace. Les professionnels ont été « troublés » dans leur fonctionnement naturel, dans leur repère, face à un relationnel différent, inconnu, celui des établissements dit « fermés ».

L'ACJ a dû procéder à des changements multiples, rapides, et s'adapter aux différentes situations de stop and go du confinement. Il a fait preuve d'une grande adaptabilité face aux besoins. Des outils logistiques ont été créés au fur et à mesure des annonces gouvernementales en fonction des besoins : repas, prestations, sorties avec attestation, etc....

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Poursuite du travail engagé en fin d'année sur la mise à jour et l'adaptation des documents et outils du service. De nouveaux outils et de nouveaux protocoles très vite assimilés par l'équipe ont été créés pour faire face à la situation sanitaire.
- Le SIAO a été contraint de reporter à une date ultérieure les formations prévues auprès des professionnels des accueils d'urgence du territoire.
- Développer des prestations de lutte contre la fracture numérique sur l'accueil de jour. L'évaluation des besoins en modification de locaux et en matériel au sein de la maison de l'urgence est en cours et sera à revoir en 2021 selon les appels à projet.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Mener l'évaluation interne de l'établissement « accueil de jour » dans le respect du calendrier initial. Les procédures d'évaluation interne et d'évaluation externe fusionnent et vont créer une procédure d'évaluation unique. Le référentiel est en cours d'élaboration et de validation par la HAS.
- Finaliser l'organisation des rôles et des fonctions des personnels pour garantir une bonne articulation des rôles propres à chaque poste, pour une meilleure réalisation des missions d'accueil et d'orientation. Ecrire la fiche de poste avant fin mars 2021.
- Finaliser la mise à jour des documents et outils du service dans le cadre de la mise en conformité de l'évaluation interne en 2021.
- Poursuivre la dynamique des projets transversaux d'animation et de promotion de la santé auprès des services internes et mettre en œuvre des projets d'animations à thèmes avec les acteurs de la santé. Pour exemple, chaque vendredi après-midi est proposé un atelier cinéma, projeté en salle sur la maison de l'urgence avec l'EMAPP, l'accueil de jour, le LHSS, AIDES. 5 à 6 usagers y participent.
- Renforcer les activités de l'accueil de jour en lien avec l'appel à projet des services de l'État relatif à la fracture numérique.
- Faire évoluer les outils de gestion de l'activité utilisés dans le quotidien du service pour mieux assurer le suivi et la traçabilité de l'activité sur l'accueil de jour.

3. LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

Le Service d'Accueil et d'Orientation (SAO) assure l'évaluation, l'accompagnement et l'orientation des personnes utilisatrices de nos services d'hébergement d'urgence (accueil de jour, accueil de nuit), et/ou domiciliées. Le SAO bénéficie également d'une reconnaissance du Conseil Départemental au regard des missions de référent RSA des personnes sans abri.

	2019	2020
Ouverture	232/365	168/365
Amplitude horaire du service	Du lundi au vendredi : 8h30-12h30 / 14h-17h45	Horaires modulées en fonction de la crise COVID-19
Nombre de personnes suivies	756	516

Nombre d'entretiens réalisés	1 560	1 162
Nombre de suivis RSA	154	140
Répartition par sexe :		
• Hommes	597	408
• Femmes	159	108
Répartition par âge :		
• 18-25 ans	102	54
• 26-35 ans	246	164
• 36-50 ans	318	227
• > 50 ans	90	71

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Le nombre de personnes suivies reste stable mais le nombre de personnes rencontrées a fortement baissé au profit d'échanges par téléphone lorsqu'il s'agissait de nouvelles personnes orientées.

Le ratio d'entretiens par personne accompagnée a augmenté.

Action « Référence unique CD79 » : le chiffre de 140 bénéficiaires du RSA accompagnés dans le cadre de la référence unique intègre les personnes rentrées sur le CHRS, comme en 2019.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Le SAO a dû s'adapter rapidement pour répondre au besoin urgent de maintenir les droits RSA des bénéficiaires. Les mesures sanitaires et le respect des gestes barrières a réduit la nature des contacts avec les usagers du service au simple entretien téléphonique ou bien des entretiens en extérieur. Des outils dématérialisés ont été transmis par le Conseil Départemental pour assurer les suivis en cours et les nouvelles références uniques. Les

entretiens en présentiel n'ont été réalisés qu'en dernier recours et par nécessité de rencontrer les personnes.

Les deux référents du SAO ont fait face à des nouveaux outils et des nouvelles pratiques. Ils se sont interrogés sur le plan relationnel, du mode de contact, et du sens de ce travail que cela induit dans l'avenir.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- L'améliorer du recueil des données pour avoir une analyse plus fine des prestations rendues par le SAO n'a pu être réalisée car le contrat de maintenance et de développement avec notre prestataire informatique ne nous a pas permis d'atteindre notre ambition. **Reporté en 2021.**

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Mener l'évaluation interne de l'établissement « SAO » dans le respect du calendrier initial. Les procédures d'évaluation interne et d'évaluation externe fusionnent et vont créer une procédure d'évaluation unique. Le référentiel est en cours d'élaboration et de validation par la HAS.
- Mettre en œuvre des permanences d'accès au droit et des ateliers thématiques sur la maison de l'urgence (Appel à projet de renforcement de l'accueil de jour). Cette perspective nous permettrait de développer « l'aller vers », en rencontrant le public directement à l'accueil de jour pour délivrer un accompagnement et des prestations d'accès au droit depuis cet établissement.
- Créer des outils pour mieux rendre compte de l'activité et des prestations rendues par le SAO sur l'accueil de jour lors des permanences de domiciliation (meilleure connaissance du public de la domiciliation notamment).

4. LA DOMICILIATION

L'Escale bénéficie d'un agrément préfectoral l'autorisant à domicilier les personnes sans domicile stable qui ne disposent pas d'une adresse pour y recevoir et y consulter leurs courriers de façon constante et confidentielle. La domiciliation permet de faire valoir les droits civils, civiques et sociaux et également de recevoir son courrier.

	2019	2020
Nombre de personnes domiciliées	527	505
Motifs de domiciliation :		
• RSA	135	117
• Identité	51	62
• Courrier	153	150
• CMU + CMU-C	48	61
• AME	103	115
Nombre de nouvelles demandes et renouvellements	463	465
Motifs des nouvelles demandes :		
• AME	88	115
• RSA	103	95
• CMU	108	31
• Courrier	142	98
• Démarches d'insertion	135	125
• Renouvellement	-	41
Nombre de fins de domiciliation	62	464

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Le nombre de nouvelles domiciliations a légèrement baissé. Le niveau des radiations est cohérent avec le maintien des renouvellements.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Lors du 1^{er} confinement, de mars à mai 2020, nous avons stoppé la procédure classique d'entretiens d'élection de domicile (2 créneaux hebdomadaires disponibles sur le site de l'accueil de jour) afin de limiter les risques de contamination. Cette décision a été prise dans le respect des règles énoncées et compte tenu, notamment, du peu d'information sur la maladie et ses modes de transmission.

Pendant cette période, nous avons néanmoins répondu aux demandes les plus urgentes en assurant des entretiens en extérieur, ou à la fenêtre de nos bureaux.

En dehors des premiers mois de confinement notre service a maintenu son activité en mettant en place des protocoles sanitaires strictes respectées par l'ensemble des salariés et des usagers.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

Nous avons proposé en 2019 une mission de service civique pour améliorer la qualité du service aux usagers (délivrance du courrier, aide à la lecture, premiers conseils). Suite à cette expérience qui a fait émerger un besoin important nous avons pris la décision de renforcer l'équipe par la création d'un poste en CDI temps partiel.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Créer un outil statistique propre à la distribution du courrier pour mieux évaluer le nombre de passages pour le courrier et le temps imparti sur la matinée. Objectifs 2020 maintenus pour 2021.
- Faire évoluer les rendez-vous pour la domiciliation par la gestion d'un planning de rdv, à construire et faire vivre au quotidien.
- Construire la fiche de poste du nouvel accueillant de jour qui assurera des missions autour de la domiciliation et de la distribution du courrier.

5. L'HEBERGEMENT DE STABILISATION

La stabilisation est un dispositif d'hébergement en appartement et en pension complète permettant aux personnes en situation d'urgence sociale de trouver repos et sécurité dans un appartement.

La stabilisation s'adresse préférentiellement aux personnes nécessitant un temps de repos, un accompagnement « allégé », une prise en charge en situation semi-collective intégrant la proximité du travailleur social dans les actes de la vie quotidienne, et proposant des actions d'animations et de prévention.

	2019	2020
Ouverture	365/365	365/365
Amplitude horaire du service	24h/24	9h/17h30
Nombre de places habilitées :		
• En appart de proximité	15	
• En appartement diffus	6	21
Taux d'occupation	83.60 %	39.89 %
Nombre d'usagers	18 + 7 enfants	17 + 7 enfants
Nombre de nuitées	6 408	3069
Répartition par sexe :		
• Hommes	11	8
• Femmes	7	9
Composition du ménage par passage :		
• Adultes seuls	11	12
• Adultes seuls avec enfant(s)	3	3
• Couples seuls	2	1
Répartition par âge :		
• 18-25 ans	6	4
• 25-35 ans	4	4
• 35-45 ans	7	5
• 45-55 ans	1	2
• > 55 ans	-	2
Ressources :		
• Revenus d'activité	5	8
• Indemnités chômage	1	1
• Autre	1	2
• AAH	1	-
• RSA	2	1
• Sans ressources	6	5
Durée moyenne de séjour (cumul des durées de séjour par personne)	158.50 jours	212.91 jours
Sorties :		
• Logement (public ou privé)	3	5
• Solutions intermédiaires (CHRS, famille, amis...)	3	2
• Inconnu	2	1
Nombre d'utilisateurs stabilisation entrés sur le dispositif :		
• CHRS ou ALT ou IML	1	1

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Les chiffres traduisent une très faible activité de la stabilisation en 2020. Cette réalité a été partagée avec les services de l'État DDCSPP et la Préfecture, compte tenu des raisons qui nous ont conduits à limiter l'hébergement en stabilisation dès 2019 (cf. point marquants ci-après).

Après avoir pris les décisions de sécurité qui s'imposent (restitution de 8 appartements) et discuté

avec les bailleurs sociaux, 5 nouveaux logements ont pu être reloués en 2020 et 12 nouvelles personnes (8 hommes, 4 femmes) ont pu être accueillies sur le service depuis septembre 2020.

Nous avons compensé cette baisse temporaire de capacité d'accueil sur la stabilisation en augmentant notre nos accueil sur le CHRS (+6 places à l'année soit un taux d'occupation de 112 % sur le CHRS).

■ POINTS MARQUANTS 2020

Le service a rencontré des difficultés majeures sur le quartier du Clou Bouchet, notamment aux abords de l'immeuble où nous louons 8 logements : trafic de drogue et insécurité majeure avec passage à l'acte répétés. Ces problèmes récurrents depuis 2 ans se sont renforcés du fait de l'augmentation du trafic de drogue et de la présence des dealers jusque dans notre immeuble. Cette insécurité a perduré malgré un travail régulier avec les forces de l'ordre, la DDCSPP, la Préfecture, la Ville de Niort et le bailleur : droit de retrait des salariés, agressions de personnes hébergées, squat dans les parties communes de nos locaux, squat d'appartement...

Malgré la collaboration avec les services compétents, aucune solution efficace n'a pu être apportée ce qui nous a conduits à prendre la décision de quitter cette adresse en urgence au début de l'année 2020. Cette situation nous a amenés à louer de nouveaux logements malgré la tension locative grandissante sur Niort. Le service de stabilisation a ainsi pu de nouveau accueillir des nouveaux usagers à partir de septembre 2020 dans trois nouveaux logements diffus.

Nous avons poursuivi notre travail sur l'organisation globale de notre équipe, par la création d'un « trinôme » intervenant conjointement sur les appartements d'urgence et la stabilisation. Cette restructuration permet de garantir un accompagnement sans rupture 365j/an et

des déplacements plus fréquents sur la commune de Bressuire. La dynamique d'équipe et la sécurité des salariés s'en trouvent également renforcées.

Un travail de réécriture du projet de service et de ses outils s'est déroulé sur 3 mois et a permis à l'équipe une meilleure appropriation des missions du service. Ce nouveau projet cible de nouveaux publics identifiés sur le territoire en fonction de leur besoin. Travailleurs pauvres, familles régularisées en voie d'accéder au logement, personnes précaires sans projet défini.

Les modalités d'accueil et d'accompagnement ont été revues, des outils simplifiés doivent servir les objectifs du projet de stabiliser et permettre au référents sociaux de mieux connaître leur périmètre d'intervention. Le service connaît des changements majeurs puisque d'une logique d'intervention semi collective en appartements regroupés elle passe à une pratique d'intervention à domicile. Des fonctions et rôles sont à imaginer dans ce nouveau contexte de visite à domicile, d'évaluation des besoins en tickets service, de paiement des participations financières et d'accompagnement au quotidien.

Crise sanitaire COVID-19

Les familles sont restées confinées et ont respecté les consignes données progressivement. L'équipe s'est assurée de leur confort en les appelant régulièrement et en s'assurant qu'elles avaient les produits nécessaires.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Faire-face à la situation de tension sur le quartier du Clou-Bouchet : de nombreux échanges et réunions avec les services compétents (Police, DDCSPP, Mairie, Préfecture) ont permis de renforcer les liens avec notre service (passage régulier des services de police par exemple). Toutefois, cela n'a pas permis que la situation s'améliore. La décision a été prise de quitter le site.
- Engager une réflexion sur la place de la stabilisation dans le paysage de l'urgence sociale et de l'insertion : des réflexions ont été menées avec le SIAO, les services de l'Etat, le secteur de la psychiatrie et le Conseil Départemental, nous permettant d'initier le nouveau projet en 2020 suite au départ de nos locaux.
- Déménagement du quartier du Clos Bouchet réalisé en janvier 2020. Relogement des familles sur les deux appartements diffus du service.
- Le travail sur le nouveau projet s'est réalisé sur les mois de Juin/Juillet/Août avec la création de nouveaux outils.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Mener l'évaluation interne de l'établissement « SAO » dans le respect du calendrier initial. Les procédures d'évaluation interne et d'évaluation externe fusionnent et vont créer une procédure d'évaluation unique. Le référentiel est en cours d'élaboration et de validation par la HAS.
- Remonter la capacité d'accueil du service à 21 places.
- Travailler les rôles et fonctions pour l'écriture effective des fiches de poste.
- Un bilan en milieu d'année avec les partenaires (SIAO, CCAS,...) pour confirmer les besoins du territoire ou si besoin de réajuster en matière d'admission.
- La transition du service de stabilisation dans un nouveau pôle avec un nouveau chef de service, nouvelle équipe, etc.

6. LES APPARTEMENTS D'URGENCE

Les appartements d'urgence ont vocation à accueillir en urgence et sur orientation du SIAO des familles en situation de grande précarité. Ce dispositif s'intègre dans le paysage de l'offre de service d'urgence en direction du public « famille » dont nous avons vu croître la demande au fil des ans.

Les séjours sont régulés par le SIAO, en lien étroit avec notre service. Nous assurons auprès des familles, l'hébergement et les prestations hôtelières (dont l'aide alimentaire), ainsi que l'accueil, le soutien, le conseil et l'orientation vers les partenaires selon leurs besoins.

Les appartements d'urgence se sont progressivement développés en 2018 « en tuilage » avec la fin annoncée du dispositif d'hébergement d'urgence des familles à droits incomplets, pour atteindre un rythme normal d'activité sur 2019/2020 avec la location de 6 appartements, dont 3 sur Niort et 3 sur Bressuire.

	2020
Ouverture	365/365
Nombre de nuitées à réaliser	7 665
Nombre de nuitées réalisées	5 556
Nombre de places habilitées	
	21
Taux d'occupation	
	72.85 %
Composition du ménage :	
• Enfants	96
• Familles monoparentales	63
• Couples sans enfant	8
• Couples avec enfants	2
• Femmes isolées (seules)	6
• Hommes seuls	2

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Les appartements d'urgence remplissent leur objectif d'accueil de familles en difficulté avec près de 73 % d'occupation. Le besoin sur le territoire est bien présent concernant ce public pour lequel les centres d'hébergement d'urgence n'offrent pas les mêmes qualités de mise à l'abri. Toutefois, la régulation départementale (mouvements entre appartements d'urgence installés sur différentes villes) est un peu plus complexe et peut expliquer des courtes périodes de vide entre le départ d'une famille et l'arrivée d'une nouvelle. Par ailleurs, certains logements nécessitent

une désinsectisation pouvant entraîner un retard dans l'accueil des familles.

Deux situations d'hommes extrêmement vulnérables sur le plan de la santé (Dialyse) ont été notées. Cela a conduit à les orienter sur les logements situés à Niort, pour qu'il n'y ait pas de rupture de soin avec le CH et une mise à l'abri pendant la journée. Leurs situations administratives se sont régularisées pendant cette période.

■ POINTS MARQUANTS 2020

La constitution d'une équipe de 3 intervenants a permis de garantir un meilleur suivi et sécuriser davantage les interventions des salariés.

Nous avons également amélioré de manière qualitative et quantitative la prestation alimentation.

L'organisation du service et l'optimisation du suivi s'est perfectionnée avec l'arrivée des référents au sein du SIAO urgence / 115 famille, le suivi des parcours est désormais partagé et répond mieux aux besoins.

■ Crise sanitaire COVID-19

Les familles sont restées confinées et ont respecté les consignes données progressivement.

Les déplacements n'étant prévus que pour les cas d'urgence, nous avons mis en œuvre un système de permanence téléphonique et l'équipe s'est assurée du confort des familles en les appelant régulièrement et en s'assurant qu'elles avaient les produits nécessaires (hygiène et alimentaires).

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Développement du service avec l'ouverture de 10 places supplémentaires sur la commune de Bressuire, permettant d'atteindre une capacité maximale de 21 places.
- Structuration du partenariat avec le SIAO et le Conseil Départemental autour de la régulation des parcours et de la continuité de l'accompagnement : réunion de concertation, prise de décision, régulation hebdomadaire.
- Le partenariat avec la Croix rouge de la commune de Bressuire a connu un bon début puis s'est distendu au cours de l'année par faute de permanences suffisantes pour répondre aux besoins de nos usagers.
- Nous avons élargi notre prestation avec les Restos du cœur et le CCAS. Nous avons surtout augmenté la prestation grâce à notre partenariat avec la Banque alimentaire et aussi pu donner des tickets services en dernier ressort. Cette réponse est réalisée en partenariat avec le 115 famille.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Renforcer l'accompagnement des parcours ; formations communes, visites des apparts d'urgence de l'Association FU 16 à Angoulême, temps de découverte métiers 115 famille / appart urgence, grâce à une dynamique commune avec l'équipe du SIAO urgence.
- Mener une réflexion avec le SIAO sur l'accueil des enfants et le maintien de leur scolarité.
- Développer le réseau avec les différents acteurs territoriaux (Bressuire, Parthenay, Thouars)
- Assurer un meilleur suivi de la maintenance, en particulier la désinsectisation, sur les appartements, notamment à Bressuire afin de permettre que ces logements soient réattribués rapidement.

LE PÔLE HEBERGEMENT D'INSERTION

Ce pôle regroupe un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (56 places) et un dispositif d'hébergement d'urgence des familles monoparentales, dont les femmes victimes de violences. Les personnes sont accueillies et accompagnées dans 27 appartements dont 8 regroupés à Sainte Pezenne.

1. L'UNITE D'ACCUEIL D'URGENCE ET DE LOGEMENT TEMPORAIRE

Ce dispositif a pour mission d'accueillir en urgence et à titre temporaire des personnes et des familles défavorisées qui se trouvent sans domicile, ou nécessitant un hébergement temporaire.

Le service propose 3 modalités d'accompagnement spécifique selon le contexte des personnes accueillies :

- La gestion locative : mise à disposition d'un logement temporaire et accompagnement favorisant l'accès aux droits et à une autre modalité d'hébergement ou de logement.
- L'accompagnement plus spécifique de personnes victimes de violences conjugales : aide aux démarches urgentes liées à l'exposition aux violences (dépôt de plainte, certificat médical, désolidarisation des comptes bancaires communs, orientation vers un juriste ou un avocat, mise en relation avec un réseau coordonné d'acteurs ressources...).
- Nouveauté 2020 : Les mesures d'accompagnement externes de personnes victimes de violences conjugales qui entendent trouver une réponse à l'isolement de ces victimes mises à l'abri en urgence dans des hébergements isolés et/ou dépourvus d'accompagnement social.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

En 2020, le service a accompagné 4 femmes et 2 enfants sur l'AULT externe, 3 adultes et 6 enfants dans le cadre de la gestion locative et 17 femmes et 26 enfants sur l'AULT hébergement PVV. Le service AULT a donc accompagné 49 victimes de violences conjugales et 9 personnes en gestion locative soit un total de 58 personnes. Le taux d'occupation est de 111.68 %.

La durée moyenne de séjour en 2020 est de 3.76 mois permettant de poursuivre l'accueil régulier de personnes victimes de violences tout en laissant le temps aux personnes de se poser, retrouver des repères et une sécurité suffisante avant leur relogement. Notons que cette durée de séjour est rallongée par la présence de 9 ménages restés plus de 6 mois sur le dispositif. L'absence de proposition de

logement social répondant aux besoins (critères de sécurité, de grandeur) ont notoirement ralenti l'accès au logement. La période de confinement aura été également un frein au projet de relogement. Enfin, les conséquences des violences, leur traitement judiciaire, ainsi que la proximité des auteurs aura littéralement bloqué le processus du projet pour 2 d'entre elles.

22 ménages ont quitté le service en 2020 soit 91.6 % des ménages présents en 2020. Logement privé : 3 ; logement social : 8 ; CHRS : 4 ; retour domicile : 1 ; hébergement familial : 4 ; service médicosocial : 4.

4 ménages ont été accompagnés sur l'AULT externe. 2 se sont relogés dans le parc social dont 1 avec une mesure InterMédiation Locative en cours.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Le service « AULT externe » a été créé.

Le dynamisme de nos actions collectives et les partenariats sont restés importants, notamment :

- La participation à des groupes de travail départementaux pour l'élaboration du schéma départemental 201-2026.
- La participation à l'animation du réseau de compétences en matière de lutte contre les violences au sein du couple.
- La fin de la co-animation du groupe de parole après 3 séances (crise sanitaire, usure du professionnel)
- La réunion d'expression mensuelle.
- Le lien avec les services de soin de pédopsychiatrie pour 4 mères et leurs enfants.
- Le projet « Equi-libre » avec le Comité Régional d'Équitation de Nouvelle Aquitaine a été reconduit.
- Le soutien financier du club « soroptimiste » a été renouvelé cette année.
- La rencontre et le don avec le Comité d'Animation Pexinois.
- L'animation du réseau de compétences en matière de lutte contre les violences faites aux femmes sur le territoire niortais.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Mettre en oeuvre des mesures d'accompagnement « hors les murs » pour les femmes victimes de violences. En 2019 nous avons créé les conditions organisationnelles, construit les outils du service et communiqué sur l'ensemble du département. Cette année, 4 mesures ont pu nous être prescrites, et 4 femmes ont pu être ainsi accompagnées dans le cadre de ce nouveau service.
- Accompagner les nouvelles procédures d'admission. La mise en œuvre du SI-SIAO a créé des difficultés d'orientation vers notre service. Des réunions de concertation avec les orienteurs vont être organisées : En 2020, nous avons associé un personnel du SIAO insertion à nos commissions d'admission AULT / CHRS. Malgré l'amélioration de nos liaisons, nous avons constaté, cette année, des périodes de faibles orientations (en dehors des confinements). La complexité du logiciel SI-SIAO a été remontée par bon nombre d'orienteurs. Nous avons également collaboré avec le SIAO urgence notamment dans le cadre de l'AULT externe par l'orientation de 4 femmes accompagnées de deux enfants.
- Poursuivre le travail sur la démarche qualité : le service doit préparer l'évaluation interne et la réécriture de son projet de service prenant appui sur les 5 années de fonctionnement écoulées : L'équipe a consacré plusieurs demi-journées de travail à l'évaluation et la réécriture de son projet de service pour intégrer le service AULT externe mais aussi décrire de façon beaucoup plus détaillée les pratiques professionnelles, les valeurs sous-tendues par nos actions, les concepts théoriques sur lesquels s'appuie le service. Ce projet de service est en voie de finalisation.
- Augmenter le nombre de places d'accueil et les déployer sur le Nord du département : le grenelle contre les violences faites aux femmes a donné lieu à un appel à projet pour augmenter le nombre de places d'hébergement dans le département. Le service a répondu à cet appel à projet, pour l'augmentation des places sur Niort et le déploiement de nouvelles places sur Bressuire. Notre projet n'a pas été retenu par les services de l'État. Toutefois, deux nouvelles places d'hébergement dans le 79 ont été financées via cet appel à projet.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Poursuivre la mise en œuvre et le développement des mesures d'AULT externe.
- Sécuriser le financement de ce service avec les services de l'État.
- Suivre les opportunités d'appel à projet (suite du grenelle) et répondre, le cas échéant, pour l'accroissement du nombre de places d'accueil, et leur déploiement au-delà de Niort.
- Assurer le remplacement de l'assistante sociale mise à disposition par le Conseil Départemental et favoriser l'intégration de ce nouveau salarié dans le service et le tissu partenarial.
- Modifier l'organigramme des établissements de la Colline avec le recrutement d'un nouveau chef de service.

2. LE CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE

Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) assurent « *l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement social de personnes en grandes difficultés économiques, familiales, ayant des problèmes de logement, de santé et globalement des difficultés d'insertion, afin de leur permettre de retrouver une autonomie personnelle et sociale* » (extrait du CASF).

Ce dispositif de 56 places et de 21 logements accueille tous publics (hommes ou femmes célibataires, couples, familles) confrontés à l'absence de solution d'hébergement et à une situation de précarité.

Un travailleur social référent est désigné pour chaque ménage accueilli. Il assure son accompagnement tout au long du séjour (6 mois renouvelable). Des entretiens individuels, des visites dans l'hébergement, des accompagnements dans les démarches et la mise en relation dans un réseau coordonné sont proposés dans le cadre d'un accompagnement global (santé, emploi, logement, gestion budgétaire, parentalité, justice...).

	2019	2020
Nombre de demandes d'hébergement	SO*	SO
Nombre de personnes accueillies	75	50
Taux d'occupation	103.09 %	112.16 %
Nombre de jours réalisés	21 072	22925
Répartition par genre :		
• Hommes	16	11
• Femmes	31	22
• Enfants	28	17
Composition du ménage :		
• Hommes seuls	13	8
• Femmes seules	15	13
• Adultes seuls avec enfant(s)	12	6
• Couples seuls	-	1
• Couples avec enfant(s)	4	2
Durée moyenne de séjour	8.10 mois	9.47 mois
Sorties vers le logement :		
• Logement social	5	10
• Logement privé	4	4
• Logement (social et privé) en IML	8+2=10	7+3=10
• Maison relais	2	1
• Structure médicale	1	5
• Familles / amis	10	4
• Décès	-	-
• Inconnu	7	4
Sorties vers l'emploi (nombre d'adultes)	14	CDI :7 ; CDDI : 3 ; CDD :1 ; formation :3

*SO : la mise en œuvre d'une régulation centralisée des demandes d'hébergement (SIAO) rend sans objet cette statistique à notre niveau. C'est en effet le SIAO qui a la vue sur l'ensemble des demandes d'hébergement.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Cette année, le taux d'occupation est important (112 %) et a permis de compenser la plus faible activité temporaire de la stabilisation (cf. rapport activité stabilisation). La baisse du nombre d'accueil s'explique par la tension à la sortie vers le logement social du fait des critères d'attribution de logement privilégiant les bénéficiaires de protection

internationale (reporting des services de l'État). Par ailleurs, le confinement a également stoppé temporairement toutes les commissions d'attribution de logement chez les bailleurs sociaux. Cette donnée devrait s'améliorer en 2021 afin de faciliter l'accès au logement social des personnes en situation de vulnérabilité.

■ POINTS MARQUANTS 2020

La qualité et la diversité des sorties montrent l'efficacité et l'efficacé du projet et de l'équipe. Cette dynamique du CHRS est à comprendre en lien avec le développement de l'IML. Les résultats montrent la pertinence du CHRS articulé à des mesures d'accès et d'accompagnement dans le logement, favorisant l'accès diversifié des ménages hébergés au logement autonome. Nous montrons ainsi que la politique du logement d'abord n'oppose pas hébergement et logement mais au contraire, elle crée les conditions de la performance de chacun d'eux.

La baisse des crédits CHRS a amené le service à se réorganiser et à mutualiser les ressources humaines (CHRS, IML, AL-BPI), afin d'assurer une présence

professionnelle constante auprès des personnes bénéficiaires. Une nouvelle organisation du pôle a donc été co-construite pour rétablir une répartition des accompagnements CHRS sur quatre travailleurs sociaux du pôle Hébergement d'Insertion amenant à confier une double mission à chacun : CHRS + IML ou CHRS + ALBPI ou CHRS + AULT externe. Cette organisation mise en place en 2020 permet une présence renforcée sur le CHRS.

L'année a également été marquée par la crise sanitaire qui a eu des conséquences sur l'organisation du service (télétravail, entretiens dans les locaux remplacés par VAD et/ou visites en extérieur, réunion en visio...).

Celle-ci a également eu un impact sur les animations et actions collectives : le service a totalement suspendu ses actions au premier semestre annulant de beaux projets. Une action équestre a cependant pu être mise en œuvre avant le second confinement permettant à des femmes accueillies et leurs enfants de retrouver des sensations de plaisir, de liberté et de reprendre confiance en elle.

Le climat social au sein de l'équipe : l'équipe a mal vécu les restrictions sanitaires imposées dans leur pratique professionnelle entravant le lien nécessaire au travail social. Des tensions sont apparues, des frustrations. Des réunions de régulation ont été nécessaires lors du déconfinement pour permettre l'expression de chacun.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Accompagner le personnel dans cette nouvelle organisation et dans leurs nouvelles attributions, de manière individuelle et collective, mais aussi par la formation. Les évolutions rencontrées ces 2 dernières années avec le développement de l'IML et de l'AL-BPI, ainsi que les évolutions associatives vers le nord du département ont des impacts sur le turn-over. En 3 ans, l'équipe entière a été renouvelée ou a vu ses attributions évoluer de manière significative : en 2020 nous avons intégré 4 nouveaux salariés impliquant donc des temps de formation et réciproquement une dynamique positive faite de renouveau, d'énergie de partage, de dialogue
- Réaliser l'évaluation interne du service en y intégrant les nouveaux salariés. L'année 2020 a permis de mettre l'accent sur le développement du partenariat et l'actualisation du travail en réseau. L'évaluation en tant que telle sera menée en 2021.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Poursuivre les évolutions du personnel encadrant du CHRS avec le recrutement d'un 3^{ème} chef de service en cours sur le site La Colline.
- Favoriser la formation de la nouvelle équipe avec un programme ambitieux de formation : sessions d'initiation à la communication non violente et formation prévention du risque suicidaire. Une offre de formation GERFI est également en cours d'étude pour des modules relatifs à la prise en compte d'un public en situation de grande exclusion.
- Développer une dynamique de rencontres partenariales bimensuelle pour permettre à chaque professionnel d'orienter au mieux le public accompagné vers les professionnels ressources locaux.
- Réaliser l'évaluation interne afin d'analyser la qualité du service et définir des axes d'amélioration en associant des personnes hébergées et des partenaires.
- Remettre en place les animations et actions collectives ainsi que les réunions d'expression et consultations des usagers (si les conditions sanitaires le permettent).

LES SERVICES DE SUITE

Les services de suite comprennent l'ensemble des établissements et services qui apportent une aide aux personnes dans leur logement. Ils relèvent du droit locatif ordinaire et non pas de l'hébergement, et comprennent :

- l'intermédiation locative,
- la maison relais,
- l'accompagnement des bénéficiaires de la protection internationale.

1. L'INTERMEDIATION LOCATIVE

La mission du service d'Intermédiation Locative (IML) est « de permettre à un public défavorisé d'accéder à un logement ordinaire par le biais d'une sous-location avec accompagnement social, pendant une durée déterminée, avant de faire passer le bail à son nom (glissement de bail) » (extrait du PDALPD).

Les mesures IML visent ainsi à sécuriser la relation entre un bailleur (public ou privé) et le locataire par une période de sous-location avec objectif de glissement de bail sur une durée de 6 mois (reconductible).

Les publics sont confrontés à des problématiques d'accès ou de maintien en logement en raison de difficultés budgétaires et/ou de difficultés d'insertion sociale. Il peut s'agir de personnes fragilisées par des échecs locatifs passés, par des parcours de vie ayant conduit à des situations d'exclusion, de rupture. Elles sont demandeuses d'un soutien dans la phase d'accession et de maintien en logement.

Une convention partenariale avec les 3 bailleurs sociaux niortais est active pour la mise à disposition de logements HLM. L'équipe collabore avec les services du Conseil Départemental ou du CCAS pour le relais social.

	2019			2020		
	DDCSPP	DDCSPP renforcées	CD	DDCSPP	DDCSPP renforcées	CD
Financement						
Nombre de mesures habilitées	17	19	11	18	12	11
Nombre de mesures réalisées	16	4	5	18	12	9
Répartition par genre :						
• Hommes	16			13		
• Femmes	13			13		
• Enfants	15			21		
Composition du ménage :						
• Hommes seuls	8	1	1	2	5	2
• Femmes seules	2	3	-	2	1	1
• Adultes seuls avec enfant(s)	3	-	3	3	2	
• Couples avec enfant(s)	3	-	1	2	1	1

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

En 2020, notre conventionnement avec la DDCSPP et le CD79 portait sur un objectif de réalisation de 41 mesures. Au total, 39 mesures ont été validées par la commission DDCSPP/CD (dont 11 en octobre) et engagées par notre Association. 22 mesures ont donné lieu à la signature d'un bail de location/sous-location et

13 mesures sont en phase active de recherche de logement. Parallèlement, l'accompagnement du ménage se poursuit pour le préparer à sa future location. 4 mesures validées ont abouti au désistement du ménage après une phase active d'accompagnement, sans signature de bail de location/sous-location.

■ POINTS MARQUANTS 2020

L'Escale met en œuvre des mesures IML location-sous-location depuis près de 10 ans sur le département. Le renforcement de notre engagement depuis 2018, avec

un nombre total de mesures à réaliser porté à 41 en 2020 nous a amené à devoir clarifier certaines règles, et notamment la comptabilisation du début des

mesures (au 1^{er} rendez-vous et non à la signature du bail comme précédemment). Cette nouvelle règle a l'avantage de permettre la valorisation du travail important réalisé en amont de la signature du bail (mise en relation, diagnostic approfondi et recherche de logement).

Les objectifs chiffrés de relogement assignés aux bailleurs sociaux sont un frein à la proposition de logements en IML. En effet, ceux-ci ne sont pas comptés comme des relogements prioritaires par la Préfecture.

En conséquence, la mobilisation du parc privé apparaît comme un enjeu significatif à partir de 2020.

Une convention passée avec SOLIHA nous permet d'envisager le renforcement de notre partenariat « mandat de gestion/loc-sous loc avec bail glissant », avec pour objectif la captation de logement dans le parc privé conventionné.

Le contexte sanitaire a fortement ralenti le dynamisme du marché locatif, public comme privé, ainsi que le fonctionnement des services administratifs et des commerces avec lesquels nous travaillons pour accompagner le relogement des personnes.

L'organisation de notre service a été revue afin d'élargir le nombre d'intervenants pour accompagner les mesures IML, et garantir un bon fonctionnement toute l'année (mutualisation des fonctions avec l'équipe CHRS).

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- **Accompagner l'équipe dans la mise en œuvre de la nouvelle organisation par binôme CHRS/IML ou BPI/IML** : L'organisation a été revue et des missions IML ont été confiées à 3 travailleurs sociaux intervenant en CHRS et en AELBPI, portant l'équipe à 4 travailleurs sociaux (1 à temps plein rayonnant sur tout le Sud 79, 1 mobilisable sur le Nord à temps partiel, 2 sur le niortais à temps partiel). Une réunion d'équipe permet de faire le point tous les 15 jours sur les situations accompagnées, la gestion locative, les logements captés et les fins de mesures
- **Créer un poste de coordinatrice. Avec l'évolution de la charge de travail sur nos services de suite, ce renfort offrira les moyens à la Cheffe de service de centrer son action sur l'IML en vue de faire face aux enjeux de l'intensification des mesures** : L'objectif est maintenu et renforcé : un chef de service complémentaire est en cours de recrutement.
- **Renforcer et développer les liens avec les bailleurs privés, notamment les mairies bailleurs** : Une convention technique avec SOLIHA a été réalisée. Des liens avec des agences immobilières et des bailleurs privés sont installés dans la durée. Des réflexions sont en cours avec SOLIHA pour dynamiser leur action de mandat de gestion.
- **Etudier la faisabilité d'un développement de l'IML au Nord du Département** : L'étude a été réalisée. La mise en œuvre de cet objectif en 2021 repose, en partie, sur la capacité de l'État à mobiliser des mesures sur cette partie du territoire départemental.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Développer des stratégies de mobilisation du parc privé, notamment par le biais de la dynamisation du mandat de gestion développé par SOLIHA et avec le soutien des services de l'État.
- Développer l'IML en faveur des bénéficiaires de protection internationale sortant des établissements, pour faciliter leur accès au parc privé. La perspective énoncée au-dessus servira notamment ce second enjeu.
- Réorganiser l'organigramme de l'Escale – La Colline, avec l'embauche d'un nouveau chef de service pour permettre de concentrer notre action sur le développement du réseau professionnel notamment en matière de recherche locative. Nous souhaitons capter davantage de logements privés en nous rapprochant du bailleur ERILIA, en renforçant nos collaborations avec SOLIHA mais aussi avec des agences immobilières du 79 et en rencontrant l'UNPI, des mairies bailleurs, etc.

2. LA MAISON RELAIS

La maison relais est une résidence sociale de 20 logements en habitat regroupé et 4 espaces partagés.

Elle accueille des personnes à faible niveau de ressources, dans une situation d'isolement voire d'exclusion lourde, et dont la situation sociale, psychologique et/ou psychiatrique, rend impossible à échéance prévisible leur accès à un logement ordinaire.

Ce service s'adresse de manière privilégiée aux personnes fréquentant ou ayant fréquenté de façon répétitive les structures d'hébergement provisoire et qui ne relèvent pas d'un CHRS ni d'un logement autonome.

	2019	2020
Ouverture	365j/365	365j/365
Nombre de places habilitées	20	20
Nombre d'usagers	20	21
Taux d'occupation	97.82 %	99.58 %
Répartition par sexe :		
• Hommes	15	16
• Femmes	5	5
Répartition par âge :		
• 30 à 39 ans	1	2
• 40 à 49 ans	4	3
• 50 à 59 ans	12	13
• 60 à 69 ans	3	2
• 70 à 79 ans	-	1
Ressources :		
• Retraite	2	2
• Salaire	1	1
• Pension d'invalidité CPAM	1	1
• AAH	12	13
• RSA	2	2
• Indemnités chômage	2	2
Sorties :		
• Logement autonome	1	1
• EHPAD	2	-
• CHRS	1	-

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

En 2020, 1 personne seulement a quitté le dispositif montrant la stabilité du groupe cette année. 5 dossiers ont été étudiés par la commission qui a validé l'entrée d'un homme au long parcours d'errance et de soins psychiatrique.

Le soutien sanitaire reste, avec la protection des majeurs protégés (15 personnes), la grande question concernant l'aide apportée à la maison. Nous dressons un bilan très positif des partenariats en place avec les services de santé (médecin

généraliste, IDE libéral, CSAPA, secteur psy, psychogériatrie...): temps de concertation en présence des résidents pour articuler leurs projets de vie en maison relais et les soins proposés.

13 personnes sont bénéficiaires de l'AAH, soit 60 % de l'effectif. Nous notons la grande fragilité des résidents puisque 15 d'entre eux bénéficient d'une mesure de protection juridique (curatelle renforcée), 8 disposent d'un service d'aide à domicile et 3 d'une prestation de portage de repas.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Les besoins en santé sont prédominants, du fait de pathologies liées à des problèmes d'addictions, de fortes consommations tabagiques, de pathologies

chroniques (diabète, hépatite, insuffisance cardiaque, ...), d'antécédents d'AVC, de souffrances psychiques, de maladies psychiatriques, d'un

vieillesse précoce lié aux vies marquées par des conditions de vie précaire. Des partenariats très positifs existent avec divers services de santé : médecin traitant, cabinet d'infirmier libéral, CSAPA, centre de cure, CH psy Niort, psychogériatrie...

La crise sanitaire a été le point marquant qui a impacté durement la maison relais, du fait de la fragilité des habitants (comorbidité), de la nature de la mission (action collective, animation) et de la difficulté des résidents à respecter les gestes barrières.

Beaucoup de projets d'animation sont à l'arrêt, et la durée de la crise nécessite aujourd'hui de réinventer nos modes d'intervention en étant créatifs pour se remobiliser et poursuivre notre mission d'insertion sociale auprès des résidents en demande de liens de proximité. Toutefois, malgré la crise sanitaire, le séjour annuel a pu avoir lieu en septembre 2020. Cela a été une véritable bouffée d'oxygène le groupe de 6 résidents accompagnés par les deux professionnels de la maison relais.

■ INFORMATIONS DIVERSES

Pour la première fois depuis son ouverture, la maison relais a découvert que 3 résidents avaient commis des actes délictueux (cambriolages) dans la commune. L'image de la maison relais et ses habitants pourrait être fragilisée par ces passages à l'acte. La direction a été contrainte d'envisager le non renouvellement des titres d'occupation de deux d'entre eux. Le relogement de ces derniers est en cours (aucun retour à la rue) et une mesure IML sera mise en œuvre pour l'un d'entre eux.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Organisation d'un nouveau séjour de vacances à destination de la Bretagne.
- Création de commissions impliquant les résidents dans l'évaluation et l'amélioration de certains axes liés à leur vie quotidienne (l'accueil des animaux, la santé et la sécurité, les missions du personnel, les animations et actions collectives, le soutien social et le projet de vie, le bénévolat...). Cependant les mesures de précaution ont limité les possibilités de réunion en groupe élargi.
- Le contexte sanitaire n'a pas permis l'organisation d'une journée portes ouvertes pour communiquer sur la maison relais et informer les habitants, les partenaires et futurs résidents.
- Le contexte sanitaire n'a pas permis la poursuite des rapprochements avec des maisons relais et pensions de famille afin de densifier les liens sociaux et favoriser la nouveauté et le dynamisme.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

L'année 2021 devrait être marquée par les départs de 4 à 5 résidents qui ont annoncé quitter la maison relais (1 entrée en EHPAD, 2 non renouvellement de titres d'occupation, 2 projets de relogement en cours). L'arrivée de nouveaux résidents va amener une dynamique nouvelle dans le groupe.

Malgré le contexte sanitaire qui reste incertain, l'équipe souhaite se remobiliser et innover en 2021 pour mettre en œuvre des projets nouveaux impliquant les résidents et créant une dynamique conviviale et positive. Plusieurs projets devraient voir le jour :

- **Un projet équestre** avec le Centre Régional Equestre.
- **Un week-end à la mer** : un partenariat avec un groupe d'étudiants de l'IUT de Niort a déjà permis la collecte de plus de 700€ pour aider les résidents à participer à un week-end à la mer avec 2 nuitées.
- **Groupe Force Hébergée** (groupe de théâtre accueillant des usagers des associations d'hébergement sur les départements de la Charente, Charente-maritime et Deux-Sèvres): un membre de l'équipe maison relais va reprendre le pilotage de ce projet pour l'Association et acheminer le groupe chaque mois. Sa participation devrait faciliter l'implication de nouveaux résidents.
- **Des groupes projets** : nous envisageons de proposer à des résidents volontaires d'intégrer des commissions thématiques pour évaluer des axes du projet social avec l'équipe, analyser les points positifs et négatifs et définir/ conduire des améliorations. Des thèmes comme : les animations, l'accueil d'un nouveau résident, les logements, les missions de l'équipe, le soutien au logement, etc. pourraient être proposés.

3. L'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES DE PROTECTION INTERNATIONALE

En 2018, l'Association a créé un dispositif d'accompagnement des Bénéficiaires de la Protection Internationale (BPI) en Deux-Sèvres, sur la base de 30 mesures de 3 à 12 mois. L'ouverture de ce service fait suite à un appel à projet lancé en 2018 par les services de l'Etat (DDCSPP).

Ce service a pour missions :

- De soutenir l'action des bailleurs sociaux dans le relogement des personnes BPI en proposant un accompagnement social global et de proximité.
- D'accompagner dans l'accès effectif aux droits sociaux et aux soins.
- D'aider à la gestion locative et à la bonne prise en main du logement.
- De favoriser la signature rapide du Contrat d'Intégration Républicaine (OFII) qui donnera accès à des prescriptions de formations civique et linguistique.
- De favoriser la transition vers les actions éventuelles des travailleurs sociaux qui pourraient intervenir en relais.

	2019	2020
Nombre de places habilitées	30	30*
Nombre de ménages	18	20
Nombre d'usagers	37	41
Répartition par genre :		
• Hommes	16	20
• Femmes	7	5
• Enfants	14	16
Composition du ménage :		
• Hommes seuls	11	15
• Adultes seuls avec enfant(s)	2	-
• Couples seuls	2	-
• Couples avec enfant(s)	3	5

*notre convention 2020 était de 30 mesures attendues pour cette année. Toutefois la rareté des moyens budgétaires a limité les orientations de la DDCSPP vers notre service à 20 mesures seulement.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Le service ALBPI a mis en œuvre 100 % des mesures orientées par la DDCSPP 79, soit 20 mesures. La DDCSPP 79 a invalidé 4 demandes d'admission ALBPI suite à des mobilités nationales non opérées, des relais de secteur suffisants.

Nous comptons 13 orienteurs de proximité différents (l'ensemble des CADA, CAO, CPH, PRADHA, mais également les bailleurs sociaux et le CD79...). Les prescriptions concernent une majorité d'hommes seuls (75 %). 72 % des majeurs accompagnés ont moins de 30 ans. Deux mesures ont concerné des ménages adressés par la plateforme nationale

(mobilité interdépartementale)

Les ménages sont tous bénéficiaires de ressources (10 RSA, 8 revenus d'activité et 2 indemnités de formation). Notons cette année un nombre important de personnes accompagnées en situation d'emploi ou de formation qualifiante.

Cette année, une aide à l'ameublement a été permise pour un montant total de 3 819 euros.

Le service dispose d'un budget spécifique pour recourir à des prestations de traduction et d'interprétariat, pour un montant dépensé de 4 330 €.

■ POINTS MARQUANTS 2020

L'année 2020 a été marquée par un changement de travailleur social référent fin mai, et la réorganisation consécutive du service grâce à la mutualisation de mesures avec l'équipe CHRS et IML.

La situation sanitaire a eu de fortes conséquences sur l'activité du service ALBPI : arrêt total des attributions de logements sociaux lors du 1^{er} confinement, maintien en établissement des BPI, fort ralentissement des dons alimentaires (compensé par notre délivrance de tickets services donnés par la DDCSPP). Par voie de conséquence, le service ALBPI n'a reçu quasiment aucune nouvelle demande d'accompagnement début 2020.

La disponibilité d'un budget dédié à l'ameublement des ménages reste une aide précieuse. Cela facilite grandement l'intégration de ces derniers orientés par la plateforme nationale (venant d'un autre département).

Les orientations de la plateforme restent cependant inférieures à nos attentes. Le lien entre DDCSPP, DIHAL et l'Escale devrait être renforcé.

Nous notons le dynamisme des personnes dans leur insertion professionnelle (8 en situation d'emploi et 2 en formation) malgré le ralentissement de l'activité des entreprises locales.

■ INFORMATIONS DIVERSES

Notre service intervient de manière prédominante sur les thématiques suivantes : soutien administratif, accès aux soins, insertion socioprofessionnelle (et apprentissage du français), mobilité, demande de réunification familiale. Nous notons un bon niveau de compétences (avec notre aide) pour la gestion locative, les relations sociales de voisinage, la parentalité.

Le service bénéficie de l'appui de nos services techniques qui assurent le montage / démontage des meubles et leur acheminement et l'installation dans les logements. L'activité du dispositif BPI nécessite une bonne organisation logistique pour garantir un accueil de qualité des ménages accompagnés.

Depuis sa création, le service ALBPI recense 50 ménages accompagnés (20 en 2020). Nous avons accompagné 2 ménages orientés par la DIHAL en 2020 portant à 8 le nombre de ménages en mobilité nationale accueillis depuis la création du service. Notons que l'enquête réalisée auprès des bailleurs sociaux révèle qu'aucun ménage accompagné depuis 2018 ne rencontre de difficultés locatives validant ainsi l'efficacité de l'accompagnement mis en œuvre.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- L'organisation du service a été revue afin de faire reposer l'accompagnement sur 2 professionnels, et permettre ainsi des relais en période de congés ou d'absence.
- Le travail pour permettre une meilleure prise en compte des risques routiers et psycho-sociaux (travailleur isolé) est en cours.
- Améliorer le projet de service en rédigeant certaines procédures et outils supports tels que la procédure d'accueil de ménages en mobilité nationale, des outils supports à l'orientation géographique des ménages, au repérage temporel, etc : objectif atteint.
- Renforcer l'accompagnement sur la dynamique d'insertion sociale et faciliter l'accès au sport, aux loisirs, à la culture : objectif non atteint (confinement sanitaire).

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- **Faire monter en charge une nouvelle offre de service** : Le service ALBPI est complété depuis le dernier trimestre 2020 par un nouveau service complémentaire nommé AELBPI (Accompagnement dans l'Emploi et le Logement des Bénéficiaires de Protection Internationale) qui se propose de soutenir les jeunes BPI âgés de 18 à 25 ans quittant les structures asiles du 79 mais dont la situation socio-professionnelle ne permet pas à ce jour d'insertion par le logement faute de ressources suffisantes. Ces deux services sont gérés conjointement et permettent des réunions d'équipes réunissant les 3 travailleurs sociaux des deux services, l'invitation ou la visite mutualisée de partenaires variés. Ces deux services vont articuler leurs interventions en vue de garantir un

accompagnement sans rupture tout au long de l'année. Par ailleurs, dans ce contexte de montée en charge, nous allons installer des locaux associatifs à Bressuire.

- **Collaborer avec l'association Espoir d'Exil** : Cette association niortaise réunit des bénévoles psychologues et plasticiens qui souhaitent apporter un soutien psychologique aux migrants en souffrance psychique par le biais d'entretiens psychologiques mais aussi d'ateliers artistiques. Nous avons rencontré ses membres début 2020 et prêté nos locaux pour des entretiens auprès de personnes accompagnées en ALBPI afin de faciliter leurs missions malgré le confinement. Nous avons abordé avec eux l'idée de créer un groupe de parole dédié aux migrants et souhaitons avancer sur ce projet avec eux en 2021.
- **Développer la communication partenariale** : Nous souhaitons en 2021 rencontrer l'ensemble des structures asiles mais aussi les différentes antennes médico-sociales et CCAS des plus grandes villes du département pour présenter à nouveau l'offre de service et faciliter les orientations.
- **Traduire nos outils** : il serait intéressant de traduire nos outils pour les populations afghanes accueillies dans les deux dialectes couramment utilisés.

LE CHANTIER D'INSERTION

Le chantier d'insertion, conventionné par l'État et le Conseil Départemental, accompagne les personnes éloignées de l'emploi pour les faire évoluer progressivement vers l'emploi ordinaire et/ou la formation.

Ce dispositif est composé de 3 grandes catégories de supports de travail et d'insertion :

- L'entretien des locaux et la livraison (linge, repas, produits divers...).
- La maintenance des bâtiments : petites réparations (serrurerie, petite travaux d'électricité et de plomberie, entretien de pelouse, retouches peinture...).
- La rénovation des bâtiments, emménagements/déménagements, installations, réhabilitation intérieure (peinture, pose Placoplatre, pose de toile à peindre).

	Effectif total	Dont public RSA
Nombre total de salariés en insertion	20	11
Nombre de nouveaux salariés	9	-
Répartition par genre :		
• Hommes	14	10
• Femmes	6	1
Répartition par âge :		
• Moins de 26 ans	1	-
• Entre 26 et 49 ans	13	8
• 50 ans et plus	6	3
Reconnaissance travailleur handicapé	1	-

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

En bilan de sorties, nous enregistrons une sortie en CDI et une entrée en formation qualifiante. Nous notons également que 61 % des heures travaillées sont pour des bénéficiaires du RSA et que 55 % de notre public est originaire des quartiers prioritaires de la Politique de la Ville.

■ POINTS MARQUANTS 2020

L'année a été très marquée par la crise sanitaire avec un fort ralentissement de l'activité pendant la 1^{ère} période de confinement. Seule l'activité d'entretien des locaux et de livraison a été maintenue car indispensable à l'activité de nos clients principaux. Le nombre d'heures réalisé a été en conséquence inférieur à notre conventionnement (8.64 ETP réalisés pour un objectif de 9.8 ETP annuel).

La vie du Chantier a accueilli un nouvel encadrant technique d'insertion.

Notons également la mise en place de la nouvelle plateforme de l'inclusion (site internet désormais utilisé pour déclarer ses offres d'emploi), et du pass insertion en remplacement de l'agrément d'insertion.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Mise en place d'une 2^{ème} équipe de réhabilitation/maintenance pour répondre aux besoins et demandes : cet objectif n'a pas été atteint compte tenu du contexte sanitaire.
- Monter des dossiers de demande d'investissements (véhicule, matériels...) nécessaires pour la mise en œuvre de l'activité réhabilitation. Des financements ont d'ores et déjà été accordés au titre du FDI.
- Des formations « habilitation électrique » ont été ouvertes à 4 salariés en parcours d'insertion. Toutefois, la réalisation de cet objectif reste en deçà de nos ambitions à cause de la crise sanitaire.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Recruter un coordonnateur du chantier d'insertion pour répondre à plusieurs enjeux : mettre en œuvre une 2^{ème} équipe de rénovation, développer l'activité et renforcer l'accompagnement socioprofessionnel.
- Recruter un nouveau CIP, avec pour ambition de renforcer l'accompagnement socioprofessionnelle, notamment sur les actions collectives et le travail en partenariat.
- Renforcer l'encadrement technique et créer des outils support de l'évaluation et du développement des compétences.

LE PÔLE MEDICO-SOCIAL

1. LES LITS HALTE SOINS SANTE

Les Lits Halte Soins Santé (LHSS) sont des structures médico-sociales qui offrent une prise en charge d'hébergement aux personnes sans domicile présentant des problèmes de santé bénins.

S'appuyant sur un hébergement adapté en pension complète, les LHSS proposent un suivi thérapeutique et une coordination des soins, un accompagnement social, une offre de prestations d'animation voire une éducation sanitaire. Ce dispositif est financé par l'Agence Régionale de Santé, pour 5 places.

	2019	2020
Ouverture	365/365	365/365
Amplitude horaire du service	24h/24	24/24
Nombre de places habilitées		
	5	5
Taux d'occupation	93.51 %	85.69 %
Nombre d'usagers	30	22
Nombre de nuitées	1 707	1 564
Répartition par sexe :		
Hommes	21	11
Femmes	9	10
Composition du ménage par passage :		
Adultes seuls	28	20
Adultes avec enfant(s)	-	1
Couple	1	-
Couple avec enfant(s)	-	-
Répartition par âge :		
18-25 ans	4	1
25-35 ans	4	7
35-45 ans	6	1
45-55 ans	9	8
> 55 ans	7	4
Ressources :		
Indemnités chômage	-	-
AAH, pensions	7	4
RSA	5	1
Sans ressource	3	4
Rentes, retraite	3	2
ATA	12	10
Origine géographique :		
Département	5	9
Région	6	1
UE	4	-
Hors UE	15	11
Durée moyenne de séjour (cumul des durées de séjour par personne)	56.90 jours	71.09 Jours
Sorties :		
Logement (public ou privé)	1	-
Accueil d'urgence	11	4
CHRS	1	3
Retour en famille ou amis	1	1
Hospitalisation	-	3

Incarcération	3	-
Retour à la rue ou situation inconnue	1	-
Intermédiation locative	2	-
1 Chez-Soi D'Abord	1	-
LAM	-	3
PRADA	-	1
CADA	-	1
Toujours présent	-	1
	-	4
Refus d'admission :		
Dispositif non adapté	2	-
Refus faute de places disponibles	7	3

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Le taux d'occupation a légèrement baissé compte tenu du contexte sanitaire (- 8%). Les durées de séjour sont maîtrisées avec une moyenne légèrement supérieure à 2 mois. Cette moyenne traduit une réalité où les extrêmes se côtoient, avec des séjours de très courte durée sur du soutien santé ponctuels, et des séjours de très longue durée, avec des maladies chroniques pour des populations dont la situation administrative ne

permet un accès à d'autres dispositifs sociaux ou médico-sociaux, ni même le logement autonome.

Ainsi qu'en 2019, l'année 2020 est marquée par un public hors UE qui reste surreprésenté (50% de l'effectif), ce qui traduit le besoin en santé de cette population très vulnérable (essentiellement des demandeurs d'asile).

■ POINTS MARQUANTS 2020

Nous constatons une augmentation de patients porteurs de maladies chroniques ne trouvant pas de solutions adaptées pour recevoir des soins nécessaires, malgré la création récente des ACT portés par l'association CORDIA et nos demandes d'orientation vers ce dispositif. Pour trois situations, les soins palliatifs ont été nécessaires et un important travail de collaboration avec le service d'oncologie du Centre Hospitalier de Niort est engagé grâce notamment à la présence du médecin coordonnateur et de l'infirmière des LHSS.

Un travail a également été mené autour d'actions en direction de la promotion de la santé par notre monitrice éducatrice : actions en partenariat avec l'EMAPP pour proposer un atelier film/débat, tous les vendredis après-midi.

Ces situations plus lourdes sur le plan sanitaire amènent à développer un partenariat spécifique et à trouver des solutions de sortie vers des dispositifs partenaires élargis comme par exemple LAM, UCSA, EHPAD....

Un point important et inquiétant : le service reçoit moins de demandes émanant des services d'accueil d'urgence, du 115, des maraudes, etc. malgré le travail de repérage et notamment la présence pluridisciplinaire importante effectuée par les acteurs de la veille sociale 79. D'où une sous-représentation d'usagers issus des services d'urgence. Ce service devra « retrouver » son public historique.

Le travail engagé sur l'organisation du pôle médico-social (LHSS, Chez soi d'abord) a permis de démontrer l'intérêt des mutualisations pour accroître le temps de présence et développer un accompagnement plus adapté à ces situations. Une nouvelle planification a été testée, puis stoppée par la crise sanitaire.

Le service, déjà concerné au quotidien par les mesures d'hygiène, a mis en œuvre les renforcements nécessaires. L'équipe soignante s'est chargée de former leurs collègues et les patients sur la manière de respecter les mesures d'hygiène au sein, et hors de la structure. Certains très à risques (comorbidité) ont dû respecter des contraintes plus spécifiques dû à leur état de santé.

Une démarche de réécriture du projet de service a été engagée début 2020 pour répondre certes à la conformité mais aussi pour permettre à l'équipe d'intégrer les deux approches des services du pôle.

Les établissements médico-sociaux se sont adaptés à des directives sanitaires plus strictes en matière d'admission. Elles ont été suspendues lors du 1^{er} confinement puis acceptées ensuite avec un protocole exigeant (tests, transport sanitaire, etc.). Le LHSS a accueilli deux personnes dans ce cadre précis.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- **Accompagner l'équipe dans la constitution d'un pôle médicosocial permettant de renforcer notamment la qualité de vie pendant le séjour (animation) et de développer progressivement des actions de promotion de la santé** : le pôle médico-social a été constitué par le rapprochement des 2 dispositifs (LHSS et le Chez soi d'abord). Le recrutement d'une monitrice-éducatrice et l'arrivée d'une nouvelle éducatrice spécialisée ont dynamisé le projet des services. La prise en compte des activités de la vie quotidienne (temps partagé, animation, ...) dans le projet de soin et social de chaque personne est assuré.
- **Communiquer auprès des partenaires susceptibles d'orienter vers les LHSS, notamment sur les territoires hors de Niort** : un partenariat s'est engagé avec le Centre Hospitalier pour élargir les orientations sur le territoire du Groupement Hospitalier du Territoire.

Le contexte de crise sanitaire a stoppé ce qui s'engageait dans une bonne dynamique avec les équipes. Ces deux perspectives seront les objectifs à poursuivre en 2021.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Accroître les actions d'animation de la promotion de la santé sur les services internes et développer les actions partenariales avec les acteurs santé du bassin niortais : IREPS, EMAPP, CARRUD, AIDES, ...
- Développer le partenariat avec les acteurs du paramédical (kiné, sophrologue, esthéticienne, etc.).
- Rencontrer les orienteurs « sociaux » pour replacer les LHSS comme la solution aux difficultés sanitaires et sociales des personnes sans-abri, et dépasser un « risque » d'orientation hospitalo-centrée, où l'hôpital deviendrait le seul prescripteur.

2. UN CHEZ SOI D'ABORD

Le dispositif « Un chez soi d'abord » permet aux personnes sans-abri les plus fragiles, celles qui souffrent de troubles psychiques et cumulent les plus grandes difficultés, d'accéder directement à un logement ordinaire et d'être ainsi accompagnées vers la réinsertion.

Notre dispositif s'inscrit dans le contexte d'une expérimentation nationale et régionale menée par l'ARS et la DIHAL et portant sur la transférabilité des méthodes inscrites dans les ACT « Un chez soi d'abord » dans des villes de taille moyenne. Si les résultats de l'expérimentation se révèlent concluants, le dispositif pourra être reconduit et diffusé à l'échelle nationale.

	2019	2020
Nombre de personnes accompagnées	9	13
Répartition par sexe :		
Hommes	7	9
Femmes	2	4
Répartition par âge :		
< 25 ans	-	1
25-34 ans	1	2
35-44 ans	2	3
45-54 ans	4	2
> 55 ans	2	5
Ressources :		
AAH	2	5
RSA	3	5
Retraite	4	2
Autre (pension, etc.)	-	1
Bénéficiaires d'une mesure de protection :		
UDAF	4	2
ATI	1	3

Orienteurs :		
SAO	3	-
115	1	-
EMAPP	1	1
Croix Rouge	1	1
Secteur sanitaire	1	1
Escale Veille sociale	2	8
CHRS	-	2
Hébergement avant l'entrée sur le dispositif :		
Sans domicile	2	-
Squat	2	1
Hébergé par un tiers	-	1
Hébergement d'urgence	2	5
Service d'hébergement	2	4
Milieu hospitalier	1	2

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

13 personnes ont été accompagnées sur le dispositif. Toutes sont originaires de Niort.

Pour les 2 personnes sorties du dispositif, elles ont toutes deux des solutions en terme d'hébergement : sortie vers la Résidence accueil de l'UDAF, et installation dans une vie conjugale. Pour un homme cependant l'intégration n'a pas été menée à son terme, cette personne a quitté le département.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Un comité technique qui s'est tenu en juin, avec la présence de la DDCSPP et de l'ARS a permis la réévaluation des besoins sur le territoire. 4 places supplémentaires ont pu être financées par la DDCSPP, portant à 12 le nombre total de places financées.

Le partenariat avec l'EMAPP a été renforcé et surtout conventionné. L'équipe du « Chez soi d'abord » est composée des trois membres de l'équipe de l'EMAPP et des trois référents sociaux du pôle médico-social.

Les binômes travaillent sur 3 axes fondamentaux : la multi-référence, les visites à domicile et la conduite du plan de rétablissement personnel. Le travail d'intégration des nouveaux résidents se réalise de façon plus efficace. La réalisation des VAD s'ajuste parfaitement en fonction des besoins et du rythme des résidents. Le fonctionnement et l'organisation est plus fluide. L'équipe s'adapte et prend ses marques.

Nous observons que lors d'une nouvelle intégration

dans le dispositif, le premier temps est plutôt consacré à l'investissement du logement plutôt qu'au travail de rétablissement personnel. Celui-ci intervient plus tard. Ce temps pour rentrer dans son logement peut paraître long parfois pour plusieurs raisons : recherche de logement difficile, éléments administratifs manquants et faisant obstacle à une entrée rapide (papiers identité, ouverture compte bancaire, ressources) ouverture de compteurs, etc.

Le contexte sanitaire a nécessité la suspension de la formation « Chez soi d'abord » prévue avec les intervenants de Marseille. Celle-ci devrait être reportée en 2021.

L'expérimentation révèle des positionnements et des ancrages certains dans la culture soignante mais aussi dans la culture éducative. Un travail de longue haleine se poursuit pour atteindre la transition vers une culture médico-sociale du rétablissement personnel telle qu'elle doit exister sur ce type de dispositif. Les apports théoriques et pratiques par l'équipe de Marseille seront les bienvenus à ce stade.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

L'évaluation portant sur les « petits Chez soi d'abord » n'a pas été menée par la DIHAL. Leur regard s'est porté sur les dispositifs de 50 places. L'un de ces dispositifs a été créé en Vienne, financé par l'ARS et porté par Audacia. La DR-ARS n'a pas pu nous dire les perspectives de pérennisation des « petits Chez soi d'abord ». Notre dispositif a toutefois été reconduit en 2021.

- Une formation sur le rétablissement en santé mentale a été prévue mais non réalisée avec l'équipe du « Chez soi d'abord » de Marseille.
- L'intégration du dispositif « un chez soi d'abord » au sein d'un pôle médico-social a bien été réalisé.
- Les relations partenariales avec le Centre Hospitalier de Niort (secteur psychiatrie, EMAPP) ont été approfondies avec la mise en place de nouvelles conventions.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Mettre en œuvre « l'outil partagé » pour améliorer le suivi et les démarches.
- Evaluer les besoins nouveaux sur le dispositif.
- Organiser une immersion de l'équipe sur le « Chez soi d'abord » de Bordeaux.
- Organiser 2 jours de formation sur l'accompagnement dans la mise en œuvre du dispositif, poursuivre la formation sur le rétablissement personnel, l'analyse des cas concrets et l'appropriation des outils.
- Travailler avec le secteur psychiatrique pour recruter un temps de psychiatre.
- Poursuivre le travail d'information et de communication au sein des services hospitaliers et des acteurs du territoire.

3. LES ACCUEILS DE JOUR AUTONOMES DANS LA VIENNE

L'Accueil de Jour Autonome (AJA) propose un accompagnement individualisé pour les personnes accueillies et un soutien aux aidants. Il a pour objectif de permettre aux personnes âgées atteintes de pathologies neuro-évolutives en perte d'autonomie de rester le plus longtemps possible dans leur cadre de vie habituel. Notre activité principale est de proposer des activités thérapeutiques et ludiques en vue de maintenir les capacités physiques, cognitives et sociales à travers des activités de la vie quotidienne. Toutes ces activités permettent à nos usagers de prendre conscience de leurs capacités préservées. Ils se sentent valorisés à leurs propres yeux et au regard de leur entourage.

L'Escale compte 21 places d'accueil de jour dans le Sud Vienne, réparties en 2 sites : Lusignan et Lussac-les-Châteaux. Les deux équipes sont constituées d'AMP et d'aides-soignantes encadrées par une cheffe de service de formation infirmière. Durant la crise sanitaire nous pouvons accueillir jusqu'à 16 personnes, 8 sur Lusignan, 8 sur Lussac-les-Châteaux.

Les accueils de jour sont ouverts 5 jours par semaine, du lundi au vendredi. Nous proposons le transport aller/retour entre le domicile et l'accueil de jour.

LA POPULATION :	2019			2020		
	LUSIGNAN	LUSSAC	CUMUL	LUSIGNAN	LUSSAC	CUMUL
Hommes	19	12	31	20	18	38
Femmes	26	20	46	25	23	48
Âge moyen	80.9	82.7	81.8	19.9	80.7	80.3
Répartition des personnes par groupe Iso ressource :						
• Gir1/Gir2	14	9	23	13	16	24
• Gir3/Gir4	31	21	52	29	24	53
• Gir5/Gir6	0	0	0	2	0	2
• MDPH	0	2	2	1	1	2
Durée moyenne d'accueil par année	38 jours	43 jours		25 jours		
Motif principal d'admission :						
• Maintien de l'autonomie/stimulation				17	16	33
• Répit de l'aidant				28	25	53

L'ACTIVITÉ :

	2019			2020		
	LUSIGNAN	LUSSAC	CUMUL	LUSIGNAN	LUSSAC	CUMUL
Nombre d'usagers accueillis dans l'année	45	32	77	45	41	86
Nombre d'entrées	19	7	26	24	16	40
Nombre de sorties	26	10	36	19	27	46
Nombre de journées effectuées	1 747	1530	3 277	1 128	1 041	2 169
Nombre de journées d'absence	296	343	639	159	155	314
Origines des orientations :						
• PTA	5	2	7	6	8	14
• VAC	-	1	1	2	-	2
• Bouche à oreille	5	1	6	5	2	7
• CHU	2	1	3	5	-	5
• ESA	3	1	4	2	2	4
• France Alzheimer	-	1	1	-	3	3
• Evaluator APA	1	-	1	1	-	1
• Médecin Traitant	3	-	3	-	1	1
• Cordage	-	-	-	3	-	3
Motifs de sorties :						
• Entrée en EHPAD	15	8	23	12	11	18
• Décès	5	2	7	4	5	9
• autres	6	-	6	3	11	14
Taux d'occupation	63,13%	62,62%	62,90%	74,34%	71,76%	73,05%

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

Dans le contexte sanitaire actuel, le taux d'occupation est calculé sur 8 places sur 5 jours. 86 personnes ont bénéficié de l'accueil de jour en 2020. On constate un turnover important. L'âge des personnes accueillies est élevé (80.3 ans) et souvent la maladie est déjà bien avancée (Gir3/4). L'accueil de jour répond souvent à des situations complexes où l'aidant est épuisé. On nous reconnaît comme le premier pas vers l'EHPAD.

L'objectif d'accueil prédominant est celui du répit des aidants au dépend de l'aspect thérapeutique qui n'est pas suffisamment développé. Cela sous-entend que la dimension « soin » est peu visible par les prescripteurs et par les familles. D'où la nécessité de mettre en place un travail de fond. Les personnes âgées sont réticentes à sortir de leur domicile, l'accueil de jour est un concept abstrait pour elles. Une fois le pas franchi, les usagers témoignent un vif intérêt pour l'accueil de jour.

Les médecins traitants connaissent peu les accueils de jour et orientent difficilement vers nos établissements.

Nous avons enregistré 40 nouvelles entrées et 46 sorties. Après le confinement, et l'isolement vécu par les familles, de nombreuses personnes sont entrées en EHPAD. 14 usagers ne sont pas revenus dans les accueils de jour, ils ont préféré rester à domicile par peur d'être infecté par la COVID-19. La fermeture des deux accueils de jour pendant 3 mois puis pendant une semaine durant le mois de septembre ont fait chuter le nombre de « journées effectuées » (-1 108 journées entre 2019 et 2020).

Notre 1^{er} prescripteur est la Plateforme Territoriale d'Appui. Les équipes ESA sont des dispositifs d'accompagnement qui facilitent l'acceptation de la prise en charge en accueil de jour.

Nous développons notre partenariat avec le CHU. Le bouche à oreille fait son travail, c'est un indicateur de qualité.

■ POINTS MARQUANTS 2020

L'évaluation interne a été réalisée.

La crise sanitaire a eu un impact important sur notre activité. Nous avons dû fermer pendant le confinement, puis nous avons pu rouvrir en limitant le nombre de places d'accueil.

Nous avons mis en place des actions de répit à domicile (soutien exceptionnel du CD86 avec le maintien de l'APA).

Le départ du chef de service ayant accompagné l'ouverture des deux établissements sur Lusignan et Lussac, et l'arrivée d'une nouvelle cheffe de service sont également des points marquants.

Suite à l'appel à projet de 2019, un nouveau service autorisé a été installé, la Plateforme

d'Accompagnement et de répit du Sud-Vienne. Une infirmière coordinatrice est arrivée lançant le démarrage de celle-ci.

Nous louons désormais l'ancienne trésorerie à la Ville de Lussac. Des travaux de réhabilitation ont été effectués suivi de l'emménagement dans ces nouveaux locaux mieux adaptés à la mission d'accueil de jour à Lussac-les-Châteaux.

ESEA a installé l'outil PAACO Globule. Celui-ci nous permet un suivi et un travail de coordination avec nos partenaires et prescripteurs et nous assure une plus grande visibilité.

Nous avons finalisé et déclaré un programme d'Education Thérapeutique du Patient auprès de l'ARS.

■ INFORMATIONS DIVERSES

Nous proposons des activités quotidiennes avec les usagers : la préparation du repas (éplucher et émincer les légumes, pâtisser...), les tâches domestiques (étendre le linge, laver, essuyer et ranger la vaisselle...) et des animations autour du jardin (nourrir les poules, nettoyer le poulailler, désherber les allées, entretenir les massifs...).

L'accueil de jour poursuit également l'objectif d'offrir un environnement stimulant, ouvert sur son environnement, facteur d'un maintien en bonne santé. Pour cela, il met en place :

- Des ateliers à visée cognitive (petit bac, histoires de vie, cartes de vœux, proverbes, écriture de la gazette, quizz musical, écriture de poèmes, jeux de société, informatique).
- Des ateliers manuels (mosaïque, couture, nichoir, ballotin de lavande, pêle-mêle photos...)
- Des activités physiques adaptées (danse madison, irlandaise, parcours adapté, jeux d'adresse, mini-golf...), ludiques, de bien-être.

Nous offrons une prise en charge individualisée. Chaque personne accueillie possède son cahier de vie comprenant une photo personnelle, une page « histoire de vie » propre à chacun et le ressenti vis-à-vis de l'accueil de jour, une description de chaque journée avec les activités proposées illustrées. Ce cahier est apprécié des usagers, des aidants et des partenaires. Il sert de support à la discussion, d'aide-mémoire, il contribue à l'orientation et il donne une illustration concrète de la participation effective des usagers lors des divers ateliers. De plus, il alimente le lien intergénérationnel au sein des familles.

■ BILAN DES PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2020

- Nous avons mis en œuvre la démarche d'évaluation interne du service.
- Le plan de formation est reporté sur 2021.
- L'accueil de jour de Lussac-les-Châteaux a déménagé au mois de mars 2020. L'établissement est implanté sur la place de Lussac-les-Châteaux, ce qui permet une insertion dans la ville avec un accès aisé et non stigmatisant.
- Pour sa première année, la plateforme d'accompagnement et de répit du Sud Vienne, en étroite collaboration avec l'accueil de jour, a répondu à 117 aidants souhaitant un accompagnement.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Intégrer de façon plus systématique l'accueil de jour dans un système coordonné de soins et d'aides afin d'assurer le suivi de la personne avec le médecin traitant et en concertation avec les professionnels du dispositif gérontologique en s'appuyant sur la PTA et l'outil « PAACO GLOBULE ».
- Développer le lien avec la consultation mémoire, pour que cela devienne un prérequis des entrées en accueil de jour.
- Renforcer la dimension « soins » dans les documents de présentation des accueils de jour.
- Collaborer avec les structures de soutien à domicile et les professionnels de santé libéraux.
- Continuer la démarche d'évaluation interne du service et mettre en œuvre la démarche d'évaluation externe.
- Mettre en œuvre le plan de formation

4. LA PLATEFORME D'ACCOMPAGNEMENT ET DE REPIT DU SUD VIENNE (PFR)

A la suite d'un appel à projet de l'ARS publié en 2018 l'Association l'Escale a fait acte de candidature et a déposé un projet, retenu par l'autorité administrative le 12 août 2019. Adossé à l'Accueil de jour, la PFR déploie ses services sur le territoire du Sud Vienne, en direction de tous les aidants soutenant des personnes atteintes de maladies neurodégénératives ou en perte d'autonomie : « Les PFR ont vocation à repérer et accompagner les aidants s'occupant d'une personne âgée atteinte d'une maladie neuro-dégénérative ou en perte d'autonomie fréquentant ou non l'accueil de jour » (plan de lutte contre les maladies neurodégénératives 2014-2019). Après la finalisation des documents du service et le recrutement d'une cheffe de service des deux accueils de jour (Lusignan et Lussac) et d'une coordinatrice, la plateforme de répit a pu mettre en œuvre sa mission dès le début de l'année 2020.

■ DONNÉES CHIFFRÉES 2020

	2020
Nombre total d'aidants ayant bénéficié du répit :	
Domicile	28
Accueil de jour	1
Confinement	24
Hors confinement	5
Dont répit pour RDV médicaux	2
Signalements :	
PTF+ AJA (lors des appels 1 ^{er} confinement)	21
PTA	6
Médecins libéraux	2
Nombre d'heures de répit effectuées	448.5
File active des aidants	117
Aidants AJA Lusignan	42
Aidants AJA Lussac	37
Aidants signalés par partenaires	38
Nombre de signalements par partenaire :	
PTA	21/38
VAC	4
FA	4
AJA	3
Médecins libéraux	2
ESA	2
Autres	2

Pathologies :	
MA ou MAMA	30/38
PSP	1
AVC	1
Parkinson	1
Autres	5
Rencontres des aidants :	
Dans le bureau de la PFR	3
Lors de la visite de l'AJA	8
A domicile dont 5 conjointes avec PTA	31

Les rencontres avec les aidants ont permis de proposer un plan de répit adapté à chaque aidant et de les orienter vers les actions du territoire ou vers les partenaires dont leur situation relevait, VAC, PTA MDS.

5 aidants ont été orientés vers les psychologues de FA ou PTA de la Vienne.

Le volume d'échanges par appels téléphoniques, mails, sms est trop important pour pouvoir être quantifié (pendant le confinement, en télétravail, 5 à 6 heures au téléphone par jour auprès des aidants et des partenaires).

La PTA reste la première porte d'entrée de la Plateforme de répit, même si le nombre de signalement pour l'année 2020 reste faible (21/38) nous savons qu'à coté de chaque personne aidée à domicile il y a un aidant non professionnel qui l'accompagne.

■ POINTS MARQUANTS 2020

Confinement N° 1

Dès l'annonce du 1^{er} confinement, les AJA ont fermé, soit le 16 mars.

Les actions collectives ont dû être annulées : La tu Bulles, Cafés des aidants de mars à juin et Actions conviviales en juin sur Vivonne et Lussac.

Nous avons mis en place des appels réguliers auprès des aidants des personnes accueillies dans les 2 AJA de l'Escale en Vienne ainsi qu'auprès d'aidants signalés par La tu bulles et FA (avec accord des aidants) et la PTA. (Partenaires du territoire)

L'ESEA q installé l'outil PAACO Globule en mars ce qui a permis un suivi et un travail en coordination avec la PTA de la Vienne mais aussi les libéraux qui interviennent auprès de la personne aidée et de son aidant.

La Plateforme a relayé auprès des aidants les actions proposées en virtuel par France Alzheimer, France Parkinson, CH Laborit, MSA et autres partenaires en constituant une liste de mails des aidants.

La Plateforme a dû interpeller la PTA qui s'est chargée de trouver des places d'hébergement temporaire en EHPAD et gérait les test PCR avant l'entrée.

Aucun autre répit possible n'a pu être proposé car toutes les actions en présentiel ont été stoppées ainsi que les séances ESA ou le PIPD par Siel Bleu.

La mise en place du répit à domicile à compter du 14 avril et en partenariat avec les 2 accueils de jour de

l'Escale a permis de répondre à l'épuisement des aidants exprimé lors des échanges téléphoniques.

Pour répondre à la fermeture des AJA et à l'épuisement, le CD86 a donné son accord pour prendre en charge le coût du répit dans le cadre du plan APA sur la base de la prise en charge journalière de l'accueil de jour.

Malgré cette possibilité tous les aidants n'ont pas choisi d'avoir du répit à domicile. Certains, par crainte de la contagion, ont cessé de faire entrer des services d'aide dans leur domicile.

Le 1^{er} confinement avec l'arrêt des activités cognitives (équipe ESA, orthophonie, kinésithérapie, accueil de jour) mais aussi du lien familial et social, s'est accompagné pour les aidés d'une dégradation de leur état de santé physique et psychique.

La fin du confinement s'est accompagné de changement de lieu de vie pour les aidés avec plusieurs entrées en EHPAD.

Confinement N° 2

Lors du 2^{ème} confinement les 2 accueils de jours de Lusignan et Lussac sont restés ouverts proposant ainsi du répit aux aidants. Certains aidants ont fait le choix de retirer la personne qu'ils aident pour la protéger du risque de contagion.

Les actions prévues en présentiel pour les aidants ont dû être suspendues (réunions de famille et formations par FA, Cafés des aidants).

Hors période de confinement

Une réunion des acteurs et des partenaires s'est déroulée le 31 août en présentiel pour faire un point sur les actions à venir.

La journée nationale des aidants a eu lieu le 6 octobre. Cela a permis à une vingtaine d'aidants de se réunir (dont 3 couples aidant-aidé), un après-midi avec un conteur à la salle des fêtes de Lussac, en partenariat avec FA, Là Tu Bulles, VAC, PTA et AJA 86.

Nous avons travaillé en collaboration avec France Alzheimer (formation des aidants) et le CPA de Lathus (« Là tu bulles ! »).

Notre participation à un petit déjeuner du CLS Vienne

et Gartempe nous a permis de présenter la Plateforme aux acteurs du territoire.

Seulement 2 temps de présence sur les « Pauses Café » des aidants portées par Génération Mouvement se sont déroulés. Tous les intervenants ont annulé sauf auto-massage. L'intervention du Président FAVEC a également été maintenue.

Un flyer a été réalisé pour être distribué aux partenaires et aux aidants.

Co-construction du programme ETP

A destination des malades présentant une MAMA en début de maladie, construit en partenariat avec CH de Poitiers, AJA L'Escale, PTA, France Alzheimer et la PTFR.

■ INFORMATIONS DIVERSES

La majorité des signalements pour 2020 correspond à des situations complexes avec un épuisement important de l'aidant et une absence d'aides auprès de la personne aidée.

L'épuisement de l'aidant est tel que les solutions de répit proposées, comme par exemple l'accueil de jour ne sont hélas qu'un tremplin vers l'EHPAD et ne participent pas au maintien de la personne malade dans son lieu de vie habituel.

L'aidant n'est plus en capacité du fait de son épuisement, de participer à des actions qui lui sont proposées sur le territoire.

Entre deux confinements nous avons rencontré des partenaires du territoire : France Alzheimer, Là Tu Bulles, Génération Mouvement, Assistantes sociale du CH de Lusignan et de Montmorillon, Médecin du secteur, Equipes ESA Mutualité et ADMR, le Président FAVEC 86, PTA Sud Vienne et Centre Vienne.

Nous avons visité les accueils de jour la Cubissole au Blanc et celui de Limalonges.

Des réunions de travail avec la PTFR du Nord Vienne, Cord'Agés et CLS de Vienne et Gartempe et Civraisien ont été organisées.

En partenariat avec l'association Cord'Age, nous avons construit un programme de formation au Shiatsu à destination des aidants et aidés.

■ PERSPECTIVES ET OBJECTIFS 2021

- Faire connaître les missions de la Plateforme de répit aux acteurs du territoire pour pouvoir accompagner les aidants qui le souhaitent dès l'annonce de la maladie et bien avant la situation de rupture liée à l'épuisement (Groupes de travail avec la PTA de la Vienne).
- Poursuivre le travail avec la Plateforme de répit Nord Vienne pour proposer à l'ARS un redécoupage des territoires Nord Sud intégrant Poitiers et une partie du Grand Poitiers.
- Poursuivre le développement et la construction de la Plateforme d'accompagnement et de répit en assurant la continuité du travail partenarial engagé depuis plusieurs années sur le Sud Vienne.
- Rencontrer les acteurs du terrain du territoire de la Plateforme pour porter à leur connaissance les actions et développer de nouveaux partenariats.
- Participer à la formation des aidants organisée par le Centre à Gençay (animation sur 3 dates en février et mars).
- Mettre en place la formation des aidants au Shiatsu.
- Etablir le programme des actions auprès des aidants dans le cadre de la mesure 50 du PMND.
- Mettre en place des groupes de paroles et des activités à destination des aidants sur le secteur de Lusignan en partenariat avec AJA L'Escale, CCAS de Lusignan, France Alzheimer.
- Organiser un Séjour Répit de 3 jours pour les couples aidants-aidés en Co-partenariat avec La Tu Bulles et France Alzheimer au Centre de Lathus première semaine de juillet.

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

A	
AAH	Allocation aux Adultes Handicapés
L'ABRI-MIE	Mise à l'ABRI des Mineurs Etrangers
ABRIMINA 2S	Mise à l'ABRI des Mineurs Non Accompagnés en Deux-Sèvres
ACI	Atelier et Chantier d'Insertion
ACT	Appartement de Coordination Thérapeutique
AD	Aide à Domicile
ADA	Allocation Demandeur d'Asile
ADMR	Aide à Domicile en Milieu Rural
ADPP	Action D'aide aux Personnes Protégées
AEMO	Action Éducative en Milieu Ouvert
AFGSU	Attestation de Formation aux Gestes et Soins d'Urgence
AFVV	Accompagnement des Femmes Victimes de Violence
AHI	Accueil, Hébergement et Insertion
AIS	Acte Infirmier de Soins
AJ	Accueil de Jour
AJA	Accueil de Jour Autonome
ALBPI	Accompagnement dans le Logement des Bénéficiaires de la Protection Internationale
ALPMS	Agence Locale Prévention Médiation Sociale
ALT	Allocation Logement Temporaire
AM	Agent de Maîtrise
AME	Aide Médicale d'Etat
AMI	Acte Médical Infirmier
AMIE	Accueil des Mineurs Isolés Etrangers
AMP	Aide Médico-Psychologique
AMS	Antenne Médico-Sociale
AN	Accueil de Nuit
ANPAA	Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie
APAJH	Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés
API	Allocation Parent Isolé
ARS	Agence Régionale de la Santé
ARV	Aide au Retour Volontaire
ASE	Aide Sociale à l'Enfance
AS	Aide-Soignant
ASLL	Accompagnement Social Lié au Logement
ASR	Accompagnement Social Renforcé
AT	Accueil Temporaire
ATA	Allocation Temporaire d'Attente
ATI	Association Tutélaire et d'Insertion
AULT	Accueil d'Urgence et de Logement Temporaire
AVA	Adaptation à la Vie Active
AVC	Accident Cardio-Vasculaire
B	

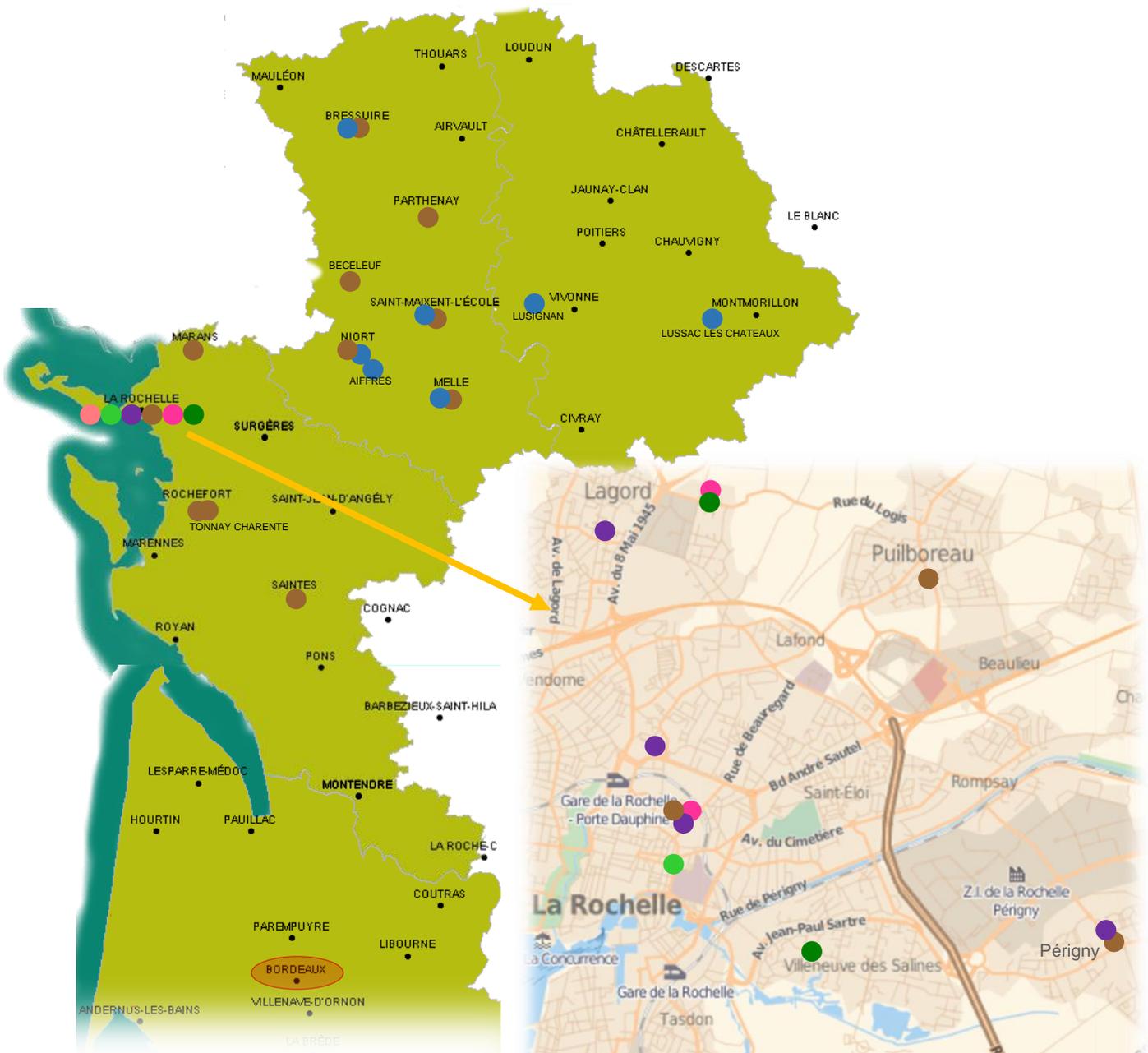
BG	Bail glissant
BPI	Bénéficiaires de la Protection Internationale
BSI	Bilan de Soins Infirmiers
BTS	Brevet de Technicien Supérieur
C	
CA	Chiffre d'Affaires
CAARUD	Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des risques des Usagers de Drogues
CACES	Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité
CADA	Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CASF	Code de l'Action Sociale et des Familles
CAL	Commission d'Attribution des Logements
CAO	Centre d'Accueil et d'Orientation
CAP	Certificat d'Aptitude Professionnelle
CASNAV	Centre Académique pour la Scolarisation des enfants allophones Nouvellement Arrivés et des enfants issus de familles itinérantes et de Voyageurs
CAVA	Centre d'Adaptation à la Vie Active
CCAPEX	Commission de Coordination des Actions de Prévention des EXPulsions locatives
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CD	Conseil Départemental
CDA	Communauté D'Agglomération
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CDI	Contrat à Durée Indéterminée
CDDI	Contrat à Durée Déterminée d'Insertion
CeGID	CEntres Gratuits d'Information, de Dépistage et de Diagnostic
CESF	Conseillère en Economie Sociale et Familiale
CESU	Chèque Emploi Service Universel
CFA	Centre de Formation des Apprentis
CH	Centre Hospitalier
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CIDFF	Centres d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles
CIP	Conseiller en Insertion Professionnelle
CI	Chantier d'Insertion
CJM	Contrat Jeune Majeur
CLAT	Centre de Lutte Anti Tuberculeuse
CLH	Commission Locale pour l'Habitat
CLIC	Centre Local d'Information et de Coordination
CLLAJ	Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes
CMP	Centre Médico-Psychologique
CMPP	Centre Médico-Psycho-Pédagogique
CMU	Couverture Maladie Universelle
CMU-C	Couverture Maladie Universelle Complémentaire
CNDA	Cour Nationale du Droit d'Asile
CNSA	Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CPH	Centre Provisoire d'Hébergement

CPOM	Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
CSAPA	Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie
CSE	Comité Social et Économique
CSI	Centre de Santé Infirmier
CSP	Catégorie Socio-Professionnelle
CVS	Conseil de la Vie Sociale
D	
DALO	Droit au Logement Opposable
DAMINA	Dispositif d'Accueil de Mineurs Isolés Non Accompagnés
DDCS	Direction Départementale de la Cohésion Sociale
DDCSPP	Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations
DDTM	Direction Départementale des Territoires et de la Mer
DIHAL	Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement
DIMA	Dispositif d'Initiation aux Métiers en Alternance
DIRECCTE	Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi
DNA	Dispositif National d'Accueil
DPC	Développement Professionnel Continu
DRJSCS	Direction Régionale Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale
DS	Délégué Syndical
DSF	Diagnostic Social et Financier
DT	Direction Territoriale
E	
ED	Emploi Durable
EHPAD	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
EI	Entreprise d'Insertion
EMA	Equipe Mobile Alzheimer
EMAPP	Equipe Mobile Action Psychiatrie Précarité
EMPP	Equipe Mobile Psychiatrie Précarité
ESA	Equipe Spécialisée Alzheimer
ESAT	Etablissement et Service d'Aide par le Travail
ET	Emploi de Transition
ETP	Education Thérapeutique du Patient
ETP	Equivalent Temps Plein
F	
FAJ	Fonds d'Aide aux Jeunes
FDE	Foyer Départemental de l'Enfance
FDI	Fonds Départemental d'Insertion
FDS	Fiche de Données Sécurité
FIPD	Fonds Interministériel de Prévention de la Délinquance
FJT	Foyer de Jeunes Travailleurs
FNAVDL	Fonds National pour l'Accompagnement Vers et Dans le Logement
FSL	Fond de Solidarité Logement
FVV	Femmes Victimes de Violences
G-H	
GIR	Groupe Iso-Ressources

GMP	GIR Moyen Pondéré
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Point (analyse des dangers et points critiques à maîtriser)
HAD	Hospitalisation A Domicile
HLM	Habitation à Loyer Modéré
HUDA	Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile
HT	Hors Taxe
I-J-K	
IAE	Insertion par l'Activité Economique
IDEC	Infirmier Diplômé d'Etat Coordinateur
IDEFF	Info Droits Égalité Femmes Familles
ICSSA	Institut Catholique Supérieur Saint André
IFSI	Institut de Formation en Soins Infirmiers
IML	InterMédiation Locative
IREPS	Instance Régionale d'Education et de Promotion Santé
L	
LAM	Lit d'Accueil Médicalisé
LEU	Logement d'Extrême Urgence
LHSS	Lit Halte Soins Santé
loi ALUR	Accès au Logement et un Urbanisme Rénové
M	
MAHUT	Maison d'Accueil et d'Hébergement d'Urgence et Temporaire
MAIA	Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des Malades Alzheimer
MALA	Mise A L'Abri
MCAD	Mention Complémentaire de l'Aide à Domicile
MDE	Maison Départementale de l'Enfance
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées
MECS	Maison d'Enfants à Caractère Social
MLS	Moyen et Long Séjour
MNA	Mineurs Non Accompagnés
MND	Maladie Neuro-Dégénérative
MR	Maison Relais
MST	Maladie Sexuellement Transmissible
N-O	
NGAP	Nomenclature Générale des Actes Professionnels
NSA	Non Scolarisé Antérieurement
OFAS	Office des Aînés de Surgères
OFII	Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
OFPRA	Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides
OPHLM	Office Publique de l'Habitat à Loyer Modéré
P-Q	
PA	Personne Agée
PAQI	Pôle d'Accompagnement à la Qualification et à l'Insertion
PARSA	Plan d'Action Renforcé en direction des personnes Sans Abri
PASS	Permanence d'Accès aux Soins de Santé
PATHOS	Outil d'Évaluation des Besoins de Soins Techniques pour les Personnes Âgées

PDALPD	Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées
PEC	Parcours Emploi Compétences
PF	Pension de Famille
PFR	PlateForme de Répit
PH	Personne Handicapée
PJJ	Protection Judiciaire de la Jeunesse
PLIE	Plan Local Pluriannuel pour l'Insertion et l'Emploi)
PMI	Protection Maternelle et Infantile
PMSMP	Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel
PNL	Programmation Neuro-Linguistique
PPSPS	Plan Particulier de Sécurité et de Protection de la Santé
PRADHA	PRogramme d'Accueil et d'Hébergement des Demandeurs d'Asile
PTA	Plateforme Territoriale d'Appui
QHSE	Qualité Hygiène Sécurité Environnement
R	
RH	Ressources Humaines
RHJ	Résidence Habitat Jeune
RPS	Risques Psycho-Sociaux
RSA	Revenu de Solidarité Active
S-T	
SAD	Service d'Aide à Domicile
SAMENA	Service d'Accueil des Mineurs Etrangers Non Accompagnés
SAME	Service d'Accueil pour les Mineurs Etrangers
SAO	Service d'Accueil et d'Orientation
SDF	Sans Domicile Fixe
SI SIAO	Système d'Information du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
SIAE	Service d'Insertion par l'Activité Economique
SIAO	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
SP	Sortie Positive
SPASAD	Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile
SPIP	Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation
SSI	Système de Sécurité Incendie
SSIAD	Service de Soins Infirmiers à Domicile
SOLIHA	SOLIdaires pour l'HABitat
SYPLO	SYstème Priorité LOgement
TO	Taux d'Occupation
U-V-W-X-Y-Z	
UAULT	Unité d'Accueil d'Urgence et de Logement Temporaire
UDAF	Union Départementale des Associations Familiales
UE	Union Européenne
UNSS	Union Nationale du Sport Scolaire
UPE2A	Unité Pédagogique pour Elèves Allophones Arrivants
VS	Veille Sociale

RETROUVEZ L'ENSEMBLE DE NOS ETABLISSEMENTS SUR LA REGION NOUVELLE-AQUITAINE



LEGENDE :

- Siège social
- Dispositifs d'urgence et d'insertion de La Rochelle
- Pôle asile et MNA
- EHPAD
- Services de soins, d'aide à domicile et pôle Alzheimer
- Services techniques et d'insertion par l'activité économique
- Etablissements du site La Colline

Siège social : 23 rue Pascal 17440 AYTRE
 Tél. 05.17.83.46.57
 Mail : escale@escale-larochelle.com
 Site web : www.association-escale.fr

NOS FINANCEURS



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



**Direction départementale de
l'emploi, du travail, des solidarités
& de la protection des populations**



Communauté
d'Agglomération de
La Rochelle

