



RAPPORT ASSOCIATIF 2019



RAPPORT ANNUEL 2019

YSOS

Tél. : 0232623538

Mail : siege@ysos.fr

24 rue des Tombettes

27000 EVREUX



SOMMAIRE

FICHE D'IDENTITE YSOS 3

L'association

Implantation	3
Gouvernance	7
Dates clés	8
Chiffres clés	8
Faits marquants 2019	9
Zooms	10
Bilan et dialogue social	18

GROUPE SOS SOLIDARITES 23

ACTIVITES PAR PÔLE 2019 28

Bilan d'activité des pôles	
Leurs temps forts de l'année	

DU COTÉ DES FILIALES 62

QUE DIT LA PRESSE DE NOUS... 66

FICHE IDENTITÉ

L'association

L'association normande YSOS, créée en 1989 et présidée depuis 2013 par Monsieur Patrice PRIMEL, inscrit son action au service des politiques publiques. Elle est aujourd'hui l'une des associations « clef de voûte » de l'AHI dans l'Eure et acteur AHI significatif dans l'Orne. Depuis près de 30 ans, elle aide les décideurs politiques à réaliser l'inclusion volontaire d'un public présentant nombre de difficultés sociales. L'objectif est de créer et de promouvoir, dans une démarche qualitative importante des solutions efficaces pour répondre aux problématiques d'accueil et d'accompagnement de ces personnes dans un temps limité et à un coût maîtrisé. www.ysos.fr

18 et 21 établissements et services

5 220 bénéficiaires

188 salariés

8,910 Millions d'€ de budget annuel

Nos territoires

Agir localement, pour rester au plus près des réalités.
Nous intervenons au cœur de vos territoires :



Les prestations mises en œuvre

- ✓ **Mettre à l'abri** : cette fonction correspond aux prestations qui s'apparentent aux dispositifs dits d'urgence et/ou de veille sociale. C'est le volet urgence du Service Intégré d'Accueil et D'orientation. Une gestion centralisée via le 115 permet le repérage du public sans abri et l'activation des ressources territoriales mobilisables.
- ✓ **Accueillir et Orienter** : cette fonction est au cœur des problématiques sociales. Elle comprend la prise en compte de la demande de logements émanant de l'utilisateur et l'activation des réponses adaptées, au regard de l'analyse sociale effectuée. La Direction départementale de la Cohésion sociale de l'Eure a désigné YSOS comme opérateur unique pour centraliser les demandes d'hébergement d'urgence et gérer les urgences sociales, le 115, et le SIAO pour la gestion des attributions de places en lieu d'hébergement.
- ✓ **Héberger** : cette fonction est notamment traduite par la gestion de CHRS implantés sur différents territoires des deux départements de l'Orne et de l'Eure. La configuration, les modalités d'accueil sont différentes et adaptées aux problématiques rencontrées : CHRS Collectif, semi collectif et diffus. Le socle commun est d'agir pour favoriser l'inclusion de la personne accompagnée ainsi que le vivre ensemble. Ysos a diversifié cette prestation tournée vers l'hébergement par la gestion de dispositifs dédiés à l'accueil de demandeurs d'asile et de réfugiés avec notamment l'ouverture de 2 CPH dans l'Eure. Le développement de ces activités nous a conduit à mettre en place un Pôle séjour qui gère ces différentes prestations.
- ✓ **Loger** : YSOS active dans l'Orne et l'Eure, des prestations qui s'inscrivent dans l'idée que le Logement est un droit, un préalable à l'inclusion sociale. Les Maisons Relais, L'Intermédiation Locative et les mesures d'Accompagnement vers et dans le Logement. Ainsi, 4 maisons-relais (dont une ouverte en 2019) sont gérées dans l'Eure et une dans l'Orne.

« ...habiter son espace vital, c'est-à-dire son territoire de vie... »

Quel que soit le dispositif (C.H.R.S. diffus, C.H.R.S. collectif, logement transitoire, logement autonome, ...), l'objectif premier pour l'association YSOS est de permettre au bénéficiaire d'habiter son espace vital, c'est-à-dire investir son territoire de vie. La notion de logement est alors élargie à la notion de l'habité. « Habiter, ce n'est pas seulement se mettre à l'abri ou avoir un toit sur la tête, c'est investir un espace comme un « chez soi », ce qui sous-entend « mettre de soi » en un lieu et dans des objets ce qui est différent d'être logé ou hébergé ».

Le principe de l'habité, ne contredit pas, bien au contraire, le contenu de la politique de l'hébergement et de l'accès au logement. La diversité des réponses liées à l'hébergement et au logement apportées par l'association font partie intégrante des orientations du dispositif AHI destinées aux personnes en grande difficulté sociale qui pose « le principe d'une aide globale, qualifiée, adaptée leur permettant d'accéder au logement, de retrouver les conditions d'une intégration volontaire et active ».

Les spécificités d'YSOS

Une entreprise associante

YSOS décline son projet associatif autour d'une approche dite associante, c'est-à-dire qu'elle a à cœur d'impliquer de façon permanente les parties prenantes de toute action dans une dynamique de co-crédation territoriale au profit des publics socialement fragilisés.

Les évolutions de publics et de dispositifs (Centre Provisoire d'Hébergement, Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asile, Centre d'Accueil et d'Orientation Migrants, ...) entraînent une évolution des pratiques qu'YSOS accompagne notamment par la mise en place de sessions de formations, mais aussi une évolution des partenariats et interlocuteurs. Afin d'optimiser l'organisation des Ressources Humaines mais aussi les relations avec les acteurs externes, nous avons fait évoluer la structuration des services en créant un Pôle Séjour dans l'Eure.



Une conception coopérative de l'action fondée sur la co-construction et plus encore sur la co-création :



Les professionnels, salariés d'YSOS, développent une compétence indispensable à la mise en œuvre du projet collectif et transversal pour mieux répondre au projet singulier de chaque bénéficiaire. La qualité du dialogue social est un élément fondateur du projet d'YSOS qui développe en son sein les coopérations entre les métiers, entre les directions, entre les pôles.

YSOS encourage les salariés à rechercher des actions porteuses de changement pour mieux accompagner les aspirations des bénéficiaires, dans une démarche de co-construction avec l'ensemble des parties prenantes de l'action.

Une vision globale de la personne centrée sur ses compétences :

Les personnes accueillies ou accompagnées dans le cadre des actions d'YSOS sont avant tout reconnues comme disposant de capacités pour être actrices de leur vie et pleinement citoyennes.

YSOS s'engage à promouvoir la dignité de toutes personnes, à respecter leurs droits et leurs libertés fondamentales à s'opposer à tout ce qui constitue une relégation sociale.



Elle prend en compte la personne dans sa globalité et refuse toute segmentation de l'action. En garantissant cela, YSOS s'impose d'accompagner des personnes vulnérables autour du principe : « Aider la personne à faire ou à refaire société et à habiter son territoire de vie ».

Les bénéficiaires co-construisent leur projet à partir d'une démarche professionnelle et d'un contexte inclusif portés par YSOS qui incitent la personne bénéficiaire à prendre ou à reprendre une place active et volontaire dans la société. Elle accompagne de précautions éthiques chaque intervention sociale, éducative.

L'association YSOS a rejoint le Groupe SOS en avril 2018, dans le cadre d'une filialisation. Ce mode de rapprochement préserve à la fois la forme juridique mais également les spécificités de l'association et s'inscrit dans une volonté de développement des activités. Ysos est devenue une association filialisée au Groupe SOS en avril 2019. Cela a conduit à une évolution de sa gouvernance. L'ancien Président de l'association (Patrice Primel) est demeuré Président administrateur unique afin d'assurer une continuité dans la gouvernance de l'association.

La mise en place d'un codir associant les différents directeurs (directrice Orne, directrice Hébergement logement Eure, DAF, DRH, directeur filiales) ainsi que la Direction Générale et le Président de l'association permet le partage d'informations et la mise en place de réflexions partagées transversales.

Gouvernance Ysos

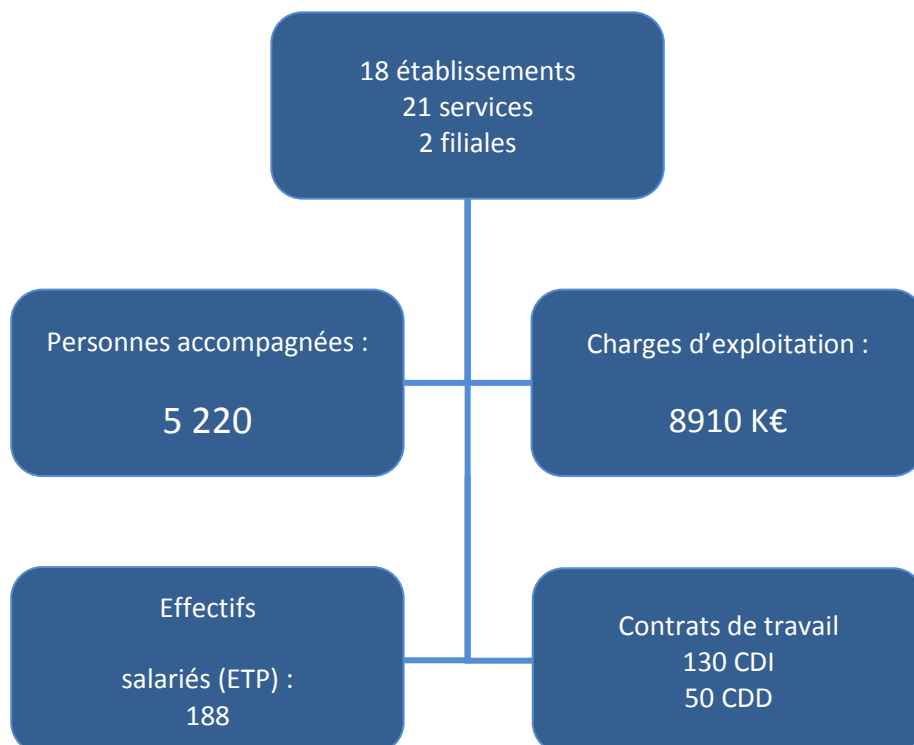
Président	Patrice PRIMEL
Direction	Gaëlle TELLIER
N° FINESS	270002710
APE	7010Z
CODE SIREN	378 305 957
Adresse	24 rue des Tombettes – 27000 EVREUX
Téléphone	02.32.62.35.38
Mail	siege@ ysos.fr
Site internet	www.ysos.fr / www.groupe-sos.org

Dates clés

- Mai 1989** : Création de l'association
- Décembre 1994** : Ouverture de son premier C.H.R.S.
- Août 1997** : Première gestion du 115
- Juillet 2007** : Ouverture de la première Résidence Hôtelière (R.H.V.S.)
- Janvier 2008** : Ouverture de l'antenne sur l'Orne
- Décembre 2011** : Ouverture des « Jardins de Neustrie »
- Janvier 2014** : AURORE devient YSOS et déménage rue des Tombettes
- Juin 2014** : Inauguration du siège 24 rue des Tombettes
- 2014** : Acquisition d'« Artisane Services »
- 2015** : Création de « Bocal Normand »
- Avril 2018** : Filialisation au groupe SOS Solidarités
- Avril 2019** : Nomination Gaëlle TELLIER, Directrice générale suite à l'intérim

Chiffres clés

Les chiffres clefs de l'Association



Faits marquants 2019

L'année 2019 a été une année dynamique, marquée à la fois par la création de nouvelles activités mais également par la réorganisation de certains établissements.

- Création d'un CPH de 20 places à Evreux
- Création d'un CADA de 27 places à l'Aigle
- Création de 2 nouvelles places d'ACT : 1 à l'Aigle et 1 à Alençon
- Ouverture d'une maison relais de 26 places à Serquigny
- Ouverture de 4 places d'hébergement d'urgence à Serquigny (accolées à la maison relais)
- Ouverture de 14 places d'hébergement d'urgence hivernales à Evreux
- Transformation de 29 places de CAO migrants en places HUDA
- Création de 3 places d'HUDA
- Elaboration d'une Convention triennale avec l'ARS pour les années 2020-2022 : activités et actions collectives autour du bien-être, de la santé et des compétences psychosociales pour tous les dispositifs d'YSOS sur les territoires de Bernay / Serquigny et Verneuil sur Avre
- Déménagement de l'antenne Orne vers de nouveaux bureaux
- Evaluation interne du CHRS de l'Orne

Sur le plan des ressources humaines :

- Mise en place du CSE
- Organisation d'un pôle hébergement / logement dans l'Eure avec création d'une direction dédiée
- Création de postes de cadres intermédiaires : un chef de service CHRS Eure, un chef de service CADA/ACT/LHSS Orne, un chef de service maisons relais Eure, un chef de service CAO, un poste de RAF afin de rapprocher le management du fonctionnement quotidien des établissements.
- Recrutement d'une chargée de mission qualité à 0.5 ETP (mise à disposition par l'association Groupe Sos solidarités)

En outre, afin d'accompagner les équipes dans leur pratique professionnelle des séances d'analyse de pratique ont été mises en place dans tous les services en 2019.

L'année 2019 a également été marquée par notre engagement accru dans la politique de logement d'abord mise en œuvre par le gouvernement (création d'un poste dédié au sein du SIAO), par notre participation à des travaux transversaux (notamment participation du directeur adjoint du SIAO/115 aux travaux du PTSM et de la directrice générale à ceux de la stratégie pauvreté), par le développement de nos partenariats sur le volet emploi (missions locales, permanences du PLIE au sein du CHRS Eure) mais également par le démarrage des travaux préparatoires à la signature d'un CPOM avec les services de l'Etat.

L'association a su continuer à s'adapter aux besoins des personnes accompagnées sur ses territoires d'intervention et sait à la fois proposer un accompagnement généraliste (CAO, CHRS, ...) mais également des accompagnements spécialisés dans un certain nombre de dispositifs (accueil de femmes en situation VIF, CPH, ACT, LHSS,). Ainsi, l'association accueille notamment dans ses établissements les publics cibles de la stratégie pauvreté (personnes VIF, jeunes sortants ASE, familles...)

Dans l'Eure, la structuration du pôle séjour qui regroupe les places HUDA, CPH, IML spécialisé, a permis de développer l'expertise de l'association dans l'accompagnement des demandeurs d'asile et BPI. Le développement d'un CADA dans l'Orne permet également de compléter cette expertise. Les équipes de ces dispositifs peuvent, en outre, s'appuyer sur le savoir-faire, les échanges de pratiques et les outils (documents traduits notamment) développés par l'association Groupe SOS Solidarités qui gère également ce type d'établissements.

Zooms

Réunion institutionnelle du 25 mars 2019



Il s'agissait de la première réunion institutionnelle réunissant l'ensemble des salariés d'Ysos depuis le rapprochement avec le Groupe SOS. Elle s'est déroulée dans la salle de fêtes de Bernay. Elle a permis, un bilan des activités des établissements mais également de ce rapprochement 1 an après.





Après une introduction par Patrice PRIMEL, Président administrateur unique et Guy SEBBAH, Directeur Général de Groupe SOS Solidarités, a pu présenter à nouveau le Groupe SOS et son secteur Solidarités

Chantal MIR, Directrice Générale du pôle Hébergement accompagnement social du Groupe SOS a mis en évidence les articulations entre Ysos et les autres établissements du Groupe SOS intervenant sur ce champ.

Gaëlle TELLIER, Déléguée régionale du Groupe SOS et Directrice Générale d'Ysos, a ensuite pu faire un bilan de cette première année de filialisation :

Filialisation YSOS – GROUPE SOS : 1 an après

Pourquoi ?

- ✓ Socle commun de valeurs et de vision,
- ✓ Pas d'association euroise avec un ADN compatible
- ✓ Concordance d'intérêts :
- ✓ YSOS : a besoin de changer d'échelle par un nouveau déploiement et de renforcer sa gouvernance
- ✓ GROUPE SOS : déploiement en Normandie

Implications concrètes pour YSOS

- ✓ Conservation de la pluralité, d'activités et de son "ADN" entrepreneurial
- ✓ La filialisation et non la fusion-absorption comme processus agile a séduit YSOS
- ✓ Levier GROUPE SOS : recherche de financements, appuis politiques, mutualisation autres activités (notamment insertion professionnelle), levier achats
- ✓ Limiter le risque

Filialisation YSOS- Groupe SOS : quelle évolution pour Ysos ?

- ✓ Un président-administrateur qui conserve les fonctions de proximité,
- ✓ Une complémentarité d'activités préservée (Ysos + filiales) et développée,
- ✓ Des emplois intégralement préservés (y compris fonctions support),
- ✓ Un comité de direction structuré,
- ✓ Un travail engagé sur les locaux (Siège, CHRS 82...),
- ✓ Un processus d'intégration accompagné,

- ✓ Une optimisation des achats comme levier d'économies,
- ✓ Des formations pour les équipes et la mise en place d'analyse de la pratique,
- ✓ Une participation à des travaux transverses (approche rétablissement, innovation sociale, ...),
- ✓ Ouverture de nouveaux dispositifs (réponse à AAP CADA, CPH...),
- ✓ Mise en œuvre des évaluations internes et externes,
- ✓ Mise en place d'une politique qualité et de gestion des risques,
- ✓ Dépôt d'un nouveau dossier frais de siège,
- ✓ Travail sur un projet de CPOM.

Journées portes ouvertes du 24 au 30 juin 2019

Tous les 2 ans les établissements du Groupe SOS ouvrent leur porte afin d'accueillir nos partenaires.

A l'occasion des 35 ans du Groupe SOS, l'association YSOS a donc ouvert ses portes.



Le mardi 25
Juin
2019
de 14h à 17h

Dans le cadre des *Rencontres avec le GROUPE SOS*
l'équipe de « l'association YSOS » vous ouvre ses portes.
Au programme :

- Accueil
- Présentation des prestations : CAO, CHRS, CPH, ALT et Maison Relais
- Visite des locaux et échanges avec les professionnels

Veuillez nous confirmer votre présence par mail, courrier, téléphone ou fax avant le 20/06/2019.

Association YSOS
11, rue du Neubourg • 27300 Bernay

secretariat-bernay@ysos.fr
Tél. : 02 32 47 38 00 - Fax : 02 32 44 52 61

Le 25 juin 2019, les salariés des prestations d'hébergement d'YSOS implantées sur la commune de BERNAY se sont regroupés et ont organisé une journée « Portes ouvertes ». C'est autour d'outils de communications réalisés par l'équipe que se sont réunis, dans une ambiance très conviviale, salariés, partenaires et résidents afin de présenter les différentes structures,



leurs missions respectives et leurs quotidiens.

Cette première expérience à Bernay a été une vraie réussite.

Les élus, la presse, les établissements médico-sociaux du territoire, les associations caritatives, la gendarmerie et de nombreux partenaires sont venus à notre rencontre. Professionnels, résidents et partenaires ont apprécié ce temps d'échange. En effet, l'association est connue et reconnue sur le territoire mais le détail des missions de chaque dispositif n'est pas forcément perçu.

La porte ouverte a été réalisée dans les locaux de la rue du Neubourg, le beau temps et la chaleur étant au rendez-vous, nous avons choisi d'accueillir les personnes en

intérieur. Ainsi, chaque pièce accessible de l'extérieur était dédiée à la présentation d'un dispositif. Les professionnels, aidés par les résidents ont réalisé une présentation des différents services par le biais d'affichage et de supports numériques.



Les salariés se sont mobilisés et se sont mis à la disposition des partenaires pour faire une présentation et répondre aux questions. Les résidents ont participé à la préparation de cette journée, ils sont venus pour écouter les présentations mais ils n'ont pas souhaité prendre la parole. A cette occasion, une plaquette explicative a été distribuée aux partenaires

reprenant brièvement les missions de chaque dispositif

PORTES OUVERTES. Les différents dispositifs proposés par Ysos

L'Association Ysos avait convié tous ses partenaires mardi 25 juin pour une journée portes ouvertes dans ses locaux situés 11, rue du Neubourg à Bernay. Outre la Maison Relais, trois autres services ont ainsi communiqué sur leurs prestations spécifiques :

- Le Centre d'Accueil et d'Orientation (CAO) - Hébergement d'urgence : il s'adresse à tous publics majeurs en situation de précarité sans solution d'hébergement. Selon Eléonore Leray, directrice-adjointe des Centres d'Accueil et d'Orientation du Département de l'Eure, le service dispose de 6 studios et de trois autres logements, pour un total de 17 places actuellement toutes occupées. Financé par l'Etat, le CAO compte deux monitrices éducatives, trois agents accueil jour et deux agents accueil de nuit. Après une période d'observation, les personnes accueillies sont orientées vers la maison relais ou d'autres dispositifs.

- Le Centre Provisoire d'Hébergement (CPH) pour les personnes les plus vulnérables disposant de la protection internationale. Ouvert depuis 2018, le dispositif compte 50 places. Il dispose de 16 logements répartis sur les quartiers du Bourg-le-Comte et du Stade ainsi qu'en centre-ville. Cinq professionnels assurent les missions d'accom-



Eléonore Leray (directrice-adjointe des Centres d'Accueil et d'Orientation de l'Eure) et les personnels du CAO de Bernay.

pagnement : accès aux droits (RSA, CMU), visant à rendre les personnes autonomes dans leurs démarches.

Deux éducateurs sont particulièrement chargés de l'accompagnement au quotidien, de la mise en place d'un projet personnel, l'apprentissage de la langue. La prise en charge est d'une durée de neuf mois. Les migrants (venus d'Afghanistan, du Pakistan, du Soudan et de l'Erythrée) bénéficient d'une aide à la recherche d'emploi et

à la compréhension du marché du travail en France (droits et devoirs) avec les partenaires traditionnels que sont Pôle Emploi et la Mission Locale.

- Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) concerne les personnes majeures en situation de rupture, d'exclusion sociale, sans logement et cumulant plusieurs problématiques (santé, emploi, parentalité). Le service dispose de 20 places et son action est dirigée vers la stabilisation et l'insertion.

La prise en charge des personnes concernées est de 6 mois.

■ Pour tout renseignement complémentaire : CAO Bernay 11, rue du Neubourg tél. 06 38 64 19 85 - caobernay@ysos.fr Plateforme sociale Territoire Ouest et Sud 11 et 13, rue du Neubourg : tél. 02 32 47 38 00 - secretariat-bernay@ysos.fr et tél. 06 02 10 56 18 mrbernay@ysos.fr

Le Projet de CPOM

Ysos s'est engagé en 2019 dans une démarche de Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (démarche devenue obligatoire pour les CHRS).

Une première réunion de lancement a eu lieu en juillet 2019. Elle a réuni pour la première fois le comité de pilotage composé d'Ysos, DDCS de l'Eure et de l'Orne, DRJSCS de Normandie, SGAR, ARS qui a pour fonction. Cette première réunion a permis de définir une méthodologie et d'établir un planning prévisionnel.

Cette démarche représente un enjeu stratégique majeur pour l'association puisqu'elle nécessite de projeter son évolution sur une grande partie de son activité pour les 5 ans à venir.

Elle nécessite d'élaborer un diagnostic partagé entre l'association et les services de l'Etat afin de définir des objectifs pour les 5 ans du contrat.

Méthodologie utilisée

- ✓ Embauche d'un chargé de mission qualité (lien démarche CPOM et démarche qualité) à 0,5 ETP ;
- ✓ Séminaires des cadres aux principales étapes : un premier séminaire le 08/10 pour une première phase de diagnostic partagé.
- ✓ Réunions d'équipes pour travailler sur les points forts/points faibles et axes d'amélioration ;
- ✓ Participation des usagers via les CVS
- ✓ Présentation aux IRP des différentes phases

En 2019 Ysos a engagé la phase diagnostic du CPOM (qui se poursuivra en 2020). Le diagnostic partagé doit porter en priorité sur un état des lieux des points forts et des points faibles :

- ✓ De l'offre ;
- ✓ Des conditions d'organisation et de fonctionnement ;
- ✓ De l'accompagnement et de la qualité de prise en charge des publics accueillis.
- ✓ L'état des lieux doit également préciser les tendances d'évolution quantitatives et qualitatives que l'association perçoit.

La démarche qualité

L'amélioration continue de la qualité et la gestion des risques est une démarche permettant d'adapter au mieux l'accompagnement proposé aux personnes accompagnées par un questionnement continu des pratiques. Elle consiste à mettre en œuvre un processus d'amélioration continue des pratiques sur l'ensemble des établissements

La démarche qualité – Gestion des risques de l'association s'appuie sur la politique Qualité Sécurité Groupe SOS Solidarités, précisant les objectifs poursuivis et qui se traduit en principes d'actions dans l'accompagnement des personnes accueillies dans les établissements sociaux et médico sociaux. Les personnes sont au cœur de cette démarche qui doit être participative, afin d'adapter toujours aux mieux les pratiques et les prestations aux besoins, attentes et projets des personnes accompagnées. Ainsi, la politique qualité du Groupe SOS partagée par l'association Ysos, repose sur 4 principes mettant au cœur les personnes accueillies :

- Répondre au mieux aux besoins et attentes des personnes accompagnées dans nos établissements.
- Favoriser la qualification, la formation et l'implication des professionnels
- Développer des partenariats
- Maintenir la dynamique d'amélioration continue et développer la culture sécurité

Afin d'accompagner le déploiement de la démarche qualité-gestion des risques dans les établissements, un service qualité est constitué au sein du Groupe SOS. Ses missions sont notamment :

- D'accompagner l'encadrement des établissements dans la démarche d'amélioration continue et dans le déploiement de nos engagements
- Faciliter l'échange de bonnes pratiques (audits, groupes de travail, comités...),
- Formaliser les bonnes pratiques du groupe et du secteur (procédures et outils); → Etre en veille et faire évoluer les outils pour qu'ils soient en adéquation avec les recommandations du secteur et les besoins des établissements.
- Contribuer à l'amélioration du système de management de la qualité du secteur Solidarités

En ce sens, une chargée qualité a été recrutée à mi-temps et a pris son poste en septembre 2019 sur l'ensemble de l'association. En outre, son poste permet d'être au plus proche des établissements et accompagner les directions et équipes dans la conception des outils, procédures et documentations en lien avec les obligations nationales, les valeurs de l'association et les spécificités de chaque établissement. Elle est un support dans l'adaptation des pratiques, notamment par la veille législative, mais aussi des fédérations et des recommandations de la HAS.

Enfin, elle accompagne les directions dans l'appropriation des outils et le pilotage des démarches d'évaluation et assure un suivi des échéances et des actualités en lien avec la démarche qualité et gestion des risques.

L'année 2019 a été marquée par le lancement de la deuxième évaluation interne du CHRS de l'Orne en septembre 2019. Elle s'est appuyée sur un référentiel construit au sein du Groupe SOS Solidarités et spécifique aux CHRS et CHU.

La volonté a été d'intégrer pleinement les professionnels dans l'auto-évaluation des pratiques et projets mis en place. Dans cette perspective, 5 groupes de travail ont été organisés et animés par un la direction de l'établissement ou la chargée qualité. Différents axes de travail ont pu alors être travaillés et réfléchis, notamment concernant les droits et libertés des personnes accueillies, l'accompagnement social et l'expression et la participation des personnes. Afin notamment de renforcer la participation des personnes et de recueillir leurs avis et propositions, un groupe de travail animé par la chargée qualité et la monitrice éducatrice, reprenant les mêmes thématiques que les professionnels a eu lieu. Les 3 personnes présentes ont pu exprimer leur satisfaction, mais aussi faire part de leurs idées pour favoriser l'accueil et l'accompagnement proposé au quotidien.

Enfin, les partenaires ont été associés à cette démarche, via un questionnaire de satisfaction informatisé et créé sur le logiciel qualité AGEVAL.

Ce temps a permis d'échanger sur les pratiques, mais aussi d'aborder les droits et libertés des personnes en établissement. En outre, les professionnels nouvellement arrivés ont pu apporter un regard nouveau sur les pratiques déjà en place et commencer à réfléchir aux process à déployer. De cette auto-évaluation des pratiques, différents points forts et axes de travail ont été extraits. Elle a aussi été un moment privilégié pour échanger sur des sujets d'éthique et de changements de postures. En ce sens, elle viendra enrichir la réactualisation du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement prévus tout 2 en 2020.

Les questionnements liés à la liberté d'aller et venir et les consommations d'alcool et de tabac ont pu être rediscutés, en s'appuyant sur les engagements et plaidoyers du groupe, et notamment sur le plaidoyer addiction. L'idée générale de ce futur règlement de fonctionnement sera de pouvoir lever les interdits et favoriser la prévention, tout en réaffirmant les droits et devoirs, tant des personnes accueillies que des professionnels.

En 2018, le groupe SOS Solidarités a mis en place un logiciel qualité, pour favoriser le déploiement de la démarche qualité et gestion des risques sur les établissements. Les cadres du d'Ysos ont été formés en 2019. L'enjeu en 2020 sera de déployer le logiciel auprès des équipes. Une session d'initiation au logiciel pourra être organisée sur chaque établissement, et a permis de ré informer de manière globale les professionnels sur l'amélioration continue de la qualité et la gestion des risques, en faisant un rappel notamment sur les déclarations des évènements indésirables, le suivi du plan d'action et la gestion documentaire.

L'objectif est de pouvoir rendre l'outil complètement opérationnel, afin de favoriser l'utilisation de ce logiciel dès la fin de l'année 2020.

En 2020, Ysos sera marqué par la réalisation de la deuxième évaluation interne et de la réactualisation du projet d'établissement du CHRS de l'Eure. En ce sens, un audit interne est programmé au premier trimestre 2020 et viendra alimenter les travaux.

Le déménagement des lits Halte Soins santé en début d'année 2020, donnera lieu à une réactualisation de l'ensemble des outils de la loi 2002-2.

Enfin, l'enjeu global en 2020 sera dans un premier temps :

- Le déploiement de la démarche qualité auprès des professionnels, notamment par l'appropriation du logiciel qualité Ageval
- L'harmonisation des pratiques et des outils en favorisant les groupes de travail inter-établissement
- La réactualisation des outils et notamment des règlements de fonctionnement pour les rendre moins coercitifs et favoriser le droit et libertés des personnes accueillies
- Le déploiement de des déclarations d'évènements indésirables

La démarche qualité et la gestion des risques sont des axes forts au sein des établissements, leur inscription doit permettre une participation effective des équipes afin d'être intégrée pleinement dans l'organisation et le fonctionnement de l'établissement. La volonté aujourd'hui aussi est de renforcer et d'intégrer intégralement dans la démarche, les personnes accueillies, et les rendre ainsi pleinement « acteurs de leurs projets »

Bilan et dialogue social

En 2019 ...

Au 31 décembre : 131 salariés

195 personnes ont bénéficié d'un contrat

131 salariés en C.D.I.

64 salariés en C.D.D.

244 Contrats de travail signés (en 2017 : 182 ; en 2018 : 247)

20 Contrats à Durée Indéterminée signés (C.D.I.) (en 2017 : 17 ; en 2018 : 34)

224 Contrats à Durée Déterminée signés (C.D.D.) (en 2017 : 165 ; en 2018 : 213)

L'année 2019 a été moteur en terme de Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC). A titre d'exemple, deux types de mobilité ont pu être observées lors de cette année :

- Mobilité ascendante : 8 salariés de l'Association ont bénéficié, cette année d'une promotion (changement de groupe conventionnel) : 6 femmes et 2 hommes / 2 cadres et 6 non cadres.
- Mobilité transversale :
 - o 6 salariés de l'Association ont bénéficié, cette année d'une mobilité intra associative (changement de dispositif chez YSOS) : 6 femmes / 1 cadres et 5 non cadres.
 - o 3 salariés de l'Association ont bénéficié, cette année d'une mobilité intra groupe (changement de dispositif chez GROUPE SOS solidarité) : 3 femmes / 1 cadres et 2 non cadres.

Sans nul doute que notre appartenance, en tant que filiale du Groupe SOS, permettra dans les années à venir de poursuivre cette mobilité, au-delà des frontières associatives.

Plus largement, nous pouvons constater une continuité dans la fidélisation globale au sein d'YSOS. En 2019, nous observons un ratio de 3.8 CDD signés par remplaçant contre 1.3 en 2017 et 2016. Cette dernière nous permet de garder nos compétences clefs, d'instaurer plus fortement nos valeurs associatives et enfin de consolider un climat social favorable.

D'ailleurs, la démocratie sociale a été au centre de l'attention, puisqu'en fin d'année, les élections du Comité Social et Economique (CSE) de l'association ont été organisées et finalisées, permettant d'établir une représentation salariale de 6 titulaires et 6 suppléants.

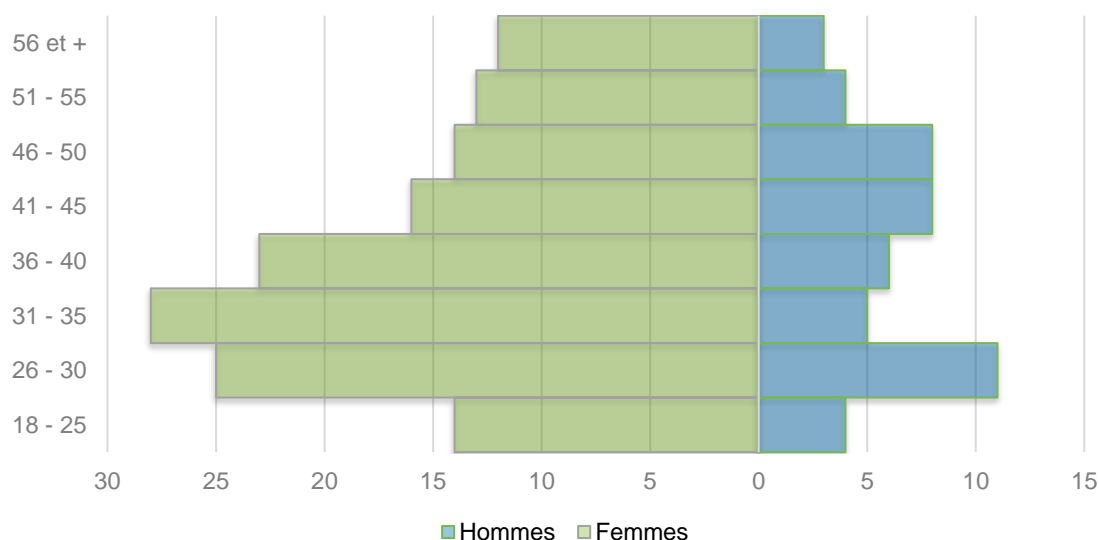
L'association, pour l'organisation de cette élection, a opté pour le vote électronique, permettant d'éviter à grand nombre de votants, les difficultés de déplacement pour venir voter.

Nous nous félicitons d'un record de participation pour ces élections, puisque 73% des salariés non cadre votants et 80% des cadres ont participé à cette élection, finalisée au premier tour. Grâce à cette élection, une délégation syndicale a pu voir le jour pour la première fois dans notre Association. Ce tournant dans la représentation salariale permet d'entrevoir une revitalisation du dialogue social, de par l'introduction de Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) mais plus globalement dans l'implication des membres élus et de la Direction, afin de consolider un dialogue social et des mesures durables, au profit du plus grand nombre.

En 2019...

La pyramide globale d'YSOS en 2019 affirme que la plus forte tranche d'âge (en nombre) pour les femmes se trouve sur les 31- 35 ans, avec **28** salariées alors que celle des hommes se trouve sur les 26 - 30 ans, avec **11** salariés.

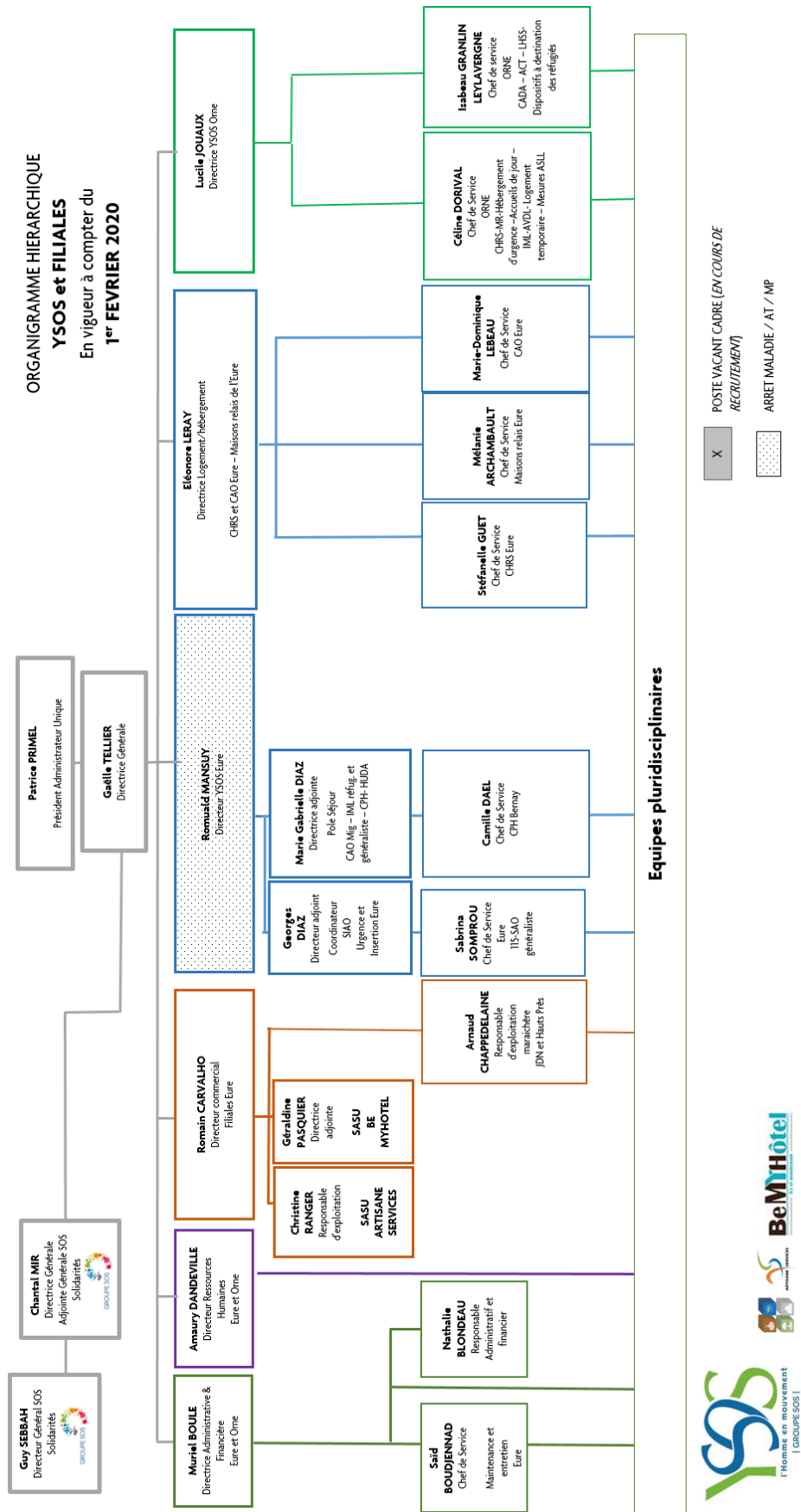
PYRAMIDE DES AGES YSOS



Nous observons que notre pyramide des âges en 2019, très proche de celle de 2018, se rapproche globalement de la forme de la « poire écrasée », imposant à notre Association, d'organiser la promotion professionnelle ainsi que poursuivre l'investissement dans la formation professionnelle.

De plus, comprenant que l'égalité Femme-Homme est une préoccupation sociétale et politique actuelle, Ysos accorde une part importante de sa stratégie associative, à l'égalité entre ses salariés. En effet, en 2019, le salaire médian est de 1 902 € pour les Femmes, contre 1 842 € pour les hommes. Cette égalité dans les salaires s'explique en partie par la grille de salaire de notre convention collective, mais aussi dans l'importance que notre association accorde à l'égalité femme/homme, à tous les niveaux de responsabilité.

Organigramme



La formation

16 actions de formation ont été prises en charge par notre OPCA, UNIFAF, nous permettant de développer majoritairement les compétences professionnelles des salariés d'YSOS, mais aussi de permettre l'obtention de diplôme, par le biais de formation longue et continu.

3 formations collectives à destination de **27** salariés non cadres

11 formations individuelles qualifiantes

3 formations diplômantes

Le budget du plan de formation 2019 intégrant une nouvelle fois, un investissement volontaire d'Ysos, porte notre budget formation à **21.906€**, démontrant l'importance qu'YSOS confère à la formation professionnelle tout au long de la vie pour chaque salarié de notre Association. Plusieurs formations gratuites (ou hors financement de notre OPCA) ont pu être suivies (18 salariés cette année).

Une action a été particulièrement importante pour l'année 2019, car profitant à une très grande partie de notre Association (l'ensemble des équipes éducatives). En effet, en juillet 2019, l'analyse des pratiques professionnelles est mise en place chez Ysos. Cette dernière a vocation de remettre le travail social, la place de l'utilisateur et du travailleur social, le terrain, au centre des préoccupations associatives. Cette dernière fait l'objet du sujet thème de ce bilan social 2019.

Les séances d'analyse des pratiques professionnelles

Depuis le 09 juillet 2019, Monsieur Xavier GUILLER – sociologue des organisations, œuvrant depuis 2017 comme Consultant - Formateur PLURIEL Formation Conseil (Évaluations externes, accompagnements à l'écriture de projet, Formation, Analyse des pratiques professionnelles), anime les séances d'analyse des pratiques pour une partie des salariés du groupe SOS solidarité et filiale, dans le département de l'Eure.

L'Analyse des Pratiques Professionnelles (A.P.P.) est un espace qui permet aux professionnels de réfléchir sur leur pratique. Cet espace permet d'apporter des solutions pragmatiques aux problèmes rencontrés. C'est un lieu de partage, d'échange et d'écoute réciproque sur l'activité professionnelle.

C'est dans ce cadre que 5 groupes de 12 salariés d'YSOS (soit 60 personnes), ont pu partager leurs réalités professionnelles, lors de séances de 3 heures, et cela sur les trois derniers trimestres 2019.

Les objectifs des sessions d'analyse des pratiques pour les équipes ont été de mettre à jour les pratiques professionnelles nécessitant une relecture collective. De mutualiser et

développer les savoirs, savoir-faire et savoir-être de l'équipe. De développer la coopération et renforcer la cohérence des pratiques au sein du groupe professionnel. D'apprendre et développer des stratégies collectives de réflexion et de créativité en matière d'interventions. Et enfin, de s'accorder sur un sens commun aux interventions.

De son côté, l'intervenant a taché de proposer un espace d'accueil et de mise en mots du vécu professionnel en lien à la relation éducative et à ses difficultés, afin de favoriser l'expression et l'accueil des différences de points de vue dans la mise en œuvre des actions éducatives.

Le retour des équipes en fin d'année 2019, comme celui de l'intervenant a été quasi unanime, et a immédiatement permis à la direction d'YSOS de reconduire l'action sur l'ensemble de l'année 2020, afin de poursuivre dans la durée, le travail élaboré collectivement lors de l'année 2019.

Dans l'Orne, deux groupes sont constitués depuis le 03 juin 2019 et sont animés par Lucile GALBERT, psychologue.

GROUPE SOS SOLIDARITÉS

GROUPE SOS Solidarités agit contre toutes les formes d'exclusion et a pour objectif de faire acquérir le maximum d'autonomie aux différents publics qu'il accompagne selon le principe fondateur :

« Une société pour tous, une place pour chacun. »

Le secteur regroupe les métiers historiques du GROUPE SOS. Depuis 35 ans, il s'est construit par la recherche constante de solutions innovantes, pour répondre aux difficultés des personnes en situation de vulnérabilité. Il porte l'ambition de faire

227

établissements et services

73 758

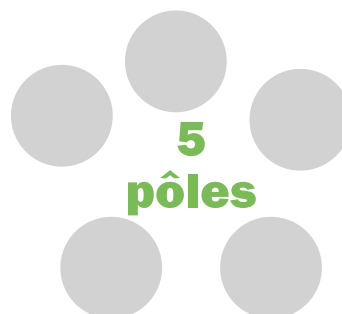
bénéficiaires

3 192

salariés

202,4

Millions d'€ de budget annuel



Les établissements et services rattachés à GROUPE SOS Solidarités sont majoritairement financés par les pouvoirs publics (Agences régionales de santé, Conseils départementaux, DDCS, etc.).



Les 5 pôles

HANDICAP	HABITAT ET ACTION SOCIALE	ADDICTIONS
Accompagne les personnes en situation de handicap à tous les âges, vers un maximum d'autonomie à travers des leviers comme le logement, la formation, l'insertion et le soin.	Accueille, héberge, loge et insère des personnes en situation d'exclusion et de fragilité.	Agit aussi bien au niveau de la prévention, des soins, de l'hébergement, de l'insertion sociale et professionnelle que de la réduction des risques auprès des personnes en situation d'addiction.
<p>60 établissements (dont 10 gérés par GROUPE SOS Jeunesse)</p> <p>3 681 bénéficiaires</p> <p>2 383 places en établissements</p>	<p>94 établissements (dont 10 gérés par GROUPE SOS Jeunesse)</p> <p>30 169 bénéficiaires</p> <p>4 576 places</p> <p>1 465 logements accompagnés</p>	<p>50 établissements et services</p> <p>14 796 bénéficiaires dont 1 171 hébergés</p> <p>332 places en hébergement</p>

SANTÉ COMMUNAUTAIRE ET LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS	SOIN AVEC HÉBERGEMENT TEMPORAIRE
Développe une offre de prévention, de promotion de la santé et d'accompagnement global dédiée aux personnes vivant avec le VIH ou une hépatite virale, et aux populations exposées au risque de contamination.	Propose aux personnes en situation d'isolement et de précarité des solutions d'hébergement afin de prévenir l'aggravation de leur état de santé et de rendre possible la coordination des soins.
<p>3 associations</p> <p>24 218 bénéficiaires dont</p> <p>103 hébergés</p>	<p>20 établissements et services</p> <p>894 Bénéficiaires</p> <p>512 places</p>

Avec 227 établissements et services, GROUPE SOS Solidarités est présent sur l'ensemble du territoire métropolitain, en Guyane, à la Réunion et à Mayotte. Une implantation qui lui permet un rayonnement large et lui offre la capacité de répondre localement aux besoins particuliers des populations.

Ysos fait partie à la fois du pôle Habitat et actions sociales, du pôle soins avec hébergement temporaire hébergement temporaire pour ses activités ACT et LHSS et du pôle handicap pour son entreprise adaptée Artisane service.

C'est autour de quatre engagements forts et structurants que les différents pôles de GROUPE SOS Solidarités ont construit une vision commune et développé des principes d'actions partagés permettant de mettre les personnes accueillies au centre de leur accompagnement. Des engagements qui permettent de réunir l'ensemble des professionnels autour d'un même défi : apporter des réponses concrètes et innovantes pour faire en sorte que personne ne soit au bout de son histoire, aujourd'hui comme demain.

Axe 1

La personne accueillie, actrice de ses projets

En co-construisant avec la personne ses projets, nous l'accompagnons pour qu'elle croie en ses compétences. Nous soutenons sa capacité à faire ses propres choix et à les faire respecter auprès de nos équipes, de ses proches et de ses représentants légaux, le cas échéant. Les expériences qui résultent de ces choix, les risques que la personne prend et que nous assumons avec elle, font partie du cheminement vers l'autonomie.

- ✓ Donner du temps aux projets des personnes accueillies
- ✓ Mobiliser les capacités des personnes accueillies



Axe 2 Le professionnel, partenaire de la personne accueillie



Nous nous mobilisons au quotidien pour que la posture des professionnels favorise l'émergence des attentes et des désirs des personnes accueillies et soutienne l'élaboration de leurs projets. En partant du postulat que l'établissement ne sait pas tout et ne décide pas de tout, nous plaçons au centre des réflexions et des décisions la parole de la personne accueillie et encourageons les professionnels à se positionner comme de véritables partenaires au service de l'autonomie des personnes.

- ✓ Créer les conditions favorables
- ✓ Développer une culture professionnelle
- ✓ Accompagner les professionnels

Axe 3 L'établissement, une entité en mouvement

Nous croyons grandement au fait que c'est sur le terrain que nous pouvons agir et influencer sur les perceptions et idées que l'on peut se faire des personnes que nous accueillons, des métiers que nous exerçons et des projets que nous portons. À ce titre, chaque établissement de GROUPE SOS Solidarités rend concret et visible ce qui nous caractérise : nos valeurs, nos forces et notre diversité. Ils contribuent également à démontrer notre capacité à innover, en développant des projets en réponse aux besoins d'un territoire, avec l'objectif de maximiser l'impact social de son action.



- ✓ Décloisonner nos pratiques
- ✓ Développer des projets
- ✓ Lutter contre les stigmatisations

Axe 4 **La qualité de vie, vecteur** **essentiel de** **l'accompagnement**



Pour GROUPE SOS Solidarités, la qualité de vie des personnes accompagnées est une priorité au quotidien. Elle prend en compte la santé, la liberté, la sécurité, les droits de l'homme ainsi que le bonheur et la vie en harmonie avec les autres. S'il s'agit souvent de paramètres subjectifs, difficiles à mesurer, tous se rejoignent dans l'objectif de l'accompagnement des personnes : faciliter l'inclusion des personnes vulnérables dans la société.

- ✓ Favoriser la vie sociale
- ✓ Prendre soin
- ✓ S'engager dans la prévention

ACTIVITES PAR PÔLE

EURE

29

Pôle Urgences sociales – SIAO	29
Pôle Hébergement – Logement	33
Pôle séjour	43
Les Jardins de Neustrie	48

ORNE

53

Pôle Urgence sociale	53
Pôle Hébergement	54
Pôle Santé	56
Pôle Logement	57

EURE

Pôle Urgences sociales – SIAO

Bilan de l'activité

LE SIAO URGENCE : 115

En 2019....

1666 ménages différents,

2642 personnes sollicitant le 115, dont

1844 adultes et **798** enfants.

La moyenne d'âge des appelants adultes est

	Nombre d'appels	Personnes
2019	12631	21172
2018	12859	21837
2017	15463	27394
2016	17214	28392
2015	14362	22858

de 36 ans, celles des enfants est de 7 ans.

12 631 appels contre **12 859** en 2018.

Depuis 2015, on observe une augmentation du nombre de ménages différents sollicitant le SIAO Urgence de plus de 18% en nombre de ménages et en nombre de personnes. Par rapport à 2018, l'augmentation est de 14% en nombre de ménages. Paradoxalement, on constate une baisse du nombre d'appels de 12%. La moyenne du nombre d'appels par ménages est passée de 12.8 en 2016 à 7.6 en 2019 en moyenne ce qui démontre une meilleure qualité et une meilleure réactivité dans la réponse apportée aux appelants. Ce qu'il faut retenir demeure néanmoins l'augmentation

régulière depuis 5 ans du nombre de ménages en demande d'hébergement d'urgence.

On a pu observer une majorité de ménages isolés dans la composition familiale des appelants : 70% du nombre total de ménages et 44% en nombre de personnes. Les 415 ménages familles représentent 50% de l'effectif global des personnes contactant le 115 : 1313 individus sur les 2642. Globalement les « Femmes isolées avec enfants » sont les publics les plus représentés en nombre de personnes et majoritairement la composition F +1.

	Ménages	Personnes
H	803	803
F	370	370
C	78	156
C+1	36	108
C+2	37	148
C+3	15	75
C+4	8	48
C+5	3	21
C+6	1	8
F+1	136	272
F+2	82	246
F+3	46	184
F+4	19	95
F+5	8	48
H+1	15	30
H+2	6	18
H+3	3	12
	1666	2642

Profil des appelants 115 sur 2019 :



Parmi les appelants mais aussi les accueillis, nous avons identifié un pourcentage non négligeable de ménages isolés « vieillissants » ce qui doit nous interroger sur les passerelles à développer avec le monde du médicosocial et les établissements pour personnes âgées.



ACCUEILLIR

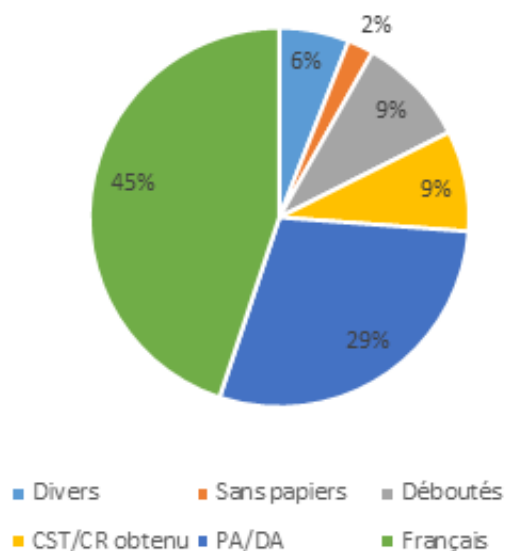
722 ménages accueillis, **1209** personnes dont 796 adultes 413 enfants.

Durant l'année 2019, le SIAO Urgence a pu effectuer plus d'orientations qu'en 2018 mais proportionnellement au nombre d'appelants, nous avons proposé moins d'accueils passant de 49% d'accueils à 45% en nombre de personnes.

Nous avons pu comptabiliser un total de 145 061 Nuitées sur le DAO soit une moyenne de durée de séjour qui s'élève à 120 jours pour les 1209 personnes accueillies avec un écart important entre l'accueil d'une nuit suivi d'un départ volontaire et la famille nombreuse présente depuis des mois.

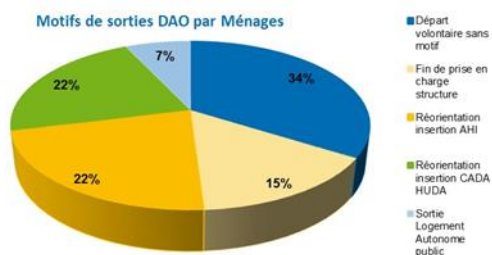
Au 31/12/2019, 176 ménages accueillis en 2019 étaient encore présents sur le dispositif soit 303 personnes sur un dispositif qui disposait à cette période des 321 places pérennes et des 106 places « Hivernales » soit un taux d'occupation en fin d'année de 71%.

Situations Administratives des ménages accueillis :



Le dispositif DAO accueille une proportion importante de demandeurs d'asile majoritairement sur le dispositif Hôtelier (BOP 303) en attendant la mobilisation par l'OFII de places CADA.

Ces chiffres nous confortent dans le fait qu'aujourd'hui nous prenons bien en considération la vulnérabilité des publics et que l'absence de statut administratif n'est pas un frein pour l'accès au dispositif d'urgence.



2019 : Grenelle des Violences Intrafamiliales

On constate sur 2019, une augmentation des sollicitations de ménages déclarant une problématique liée aux violences intra familiales par rapport à l'année dernière : 144 ménages soit 328 personnes ont sollicité le dispositif d'hébergement d'urgence là où en 2018, 251 personnes avaient appelé ce qui représente une augmentation de plus de 30% de personnes en demande et 32% en nombre de ménages différents.

En terme d'accueils, 93 ménages soit 207 personnes ont pu être accueillis sur les 144 ménages ayant appelé. L'année passée, nous avons pu orienter vers les dispositifs d'hébergement d'urgence 92 ménages sur les 109 qui nous avaient contacté soit une proportion de 84.4% là où en 2019 nous n'avons orienté que 64.5% de l'effectif global. Les ménages se déclarant sur cette problématique ont cumulé 13 346 nuitées soit pour un effectif de 207 personnes une durée moyenne de séjour de 64 jours au sein du dispositif.

ORIENTER

Sur les **572** demandes de 2019, le SIAO en a orienté **364** vers les dispositifs AHJ soit **64%**.

173 ont pu être accueillis, ce qui correspond à **47.5%** du nombre d'accueils et **191** étaient en attente au 31/12/2019.

Parmi les diffusions effectuées par le SIAO, on constate une proportion de 64% d'orientations vers des dispositifs CHRS ; sur ces diffusions, on note 72% d'accueils effectifs en CHRS soit 124 accueils sur les 173 dénombrés au total. Il est à noter que 88 accueils concernent du collectif.

Equipe « Logement d'Abord » :

Durant cette année 2019, la DDCS a souhaité mettre en œuvre un dispositif transversal nommé « Equipe logement » composé du SIAO, du Conseil départemental et de la DDCS. L'objectif de ce dispositif s'intègre dans la dynamique du Logement d'Abord et a pour vocation d'aller à la rencontre des structures du département de l'AHJ et du DAO.

Le principal intérêt étant de créer un « vivier » Syplo et de prioriser les situations de ménages accueillis sur l'urgence ou sur l'insertion prêts à accéder au logement avec ou sans mesure d'accompagnement et d'en faciliter la mise en œuvre.

542 situations de ménages hébergés soit 972 personnes, ont été étudiées durant l'année 2019.

118 ménages sont sans orientation pour des raisons de régularité de séjour, ou d'entrée récente dans un dispositif d'hébergement n'ayant pas permis une évaluation de leur situation, que ce soit sur l'urgence ou sur l'insertion.

374 ménages orientés et 48/49 départs volontaires.

Logement avec mesure : 107

55 familles, 19 F et 32 H soit 230 personnes

Logement sans mesure : 100 ménages

Pôle Hébergement - Logement

Bilan de l'activité

Les Centres d'Accueil et d'Orientation

Le C.A.O accueille tout public sans solution d'hébergement ayant recours au 115 : personne isolée, couple avec ou sans enfants, famille monoparentale. Le mode de prise en charge basé sur la mise en situation réelle d'un chez soi et sur le concept d'inclusion sociale favorise la mise en dynamique et la stabilisation des publics accueillis.

La politique du logement d'abord est prise en compte dans les pratiques au sein des CAO, les orientations vers les structures d'hébergement ne se font uniquement qu'en cas de carences sociales et éducatives avérées. Les prestations « écoute et observation » développées au sein des CAO permettent à l'issue des 30 ou 60 jours de prise en charge de produire une évaluation sociale globale et de préconiser une orientation adaptée à la sortie des urgences en fonction de la situation et avec le consentement écrit de la personne accueillie.

L'accompagnement social mis en place depuis 2018 a favorisé l'augmentation de sorties dynamiques vers et dans le logement.

YSOS a 4 CAO répartis sur le département de l'Eure sur les communes d'Evreux, Bernay, Verneuil et Les Andelys.

Lieu d'implantation	Nombre de places	Type hébergement	Type public
CaoE	60	Hébergement en collectif :60 studios	Tout public sauf homme seul
CaoB	17	Hébergement en semi collectif : 6 studios Hébergement en diffus :2 T3 et 1 T4	Tout public
CaoV	17	Hébergement en semi collectif : 6 studios Hébergement en diffus : 3T3 et 1 T2	Tout public
CaoLA	23	Hébergement en diffus : 3T4 et 2 T3	Familles

Quelques chiffres :

En 2019, 298 personnes ont été accueillies dans les CAO du département de l'Eure. Le taux global d'occupation est de 92.33%.

Pour le CAO de Verneuil, nous constatons un taux d'occupation supérieur à 100%, lié à la prise en charge de familles nombreuses sur les appartements en diffus.

Pour les quatre CAO, la durée moyenne de séjour est supérieure à 12 mois souvent par manque de place en hébergement d'insertion ou liée à des situations de séjour non régularisées qui ne permettent pas l'accès au droit commun.

Nous constatons une durée de prise en charge supérieure à 22 mois pour le CAO des Andelys, cette durée s'explique par l'accueil majoritaire d'un public pour lequel le droit commun n'est pas activable (situation de séjour non régularisée, droits non ouverts) et allonge de ce fait la durée d'accompagnement au sein du CAO.

La proportion non négligeable d'enfants pris en charge au sein des CAO, 39,93% des personnes hébergées, implique la prise en compte de leurs besoins spécifiques au niveau de l'accompagnement mis en œuvre. Certains enfants ont été accueillis de manière ponctuelle dans le cadre de droit de visite et d'hébergement.

Sur ce dispositif, un travail important est mené par les équipes des CAO en termes d'ouverture de droit liés au séjour. En 2019, 62% des personnes ont obtenu un titre de séjour au cours de l'accompagnement soit 41% de plus qu'à l'entrée du dispositif.

Sur l'année 2019, nous constatons que 15 % des personnes ont accédé à un logement de droit commun, 10 % ont bénéficié d'un logement adapté et 25% ont intégré un hébergement d'insertion. Au total, 50 % des personnes sont sorties du CAO vers du logement ou vers une prestation d'hébergement adaptée à leur problématique, contre 37% en 2018. Cela inscrit pleinement ce dispositif dans la politique du « logement d'abord ».

Il est à noter également qu'aucune orientation vers les CADA et HUDA n'a été réalisée cette année alors que les sorties vers ces dispositifs représentaient 17 % des orientations en 2018. Ce constat s'explique notamment par la réforme du droit d'asile et l'extension des places en HUDA.

Depuis deux ans, l'accueil des femmes victimes de violences conjugales et les jeunes âgés de 18 à 25 ans ne cesse d'augmenter dans les Centres d'Accueil et d'Orientation du département de l'Eure. Les

femmes victimes de violence représentent 19.42% de la population accueillie et les jeunes de 18 à 25 représentent 20% de la population et sont majoritairement sans ressources.

En 2019, le public « vieillissant » a sensiblement augmenté. 10 personnes âgées de 60 à 69 ans et 5 personnes de 70 ans et plus ont été accompagnées au sein des CAO faute de place dans les structures médico-sociales : LHSS, ACT, EHPAD, Foyer logement... Ce public représente 8.4% de la population accueillie. Le manque d'accompagnement sanitaire dans nos établissements sociaux et l'insuffisance de partenariat, ne nous permettent pas une prise en charge globale de ce public, qui nécessite un accompagnement spécifique.

Les CHRS : Les Relais de l'Iton et Le Relais Risle et Charentonne

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale est un établissement assurant l'accueil, l'hébergement, le soutien, et l'accompagnement social et professionnel des ménages avec des carences sociales et/ou psychologiques importantes freinant l'accès au logement de droit commun.

Les activités du CHRS dans l'Eure s'organisent autour de deux dispositifs :

- Un CHRS collectif de 57 places situé à Evreux réparti sur deux sites :
 - Le CHRS 74 de 28 places, accueille des personnes isolées et des couples : 10 places homme, 10 places femme et 4 chambres couple dont une réservée aux ménages à mobilité réduite.

- Le CHRS 82 de 29 places réparties sur 12 chambres accueille des familles. L'attribution des chambres se fait en fonction de la composition familiale

L'accompagnement proposé est fonction des besoins et des problématiques repérés. Le socle commun est d'agir simultanément sur l'objectif du « faire société » et /ou du « faire famille » et du « vivre ensemble ». L'accueil et l'accompagnement s'inscrivent dans un plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD).

Des prestations d'accompagnement individuel et collectif sont mises en place pour favoriser au maximum l'accès à l'autonomie personnelle (physique et psychique) des personnes hébergées.

Ysos y accueille un public mixte âgé de 18 à 60 ans : personnes seules, couple et familles en situation de vulnérabilité, de détresse morale, sociale et/ou psychologique, de rupture familiale, ... et pour lequel l'accès au logement de droit commun n'est pas encore envisageable.

➤ Un CHRS diffus de 34 places : 14 places en service de suite sur le territoire d'Evreux et 20 places en CHRS diffus (stabilisation et insertion) sur le territoire de Bernay. Les appartements sont loués auprès des bailleurs sociaux à Evreux et Bernay.

Les principales prestations délivrées sont : L'accès à l'alimentation et la nutrition, excepté pour le CHRS stabilisation, dont le public a bénéficié avant sa prise en charge

l'accès à la vie autonome, l'accès aux droits, l'accompagnement à la recherche d'un logement, prévention et accès à la santé, l'accès à la vie sociale, à la culture, à la citoyenneté

C'est le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) de l'Eure, géré par l'association YSOS, qui traite les demandes du 115, instruit les demandes d'hébergement d'insertion, et oriente les personnes sur les dispositifs existants.

En 2019, nous constatons une augmentation des problématiques d'addiction et de personnes souffrant de troubles psychiques et psychiatriques, sans pouvoir déterminer s'ils sont la cause ou la conséquence des difficultés sociales rencontrées et conduisant vers une exclusion sociale.

Ces problématiques induisent un accompagnement social complexe car il se heurte à des difficultés à se projeter vers un avenir, des difficultés relationnelles, de l'agressivité, une consommation incontrôlée d'alcool et/ou autre produit stupéfiant, un décalage dans le rythme de vie, L'équipe éducative a ainsi été amenée à modifier ses modalités d'intervention en intégrant un accompagnement spécifique en lien avec les partenaires spécialisés en addictologie (ADISSA) et les partenaires de santé psychique (CMP, RESPIRE, NHN, ...).

Entre 2017 et 2019, nous observons une augmentation importante de la durée de prise en charge sur l'ensemble des CHRS, en CHRS d'un accompagnement social au sein du Cao de Bernay, et pour lequel les

freins à l'accès au logement de droit commun ont pu être levés en moins de 8 mois d'accompagnement.

Les problématiques du public accueilli en CHRS collectif étant de plus en plus complexes, notamment au regard des problématiques de santé et allongent de ce fait la durée de séjour.

Le CHRS met en valeur la participation des hébergés au travers de différentes instances de participation. La création d'un Conseil de la Vie Sociale, une réunion d'expression hebdomadaire pour leur donner la parole sur le fonctionnement quotidien de l'établissement ou encore de nombreuses activités de socialisation sont autant de possibilités pour la personne accueillie de faire entendre sa voix.

Quelques chiffres :

En 2019, **166** personnes ont été accueillies en CHRS, 117 en hébergement collectif et 49 en CHRS Diffus. Le taux d'occupation global est de **87.3 %**.

Nous avons accueilli **37** ménages : 29 accueils ont été réalisés au titre de l'insertion, 8 accueils ont été réalisés au titre des urgences sociales.

D'une façon générale, les personnes accueillies en CHRS sont majoritairement des **hommes seuls sans enfant**, ils représentent **39%** de la population.

Les **familles monoparentales** représentent également une part

importante de la population soit **25 %** du public accompagné

Les enfants sont majoritairement pris en charge en CHRS et représentent **32.53%** de la population accueillie

En 2019, **54.4 %** des personnes sont sorties du CHRS collectif vers du logement ou vers une prestation d'hébergement adaptée à leur problématique, **37.6%** en 2018.

86.96 % des personnes sorties du CHRS diffus sont sorties vers du logement ou vers une prestation d'hébergement adapté à leur problématique.

Enfin, depuis ces deux dernières années, le CHRS voit sa population évoluer avec une augmentation du public relevant de la stratégie pauvreté.

6.63 % des personnes accueillies sont sous-main de justice et/ou sortant de prison, **11.45%** ont été victimes de violences conjugales, **8.43%** sortent d'un dispositif d'aide sociale à l'enfance.

L'ALT

L'Aide au Logement Transitoire (ALT) est un dispositif assurant l'accueil, l'hébergement, le soutien, et l'accompagnement social et professionnel des ménages avec des carences sociales et/ou psychologiques importantes freinant l'accès au logement de droit commun.

Le dispositif ALT, dans l'Eure s'organise autour de trois territoires :

Evreux, avec 30 places conventionnées,

Bernay, 5 places conventionnées,

Gisors, 5 places conventionnées.

Au total de 13 logements répartis sur le territoire de l'Eure.

L'accueil au sein du dispositif ALT YSOS repose sur le principe de l'inconditionnalité, une des valeurs essentielles du projet associatif d'YSOS et du groupe SOS.

Dès son arrivée, la personne accueillie est accompagnée dans la construction de son parcours. Guidée et soutenue dans ses choix par les professionnels du service ALT, la personne accueillie définit, elle-même les objectifs qu'elle souhaite atteindre et construit avec l'équipe son propre projet de vie. Afin de fluidifier ce parcours et de permettre aux hébergés un retour durable sur le logement de droit commun, le dispositif, en lien étroit avec ses partenaires (DDCS, SIAO et bailleurs sociaux), travaille la sortie de ses hébergés et le renforcement de leur autonomie au travers de diverses actions : Les équipes logement, le SAO fluidité, et enfin, les rencontres mensuelles avec les bailleurs sociaux.



Le dispositif ALT reçoit régulièrement la visite d'anciens hébergés pour : saluer l'équipe, partager un temps convivial avec des amis restés sur la structure... Ces

moments permettent d'échanger sur les parcours, les projets des uns et des autres et s'apercevoir que rien n'est impossible.

Quelques chiffres :

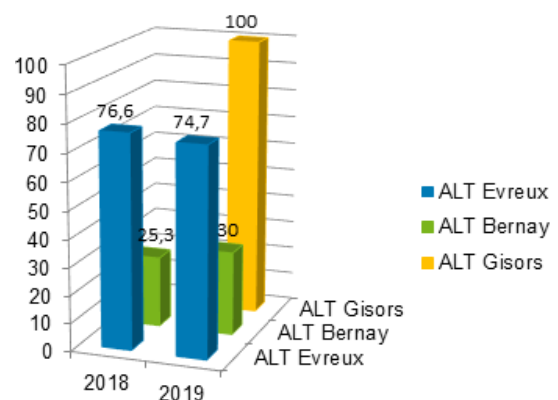
En 2019, **53** personnes ont été accueillies sur le dispositif ALT. Le taux d'occupation global est de 66.17 %.

En 2019, nous avons accueilli 19 ménages au titre de l'insertion.

D'une façon générale, les personnes accueillies en ALT sont majoritairement des familles monoparentales, elles représentent 50% de la population.

Les hommes isolés représentent également une part importante de la population soit 20 % du public accompagné

Taux d'occupation en pourcentage :



Le taux d'occupation a augmenté sur la quasi-totalité des territoires couverts en 2019. Pour sa première année d'existence, le taux d'occupation sur le territoire de Gisors est de 100%.

En ce qui concerne les ressources :

85.7% des ménages sortant de l'ALT ont des ressources (prestation CAF) et **14.3%** perçoivent un salaire à l'issue de l'accompagnement.

L'augmentation des ménages percevant des ressources de types prestations CAF trouve son origine dans l'accompagnement proposé par le dispositif. Afin que chaque ménage puisse être orienté vers le logement de droit commun de façon pérenne, l'accent est mis sur la formation et l'emploi durable. A la sortie du dispositif, beaucoup d'entre eux sont en fin de formation ou en recherche d'emploi, période de transition avant d'obtenir un emploi durable, en lien direct avec la formation suivie.

En 2019, **79 %** des personnes sont sorties du dispositif ALT vers du logement de droit commun, contre **71%** en 2018.

Les Maisons Relais

Elles sont au nombre de 4 dans l'Eure.

Verneuil-sur-Avre : Elle est ouverte depuis le 1^{er} juillet 2011 et a une capacité de **20 places** (18 appartements dont 2 pouvant accueillir des couples). Les logements individuels sont situés dans les locaux de la Maison Relais soit 18 logements T1 meublés de 27 m² avec kitchenette, sanitaire et douche individuels, compteurs eau et électricité individuels, cave et boîte aux lettres individuelles. Les appartements sont donc spacieux et fonctionnels et le stationnement facile.

Public accueilli : des hommes et femmes seuls (les enfants mineurs ne sont admis que pour des droits de visites et d'hébergement) en priorité issues du secteur Sud du département (CDAS Verneuil sur Avre). Elle comprend des espaces d'accueil / d'écoute permettant une prise en charge individualisée des résidents ainsi que des espaces collectifs favorisant le « vivre ensemble » (espace de convivialité et de détente, TV, espace cuisine - restauration, espace laverie).

Gisors : Le « Clos de L'Orme » de Gisors a ouvert ses portes en 2013 et dispose d'un projet spécifique en direction des familles. Sa vocation première est de répondre aux couples avec enfants, aux familles monoparentales rencontrant des difficultés récurrentes à l'accès au logement ou ayant vécu des échecs locatifs répétés, socialement isolés et présentant des

fragilités dans leur fonction parentale. Ces familles sont issues en priorités de Gisors et de son agglomération puis de l'UTAS de Vernon et de l'ensemble du Nord Est du département.

Cette maison relais comprend quatre appartements appartenant à la SECOMILE et propose une capacité d'accueil de **10 places**. Elle est implantée sur un seul et même étage dans une résidence. Ces logements sont repartis de la manière suivante : 2 logements de type 3, 2 logements de type 2 dont un dédié à l'espace partagé et au bureau de l'agent d'hôte.

Les appartements ne sont pas meublés mais chaque logement est équipé d'une cuisinière et d'un réfrigérateur. Seul l'appartement de convivialité est meublé (cuisine aménagée, espace enfant, ...)

La maison relais est à proximité du centre-ville et des commerces.

Bernay : La Maison Relais est ouverte depuis juillet 2010. Elle peut accueillir jusqu'à 12 personnes, dont un couple, au sein de ses 11 logements. Elle accueille des hommes et des femmes, seuls. Les enfants mineurs ne sont admis que pour des droits de visite et d'hébergement. Les personnes accueillies bénéficient de l'APL.

La Maison Relais est une résidence de 2 étages dont les espaces sont répartis de la manière suivante : un espace d'accueil et d'écoute permettant le suivi des personnes accueillies, des espaces collectifs permettant le « vivre ensemble » (espace cuisine, TV, détente, laverie), des espaces

individuels : 11 logements T1 d'environ 19 m² avec kitchenette, sanitaire et douche individuels, compteurs eau et électricité individuels et boîte à lettres individuelles.

Serquigny : La Maison Relais a ouvert ses portes récemment, fin d'année 2019. La capacité d'accueil est de 26 places réparties sur 24 logements et sur deux étages. 6 appartements sont adaptés aux personnes à mobilité réduite et au 2^{ème} étage, deux logements sont aménagés pour accueillir des couples. Chaque logement dispose d'un coin cuisine, d'une salle de bain et de sanitaires et sont tous équipés. Des espaces collectifs (cuisine, salle de convivialité) sont disponibles et ouverts aux résidents.

Les principales prestations délivrées par les Maisons Relais sont : L'accès à un logement, un chez soi ; l'accès aux liens sociaux pour rompre l'isolement, la prévention et accès à la santé, l'accès à la vie sociale, à la culture, à la citoyenneté, l'accès à la vie autonome, l'accès aux prestations de droit commun et aux services de proximité.

L'attribution d'un logement en Maison Relais relève d'une commission d'attribution composée notamment du gestionnaire YSOS, du bailleur social propriétaire des logements, des services de la ville accueillante, de la DDCS, des partenaires sociaux et de santé locaux et d'un SAO.

C'est à travers un accompagnement de proximité et une ouverture sur l'extérieur que nous parvenons à mener à bien les projets individuels des résidents. Cette ouverture

s'appuie sur des actions collectives et des animations proposées par les associations du territoire et les services de proximité.

Le parcours au sein de la Maison Relais est dépourvu de limite dans le temps. Au regard des problématiques des personnes accueillies au sein du dispositif, peu élaborent un projet concret. Leur parcours antérieur étant assez compliqué (errance, expulsion...) leur projet premier étant de vivre au sein de leur propre logement tout en bénéficiant d'une veille sociale qui les rassure et de moments collectifs pour rompre avec l'isolement et créer du lien social.

La maison relais offre à chaque résident la possibilité de s'exprimer. En effet, quotidiennement l'agent d'hôte soutient les actes citoyens et un conseil de résidence est organisé trimestriellement et permet l'expression des usagers, notamment sur l'organisation de la vie quotidienne et la mise en place d'activités collectives. La dynamique de groupe et la régulation des rapports entre les résidents y sont également abordées. L'agent d'hôte profite de ce conseil de résidence pour favoriser les prises d'initiatives personnelles et collectives.

Depuis cette année, les élections d'un représentant des résidents ont été mises en place pour donner la parole aux usagers sur le fonctionnement quotidien de l'établissement afin d'être au plus proche de leurs besoins et de leurs attentes. Les ateliers et les actions collectives n'existent dorénavant qu'en fonction des envies des

résidents et de la faisabilité. Des ateliers rythment la semaine en maison relais, les participations sont actives et montrent l'intérêt et l'implication des résidents dans la mise en place de moments collectifs.

Quelques chiffres :

En 2019, **40** personnes ont été accompagnées en Maison Relais. Le taux d'occupation global est de **88,45 %**.

Les hommes représentent la majorité de la population accueillie soit **60%** du public accompagné en Maison Relais.

Les résidents des Maisons Relais sont principalement âgés de **46 à 55 ans (27%)** et de **plus de 60 ans (24%)**. Le public « vieillissant » dans nos établissements nécessite un accompagnement spécifique et une collaboration étroite avec le secteur sanitaire et médico-social.

Problématiques spécifiques du public accueilli :

Problématiques	Nombre	Pourcentage
Addictions	17	42.5%
Personnes sortant d'hôpital psychiatrique ou ayant une problématique psychiatrique avérée	10	25%
Suivi Psychologique	15	37.5%
Sous- main de justice ou sortant de détention	5	12.5%
Victimes de violences	4	10%
Sous mesure de protection	24	60%

Comme les chiffres l'indiquent, les problématiques d'addiction et de personnes souffrant de troubles psychiques et psychiatriques représentent une part importante du public accueilli en Maison Relais particulièrement sur les territoires de Bernay et Verneuil.

Les familles accueillies sur la Maison Relais de Gisors rencontrent des fragilités dans leur fonction parentale mais ne souffrent pas de problématiques majeures (addiction, troubles psychiatriques, ...)



Les temps forts de l'année

Restructuration du pôle

L'année 2019 est marquée par des restructurations importantes au niveau de la direction du CHRS. En effet, il y a eu cette année, la création d'un poste de directrice Hébergement et Logement du territoire de l'Eure et le recrutement d'une cheffe de service rattachée au CHRS collectif et diffus de l'association YSOS ainsi qu'au dispositif ALT, le recrutement d'une cheffe de service rattachée aux 4 CAO et le recrutement d'une cheffe de service rattachée aux Maisons Relais du département de l'Eure.

Ce nouvel organigramme permet à la direction de ces dispositifs une plus grande réactivité et souplesse dans l'encadrement des équipes, et offre de ce fait, un accompagnement au plus près des besoins des hébergés.

De nombreux projets ont été menés à terme, notamment la réhabilitation de plusieurs

logements. L'ouverture du dispositif sur son environnement s'est traduite par une dynamique partenariale forte favorisant la qualité des accompagnements.

L'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement



L'inauguration fin 2019, de la cuisine autonome a permis d'améliorer la qualité de vie des hébergés au sein du CHRS et offre un outil de qualité aux professionnels dans leur travail de soutien à la parentalité. Ce lieu est également, à disposition des usagers du service ALT.

Une nouvelle salle d'activité à destination des enfants a également, vu le jour, toujours dans l'objectif de renforcer la qualité des infrastructures mises à disposition des usagers du CHRS collectif mais également aux bénéficiaires du dispositif ALT. Ces salles sont ouvertes à tous et permettent la mise en place d'ateliers renforçant les liens parents/enfants. Bon nombre de logements ont également, été réhabilités sur le CHRS diffus/ALT d'Evreux, Bernay et Gisors. Les travaux réalisés ont permis d'offrir à nos hébergés des logements chaleureux et accueillants, propices à l'accompagnement social et au bon déroulement des démarches nécessaires pour leur retour au logement de droit commun.

L'ouverture à l'extérieur

Le pôle hébergement-Logement se veut ouvert sur son environnement.



Pour se faire, de nombreux événements partagés au sein des différents dispositifs

ont eu lieu cette année.

Des sorties culturelles (Armada de Rouen, spectacles, ...), des sorties à destination des familles (Zoo de Cerza, piscine, ...) ou à un plus large public (Bowling, cinéma, sortie en bord de mer, ...).

Des actions inter maison relais telles qu'un repas partagé entre l'Eure et l'Orne.

Des sorties : Pique-nique à BEAUVAIS, sortie bowling pour les résidents de Bernay et Verneuil.

Un challenge inter Maison Relais « un diner presque parfait » mis en place avec les résidents, les agents d'hôte et l'ADMR partenaire de ce projet.



Mais aussi des activités en extérieur telles que de la gym à Villers sur Mer.



Pôle Séjour

Bilan de l'activité

Le pôle séjour regroupe les prestations :

Centre d'Accueil et d'Orientation Migrants (**CAOM** – 28 places collectif et 15 en diffus jusqu'au 30 juin 2019 puis 14 places en collectif), Centre Provisoire d'Hébergement (**CPH Evreux et Bernay** respectivement 20 places et 50 places en diffus), l'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (**HUDA**- 87 places en logements diffus) et les Intermédiations Locatives « généraliste » « Réfugiés » (**IML** 32 mesures annuelles public « Etranger » et 8 mesures « tout public » / **IMLR** 30 mesures annuelles).

Le CAO Migrants accueille des hommes qui vivent dans des camps (squats) à Paris ou en banlieue parisienne et sont orientés en CAO lorsque ceux-ci sont démantelés, les CPH sont des centres d'hébergement et de réinsertion sociale spécialisés dans l'accueil et l'accompagnement des réfugiés et des bénéficiaires de la protection subsidiaire quant à l'HUDA, il est prioritairement réservé aux ménages qui sont identifiés par la Préfecture comme, précédemment entrés dans l'espace SCHENGEN par un autre pays que la France, donc placés sous procédure DUBLIN.

L'IML R accueille un public d'hommes isolés, statutaires et bénéficiaires de ressources financières pérennes et suffisantes. L'IML accueille tout public.

L'OFII et logiciel DN@ : Les décisions d'admission des personnes orientées dans les CPH sont prises par l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII). Pour la gestion des places, l'OFII utilise un logiciel qui s'appelle le DN@ (Dispositif National d'Accueil). L'OFII a créé des identifiants et mots de passe à chaque membre des équipes (CAO Migrants et HUDA) et un niveau d'accès différent selon son statut (cadre et non cadre). Les équipes ont dû apprendre à gérer ce logiciel mis à la disposition des professionnels de l'asile. L'accès à ce logiciel permet de valider les arrivées des ménages, leurs départs et déclarer les places disponibles. Il permet également d'éditer les attestations de versement de l'ADA, d'éditer les tableaux des présents, par exemple.

Les places déclarées peuvent être alors saisies par l'OFII et ainsi une orientation peut être déclenchée.

Quelques chiffres :

En 2019, **81** personnes ont été hébergées et accompagnées ce qui représente 81 ménages car le CAO Migrants n'accueille que des hommes isolés. Il y a eu 41 nouvelles personnes entrées sur l'année. Les ménages hébergés représentent 16 nationalités différentes.

Au 31 décembre 2019, le CPH de Bernay comptait **47 personnes**, soit 37 ménages (31 personnes isolées et 6 adultes avec 10 enfants) et était au complet, celui d'Evreux accueillait **19 personnes** soit un taux d'occupation de 70%.

En 2019, le taux d'occupation est de 87.1% en IML R soit **37 personnes**. 38 ménages ont été accueillis sur l'IML soit **153 personnes** dont 73 enfants.

En 2019, **135 personnes** ont été hébergées et accompagnées par le dispositif HUDA ce qui représente **79 ménages** accompagnés dont 20 familles. Il y a eu **75 nouvelles personnes** entrées sur l'année. Les ménages hébergés représentent **96 adultes** et **39 enfants** de 19 nationalités différentes. Les origines des personnes accueillies sur l'ensemble du pôle séjour viennent de pays et d'horizons différents (souvent de deux continents distincts à savoir l'Asie Centrale et l'Afrique).

Le pays d'origine a son importance dans la prise en charge de l'individu. En effet, pour accompagner efficacement nos résidents sur l'apprentissage de la culture française et les codes sociaux qui en découlent, nous devons avoir une connaissance de leurs représentations, leurs cultures et leurs croyances. Celles-ci font partie d'eux, ils ne doivent pas les renier mais ils doivent s'adapter aux codes et à la réglementation en vigueur dans leur pays d'accueil.

De plus, selon le continent d'origine, les problématiques ne sont pas toujours les mêmes. Contrairement aux pays d'Afrique où bien souvent les populations ne sont pas riches, le niveau de vie dans les pays d'Asie est plutôt bon ce qui a tendance à générer beaucoup de frustrations.

Les professionnels, de par leurs connaissances du réseau associatif et partenarial, guident les ménages accueillis

qui ont souvent un long parcours d'exil et une attention particulière est portée sur les traumatismes qui peuvent être liés aux raisons du départ du pays d'origine mais également au parcours migratoire. Un relai auprès du secteur médical est fait.

La barrière de la langue reste un frein évident pour une prise en charge thérapeutique car nous ne possédons pas d'équipe spécialisée dans l'Eure sur le traumatisme de l'exil. Néanmoins, les équipes peuvent accompagner la personne lors du premier RDV médical puis celle-ci peut faire appel à son réseau, s'il en possède un pour traduire les propos.

Quelques soient les missions qui incombent aux professionnels, toujours dans la perspective d'accompagner au mieux nos résidents, le travail engagé avec les différents partenaires (Emploi, formation, santé, accès aux droits et actes de la vie quotidienne) devra se formaliser afin de s'ancrer dans nos territoires et ainsi permettre aux personnes de mobiliser de façon autonome les partenaires repérés à leur sortie. Par ailleurs, pour aider les résidents à la compréhension et à l'acquisition des codes sociaux de notre pays, le pôle séjour développera des ateliers collectifs. Ceux-ci permettront également de créer du lien entre les résidents des différentes prestations, de les sortir de leur isolement et de développer l'entraide.

Enfin, le travail amorcé en 2019 concernant la démarche qualité doit se poursuivre. Ainsi,

l'ensemble des outils de la loi 2002-2 doivent être travaillés afin de donner du sens aux missions des professionnels et une compréhension éclairée de l'accompagnement pour les résidents.

Les temps forts de l'année

La journée des réfugiés

Pour la journée des réfugiés, ADOMA et FTDA nous ont invités à un tournoi de football le 20 juin à Evreux. L'idée était une rencontre inter-associative afin que les hébergés puissent se fédérer autour d'un évènement festif.



Tous les services du Pôle Séjour étaient invités et chacun pouvait participer à sa manière : joueurs, arbitres, supporters, fabrication de banderoles d'encouragement. Les futurs joueurs, aidés par les travailleurs sociaux, ont élaboré un plan d'entraînement et des activités « création de banderoles » ont été mises en place.

Pour que toute cette journée soit dédiée aux hébergés, le pôle séjour a souhaité proposer un repas sur le temps du déjeuner avant le début du tournoi. Toutes les équipes du Pôle Séjour ont été mobilisées et se sont organisées pour la réalisation d'un repas convivial.

Les préparatifs du repas ont permis aux intervenants sociaux de travailler la planification et le budget avec les résidents. Une somme était donc allouée aux



équipes pour ce projet. Une liste de courses a été établie avec les personnes accueillies pour prévoir les aliments, leurs coûts, où et quand les acheter. Les équipes en ont profité pour montrer aux ménages l'importance de budgétiser les courses alimentaires, le décryptage des prix et pouvoir les comparer. Les équipes ont aussi mis en place un planning du repas à préparer avec l'heure à laquelle le repas sera servi.

Le matin du 20 juin, les hébergés ont préparé les mets traditionnels de leur pays dans leurs lieux de vie (logements diffus ou dans le collectif) et les équipes sont allées chercher les cuisiniers et leurs plats.

Le repas a été partagé par tous et chacun a pu goûter les spécialités des autres pays. Ce temps convivial a été très apprécié par les ménages qui se sont investis et par les salariés. Il a réuni environ 50 personnes.



Hébergés comme salariés ont pu jouer, arbitrer et encadrer le tournoi. Une coupe a été donnée à chaque équipe participante.

Un retour positif a été fait de cette journée de la part des ménages. Chacun a pu participer selon ses envies et ses capacités.



Transformation du CAO Migrants et restructuration de l'HUDA

Suite à une note Ministérielle, nous avons appris la fermeture nationale des Centres d'Accueil et d'Orientation (CAO) Migrants et la transformation de ces places, en place HUDA. La DDCS a demandé à YSOS de transformer 29 places au 01 juillet 2019 (14 places au sein du collectif CAO Migrants et 15 places au sein de l'AFPA). Les 14 places restantes seront à transformer au 01 juillet 2020.

Pour mettre en place cette transformation, 8 logements ont été demandés aux bailleurs sociaux qui nous les ont attribués. L'équipe les a meublés et aménagés en lien avec des magasins d'ameublement et de l'électroménager recyclé (ENVIE) afin que les 29 hébergés puissent les intégrer à la date convenue par les autorités de tutelle. Les personnes isolées sont en cohabitation de deux par chambre. Ils sont au total 4 par logement et se partagent les pièces communes (sanitaire, cuisine et salle à manger). Seul, un logement est partagé par

6 hommes isolés sur le même principe de cohabitation.

Les femmes isolées, au nombre de 2, ont été hébergées dans une chambre, seule, avec la présence d'une femme isolée avec un enfant dans l'autre chambre du logement. Les espaces collectifs sont partagés par les ménages.

Au 1^{er} juillet, il restait 14 hébergés au CAO Migrants. Nous avons décidé que les nouveaux accueils se feraient, dans la mesure du possible, au CAO Migrants. Ce fonctionnement a été approuvé par l'OFII.

Activités et sorties collectives

Afin de favoriser la vie sociale et le lien entre les résidents, le pôle séjour a proposé des ateliers collectifs telles que la création de masques et la réalisation de dessin, rassemblement autour de jeux de société, activités collectives (repas festifs, pique-nique, fête de quartier, activités sportives, sorties plage ou zoo) ou enfin des initiations (billard, badminton, ...).

Les résidents ont répondu présent. Ils ont montré une grande curiosité notamment sur le fonctionnement des jeux de société et ont très vite formé des groupes afin de participer.



Les professionnels ont eu des retours positifs. L'équipe a pu observer des échanges entre les ménages, échanges qui ont perduré suite aux activités/ ateliers. Des liens ont été créés et se sont maintenus.

Souhait pour 2020, développer le lien social en augmentant la fréquence de ces rendez-vous.

Les jardins de Neustrie



Bilan de l'activité

Les Jardins de Neustrie est une exploitation certifiée agriculture biologique qui dispose de 5 hectares pour la production de légumes et fruits en maraîchage biologique et commercialise ses produits sous le nom commercial de « La Ferme des 2 Rives ».

L'année 2019 fut marquée par l'écriture d'un projet en incluant des changements organisationnels, techniques et commerciaux ayant comme objectif de déployer une stratégie constructive sur les 3 années à venir.

Pour permettre son démarrage, le recrutement d'un chef de culture Arnaud CHAPPEDELAINE a permis de nous structurer.

Pour débiter, nous avons fait le choix de nous différencier du Bio dit "classique" en

intégrant dans nos méthodes de culture, un axe important sur les principes de la permaculture, de l'agroécologie. La permaculture est avant tout un état d'esprit. Le partage, l'échange, l'entraide, la convivialité et l'esprit d'équipe. En second plan, c'est une technique de jardinage : pas de travail du sol ni d'arrachage d'herbes indésirables, quasiment pas d'arrosage grâce au paillage. Pour parvenir à cela, des partenariats locaux se sont mis en place.

L'absence de préparation des terrains à l'été/Automne 2018, liée à la réorganisation de cette activité, a été un frein conséquent pour l'exploitation de la ferme sur l'année 2019.

Ce manque de préparation des sols nous affecte encore aujourd'hui alors que nous commençons à appliquer la nouvelle orientation stratégique.

De plus, nous avons subi un fort enherbement lié à la conversion de notre système agricole.

Toutefois, grâce au broyat et au gazon et feuilles apportés par les entreprises d'espaces verts de Val-de-Reuil ainsi qu'au fumier pailleux d'Anymania, nous avons pu cultiver convenablement les surfaces couvertes.

Pour le suivi des cultures nous avons commencé à autonomiser un salarié sur l'arrosage. Nous avons également mis en place un document en ligne de suivi des lots.

Un des objectifs du jardin est de développer sa clientèle. Et même si nous savions que notre production risquait d'être parfois insuffisante, nous avons connu plusieurs périodes de développement de la clientèle en 2019 : Reprise du partenariat commercial avec Alternoo. Commercialement auprès de magasins bio spécialisés nouvellement installés : Le Marché du Robec à Rouen, Biocoop du Rouennais, Val2bio à Val de Reuil, reprise de la vente directe chez YSOS et reprise de la vente à l'école de Pinterville.

Nous avons également développé un partenariat avec Val de Bio pour une commercialisation associative sur la plateforme Open Food France afin de permettre la vente en ligne. Cette plateforme associative, gratuite et libre de droits a pour but de développer et de faciliter l'accès aux circuits courts.



En fin d'année, nous avons eu un second développement partenarial avec l'IMP le Moulin vert de Louviers, partenariat avec « une ruche » fonctionnant par Open Food France : Le panier des Authieux sur la commune des Authieux-sur-le-port-Saint-Ouen.

En mai, nous reprenons la vente à la Grande Epicerie de Paris.

En 2019, nous avons sollicité Artisane services, entreprise adaptée, pour de nombreux chantiers : semis, paillage, ... Ces

chantiers ont été bien organisés et nous avons pu préparer une nouvelle surface de production jusqu'alors non utilisée et, sans trop retarder le planning de culture.



Avec nos changements de méthodes, nous avons pu gagner en surface utile en réduisant la taille des passe pieds et en allongeant les planches au maximum. Après la reprise des mesures et le tracé des planches extérieures nous avons, pour le même nombre de planche, 9100 m² de surface utile. Mais également 13 planches extérieures de plus gagnées grâce à la nouvelle méthode de tracé (400 m² utile).

Grâce au soutien de la Grande Epicerie nous avons pu investir dans une nouvelle serre. Elle nous permettra dès 2020 de cultiver des légumes plus tôt dans la saison (en les protégeant des gelées tardives d'avril) et plus tard (en conservant un peu de chaleur jusqu'en octobre / novembre)



Enfin, la validation d'un Appel à Projets pour l'accueil, l'intégration et la formation de réfugiés sur les métiers de l'agriculture, l'accueil de stagiaire en reconversion professionnelle, jeunes en insertion dans l'emploi de l'EPIDE ont permis de nous structurer sur une dynamique sociale en adéquation avec les thématiques de l'association YSOS.



issus des Jardins de Neustrie-La ferme des 2 rives.



A cette occasion, un film a été tourné sur les Jardins de Neustrie par l'équipe de Communication du Groupe SOS. C'est un très bel outil de communication qui nous a été offert. Nous avons pu le diffuser sur notre site internet et notre page Facebook.

Les temps forts de l'année

Inauguration de la « Ferme des 2 Rives »

Le 5 septembre 2019, YSOS a inauguré « Les Jardins de Neustrie – La Ferme des 2 rives » en présence de Virginie Sené-Rouquier, Sous-Préfète des Andelys ; Marc-Antoine Jamet, Maire de Val-de-Reuil, Gaëlle Tellier, Membre du Directoire du GROUPE SOS en charge des Territoires et Directrice Générale d'YSOS ; Romain Carvalho, Directeur de Filiales d'YSOS et Gilles Roderick, Directeur de la Grande Épicerie de Paris. Cet événement s'est déroulé en présence de nombreux partenaires et clients. A cette occasion, les participants ont pu déguster des produits

Participation à différents évènements à Val de Reuil

Nous avons en 2019 décidé de développer encore notre ancrage territorial en participant à différents évènements :

- « Village zéro déchets » à Val de Reuil
- Village des associations de Val de Reuil
- Bien dans son assiette : projet développé par une nutritionniste et un restaurant collectif d'un hypermarché à St Pierre du Rouvray.



Un chantier participatif pour planter arbres

Sur 20 000 m², une nouvelle zone d'agroforesterie, une technique qui associe les arbres et les cultures, a été développée. Pommiers, poiriers, cerisiers, pruniers, abricotiers, framboisiers, noyers... Pas moins de 363 arbres et arbustes de variétés anciennes, rustiques et normandes ont été plantés par plus de 40 participants dans le cadre d'un chantier participatif réunissant des habitants de Val de Reuil, le Maire de Val de Reuil, l'EPIDE, des personnes de l'association Fermes d'Avenir, des agents municipaux, des bénéficiaires et des salariés d'Ysos



Le chantier participatif a réuni les élus, dont Marc-Antoine Jamet (au centre)

La fin de notre intervention sur l'éco quartier des Noés



Fruit d'un partenariat entre la Siloge et Ysos cette intervention visait à accompagner les habitants de l'éco quartier des Noés dans l'appropriation de leur espace de vie extérieur avec pour objectifs la mise en place de jardins familiaux, la valorisation des déchets verts et une sensibilisation à l'environnement.

En 2018, nous avons mis en route les jardins familiaux, acheté des outils mutualisés, réalisé des bordures bois pour les jardins (en collaboration avec l'Entreprise Adaptée Artisane services), réalisé des buttes de permaculture, enclenché des partenariats (Epide, Artisane Services, la Ligue de Protection des Oiseaux...), fait réaliser l'entretien des parcelles maraîchères (prestation Association Les Papillons Blancs) et nous avons installé des composteurs bois pour les déchets ménagers. Ces actions, limitées dans le temps, se sont poursuivies jusqu'en septembre 2019.

Les jardins familiaux ont connu un bel essor, les jardiniers font vivre le lieu avec enthousiasme et solidarité. Ces petits jardins sont devenus un îlot de cohésion sociale et culturelle. 13 parcelles étaient louées sur les jardins familiaux de l'écoquartier des Noés à la fin de notre intervention. Un apiculteur a installé des ruches sur place. Cette autonomie trouvée a permis, d'un commun accord avec la Siloge, que notre intervention s'arrête à l'occasion du départ de la salariée qui l'assurait.

Perspectives 2020

Les réorganisations structurelles mises en place en 2019 ont permis de stabiliser la production des jardins. Cette stabilisation va nous permettre de poursuivre le développement de l'activité de maraîchage mais aussi de continuer à développer sa dimension sociale : accueil de personnes dans le cadre de TIG, accompagnement de projets professionnels, accueil d'enfants dans le cadre scolaire....

ORNE

Depuis 2008, YSOS développe ses activités dans l'Orne. En 2019, 15 prestations différentes ont été mises en œuvre : 2 établissements sociaux (un CHRS et un CADA créé en 2019), 2 établissements médico-sociaux (LHSS et ACT), et des activités d'accueil (accueils de jour), d'hébergement (hébergements d'urgence, ALT...) et de logement (IML, AVDL, Maison-Relais...). L'année a été marquée par l'augmentation de l'activité sur les activités en lien avec le Logement d'abord (IML, AVDL, ...). Aussi, nous constatons une évolution des publics avec une augmentation de l'accueil des femmes victimes de violences et des publics étrangers, toutes prestations confondues. Cette année encore, YSOS a participé activement aux différentes instances du territoire (Commissions SIAO, CCAPEX, commissions DALO, PTSM, Grenelle sur les violences faites aux femmes, Conseils d'administration des CIAS, Convention Territoriale Globale...).



Pôle Urgence Sociale

Bilan de l'activité

L'antenne de l'Orne dispose de deux accueils de jours : un accueil de jour généraliste à L'Aigle et un accueil de jour plus spécifiquement dédié aux femmes victimes de violences à Mortagne-au-Perche.

L'accueil de jour généraliste de L'Aigle est un lieu d'accueil ouvert à tous, qui a pour but d'apporter une réponse aux besoins primaires (alimentaire, hygiène, laverie...) et qui vise à travers l'écoute individualisée et non ségrégative, à permettre aux personnes d'être écoutées, conseillées, orientées et accompagnées dans leurs démarches (accès aux droits, à l'hébergement / logement, aux soins...). Il s'agit aussi du lieu de premier accueil, après orientation du 115 sur l'hébergement d'urgence de l'association. Outre les prestations offertes (lien social, réconfort, dépannage alimentaire...), des actions collectives de prévention sont réalisées sur l'accueil de jour. Par exemple, durant le moi(s) sans tabac, l'infirmière propose différents ateliers auxquels est associée une pharmacie locale.

L'accueil de jour principalement dédié aux femmes victimes de violences à Mortagne-au-Perche offre une première information relative aux droits et dispositifs de recours existants, une orientation vers les

acteurs et services en matière de soutien et d'accompagnement psychologique, juridique, social, sanitaire et professionnel. La référente accueil de jour accompagne les victimes dans leur parcours. En partenariat avec l'ACJM, la référente a animé un **groupe de parole** favorisant l'échange et l'expression entre victimes. Aussi, des actions de sensibilisation à l'égalité hommes-femmes ont été menées à destination du grand public et ont eu pour objectif notamment de faire connaître les dispositifs. Après une année marquée par une fermeture de 6 mois (en 2018), l'activité a repris progressivement au fil des mois.

Quelques chiffres :

En 2019, **1773 passages** sur l'accueil de jour de L'Aigle, soit **155 personnes** différentes. Plus de 80 % des personnes accueillies étaient des hommes, 86 % étaient des personnes isolées. La plupart bénéficiait des minima sociaux (39%) ou était sans ressources au moment de leur premier passage (38%). Un quart du public était issu du Quartier Politique de la Ville (QPV).

En 2019, **32 femmes** différentes ont été accueillies sur l'accueil de jour de Mortagne, soit **137 entretiens** réalisés. Plus de **170 personnes** ont été sensibilisées par le biais des actions collectives : jeunes adultes en formation, public de la médiathèque, de la maternité... **6 femmes** ont participé à la session du groupe de parole.

Pôle Hébergement

Bilan de l'activité

L'hébergement d'urgence (HU) comprend 22 places en diffus à L'Aigle (10 ouvertes à tous publics, 8 à des familles étrangères et 4 à des femmes victimes de violences). Les orientations se font via le SIAO-115. Toutes les personnes reçues font l'objet d'un entretien diagnostic. Les durées de séjour sont de 7 nuits mais peuvent être prolongées quand des démarches sont en cours. A noter que le nombre de femmes victimes de violences accueillies évolue chaque année (augmentation de 40 % par rapport à 2018) : la communication faite autour de ce dispositif via des actions collectives, et la présence de la référente accueil de jour dans l'association qui aide les femmes à préparer leur départ du domicile, contribuent à cette évolution.

Le **Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)** du Pays d'Ouche offre 20 places d'hébergement en diffus réparties dans des logements du studio au logement de Type 5, à L'Aigle. Ce dispositif s'adresse à des personnes en situation de vulnérabilité, de détresse morale, sociale et/ou psychologique, de rupture familiale, empêchant l'accès au logement de droit commun. L'année a été marquée par l'évolution favorable du taux d'occupation liée principalement à la restructuration du parc (places couples remplacées par des places d'isolés,

regroupement des places à L'Aigle...) : 86.43 % de taux d'occupation en 2019 (66.32% en 2018). En 2019, l'équipe a connu plusieurs événements RH (départs et absences de salariés) qui ont fragilisé l'équipe, d'autant que les recrutements sont compliqués sur ce territoire. En fin d'année, l'évaluation interne a débuté.

L'**Hébergement Jeunes** est constitué de 3 studios (logement financé par l'ALT/Etat, accompagnement financé par des mesures ASLL/Conseil départemental) qui permettent à des jeunes de – de 25 ans, disposant de ressources, en emploi ou en formation professionnelle de faire l'expérience d'un premier logement. Des mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL Jeunes en autonomie) sont également exercées à destination de jeunes qui vont entrer dans leur premier logement. Ces mesures restent peu sollicitées par les partenaires.

Fin 2018, avec des fonds dédiés de la DDCSPP, 6 places d'**hébergement temporaire à destination de réfugiés**, âgés de moins de 25 ans, sans ressources, sortants de CADA ou de CAO, ont été ouvertes à Alençon (deux logements de 3 places). Au cours de l'année, il y a eu peu d'orientations des structures et afin de répondre au besoin du territoire, des personnes réfugiées de plus de 25 ans, en attente d'attribution de logements, ont été accueillies. Le dispositif devait fermer au 31 décembre 2019, mais faute de solutions à la

sortie pour des personnes présentes, il a continué au-delà.

Au cours du second semestre, YSOS a ouvert son premier **Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA)** de 27 places à L'Aigle. Ce centre est dédié à l'accueil et l'accompagnement de personnes en demande d'asile, durant leur procédure. Les orientations se font par les services de l'OFII. Les premiers mois d'ouverture ont été consacrés à la captation des logements, au recrutement du personnel, à la construction de partenariat et à l'accueil des premiers demandeurs d'asile.

Quelques chiffres :

En 2019, **97 personnes** soit 83 ménages ont été accueillies sur l'HU généraliste, **25** soit 14 ménages sur l'HU femmes victimes de violences et **21** soit 6 ménages sur l'HU familles étrangères.

Sur le CHRS, **40 personnes** ont été accueillies après avoir fait l'objet d'un passage en commission SIAO. Il s'agissait majoritairement d'hommes seuls sans enfants (75% en 2019). Une majorité de personnes est âgée de 25 à 45 ans (67.50%) mais toutes les tranches d'âge sont représentées. En 2019, 44% étaient bénéficiaires des minimas sociaux (RSA, AAH), et près d'un quart n'avait pas de ressources. A noter que le public étranger est en progression : 30% hors UE, 13% UE : il s'agit d'une récente évolution liée au développement des activités à destination

des étrangers sur le département ces dernières années (CADA, CAO...).

Concernant l'HJ **6 jeunes** de moins de 25 ans ont été accueillis. **1 seul** jeune a bénéficié d'une mesure ASLL Jeunes en autonomie dans son propre logement.

Sur l'HT, **7 bénéficiaires** d'une protection internationale ont été hébergés sur ce dispositif expérimental au cours de l'année 2019.

S'agissant du CADA, au 31 décembre 2020, **27 personnes** ont été accueillies sur orientation de l'OFII et une naissance a eu lieu en décembre. Cela représente 13 ménages. Il y a 15 adultes et 13 enfants. Près de 40% des ménages orientés sont des familles monoparentales (5), 14% des couples avec enfants (5) et près de 46% sont des personnes isolées (6).

Pôle Santé

Bilan de l'activité

YSOS gère 2 établissements médico-sociaux dans l'Orne : les Lits Halte Soins Santé ouverts en 2011 et les Appartements de Coordination Thérapeutique ouverts fin 2017. Des actions de santé individualisées et des actions collectives sont mises en place sur ces 2 prestations. A l'occasion de la création d'un nouvel établissement dans l'Orne, un poste de chef de service a été créé, ce qui permettra d'articuler et de coordonner au mieux ces prestations et l'intervention des professionnels qui

interviennent. A noter que la directrice a été associée au travaux menés dans le cadre du Plan Territorial de Santé Mentale (PTSM).

Les 3 places de **Lits Halte Soins Santé** sont destinées à des personnes sans domicile fixe ou logées dans un domicile non adapté, souffrant de problèmes de santé ne nécessitant pas une hospitalisation durable ; mais pour qui l'absence de domicile empêche une prise en charge satisfaisante de leur état de santé (rupture de soins, aggravation de l'état de santé). La moyenne de séjour est généralement de quelques semaines (2.65 mois en 2019). En 2019, devant changer de locaux (fermeture de la résidence autonomie), nous avons implanté les places de façon transitoire dans un nouveau logement. En 2020, les places seront transférées dans de nouveaux locaux plus adaptés à l'activité. Durant l'année 2019, à l'occasion du départ de l'aide-soignant, des évolutions ont eu lieu en termes de ressources humaines (évolution de la fonction sanitaire) et de fonctionnement (externalisation de certaines prestations).

Le parc de 6 places d'**Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT)** situé sur le territoire de l'Alençonnais s'est étoffé de 2 places supplémentaires dont une située à L'Aigle, dans une résidence autonomie. Ce dispositif est destiné à accueillir toute personne étant dans une situation sociale et/ou psychologique précaire, présentant une pathologie somatique chronique et

nécessitant un hébergement et une prise en charge médico-sociale. Conçus à l'origine pour des personnes ayant des ressources et pouvant subvenir à leurs besoins, nous avons ouvert l'accueil à des personnes sans ressources, pour la majorité, déboutées du droit d'asile. Cela a une incidence sur leurs conditions de vie en lien avec leur état psychologique (incertitude sur leur devenir), avec leurs capacités à subvenir à leurs besoins (nous leur octroyons une aide financière). Cela entraîne également des conséquences sur l'accompagnement social (axé davantage sur la régularisation administrative) et sur la sortie du dispositif (situations parfois bloquées, qui perdurent). L'année 2019 a vu la montée en charge du dispositif (occupation des 6 places), et captation des 2 logements en fin d'année 2019.

Quelques chiffres :

En 31 décembre 2019, **9 personnes** différentes ont été accueillies sur les LHSS : 2/3 des personnes accueillies étaient des hommes, la moyenne d'âge était de 36.5 ans. Les 2/3 de la population accueillie sortaient d'institution : 5 sortaient d'hospitalisation (3 du Pôle Santé Mentale, 1 du Centre Hospitalier de L'Aigle et 1 du Centre Hospitalier de Mortagne-au-Perche) et un sortait d'incarcération. Cela implique un travail partenarial actif avec les structures d'origine pour qu'il y ait un relais d'informations et qu'il n'y ait pas de ruptures dans les soins.

S'agissant des ACT, **6 personnes** différentes ont été accueillies dont 3 étaient accompagnées. L'ensemble des personnes étaient de nationalité étrangère. Les pathologies principalement présentées par les patients ont été en 2019 des maladies cardio-vasculaires et des cancers (sein, prostate).

Pôle Logement

Bilan de l'activité

La Maison-Relais est constituée de 20 places dans des logements disséminés dans la Ville de L'Aigle. Elle permet d'offrir un chez soi, d'être soutenu dans la gestion de la vie quotidienne, d'accompagner à vivre ensemble, et de favoriser la participation des personnes accueillies. De nombreux ateliers et activités ont été proposés durant l'année. Aussi, le travail autour des situations complexes (situations qui se dégradaient depuis leur entrée à la création du dispositif) s'est poursuivi pour trouver des solutions adaptées. Ce qui a eu une incidence sur le taux d'occupation : en effet, il y a plus de sorties que d'entrées en 2019. A noter que l'agent d'hôte a été remplacée durant plusieurs mois. Le projet de réimplantation des places au sein du QPV a avancé avec l'aval donné par la Communauté de Communes.

Les mesures d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) sont à destination de personnes ou familles éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, à accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir sur le territoire de l'est ornais. L'accompagnement social vise essentiellement le lien/rapport à construire entre le bénéficiaire et son logement et le parcours de cette personne, il dure ne général 6 mois. En 2019, il y a eu davantage d'orientations (notamment pour des personnes sortant de CHRS), et le nombre de mois-mesures consommés a ainsi augmenté de + de 25%.

IML

L'intermédiation locative est une action de logement adapté sous forme de sous-location qui permet d'offrir un chez-soi et de soutenir la gestion quotidienne, avec en vue un bail glissant. Un contrat de sous location est signé avec le ménage qui paye l'ensemble des charges.

L'accompagnement social durant la période de sous-location vise à travailler sur l'origine des difficultés, l'assainissement de la situation, l'investissement du logement et du lieu de vie... Une augmentation du nombre de mois-mesures est aussi constatée sur ce dispositif (de 38 mois consommés en 2018 à 64.5 mois consommés en 2019).

IML Réfugiés

Ce dispositif expérimental a été mis en place fin 2018 avec des fonds dédiés. Au départ, il s'agissait de proposer une sous-location à des personnes bénéficiaires d'une protection internationale ayant un RSA minoré. L'objectif était de permettre la fluidification des dispositifs d'accueil des demandeurs d'asile (CADA et sortie) en permettant à ce public d'accéder rapidement au logement ; puis en faisant glisser le bail, une fois que le RSA serait versé de façon complète. Des orientations ont été faites, mais la captation des logements a été rendue compliquée du fait de l'absence de petits logements (logements les plus sollicités). Aussi, les critères d'admission ont évolué pour répondre aux besoins, et des personnes avec le RSA non minoré sont entrées sur le dispositif pour sécuriser les bailleurs. Ce dispositif devait s'arrêter au 31 décembre 2019, mais a été prolongé pour finaliser les sorties. Le contrat de la professionnelle a ainsi été prolongé.

Accompagnement des réfugiés BOP 177

Débutée en 2018, ces mesures contribuent à participer à la mise en œuvre de la politique d'accompagnement dans le logement des réfugiés dans l'Est du département de l'Orne (secteur d'Alençon, L'Aigle...). Elles se décomposent en 2 phases : la première consiste à organiser une interface associative pour le logement en réalisant un accompagnement VERS le logement (pour des réfugiés venant d'autres départements), la seconde comprend

l'accompagnement DANS le logement (pour des réfugiés issus de l'Orne ou d'autres départements). L'interruption des mesures d'accompagnement BOP 104 en septembre 2019 a fait augmenter le nombre de mesures exercées.

Accompagnement de réfugiés BOP 104

La prestation est un accompagnement global destiné aux personnes ou ménages bénéficiant d'une protection internationale, nécessitant d'être soutenus, conseillés, orientés dans la réalisation de leurs démarches, visant à favoriser leur autonomie et leur intégration sur le territoire. En 2019, nous avons fait le choix de ne pas répondre à l'appel à projet comme nous le faisons depuis 3 ans. En effet, le projet initial tel qu'il était pensé au départ prévoyait un travail d'accompagnement vers l'insertion professionnelle, or les financements obtenus ne nous permettaient pas de mettre en place ce type d'accompagnement. Ne pouvant répondre aux exigences du nouveau cahier des charges avec les compétences en place que nous avons, nous avons interrompu les mesures en septembre 2019.

Quelques chiffres :

En 2019, **19 personnes** ont été accueillies sur la Maison-Relais dont 14 hommes et 5 femmes. Près de 90% du public a plus de 45 ans. Sur l'année, il y a eu une nouvelle entrée et trois sorties.

Concernant les mesures d'ADVL, **13 ménages** ont fait l'objet d'une mesure dont

9 ont débuté en 2019. 60.5 mois/mesures ont été consommés.

S'agissant de l'intermédiation locative, **12 personnes** soit 8 ménages ont été accompagnées sur l'année. La durée moyenne des contrats de sous-location des sortants a été de 10.3 mois.

12 personnes ont bénéficié d'une mesure IML réfugiés.

En 2019, **75 personnes** soit 39 ménages ont bénéficié d'une mesure d'Accompagnement social global des réfugiés BOP 177 : 24 ménages d'une phase 1, 36 d'une phase 2 (un même ménage pouvant bénéficier des 2 phases successivement).

De janvier à septembre 2019, **45 personnes** soit 25 ménages ont fait l'objet d'une mesure BOP 104.

Les temps forts de l'année

La journée internationale du travail social

A cette occasion, des professionnelles de différentes formations ont présenté leur métier et leurs parcours à des élèves du Lycée Napoléon, l'occasion de promouvoir les métiers du social pour faciliter les recrutements futurs sur le territoire.



Journée internationale du droit des femmes

Cette année, les murs d'expression et des ateliers ont été organisés autour du thème « Femmes d'hier, femmes d'aujourd'hui, femmes de demain : quelles évolutions ? ».

L'occasion de renforcer le partenariat avec le centre hospitalier de L'Aigle dans lequel un mur d'expression a été installé et d'en créer un avec la Résidence-autonomie



(animation d'ateliers). Pour clore cette action, une émission de radio avec Kollektiv'Web Radio de la MJC, a eu lieu avec comme participants l'association des grises têtes, des lycéens du Lycée Napoléon, une éducatrice

spécialisée d'YSOS et un bénéficiaire du CHRS.

Semaine d'éducation et d'actions contre le racisme et l'antisémitisme

Trois hébergés du CHRS (originaire du Tibet, de l'Afghanistan et de l'Ethiopie) ont animé un atelier culinaire multiculturel à destination de personnes fréquentant la MJC.



Journée Inter Maison-Relais

Pour la première fois, une journée regroupant les maisons-relais de l'Eure et de l'Orne a été organisée à L'Aigle : jeux, animations, repas convivial étaient au rendez-vous.



Journée des réfugiés

Une exposition de photos et textes poétiques issus des ateliers d'écriture



animés par la Régie des quartiers a été installée dans nos locaux à Alençon. Les textes ont été inspirés des parcours racontés par les réfugiés accompagnés par YSOS qui ont témoigné lors de ces ateliers.

YSO'Z le Sport à la MJC

Les hébergés ont pu participer à différentes séances de sport durant toute l'année,



animées par la MJC le Rond-Point. Le bilan s'est fait cette année autour d'une randonnée et d'une descente en canoë.

World Clean Up Day

YSOS, en partenariat avec la Mairie de L'Aigle et le Conseil Citoyen, a organisé un eco-challenge dans le quartier de la Madeleine à L'Aigle.

Ainsi, des bénéficiaires d'YSOS et des habitants, s'étaient donnés rendez-vous pour nettoyer le bois d'un quartier. La Mairie a mis à disposition du matériel et a mobilisé les services techniques pour la collecte.



Journée Santé et Citoyenneté – Dons pour l'association

Après un cross solidaire couru le matin en faveur d'associations, les élèves ont eu une présentation de plusieurs associations dont celle d'YSOS. Une partie des dons recueillis a été offert à l'association qui compte laisser les hébergés réfléchir à l'utilisation de la somme remise.



Des nouveaux bureaux

Une partie de l'antenne s'est installée dans de nouveaux bureaux situés au cœur du centre-ville, l'occasion d'améliorer les conditions de travail.



DU COTÉ DES FILIALES



Be My Hôtel
Ici et maintenant

Une structure emblématique de la conception d'YSOS de l'Economie Sociale, de l'entrepreneuriat social et de l'inclusion sociale : La Résidence Hôtelière à Vocation Sociale (RHVS).

Par définition réglementaire, la RHVS est « un établissement commercial d'hébergement constitué d'un ensemble homogène de logements autonomes équipés et meublés, offerts en location pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois et dont l'exploitant s'engage à réserver au moins 30 % des logements à des personnes éprouvant des difficultés significatives pour se loger ». L'activité hôtelière de Be My Hôtel (anciennement EVROSTEL) sous une forme hôtelière classique et transitoire a commencé en juillet 2007 puis en qualité de Résidence Hôtelière à Vocation Sociale à compter de décembre 2009.

3 types de clients (Urgence 115, Insertion et tout public)

- 20 studettes dispositif urgence
- 11 studettes dispositif insertion
- 3 studettes commercial / urgence (115)

- 6 studettes dispositif M.M.A. (Mineurs non accompagnés étrangers)
- 22 studettes commerciales tout public

Evènements 2019

Le projet des travaux de rénovation et de transformation des chambres clients à l'étage aile B a vu le jour au 31 janvier 2019 avec une optimisation maximum de l'espace, une nouvelle décoration ainsi qu'une nouvelle literie.

Des travaux de peinture des chambres du



« contingent préfectoral » (115 urgence et insertion) de l'aile A ainsi que ses couloirs ont été réalisés sur l'année 2019. Un recyclage du mobilier des chambres « lits jumeaux » de l'aile B a été mis en place afin de remettre en état les chambres les plus dégradées du « contingent préfectoral ».

Notre présence sur le site de réservation « Booking » est très satisfaisante et nous apporte un flux positif de réservation. Nous avons eu le plaisir de recevoir une appréciation des clients avec une note générale de 8,2/10.

PERSPECTIVES 2020

Une rénovation des chambres « clients » du rez-de-chaussée, aile B, sera à étudier sur le même principe que celles de l'étage mais cette fois-ci en auto financement et par le service maintenance YSOS.

Une rénovation du bureau d'accueil est envisagée pour le 1^{er} semestre 2020 apportant ainsi une modernisation de l'accueil et du confort pour les réceptionnistes.

Développement commercial de la prestation « location de salle ».

Réponse à un second marché du CNFPT (Centre Nationale de Fonction Publique Territoriale) pour la réservation de chambres.

Partenariat avec les organismes de récupération de points (permis de conduire) pour les salles de réunions (pour rappel, ceux-ci attendent depuis 2 ans).

Finalisation des travaux des salles de réunion prévue début 2020 pour une mise en conformité de celles-ci.



Une entreprise adaptée dont la spécificité est d'employer au moins 80 % de travailleurs handicapés.

Définition d'une Entreprise Adaptée :

L'Entreprise Adaptée (EA) est une entreprise à part entière, qui permet à des personnes reconnues travailleurs handicapés orientés par la Commission des Droits à l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) « marché du travail » d'exercer une activité professionnelle salariée dans des conditions adaptées à leurs besoins. Elle emploie au moins 80% de salariés handicapés dans ses effectifs de production.

Quelques dates clés :

Septembre 1997 : Création d'Artisane services

Février 2014 : Achat de l'entreprise adaptée par YSOS

Avril 2018 : filialisation avec le Groupe SOS

ARTISANE SERVICES comptait **72 personnes à temps plein** dont **43 personnes** en CDI au 31 décembre 2019 notamment grâce à la tertiarisation de son activité avec des fonctions d'accueil, la réception du courrier et du traitement

informatique dans le secteur bancaire et au développement de l'activité de numérisation.

Notre activité :

- ✓ De la prestation de services tous secteurs Administratifs, production...
- ✓ Du travail à façon, sous-traitance, aux entreprises privées et publiques, autour de plusieurs activités et compétences, dont historiquement le conditionnement et la logistique.
- ✓ Numérisation et dématérialisation professionnelle de documents papiers a été créée en 2017 et est développée en partenariat technique et métier avec la Société Cotranet (éditeur GED).

Notre territoire d'implantation

ARTISANE SERVICES agit dans un environnement de proximité et de complémentarité avec les entreprises, les administrations et les collectivités territoriales.



Événements marquants 2019 :

- ✓ **Mise en place d'une transversalité avec Les Jardins de Neustrie** sur des thématiques de maraichage (semis, paillage, plantation...) avec une équipe de 4 à 6 salariés, des travaux administratifs avec la numérisation, saisie des données

administratives de types suivi des cultures, dossiers du personnel...

✓ Nouveau clients 2019 :

- Marché remporté avec l'Entreprise Duhamel pour la mise sous pli des élections municipales sur toute 1 semaine avec des salariés fortement impliqués pour la production de ceux-ci avec des enjeux de délais, qualité très important.
- Habitat 76 : Activité tertiaire sur de la saisie de demande de logements sociaux.
- Artisan Service a été très fortement impactée par les différents mouvements de mobilisation citoyennes (gilet jaunes, crise du Brexit) qui ont fortement impactés le portefeuille de commandes.

✓ Election des membres du CSE en Novembre 2019.

PERSPECTIVES 2020

✓ Accompagnement social et professionnel :

Mobiliser les acteurs de l'accompagnement des demandeurs d'emploi et réaliser avec eux des partenariats pour développer une dynamique de présence de stagiaires et / ou profils recherchés par l'Entreprise Adaptée. Favoriser l'accès à des périodes de formation pour déployer le développement de compétences attendues au sein de l'Entreprise Adaptée.

L'objectif étant de permettre aux salariés l'accès aux Entreprises « ordinaires ».

De par les nouvelles réformes face aux Entreprises Adaptées, Artisan Services doit écrire un projet de **CDD Tremplin** qui devient une alternative économique obligatoire pour accompagner des salariés en Situation de Handicap sur de la formation à des métiers porteurs (logistique, accueil etc...) et de les positionner en Entreprise Ordinaire. Cette validation se fera sous l'objet d'un nouvel agrément pour l'EA.

L'objectif étant d'accompagner le salarié dans un projet professionnel en vue de sa valorisation au sein d'une entreprise ordinaire.

QUE DIT LA PRESSE DE NOUS

Repéré pour vous

Leur parcours d'un pays à l'autre exposé

À l'occasion de la Journée mondiale des réfugiés, l'association Ysos (accompagnement de personnes de nationalité étrangère) et la Régie des quartiers alençonnais (insertion sociale et professionnelle des habitants) organisent une exposition, jeudi 20 juin, dans le quartier de Perseligne à Alençon.

Les deux équipes sont parties d'un constat : « Certaines personnes de nationalité étrangère ont exprimé leur sentiment d'isolement et leur difficulté d'aller à la rencontre d'autres habitants. La barrière de la

langue, la méconnaissance du territoire, l'appréhension du regard de l'autre sont autant de freins qui peuvent empêcher d'aller vers l'autre. »

Pour y remédier, une trentaine de personnes ont participé à des ateliers d'écriture animés par Sonia Braut, écrivaine publique à la Régie des quartiers. Ces rencontres autour des parcours de vie de chacun ont donné

lieu à une exposition de 15 œuvres, réalisées par les participants, qui sera présentée au public le jeudi 20 juin à 19h30, au Centre culturel de la Perseligne à Alençon. L'exposition sera ouverte de 18h30 à 20h30. Les œuvres seront présentées par Sonia Braut et les participants de l'atelier. L'entrée est libre et gratuite.

Val-de-Reuil et sa région

SOCIÉTÉ. Un chantier participatif pour planter près de 400 arbres à la Ferme des 2 Rives

Vendredi 18 et samedi 19 janvier, des jeunes de l'Établissement pour l'insertion dans l'emploi de Val-de-Reuil ont participé à un chantier participatif, pour faire du site, situé juste près de la gare néo-classique, un lieu de permaculture.

Le site de 18 000 m² est un espace à vocation agricole, qui sera aménagé en jardin communautaire. L'association Ysos a initié ce chantier participatif pour permettre aux jeunes de l'Établissement pour l'insertion dans l'emploi de participer à un projet collectif et de développer leurs compétences. Les participants ont travaillé à la plantation de 400 arbres et arbustes, à la création de compost, à la réalisation de jardinières et à la mise en place de clôtures. Le chantier a été animé par Sonia Braut, écrivaine publique à la Régie des quartiers, et par les bénévoles de l'association Ysos.



Des jeunes de l'Établissement pour l'insertion dans l'emploi de Val-de-Reuil participent à un chantier participatif de plantation d'arbres à la Ferme des 2 Rives.

MJC et Ysos à L'Aigle : les bienfaits du programme d'inclusion par le sport

Les personnes issues par Ysos à L'Aigle ont participé durant un an à un programme leur permettant de pratiquer une activité sportive par semaine.



Des bénévoles de Ysos et des jeunes de la MJC de L'Aigle participent à une activité sportive en forêt.

Défini par la MJC de L'Aigle, le MJC de L'Aigle est un espace de vie qui accueille les habitants de L'Aigle et de son territoire. Le MJC propose des activités sportives et culturelles, des ateliers de formation et des services sociaux. Le MJC de L'Aigle est financé par la commune de L'Aigle et par des partenaires privés.

Reconstruire des liens
Ce projet permet de recréer des liens sociaux et de favoriser la réinsertion professionnelle. Les participants ont travaillé à la mise en place d'un jardin communautaire et à la création d'un espace de rencontres.

« Ça va plus loin que le bio »
Selon Sébastien Naguin, conseiller d'insertion à Ysos, ce projet a permis de recréer des liens sociaux et de favoriser la réinsertion professionnelle. Les participants ont travaillé à la mise en place d'un jardin communautaire et à la création d'un espace de rencontres.

Discours des métiers
L'association Ysos a organisé un atelier de découverte des métiers pour les jeunes de l'Établissement pour l'insertion dans l'emploi. Les participants ont pu découvrir les métiers de l'agriculture, de la cuisine et de la vente.

Le MJC de L'Aigle
Le MJC de L'Aigle est un espace de vie qui accueille les habitants de L'Aigle et de son territoire. Le MJC propose des activités sportives et culturelles, des ateliers de formation et des services sociaux.

Journée de la femme : à L'Aigle, Ysos vous invite à vous exprimer

L'association Ysos a installé deux murs d'expression au sein du centre hospitalier de L'Aigle afin de permettre à tous de s'exprimer sur la condition des femmes.



Des femmes ont exprimé leurs idées lors d'une journée de la femme à L'Aigle.

A L'Aigle, l'association Ysos provoque le débat sur les droits de la femme

Les droits de la femme progressent et un récent débat à L'Aigle permettait de mesurer le chemin parcouru.



Des femmes ont participé à un débat sur les droits de la femme à L'Aigle.

« Cela m'a sauvé la vie »
Vendredi 8 mars, la soirée s'est déroulée dans la salle de la MJC de L'Aigle. Les participantes ont pu exprimer leur vécu et leurs idées. Le débat a été animé par Sonia Braut, écrivaine publique à la Régie des quartiers.

Le débat a permis de mesurer le chemin parcouru
Les participantes ont pu exprimer leur vécu et leurs idées. Le débat a été animé par Sonia Braut, écrivaine publique à la Régie des quartiers.

Journée internationale des femmes : des murs d'expression partout dans L'Aigle

Du 22 février au 4 mars 2019, des murs vous invitent à vous exprimer dans le cadre de la journée internationale des femmes. Les idées sont attendues en direct dans le cadre de L'Aigle.



Des femmes ont participé à une journée internationale des femmes à L'Aigle.

Une émission de radio
Le 8 mars, Journée internationale des femmes, une émission sera diffusée de 14h45 à 15h37 sur la MJC de L'Aigle. Elle sera animée par Sonia Braut, écrivaine publique à la Régie des quartiers, et par les participantes de la journée.

« Ailleurs sur le web »
Le MJC de L'Aigle a créé un espace de discussion en ligne pour permettre aux femmes de s'exprimer sur leur vécu et leurs idées.

Un bon tuyau à L'Aigle : les métiers du secteur social recrutent très régulièrement

Le personnel de l'association Ysos est recruté au lycée Napoléon à L'Aigle (Orne) pour valider l'ensemble des métiers du secteur social. Des ateliers de recrutement sont organisés pour les candidats.



Des jeunes de l'association Ysos ont obtenu des diplômes dans le secteur social.

Des situations diverses
L'association Ysos accueille des jeunes de diverses nationalités et de divers profils. Les participants ont pu bénéficier d'un accompagnement personnalisé.

Article Paris Normandie
Créée en avril 2018, la Ferme des 2 Rives poursuit son extension. Pour diversifier et intensifier sa production, elle a planté près de 400 arbres fruitiers et ornementaux dans le cadre d'un chantier participatif, en fin de semaine dernière, sur la sente des Maraichers, à proximité de la gare de Val-de-Reuil.

Démonstration du mieux manger, insertion et protection de l'environnement sont les maîtres mots de cette structure. La Ferme des 2 Rives est un lieu de rencontre et de partage pour les habitants de la commune et de son territoire.

Entre la gare, le centre de détention et les jardins familiaux, les participants ont travaillé à la plantation de 400 arbres et arbustes, à la création de compost, à la réalisation de jardinières et à la mise en place de clôtures.

Les participants ont pu découvrir les métiers de l'agriculture, de la cuisine et de la vente. Le MJC de L'Aigle a organisé un atelier de découverte des métiers pour les jeunes de l'Établissement pour l'insertion dans l'emploi.

L'Aigle, la MJC reçoit Ysos : un atelier filaire contre le racisme et l'antisémitisme

Le personnel de la MJC au Bois-de-la-Pierre propose un atelier de découverte des métiers du secteur social.



Des jeunes ont participé à un atelier de découverte des métiers du secteur social à L'Aigle.

« La diversité enrichit notre société »
L'association Ysos a organisé un atelier de découverte des métiers pour les jeunes de l'Établissement pour l'insertion dans l'emploi.

Un repas aux saveurs méditerranéennes
Le MJC de L'Aigle a organisé un atelier de découverte des métiers pour les jeunes de l'Établissement pour l'insertion dans l'emploi.



102 C, rue Amelot
75011 Paris
Tél. : 01 58 30 55 55
dg.solidarites@groupe-sos.org