



# RAPPORT ASSOCIATIF 2020



## RAPPORT ANNUEL 2020

YSOS

Tél. : 0232623538

Mail : [siege@ysos.fr](mailto:siege@ysos.fr)

24 rue des Tombettes

27000 EVREUX





# SOMMAIRE

<b>FICHE D'IDENTITE YSOS</b>	<b>4</b>
L'association	
Implantation	5
Gouvernance	9
Dates clés	10
Chiffres clés	10
Faits marquants 2020	11
<b>GROUPE SOS SOLIDARITES</b>	<b>13</b>
<b>ZOOMS YSOS 2020</b>	<b>17</b>
Crise sanitaire	17
Place du télétravail et évolution des pratiques professionnelles	17
Préparation pour la réimplantation des LHSS (	19
Extension des ACT	19
Bilan et dialogue social	21
<b>ACTIVITES PAR PÔLE 2020</b>	<b>26</b>
Bilan d'activité des pôles	
Leurs temps forts de l'année	
<b>DU COTÉ DES FILIALES</b>	<b>64</b>
<b>QUE DIT LA PRESSE DE NOUS...</b>	<b>69</b>

# 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 et le Calvados. 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](http://www.ysos.fr)

**18 et 30** établissements et services

**5 186** bénéficiaires

**193** salariés




**9, 519** Millions d'€ de budget annuel

# Répartition territoriale



-  115/ SMO
-  Accueils de jour





### HÉBERGEMENT D'URGENCE

-  Centres d'Accueil et d'Orienta-tion (CAO)
-  Hébergement d'Urgence Orne
-  Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU)

### HÉBERGEMENT D'INSERTION

-  Allocation Logement Temporaire (Logements diffus)
-  CHRS Collectif 74 et 82 avenue du Maréchal Foch à Evreux (respectivement 28 et 29 places)
-  CHRS diffus
-  Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA) (Logements diffus)



### LOGEMENT

-  IML (Logements diffus)
-  Maison Relais
-  Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)
-  Mesures d'accompagnement pour les réfugiés





### MARAÎCHAGE

-  Maraîchage biologique

### MÉDICO SOCIAL

-  Appartements de Coordination Thérapeutique
-  Lits Halte Soins Santé (L.H.S.S.)

### PÔLES ÉOUR

-  Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (HUDA)
-  Centres Provisoire d'Hébergement (CPH) (Logements diffus)
-  IML réfugiés (Logements diffus)
-  Hébergement Orientation et Parcours vers l'Emploi (HOPE)

## 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, l'Eure et maintenant dans le Calvados, des prestations qui s'inscrivent dans l'idée que le Logement est un droit, un préalable à l'inclusion sociale s'inscrivant ainsi dans la logique du « Logement d'abord ». 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... »

### Les spécificités d'YSOS

#### Une entreprise inscrite dans son territoire

YSOS décline son projet associatif autour d'une approche s'appuyant sur un partenariat actif impliquant 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.



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 s'engage à prendre les moyens de mobiliser les salariés à la construction et à la mise en œuvre de la dynamique du projet par des pratiques participatives et une formation professionnelle. 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.

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.





# Gouvernance Ysos

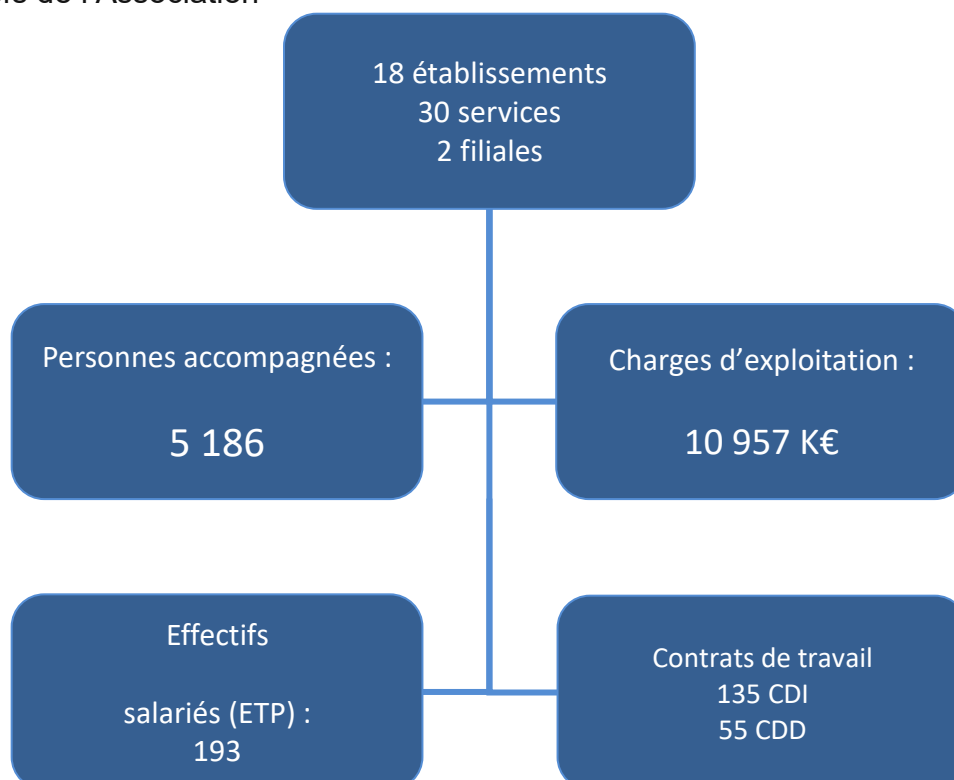
<b>Président</b>	<b>Patrice PRIMEL</b>
<b>Direction</b>	Gaëlle TELLIER
<b>N° FINESS</b>	270002710
<b>APE</b>	7010Z
<b>CODE SIREN</b>	378 305 957
<b>Adresse</b>	24 rue des Tombettes – 27000 EVREUX
<b>Téléphone</b>	02.32.62.35.38
<b>Mail</b>	siege@ ysos.fr
<b>Site internet</b>	<a href="http://www.ysos.fr">www.ysos.fr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

## 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
- 2019** : Ouverture Maison Relais de Serquigny  
Déménagement des bureaux de l'antenne de l'Orne - place de l'Europe

## Chiffres clés

Les chiffres clefs de l'Association



## Faits marquants 2020

- 22 avril 2020 : Visite du Préfet de l'Eure au CHRS Avenue Foch
- 16 juin : Dépistage de la COVID19 au CHRS avenue Foch à Evreux. 86 personnes inscrites, salariés et hébergés volontaires. Environ 60 personnes ont été testées.
- 05 octobre 2020 : Visite de la Sous-Préfète des Andelys sur les sites du CAO des Andelys, Artisane Service et Les Jardins de Neustrie.
- YSOS a réintégré la Fédération des Acteurs de Solidarité (FAS) en 2019. En 2020, YSOS a participé aux groupes de travail sur le CPOM, l'Hébergement d'Urgence et les Violences Intra Familiales. Gaëlle TELLIER fait partie du Conseil d'Administration et du Bureau en tant que déléguée départementale de l'Orne.
- YSOS s'est mobilisée en participant à la Commission Régionale de lutte contre la pauvreté et au groupe de travail régional « stratégie pauvreté hébergement/ logement ».
- Ysos développe son partenariat local en intégrant les conseils d'administration des CIAS de la CDC de l'Aigle, de l'intercom Bernay Terre de Normandie et poursuit sa présence au sein du CCAS d'Evreux.
- Hébergement lié à la COVID à Ménilles : un centre d'hébergement spécialisé pour l'accueil de personnes testées positives au Covid a été ouvert en avril et mai 2020. 13 salariés volontaires d'YSOS ont œuvré à l'accompagnement de ces personnes jour et nuit. Différentes équipes de la Croix-Rouge ont assuré les transports et une présence sur le site en lien avec les équipes d'Ysos. Un suivi médical était assuré par le CH Eure Seine.
- Développement des actions d'IML, avec l'ouverture de nouvelles places notamment dans le Calvados

- Déménagement de l'équipe de l'Aigle vers de nouveaux bureaux situés Place de l'Europe. Ré aménagement des locaux de la rue Victor Hugo afin de permettre l'installation des LHSS sur ce site
- Avis favorable de la CDIAE pour l'ouverture d'un Chantier d'Insertion sur le site des Jardins de Neustrie en décembre 2020. L'ACI ouvre ses portes en 2021 avec 5 postes en insertion.
- Artisane Services du COT vers le CPOM : Au cours de l'année 2020, Artisane Services arrive à échéance des 3 années de son agrément COT (Contrat d'Objectifs Triennal) l'occasion de faire le bilan des axes stratégiques définis dans ce COT et de présenter le bilan de ses actions mises en place. L'Entreprise Adaptée s'est réunie avec la Direccte pour la présentation de son bilan COT. La fin du COT amène l'EA sur la Construction de son CPOM (Contrat Pluriannuel d'objectifs et de moyens) pour une durée de 5 ans.
- Une nouvelle action en faveur des réfugiés : Destination travail !  
YSOS sur le territoire de l'Orne a été retenu dans le cadre de l'appel à projet du BOP 104. L'action a été lancée en septembre. Les objectifs poursuivis sont de faciliter l'insertion professionnelle des étrangers primo-arrivants réfugiés ou bénéficiaires de la protection internationale, de mettre en lien l'offre et la demande, d'assurer un rôle d'interface en complémentarité avec les services de droit commun entre les réfugiés, les entreprises, les différents partenaires (Pôle Emploi,...), repérer les freins à l'emploi et les lever (mobilité, santé...).
- Accueil des femmes victimes de violence sur la région Normandie  
(Accueil de jour Orne, CAO Eure, places hébergement)  
Dans l'Orne, le Sous-Préfet a demandé à Lucile JOUAUX, directrice de l'Orne, d'animer le contrat local de lutte contre les violences faites aux femmes sur l'est du département. A ce titre, des groupes de travail sur différentes thématiques ont eu lieu avec les parties prenantes (Mairies, Gendarmerie, Centres Hospitaliers, Conseil départemental, victimes de violences...) dans le but d'élaborer le diagnostic territorial. Elle a présenté ce travail aux différentes instances en fin d'année ainsi que le plan d'actions qui sera décliné en 2021.

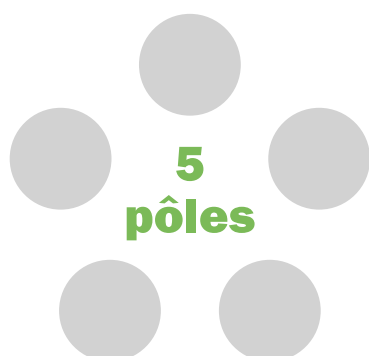
# GROUPE SOS SOLIDARITÉS

## L'association

**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 reculer la précarité et de favoriser l'inclusion sociale. Toutes ces activités sont portées par l'association et ses filiales.



**235**

**établissements et services**

**73 005**

**bénéficiaires**

**4 643**

**personnes employées**

**249**

**Millions d'€ de budget annuel**

Les établissements et services gérés par 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><b>67</b> établissements et services (dont 10 gérés par GROUPE SOS Jeunesse)</p> <p><b>3 922</b> bénéficiaires</p> <p><b>2 561</b> places en établissements</p>	<p><b>92</b> Etablissements et services (dont 10 gérés par GROUPE SOS Jeunesse)</p> <p><b>30 822</b> bénéficiaires</p> <p><b>4 851</b> places</p> <p><b>1 430</b> logements accompagnés</p>	<p><b>52</b> établissements et services</p> <p><b>15 368</b> bénéficiaires dont 1 307 hébergés</p> <p><b>337</b> 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><b>3</b> associations</p> <p><b>21 972</b> bénéficiaires dont</p> <p><b>98</b> hébergés</p>	<p><b>21</b> établissements et services</p> <p><b>921</b> Bénéficiaires</p> <p><b>548</b> places</p>

Avec 235 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.

# Nos engagements

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**



# ZOOMS YSOS 2020

## Crise sanitaire

Cette année 2020 est marquée par la crise liée au COVID 19, des confinements et des mesures exceptionnelles prises pour endiguer la pandémie.

Soucieux d'assurer la protection des personnes accueillies, autant que des professionnels, YSOS s'est constamment adapté aux directives gouvernementales tout en maintenant ses actions et a su faire preuve de créativité et de réactivité. Durant le premier confinement, un point hebdomadaire était fait avec la directrice générale et les directeurs de pôle afin d'ajuster le protocole sanitaire et ainsi sécuriser les professionnels en contact avec les publics.

Les équipements nécessaires à la protection des salariés ont été diffusés dès la fin du mois de mars (grâce notamment à la politique achat du Groupe SOS) auprès de l'ensemble des services afin de prendre le minimum de risque (gel hydro alcoolique, gants, thermomètre, masques, combinaison, lingettes désinfectantes...) mais également auprès des résidents (masques lessivables et thermomètre).

Nous tenons à saluer ici, l'engagement, le professionnalisme et l'implication des salariés, qui ont préservé un accueil et un accompagnement de qualité malgré ce contexte particulier.

Il est également à noter que les personnes hébergées ont en grande majorité respectés les consignes liées au confinement, notamment le port du masque et les gestes barrière.

## Place du télétravail et évolution des pratiques professionnelles

Durant cette année particulière, nous avons dû totalement revoir l'organisation du travail au sein de l'association. Si durant le premier confinement la règle générale était le télétravail, y compris pour une grande partie des équipes d'accompagnement, il nous a semblé ensuite indispensable de remettre du lien en présentiel avec les personnes hébergées.

Durant le premier confinement, les équipes d'accompagnement ont déployé une grande énergie à maintenir le lien avec les personnes hébergées : appels téléphoniques quotidiens, mise en place de groupes WhatsApp avec les résidents pour faciliter les échanges, lancer des défis et proposer des activités.

Une même vigilance à l'égard des équipes s'est mise en place. En effet, dans le cadre du télétravail, le professionnel peut se retrouver isolé dans ses pratiques. La vie et les échanges qui existent sur le lieu de travail n'existent plus de la même façon. Si un point régulier n'est pas fait avec les professionnels, il peut vite se perdre et ne plus trouver le sens de son travail. Afin d'éviter ce risque et pour permettre aux professionnels de ne pas se sentir isolé même si la distance physique était réelle, les équipes encadrantes ont mis en place de nouveaux outils : visio conférence, groupe WhatsApp ....

Jusqu'alors, il était très rare que les travailleurs sociaux fassent du télétravail. En effet, le suivi des résidents s'effectue au travers d'entretien individuel, d'accompagnement physique à des rendez-vous ou encore lors d'activités collectives. Il a fallu donner du sens au travail, maintenir le lien entre les professionnels et redéfinir les objectifs durant cette période. L'organisation du télétravail a été rapide à mettre en place car l'ensemble des professionnels concernés ont été équipés de téléphone portable et d'ordinateur portable.

Ainsi le rythme habituel des réunions a été maintenu (y compris pour les établissements collectifs), les AAP ont été remises en places, des formations ont été organisées en utilisant les différents outils numériques tels que Skype ou Zoom.

Pour les postes plus administratifs, le télétravail est resté, conformément aux directives du gouvernement, la règle pour la plus grande partie de l'année 2020. Toutefois afin d'éviter les situations d'isolement les salariés concernés sont revenus sur site 1 journée par semaine à la fin du premier confinement.

### Préparation pour la réimplantation des LHSS (réalisation en 2021)

Des travaux de rafraîchissement des chambres ont été réalisés en 2020 dans les locaux où seront implantées les places.

Ce déménagement vise à améliorer la prise en charge des personnes accueillies au sein des LHSS. En effet, suite au déménagement de la résidence autonomie des Archers en 2019, les places ont été transférées dans un logement que nous louons. Ce dernier n'est pas adapté pour les PMR. En outre, l'équipe n'est pas toujours sur place. Les places de LHSS seront donc déménagées début 2021 dans une maison auparavant utilisée en bureaux. Son aménagement a donc été nécessaire afin de l'adapter à l'activité LHSS : réfection des chambres, installation d'une salle de bain PMR, mise en place d'une rampe adaptée....

Ce déménagement va permettre de disposer d'un lieu adapté à l'activité, situé au-dessus de notre accueil de jour (permettant ainsi un lien entre les 2 dispositifs) et en dessous de locaux à usage de bureaux (ce qui permet à l'équipe des LHSS et aux veilleurs de nuit d'être sur place et d'assurer une continuité de présence). Cette nouvelle organisation, plus adaptée, va nous permettre d'accueillir des personnes en situation plus complexe (ce que ne permettaient pas les modalités d'hébergement précédentes) et donc d'améliorer encore le taux d'occupation de l'établissement tout en répondant au besoin de maillage territorial du département de l'Orne.

Du fait de la crise sanitaire, une partie des travaux n'ont pu être lancés qu'en fin d'année. Le déménagement a donc dû être programmé en janvier 2021.

### Extension des ACT

Après une extension de 2 places en 2019, une nouvelle extension de l'établissement ACT a été autorisée pour une capacité de 5 places à compter du 1er septembre sur le territoire de démocratie sanitaire de l'Orne, portant la capacité totale de l'établissement à 13 places. En concertation avec l'ARS, nous sommes convenu d'ouvrir les places

en fonction du besoin des personnes qui nous sont orientées afin d'améliorer le maillage territorial vers les villes de L'Aigle, Argentan ou encore Mortagne.

## Bilan et dialogue social

### En 2020 ...

**Au 31 décembre : 150 salariés**

**193** personnes ont bénéficié d'un contrat

**135** salariés en C.D.I.

**53** salariés en C.D.D.

**302** Contrats de travail signés (en 2018 : 247 ; en 2019 : 244)

**24** Contrats à Durée Indéterminée signés (C.D.I.) (en 2018 : 34 ; en 2019 : 20)

**253** Contrats à Durée Déterminée signés (C.D.D.) (en 2018 : 213 ; en 2019 : 224)

**En 2020, 70 %** (pour 67 % pour 2019 et 66% en 2018) des salariés sont en CDI. De plus, nous avons pu remarquer que **84%** (contre 80%, en 2019) de ces CDI sont à temps plein et que **48%** (contre 46%, en 2019) des CDI possèdent une ancienneté de 1 à 5 ans.

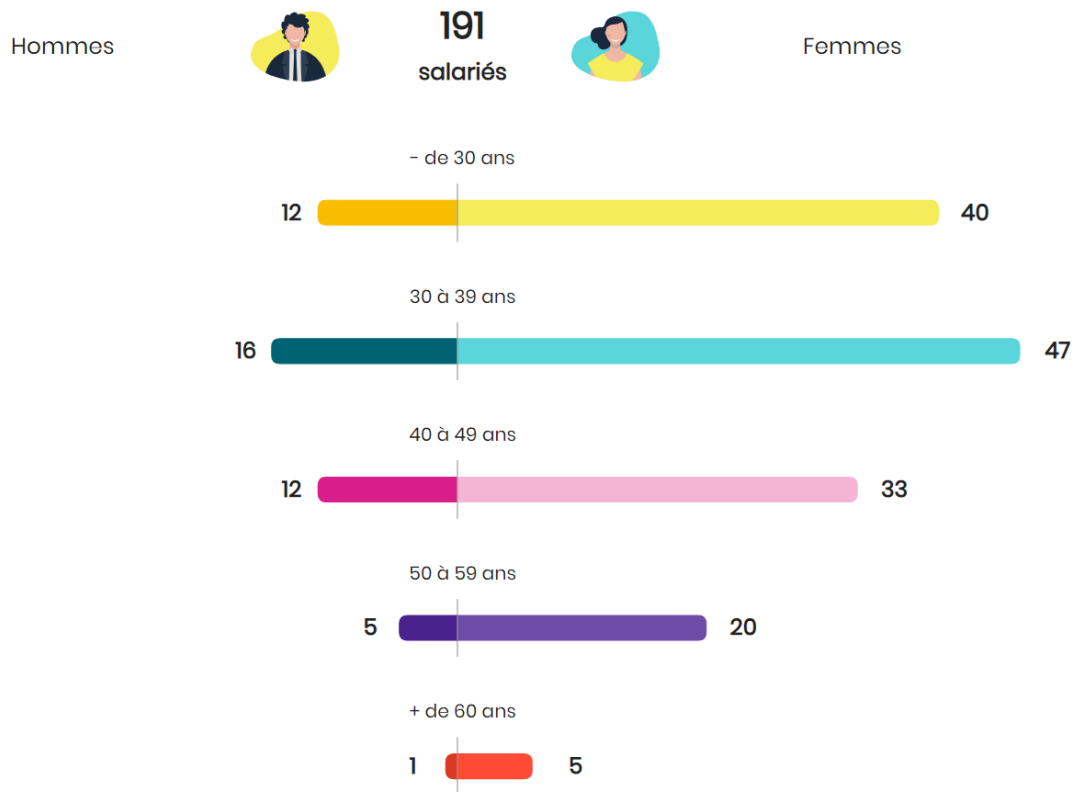
**27%** des salariés sont en CDD (pour 33% en 2019 et 34% en 2018).

Nous pouvons constater que **57%** des 253 CDD signés en 2020 sont à temps partiel (66% en 2019) et que **90%** de ces 230 CDD ont eu une durée de 0 à 3 mois (90% en 2019).

Les **230 CDD de moins de 3 mois** ont permis de **palier à des remplacements de titulaire** ou de faire face à des **surcroits d'activité**. Cela est en grande partie dû à la crise sanitaire (COVID-19), à l'ouverture d'une nouvelle prestation temporaire nommée Centre d'hébergement spécialisé (CHS) et à notre obligation pour un grand nombre d'établissement, de maintenir une continuité de service (7j/7 ; 24h/24). De plus, sur les 230 CDD de moins de 3 mois, **104** sont signés pour **moins de 3 jours**. Cette dernière analyse permet d'observer que la durée des CDD est parfois très courte. Cela ne permet pas aux salariés remplaçants de prendre la pleine mesure des enjeux et objectifs du poste remplacé. Ysos fait donc le nécessaire pour faire intervenir le plus régulièrement possible, les mêmes remplaçants (53 personnes en CDD sur 2020 ; au lieu de 64 en 2009).

## En 2020...

La pyramide globale d'YSOS en 2020



Nous observons que notre pyramide des âges en 2020, très proche de celle de 2019, avec un léger rajeunissement, impose à notre Association, d'organiser la promotion professionnelle ainsi que la poursuite de l'investissement dans la formation professionnelle.



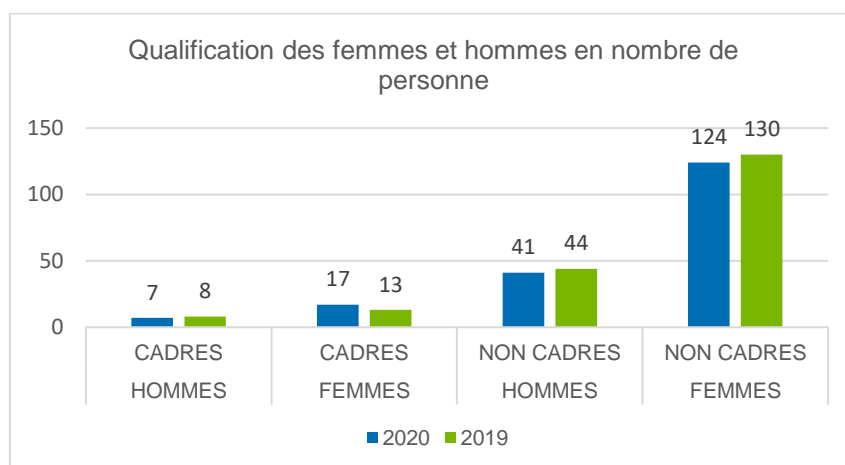


## Egalite Femme-Homme

Nous pouvons observer que l'égalité Femme-Homme est une préoccupation sociétale et politique actuelle, et qu'Ysos accorde une part importante de sa stratégie associative, à l'égalité entre ses salariés, comme le met en évidence l'accord QVT, signé le 17/12/2020. En effet, en 2020, le salaire moyen est de 1958€ pour les Femmes, contre 1983 € pour les Hommes.

Toutefois le salaire médian est de 1 945 € pour les Femmes, contre 1 830 € pour les hommes. Cela s'explique par la part importante (70%) de femmes parmi les salariés de l'association.

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.



## L'Index Egalité Hommes/Femmes

Enfin, toutes les entreprises d'au moins 50 salariés doivent calculer et publier leur Index égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, chaque année au 1<sup>er</sup> mars sur l'année N-1.

Nous avons déclaré et publié notre **index égalité femmes/hommes**, au 1er mars 2020, pour l'année 2019 et avons obtenu **le score de 97 points sur 100**, mettant ainsi en évidence l'importance que nous portons à ce sujet.

## Commission de Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT : Ex CHSCT)

Dans les entreprises et établissements distincts d'au moins 300 salariés et dans les établissements présentant certains risques particuliers (quel que soit leur effectif), une commission de santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT) doit être instaurée au sein du comité social et économique (CSE). **YSOS n'étant pas une organisation de plus de 300 salariés, la mission de Santé, Sécurité et Conditions de Travail est déléguée aux élus du CSE lors de l'année 2020.**

Lors de cette année 2020, une grande partie des efforts du CSE en terme de santé, sécurité, hygiène et conditions de travail ont été concentrés sur la pandémie COVID-19 et les aménagements liés à cette dernière. En effet, au travers des différents plans de continuité de l'activité des établissements (heurtés par les confinements successifs et les différentes modalités s'y afférant), les questions autour des gestes barrières, du matériels de protection, de la sensibilisation du public accueilli et des conditions de travail en présentielle et distancielles, ont été au cœur des discussions et plans d'actions du CSE d'YSOS en 2020.

La présidente du CSE a depuis, le commencement de cette épidémie, mis un point d'honneur à faire part avec transparence, lors de l'ensemble des réunions CSE 2020, de l'ensemble des avancées, objectifs et constats liés à la COVID-19 chez YSOS.

## ACTIVITES PAR PÔLE

### **EURE** **27**

Pôle Urgences sociales – SIAO	27
Pôle Hébergement – Logement	34
Pôle séjour	48
La ferme des 2 rives	52

### **ORNE** **56**

Pôle Urgence sociale	56
Pôle Hébergement	57
Pôle Santé	58
Pôle Logement	60
Insertion Professionnelle	61

# EURE

## Pôle Urgences sociales – SIAO

### Bilan de l'activité

#### LE SIAO URGENCE : 115

En 2020....

**1464** ménages différents,

**2207** personnes sollicitant le 115, dont

**1618** adultes et **589** enfants.

**756** accueils soit 1182 personnes

Taux d'occupation du dispositif au 31/12 :

**90.5%**

**125 903** Nuitées

Durée de séjour moyenne: **107 jours**

	Nombre d'appels	Personnes
2020	8713	14044
2019	12631	21172
2018	12859	21837
2017	15463	27394
2016	17214	28392

Sur cet exercice 2020, on observe une diminution importante, de l'ordre de 31%, du nombre d'appels au 115 par rapport à 2019. Néanmoins, il faut pondérer cet élément en prenant en compte le « nombre de ménages différents » ayant sollicité le dispositif.

Cet item est un indicateur de l'activité bien plus pertinent que le nombre global d'appels.

	Ménages différents	Personnes différentes
2020	1464	2207

2019	1666	2642
2018	1462	2294
2017	1347	2134
2016	1347	2098
2015	1410	2233

Il nous montre pour 2020 un nombre de « ménages différents » quasi identique à celui de 2018 et si on compare avec le chiffre de 2019, on observe une baisse de 12%.

Ces éléments compilés sur plusieurs années nous laissent voir tout de même la réactivité et l'efficacité du 115 car depuis 2016, le nombre moyen d'appels par ménage ne cesse de diminuer. Nous sommes passés de 12.78 appels en moyenne par ménage à 5.95 en 2020 ce qui représente une baisse de 53% par ménage différent.

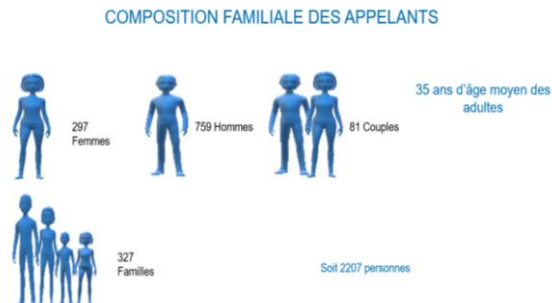
Ce calcul peut être considéré au regard de l'activité du service comme un indicateur de performance du SIAO (volet urgence).

En 2019, on observait que le public « Femmes + enfants » était le groupe de ménages le plus représenté en nombre de personnes, et plus important que l'effectif Homme seul.

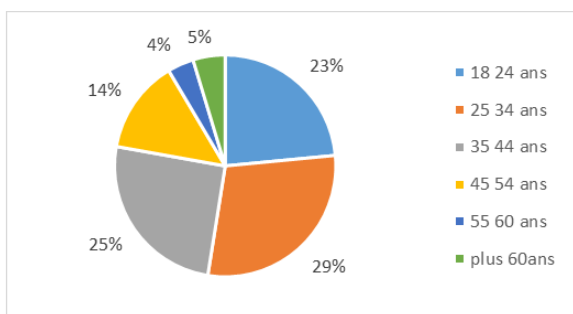
En 2020, la tendance n'est plus du tout la même puisque l'effectif « Femme + Enfants » a fortement diminué et se trouve bien inférieur à l'effectif des Hommes sollicitant le 115.

On constate néanmoins, que dans la typologie « Femme + Enfant », la composition F+1 est celle qui est la plus importante avec 132 ménages soit 264 personnes, quasiment identique à 2019,

contre 62 ménages, soit 186 personnes, pour la composition F+2. Parmi les 132 ménages F+1 sollicitant le 115, 84 F ont un enfant de moins de 3ans.



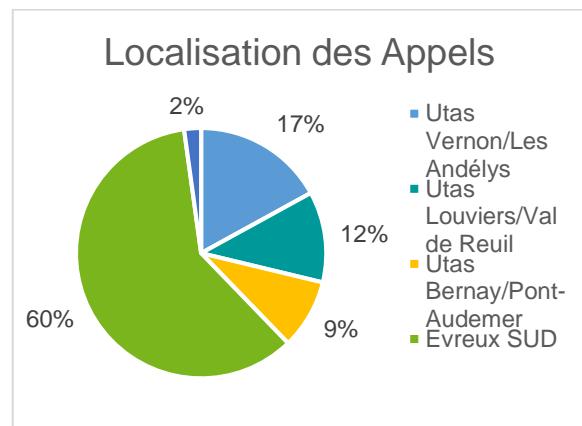
Répartition de l'âge des appelants :



Nous avons presque le même nombre de personnes de 18/24 ans qu'en 2019 et pourtant cela représente une augmentation de 3% des appelants. La proportion des appelants « - 25ans » potentiellement sans ressource se rapproche des 25%. C'est la seule tranche d'âge avec les + 60ans qui voit sa proportion augmenter.

Comme les années précédentes, nous observons un pourcentage important de ménages âgés de + 55ans avec une augmentation manifeste des appelants de plus de 60 ans.

Ces deux tranches d'âges représentent un effectif de 140 personnes ayant fait une demande ce qui représente 8.6% de l'effectif total des adultes en demande d'hébergement sur le territoire eurois.



L'UTAS Evreux reste comme chaque année le territoire le plus impacté avec néanmoins un phénomène important à pointer à savoir une baisse de 17% en nombre de ménages sollicitant le 115 par rapport à 2019 là où sur le territoire de l'UTAS Vernon, la diminution est de l'ordre de 7% (compilation des deux infra territoires).

Nous avons indiqué en 2019 que le nombre important d'appels en provenance de l'UTAS SUD et plus particulièrement Evreux pouvait s'expliquer par le fait qu'Evreux est la préfecture de l'Eure avec une concentration des demandes de personnes sollicitant un hébergement.

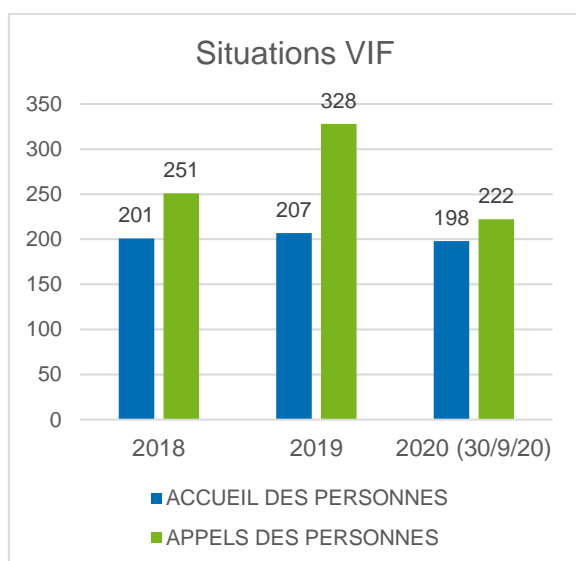
On peut retenir comme fait intéressant, une augmentation du nombre d'appelants sur le seul territoire de l'UTAS Ouest, généralement le moins pourvoyeur des 3 UTAS, d'environ 5%.

## ACCUEILLIR

Nous avons eu **756** accueils soit **1182** personnes.

L'un des constats du SIAO sur la question de la sollicitation d'un hébergement d'urgence est une diminution du nombre de ménages confrontés à une situation de VIF passant de **144 ménages (328 personnes)** en 2019, année de Grenelle des Violences, à **113 ménages (222 personnes)**. La proportion est quant à elle passée de **8.64%** en 2019 à **7.71%** en 2020.

Si nous croisons ces éléments avec le nombre d'accueils sur cette typologie de public depuis 2018, on constate avoir accueilli plus de ménages VIF que les années précédentes.



On remarque une proportion en augmentation passant de 64.5% d'accueils à 85.8% des ménages VIF ayant contacté le 115. En 2018, cette proportion s'élevait à 84.4%.

Sur 2020, les ménages accueillis ont cumulé 12 991 nuitées pour un effectif de 198 personnes soit une durée moyenne de

séjour de 65 nuitées (65.6) au sein du dispositif.

Sur 2019, les ménages identifiés VIF avaient un cumul de 13346 nuitées soit une durée moyenne de séjour de 64 jours.

Ces chiffres restent des données relatives car compte tenu de la complexité de cette problématique, on observe que certains ménages isolés vont rester une nuitée sur site et d'autres compositions plus importantes vont rester plusieurs mois. On remarque quoiqu'il en soit une stabilité sur la durée moyenne de séjour des publics VIF au sein des différents hébergements d'urgence.

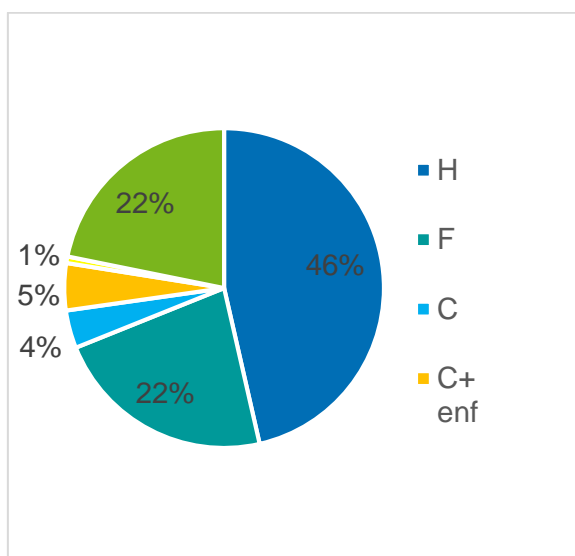
L'année 2020 a été une année très particulière au niveau de la gestion des places supplémentaires. La crise sanitaire a repoussé la fin de la période hivernale et a permis le maintien de la majorité des places supplémentaires. Nous avons pu également bénéficier de crédits hôteliers supplémentaires et exceptionnels en lien avec la gestion de cette crise sanitaire. Il sera intéressant de voir au travers des chiffres si les périodes de confinement correspondent aux mois où l'activité d'orientation et d'accueils dans les structures a été la plus dense.

On constate que les accueils sont en constante augmentation depuis 2017 sur l'ensemble du dispositif d'hébergement d'urgence. De plus, on observe une progression du rapport entre le nombre d'accueils proportionnellement au nombre d'appels : 51.64% des ménages ayant appelé le 115 se sont vus proposés un



accueil sur le dispositif là où la proportion de 2019 s'élevait à 43.30%. Cet élément fait écho au « nombre moyen d'appels par ménage » évoqué précédemment et vient conforter l'idée que le service 115 améliore d'année en année sa prise en compte et son évaluation des situations dans l'objectif de proposer l'accueil le plus adapté à la demande.

#### Typologie des ménages accueillis



La tendance annoncée par la proportion importante d'hommes seuls sollicitant le 115 est confirmée. On constate que seule cette typologie de public a vu sa proportion augmenter et de manière significative passant de 42.11% en 2019 à 46.43% en 2020.

La part de Femmes accueillies/ effectif total a diminué par rapport à 2019 mais le pourcentage d'accueils par rapport au nombre d'appelants a lui augmenté de manière significative au même titre que pour les Hommes et les « Femmes avec

enfants » comme le montre le tableau ci-dessous pour 2020.

	Accueil	Appel	% Accueil
H	351	759	46,25%
F	170	297	57,24%
C	29	81	35,80%
C+enf	36	73	49,32%
F+enf	165	238	69,33%
H+enf	5	16	31,25%
Totaux	756	1464	51,64%

Sur les accueils YSOS (RHVS/CHU/hôtels) : **294** ménages, **405** personnes ont été accueillis et rencontrés par l'équipe SAO dans le cadre des évaluations 7 jours et 30 jours et suivis jusqu'à une réorientation vers une place « Insertion » ou « autre structure Urgence ».

#### Focus Public Vieillissant :

Sur cet exercice 2020, nous souhaitons porter à connaissance un phénomène qui devient de plus en plus prégnant sur nos activités à savoir la part des publics de +55 ans sollicitant le dispositif d'hébergement d'urgence.

Sur 2019, 158 appelants sur les 1844 adultes ont plus de 55 ans, soit 8,5%.

Sur l'effectif total de 796 adultes accueillis, 83 ont plus de 55 ans soit 10% du nombre total de personnes prises en charge.

Sur 2020 :

	Appel	Accueil	% Accueil
+60 ans	76	45	59,21%
55/60	64	35	54,69%
Total Général	140	80	57,14%

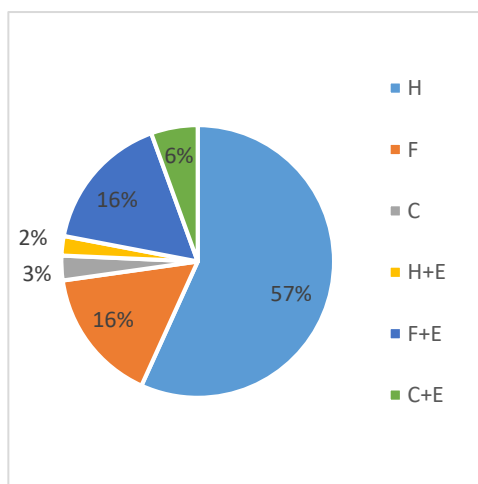
On observe sur ce tableau, une part non négligeable d'un public de plus de 60 ans qui devrait logiquement être pris en charge par d'autres dispositifs et d'autres instances que celles de l'Hébergement généraliste. La majorité des prises en charge s'effectuent sur des sites collectifs avec un étayage éducatif afin d'engager au plus vite l'évaluation sociale et les relais auprès des services compétents.

Les personnes de +60 ans prises en charges sur le dispositif ont cumulé 4624 nuitées. Les personnes de 55/60 ont quant à elles cumulé 2936 nuitées

## LE SIAO INSERTION

**650** demandes d'insertion, **991** personnes  
**430** demandes diffusées, **140** ménages accueillis

Typologie des demandeurs

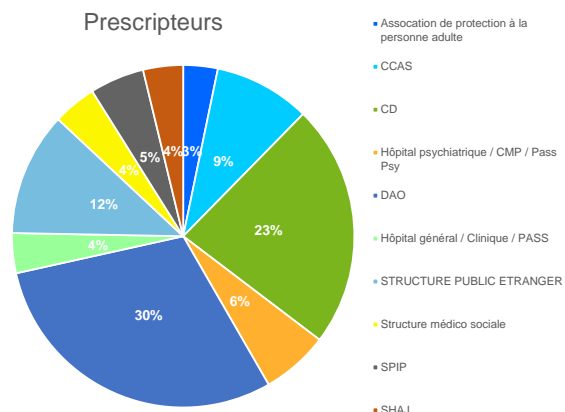


On constate une majorité de demandes pour des ménages « isolés », + de 72% du total ce qui représente **48%** de l'effectif total en nombre de personnes soit **473** personnes sur les 991. Les couples sans enfants restent la composition la moins représentée comme en 2019.

En 2019, nous nous situons aux alentours de 75% des demandes d'hébergements pour des publics « isolés ». Cette demande massive pour des publics « seuls » est un indicateur des besoins en places individuels sur les territoires.

Les ménages dits « familles » représentent 24% des demandeurs : soit 480 personnes. Majoritairement, on observe des ménages isolés avec enfants principalement des femmes, avec une part importante de F+1 soit 52 ménages sur les 107 demandeurs dans cette composition familiale.

La crise sanitaire et la suspension des expulsions ont entraîné une diminution conséquente des demandes d'hébergement d'insertion en 2020. Néanmoins, nous risquons d'avoir une arrivée massive de demandes, sûrement bien plus dégradées lorsque la mise en œuvre des CFP sera relancée.



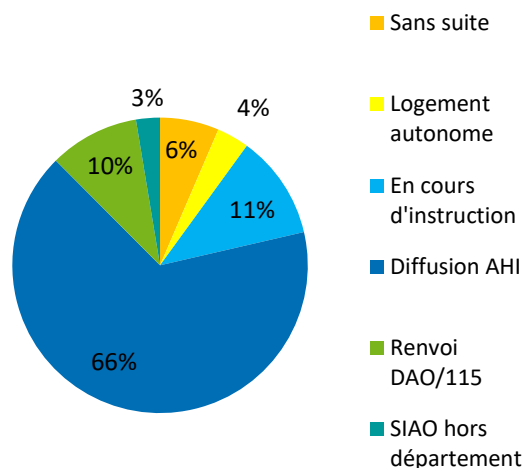
Le territoire **Sud Evreux** demeure le plus impacté. Il recueille **52.5%** du nombre total de demandes euroises en 2020 (53% en 2019). Ce territoire reste majoritaire et a même vu son nombre de demandes d'hébergement augmenter de **12.5%** en une année. L'augmentation demeure néanmoins en dessous de celle observée en 2019 qui s'élevait à 17% par rapport au volume de demande 2018.

L'augmentation la plus importante sur l'année concerne le **territoire Ouest**. Les demandes progressent de **50%** et atteignent un niveau équivalent à celui de 2015. Il est intéressant de pointer que le territoire Ouest, généralement peu pourvoyeur de demande d'hébergements, a vu également une augmentation importante sur le volet Urgence et plus particulièrement sur le volume des accueils qui est celui qui a proportionnellement le plus augmenté.

Ce phénomène s'observe également sur le territoire Vernon 1/2 et sur les deux volets avec une augmentation des demandes Insertion de **19%** et de quasiment 2% du volume d'accueil sur l'Urgence là où les

territoires Vernon 3/4 et Sud Evreux ont vu leurs proportions d'accueils diminuer.

Répartition des orientations 2020 :



On observe que **66%** demandes ont pu être orientées vers les dispositifs AHI ce qui correspond à **430** Formulaires uniques de demandes d'hébergements d'insertion pour des ménages différents et en parallèle 430 diffusions via le logiciel SI SIAO. Proportionnellement, on observe une augmentation par rapport au 64% de demandes diffusées en 2019.

En 2020, nous constatons une diminution d'environ **15%** du nombre d'accueils sur le dispositif AHI.

En 2019, la proportion s'élevait à **47.53%** d'accueils des ménages orientés vers les structures là où en **2020** seulement **35%** des demandeurs ont pu se voir proposer un accueil.

L'orientation vers les dispositifs CHRS reste largement majoritaire sur notre département et +70% des accueils y sont proposés.

### Perspectives 2021 :

- Service public de la rue au Logement : construire le SIAO de demain
- Accentuer la territorialisation de l'action du SIAO dont l'objectif est d'assurer l'accès au service au plus près des personnes : mise en place de permanences territoriales régulières : CD, SPIP (Institutions carcérales), Accueils de Jour, etc.
- Finaliser le déploiement du logiciel Etat SI-SIAO en prenant en compte les difficultés institutionnelles et politiques dans le respect des règles RGPD
- Mise en place d'une formation qualifiante pour les Ecoutants 115 en lien avec les SIAO Normands et la FAS
- Poursuite des travaux CLUB SIAO Normands autour de l'observatoire et de postures communes mais aussi engager une réflexion plus large avec les collègues SIAO France via un groupe de travail avec la FAS
- Mise en œuvre d'un volet « Santé » au sein du SIAO avec pour objectif de favoriser la mise en réseau et l'articulation des acteurs du social, du sanitaire et du médico-social afin de trouver des solutions adaptées à des personnes cumulant des problématiques sociales et des problématiques médicales complexes.
- Engager des groupes de travail sur les territoires autour de sujets issus du terrain et/ou des données du SIAO : Public âgé, Groupe de Travail « dispositif accueil animaux domestiques »
- Poursuivre les temps de rencontres entre les équipes et développer les temps d'immersion avec les structures partenaires.
- Mise en place d'un groupe de suivi des ménages dits « grands marginaux » pris en charge sur le dispositif hôtelier : une Expérience de Logement d'Abord

## Pôle Hébergement - Logement

### Bilan de l'activité

#### Les Centres d'Accueil et d'Orientation

Les Centres d'Accueil et d'Orientation de l'Eure gérés par l'association YSOS sont des dispositifs d'accueil et d'orientation des publics sans solution d'hébergement. L'organisation de ces CAO vise à réduire les délais de prise en charge des publics au titre de l'urgence.

Les moyens développés pour réduire les durées de prise en charge sont :

#### La qualification des prestations écoutes et observations des publics en situations d'habiter :

*- Le CAO permet la mise en situation réelle d'un « chez soi » pour une personne qui peut se trouver à la rue la veille, afin de tester sa capacité à gérer un logement, à aller vers....*

*- Le CAO analyse des savoirs faire quotidiens qui permet de positionner la personne sur le maillon adapté du parcours résidentiel, dont le logement, et de n'avoir recours aux dispositifs d'hébergement qu'au motif de carences sociales avérées.*

#### La qualification de la prestation « évaluation sociale »

*- Le CAO est un outil au service des urgences sociales dont la finalité est de mettre en place sous 30 jours une évaluation*

*sociale complète et de proposer au SIAO une orientation.*

#### La mise en place d'un accompagnement global depuis 2018

YSOS assure la gestion directe de 4 CAO et d'un CHU (Centre d'Hébergement d'urgence) pour un total de 121 places d'hébergement mobilisées au titre de l'urgence.

Sur le Département, 4 configurations différentes structurent tout l'ensemblier CAO :

- Une structure collective de 60 places à EVREUX fonctionnant 24h/24 et 7j/7. C'est le pilier de l'ensemblier.
- 2 petites structures de 5 places collectives et 12 places en diffus ouvertes en 2017 soit 17 places chacune, au total 34 places sur les territoires de Bernay et Verneuil
- Un logement pouvant accueillir 4 personnes (1 famille ou 2 ménages en cohabitation), attenant à la Maison de Serquigny.
- 23 places aux Andelys en fonctionnement diffus.

Le C.A.O accueille tout public sans solution d'hébergement ayant recours au 115:

- Personne isolée,
- Couple avec ou sans enfants,
- Famille monoparentale.
- Ménages accompagnés d'animaux, notamment des chiens et des chats exceptés sur le CAO d'Evreux

### Quelques chiffres :

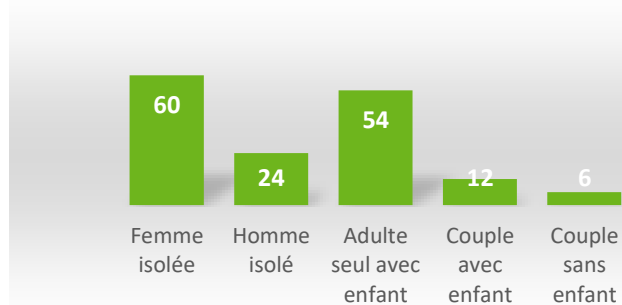
En 2020, 296 personnes ont été accueillies dans les CAO du département de l'Eure.

Le taux global d'occupation est de 90.43%.

Pour le CAO de Bernay / CHU de Serquigny, nous constatons un taux d'occupation inférieur à 90%. Cette dévalorisation du taux d'occupation (94.25% en 2019) est liée à l'ouverture du CHU de Serquigny fin 2019 et à l'accueil tardif des ménages faute d'orientation avant le mois d'Avril 2020. La configuration du CHU (T.3) permet l'accueil d'une famille composée de 4 personnes ou de 2 de personnes isolées en cohabitation. A compter d'Avril 2020, 5 ménages ont été accueillis au CHU soit 7 personnes (un couple et une famille de 4 personnes).

La durée moyenne de séjour au CAO des Andelys a fortement diminué cette année, nous passons d'une durée de 22 mois en 2019 à 10.30 actuellement en 2020. Néanmoins, la durée de prise en charge reste importante comparée aux autres CAO et 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.

### ➤ Répartition selon la composition familiale



Les femmes isolées représentent la part la plus importante de la population accueillie, en effet 60 femmes ont été hébergées au sein des CAO et représentent 38.5% des ménages accompagnés.

Les adultes seuls avec enfants sont également majoritaires, 54 familles monoparentales (dont une composée d'un homme seul avec enfant) ont été accompagnées cette année et représentent 34.6% des ménages pris en charge au sein des CAO. Ce nombre est quasi stable depuis 2018.

Le public accueilli au sein de nos CAO est orienté par le 115 selon des critères de vulnérabilité. Il n'est donc pas surprenant que la majorité des personnes orientées soient des femmes seules ou avec des enfants.

En 2020, les enfants pris en charge au sein de nos CAO correspondent à 39 % des personnes hébergées. La proportion non négligeable d'enfants au sein de l'établissement, 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.

30% des personnes accompagnées ont entre 25 et 44 ans et 14% entre 18 et 24 ans.

Depuis ces deux dernières années, nous constatons une augmentation de la tranche d'âge des 18-24ans.

Même si le public « vieillissant » ne représente que 3 % des personnes accueillies, il est important de souligner que ces deux dernières années ce public a augmenté sensiblement. En effet, nous avons accompagné au sein des CAO sur l'année 2019 et 2020 cumulées, 17 personnes âgées de 60 à 69 ans et 9 personnes âgées de 70 ans et plus, faute de place dans les structures médico-sociales : LHSS, ACT, EHPAD, Foyer logement...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. .

L'absence de ressources pour la majorité des personnes à leur entrée est un critère supplémentaire de vulnérabilité. En effet, 47% des personnes accueillies cette année au CAO n'ont pas de ressources, ce chiffre ne diminue que faiblement à l'issue de l'accompagnement pour atteindre 35%. Suite à ce constat, il est important de préciser que les personnes sans ressources concernent majoritairement les personnes pour lesquelles la situation de séjour n'est

pas régularisée mais également les jeunes de moins de 25 ans qui ne peuvent bénéficier du RSA et qui faute de projet professionnel ne peuvent intégrer le dispositif Garantie Jeune.

Nous pouvons également constater qu'une part non négligeable de personnes sont proches de l'emploi, en effet, 14% des ménages accueillis perçoivent un salaire ou sont bénéficiaires des allocations chômage, ce chiffre augmente de 4 points à l'issue de leur prise en charge (18%).

Un travail important est mené par les équipes des CAO en termes d'ouverture de droit liée au séjour. En effet, comparativement à l'entrée du dispositif, nous constatons qu'au cours de l'accompagnement 12 personnes ont obtenu un titre de séjour, 6 ont bénéficié d'une carte de séjour temporaire, 3 d'une carte de séjour pluriannuelle et 1 personne a obtenu une carte de résidents.

A la sortie du CAO, nous constatons que 19 % des ménages ont accédé à un logement de droit commun, 10 % ont bénéficié d'un logement adapté et 14% ont intégré un hébergement d'insertion. Au total en 2020, 43 % des ménages sont sortis du CAO vers du logement ou vers une prestation d'hébergement adaptée à leur problématique.

Nous constatons également une diminution des réorientations au sein du DAO, 29% en 2018 contre 10% en 2020. Afin d'éviter des



ruptures dans le parcours d'hébergement d'urgence et ainsi faciliter l'investissement et l'intégration des ménages sur leur territoire de vie, nous avons souhaité réaliser le moins possible de réorientations au sein du DAO. Cette année, nous observons une hausse importante des départs volontaires. Ce chiffre conséquent, 37% s'explique par le contexte de crise sanitaire qui a poussé plusieurs ménages à trouver une solution d'hébergement chez un tiers. En effet, la majorité des ménages qui a quitté le CAO vivait difficilement le sentiment « d'enfermement » lié au confinement, certains manifestaient des angoisses par peur d'une contamination sur la structure collective et ont de ce fait souhaité trouver une autre solution d'hébergement dans leur réseau amical ou familial.

### 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.



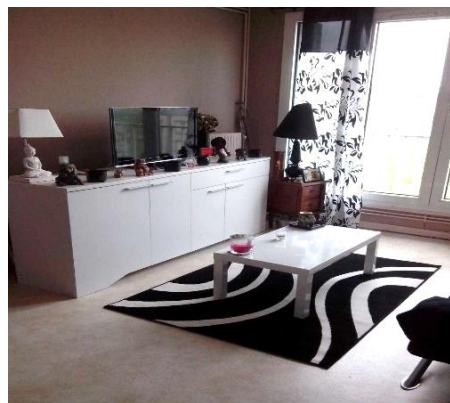
**Le CHRS 82** de 29 places réparties sur 12 chambres, accueille des familles. L'attribution des chambres se fait en fonction de la composition familiale.

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'insertion (prestations AHI) sont mises en place pour favoriser au maximum l'accès à l'autonomie personnelle (physique et psychique) des personnes hébergées.

- **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 missions du CHRS sont celles du secteur de l'AHI, à savoir l'Accueil, l'Hébergement et

l'Insertion. Le dispositif « Accueil, Hébergement, Insertion » (AHI) est destiné aux personnes en grande difficulté sociale nécessitant : une aide globale pour leur permettre d'accéder au logement et de retrouver leur autonomie. Il s'inscrit dans un service public de l'hébergement et d'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées visant à garantir à toute personne concernée des prestations adaptées à ses besoins pour lui permettre d'accéder dans le meilleur délai à un logement de droit commun. Dans ce cadre, il respecte les principes suivants :

- la continuité de la prise en charge impliquant la non remise à la rue, l'existence d'un référent personnel et le droit au recommencement
- l'égalité devant le service qui requiert l'organisation des territoires au travers des PDAHI, l'harmonisation des prestations et des coûts entre structures, la juste orientation des personnes par le SIAO au regard de leurs besoins et l'application du principe de non-discrimination à l'égard des personnes
- l'adaptation des prestations à la demande sociale des publics accueillis pour suivre l'évolution des besoins et faire une place à l'innovation.
- la neutralité qui veut que le service soit guidé par l'intérêt général et les valeurs qu'il impose aux différents acteurs.

Ainsi, les objectifs généraux du CHRS de l'Eure s'organisent autour :

- De l'accès à des conditions d'existence favorables par la mise à disposition temporaire d'un hébergement en appartement diffus et collectif.
- De l'émergence ou le renforcement d'un projet personnel, notamment par un accompagnement adapté et global, autour de la construction d'un projet personnalisé qui vise l'accès au logement et à l'emploi.
- D'un soutien personnalisé à l'insertion sociale et professionnelle : situation administrative, droits sociaux, ressources, liens familiaux, vie sociale, vie quotidienne, formation, emploi.
- Du renforcement des capacités à prendre en charge sa santé, sa situation sociale.

#### Quelques chiffres :

En 2020, 191 personnes ont été accueillies en CHRS, 133 en hébergement collectif et 58 en CHRS diffus, le taux d'occupation global est de 84.9 %.

Ce taux d'occupation a été fortement impacté par la crise sanitaire. En effet, la fermeture de certains services et l'activité restreinte des acteurs et partenaires du territoire (conseil départemental, organismes tutélaires,...) a eu une incidence importante sur notre activité

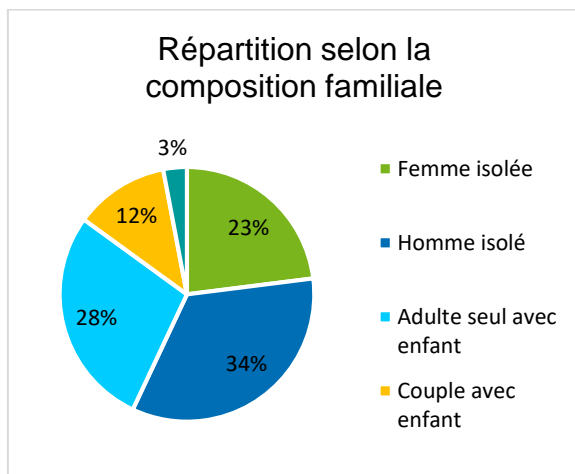
CHRS, les demandes d'hébergement réalisées par les prescripteurs ont été moins nombreuses cette année (209 en 2019 contre 133 seulement en 2020).

Nous avons également conservé 4 places pendant cette période (1 chambre PMR sur le collectif et un T3 en diffus) afin de permettre la mise en isolement de personnes positives au COVID.

Suite à des dégradations importantes, deux appartements en CHRS diffus (1 T3 et 1 T2) ont été inoccupés pendant plusieurs semaines, le temps de la réalisation des travaux.

Par conséquent, l'inoccupation des logements liés au COVID et ceux indisponibles pour dégradation a également contribué à un faible taux d'occupation.

Les personnes accueillies au CHRS sont généralement des personnes seules sans enfants



Une majorité de personnes est âgée de 36 à 45 ans (20%) mais toutes les tranches d'âge sont représentées.

En 2020, 71 enfants ont été hébergés en CHRS. Comme les années précédentes, les enfants représentent la majorité du public accueilli et correspondent cette année à 37% de nos effectifs CHRS. La part non négligeable d'enfants accompagnés nécessite un accompagnement spécifique auprès des parents qui présentent des fragilités dans leur fonction parentale.

Depuis ces deux dernières années, le CHRS de l'Eure voit sa population évoluer avec une augmentation du public relevant de la stratégie pauvreté.

En 2020 :

- ✓ 12.4 % des personnes accueillies sont sous-main de justice et/ou sortant de prison
- ✓ 15.7 % ont été victimes de violences conjugales
- ✓ 9.9 % sortent d'un dispositif d'aide sociale à l'enfance

L'équipe éducative a su s'adapter aux besoins des personnes accompagnées et a su à la fois proposer un accompagnement généraliste mais également des accompagnements spécialisés notamment auprès des publics cibles de la stratégie pauvreté.

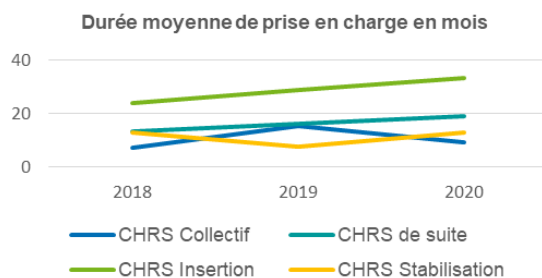
Concernant les problématiques rencontrées et accompagnées sur le CHRS de l'Eure en 2020 :

- ✓ 21.5 % des personnes souffrent d'addictions
- ✓ 18.2 % sortent d'hôpital psychiatrique ou ont une problématique psychiatrique avérée

- ✓ 17.35 % bénéficient d'un suivi psychologique

L'augmentation des problématiques d'addiction et l'accueil des personnes souffrant de troubles psychiatriques vient modifier l'accompagnement social et éducatif que l'équipe mène auprès des personnes hébergées. En effet, cette évolution du public demande aux professionnels d'innover et d'adapter leurs pratiques afin de répondre aux besoins spécifiques des personnes accompagnées.

Les problématiques des personnes accueillies dans nos CHRS sont de plus en plus complexes et impactent fortement les durées de séjour.



D'une manière générale, les durées de séjour en CHRS tendent à augmenter depuis ces trois dernières années en lien avec des problématiques de santé de plus en plus complexes (santé psychique et somatique, addictions).

## L'ALT

Le dispositif ALT fait partie intégrante du parcours résidentiel au titre du logement transitoire, soit dans l'attente d'un logement

durable, lorsqu'il n'y a plus de freins majeurs liés à l'autonomie, soit pour évaluer la capacité de la personne à habiter et investir son lieu de vie.

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, 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 :

Du 1<sup>er</sup> janvier au 30 novembre 2020, **59** personnes ont été accueillies sur le dispositif ALT.

A compter du 1<sup>er</sup> décembre les places ALT ont été transformées en IML.

La majorité du public accueilli en ALT concerne les personnes isolées soit 58.8% des personnes accompagnées (41.2 % d'hommes et 17.6% de femmes). Les familles monoparentales représentent également une part importante du public accueilli soit 32.35% des ménages accompagnés.

Au niveau de l'insertion professionnelle, 4 personnes ont obtenu un CDI ou CDD supérieur à 6 mois, 2 ont obtenu un CDD de moins de 6 mois et 5 poursuivent leurs études.

En 2020, 76% des personnes sont sorties du dispositif ALT vers du logement de droit commun.

### Les Maisons Relais

YSOS dispose à l'heure actuelle de 4 Maisons Relais :

#### Maison Relais - Verneuil sur Avre



La Maison Relais de Verneuil-sur-Avre, est ouverte depuis le 1<sup>er</sup> 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 m<sup>2</sup> 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.

La Maison Relais accueille des hommes et femmes seuls (les enfants mineurs ne sont admis que pour des droits de visites et d'hébergement) en priorité issus 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).

#### Maison Relais – Gisors

La Maison Relais « 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 :

- Deux logements Type 3,
- Deux logements 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.

### Maison Relais – Bernay

La Maison Relais de Bernay 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 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 m<sup>2</sup> avec kitchenette, sanitaire et douche individuels, compteurs eau et électricité individuels et boîte à lettres individuelles.

### Maison Relais – Serquigny



La Maison Relais de Serquigny 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<sup>ème</sup> 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

prestations d'YSOS développées sur le territoire de l'intercommunalité Bernay Terres de Normandie permettent une réponse diversifiée aux besoins d'hébergement (urgence et insertion) et de logement adapté pour les personnes les plus fragilisées. Cependant, les besoins du territoire départemental se sont révélés supérieurs aux capacités d'accueil actuelles. Ce constat a conduit Ysos à porter un projet de maisons relais sur le territoire bernayen, qui dispose des atouts et services nécessaires pour l'accueil dans des conditions optimales d'intégration. Ce projet d'ouverture d'une Maison Relais à Serquigny a été l'occasion de proposer une prestation de logement adapté inexistante sur cette commune, à un public éloigné de l'insertion, à faibles ressources, en situation d'isolement et ainsi répondre aux besoins repérés du territoire. La présence des animaux est autorisée mais soumise à un règlement spécifique signé par le propriétaire (vaccination, tatouage, laisse,...). L'accueil des animaux au sein des maisons relais a été expérimenté grâce à l'ouverture de la maison relais de Serquigny, une grande première sur nos maisons relais. Cette expérimentation a permis de répondre à une problématique récurrente à savoir l'accès au logement adapté des personnes possédant un animal de compagnie, notamment les propriétaires de chiens et de chats. Cette expérience très positive sera à envisager et à généraliser sur l'ensemble de nos maisons relais.

### **Les principales prestations délivrées par les Maisons Relais sont :**

- Accès à un logement, un chez soi
- Accès aux liens sociaux pour rompre l'isolement
- Prévention et accès à la santé,
- Accès à la vie sociale, à la culture, à la citoyenneté
- Accès à la vie autonome
- Accès aux prestations de droit commun et aux services de proximité

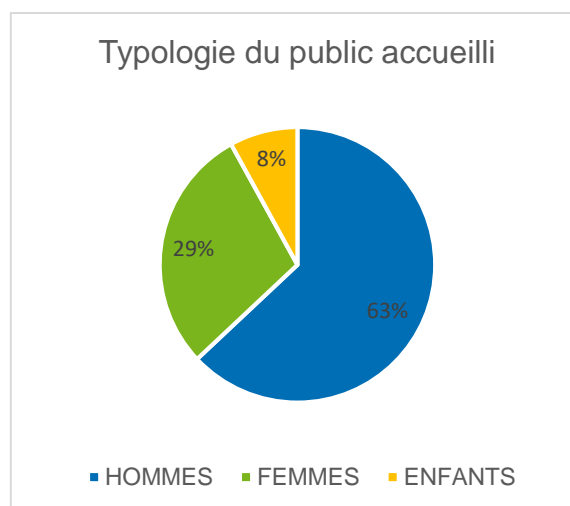
### **Quelques chiffres :**

En 2020, **62** personnes ont été accompagnées en Maison Relais. Le taux d'occupation global est de **71,2%**.

Le taux d'occupation global des Maisons Relais est fortement impacté par un taux d'occupation très faible de la Maison Relais de Serquigny (34%). Ce taux s'explique par l'ouverture récente de la maison relais, fin d'année 2019 et l'accueil des premiers résidents en début d'année 2020. La montée en charge a été stoppée par le 1<sup>er</sup> confinement du mois de mars.

La crise sanitaire a également impacté l'activité des structures AHI et des partenaires en général et n'a pas permis d'orienter davantage de public en Maison relais.





En 2020, les statistiques confirment les données des années passées. En effet, les hommes représentent la majorité de la population accueillie soit 63% du public accompagné en Maison Relais.

Les cinq enfants comptabilisés sont accueillis à la Maison relais à vocation parentale de Gisors. Les enfants accueillis de manière temporaire à la Maison Relais de Verneuil dans le cadre des droits de visite et d'hébergement n'apparaissent pas dans les chiffres du tableau et ne concernent que deux enfants.

En 2020, nous notons que le public « vieillissant » a légèrement augmenté sur nos maisons relais, **26.1%** des personnes sont âgées **de plus de 60 ans** et **23%** ont entre **56 et 59 ans**. Notons également que le nombre de personnes âgées de plus de 60 ans est accueilli de manière quasi équivalente sur les 3 maisons Relais du département. L'augmentation du public vieillissant au sein des maisons relais nous invite à mener un travail de réflexion sur l'accompagnement sanitaire dans nos

établissements et sur la nécessité d'ouvrir des places supplémentaires de LHSS sur le département.

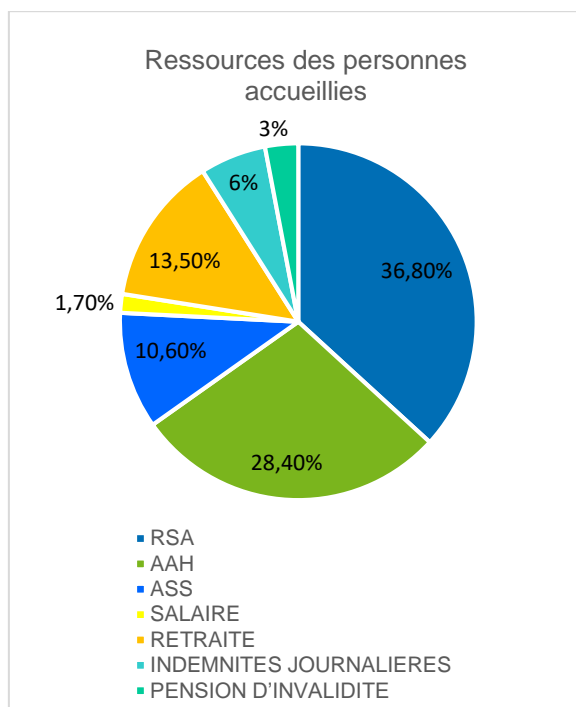
Par contre, l'accueil des personnes âgées de **46 à 55 ans** a pratiquement diminué de moitié alors qu'il représentait le public majoritairement accueilli dans nos maisons relais. En effet, nous constatons que **27%** de cette tranche d'âge était accompagnée en 2019 contre seulement **14.3%** en 2020. Nous pouvons supposer que l'accueil majoritaire de ce public (46 à 55 ans) ces deux dernières années a laissé place à la fois à une population plus jeune, âgée de **26 à 35 ans** (3% en 2019 et 9% en 2020) et également à un public plus âgé : augmentation de 4 points de la tranche d'âge des 56-59 ans et hausse de 2% des plus de 60 ans entre 2019 et 2020.

L'accueil du public âgé de **26 à 35 ans** à la maison relais de Serquigny (**12%**) est presque deux fois plus important que celui de Bernay. Ce dispositif semble avoir capté davantage que les autres maisons relais un public jeune.

La majorité des personnes accueillies en Maison Relais perçoit le RSA soit 36.8% de la population Maison Relais, suivi de l'AAH dont est bénéficiaire 28.4% du public accompagné.

Néanmoins, quand nous analysons ces chiffres par territoire et que nous faisons un focus sur les 3 maisons relais destinées à l'accueil de public isolé, nous constatons

que les personnes accueillies perçoivent davantage l'AAH que le RSA.



Il est important également de souligner que dans la majorité des cas, l'AAH est attribué aux résidents de nos maisons relais dans le cadre de troubles psychiques et non de handicap physique. L'insuffisance de partenariat avec la psychiatrie dans nos établissements sociaux, notamment dans les communes « rurales » comme Bernay, Serquigny et Verneuil ne nous permet pas une prise en charge globale de ce public, qui nécessite un accompagnement spécifique. Les équipes devront davantage être formées à l'accompagnement en établissement des publics souffrant de troubles psychiatriques, des formations seront à nouveau proposées en 2021.

## Les temps forts de l'année

**La restructuration hiérarchique** qu'ont connue les maisons relais sur l'année 2019, avec la création d'un poste de chef de service dédié, a permis la mise en œuvre de nouvelles mesures permettant notamment l'accueil des résidents avec leur animal de compagnie. Nous pouvons également retenir de cette année que le travail en lien avec la DDCS a permis une réflexion sur un meilleur fonctionnement des attributions de logements en maison relais. En effet, il a été convenu de manière unanime que la cheffe de service des maisons relais puisse lors de sa rencontre avec l'utilisateur (pré-admission), l'orienter vers la maison relais la plus adaptée à ses besoins, à son projet de vie et à son territoire d'appartenance.

Un gain de temps s'est donc opéré et évite à la personne orientée et à son prescripteur de se déplacer sur toutes les maisons. En effet, auparavant la personne pouvait être soumise à deux voire trois entretiens en fonction des maisons relais sollicitées. Un seul entretien de préadmission est maintenant réalisé.

### Les actions de prévention sanitaire

Régulièrement le CHRS participe à des actions de prévention. Sensibiliser les hébergés aux risques auxquels ils peuvent un jour, être confrontés reste une priorité et contribue à l'amélioration de la qualité de vie de nos bénéficiaires. Cette année dans un contexte sanitaire sensible, l'établissement a

participé à un dépistage massif organisé par l'ARS, la PASS et l'association.



Ce dépistage a été réalisé au sein même du CHRS et a permis à un grand nombre d'usagers d'accéder aux tests de dépistage du Covid 19, cette initiative a été plébiscitée par nos résidents.

Pendant cette année de crise sanitaire, il est à noter qu'aucune personne n'a été dépistée positive au Covid 19 et ce, du fait de l'investissement important des professionnels et des usagers dans le respect des règles sanitaires.

### Audit qualité et évaluation interne

Cet audit a été réalisé par l'équipe qualité du Groupe SOS Solidarités et s'est déroulé au CHRS du 28 au 30 Janvier 2020. Leur expertise en matière d'audit de structure sociale a permis de revisiter les outils de la loi 2002-2, notamment le règlement de fonctionnement et le livret d'accueil en faveur de la démarche d'évaluation interne et la rédaction du projet d'établissement.

Au regard du contexte de l'année 2020 et de la pandémie du COVID-19, l'évaluation interne s'est déroulée dans un contexte particulier. En effet, débutée en Mars 2020,

celle-ci a été interrompue pendant la période de confinement. La réorganisation du CHRS de l'Eure a dû s'adapter afin de poursuivre les missions essentielles pour l'accueil et l'accompagnement des personnes dans un mode dégradé. Les missions indispensables ont donc été priorisées et l'évaluation interne repoussée à la fin du confinement.

La réunion de clôture initialement prévue à la fin du mois de juin 2020, s'est alors déroulée le 15 Septembre.

Les résultats de l'évaluation et le plan d'actions sur les 5 années à venir ont été transmis à la DDCS.

### Développement de Pro.RECONNECT sur les CAO

RECONNECT développe des outils numériques qui favorisent l'inclusion des personnes en situation de précarité.

En 2020, les CAO passent à l'ère du numérique. Au regard des atouts qu'à apporter le logiciel AXEL (désormais connu sous le nom de PRO.RECONNECT) aux équipes, nous avons fait le choix d'exploiter davantage son potentiel. Leur outil de « coffre-fort numérique », dont nous bénéficierons bientôt, permet à ces personnes de stocker une copie dématérialisée de leurs documents administratifs en toute sécurité et ainsi de lutter contre le non-recours aux droits. En cas de difficulté, ces documents peuvent être partagés avec un tiers de confiance (travailleur social ou médiateur numérique).

Le « coffre-fort numérique de RECONNECT, permet aujourd'hui à plus de 25 000 personnes de conserver une copie de leurs documents en ligne (papiers d'identité, contrat de travail, fiches de paies, certificats d'hébergement...).

## Pôle Séjour

### Bilan de l'activité

#### Le pôle séjour regroupe les prestations :

Centre d'Accueil et d'Orientation Migrants (**CAOM** – 14 places collectif), Centre Provisoire d'Hébergement (**CPH Evreux, 20 places** : 16 places pour accueillir des personnes isolées quel que soit l'âge et une place famille (4 personnes) et **CPH Bernay, 50 places** : 17 logements en diffus sur deux quartiers distincts de la ville à savoir le quartier du Stade et le quartier du Bourg Lecomte, l'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (**HUDA- 109 places réparties en 27 logements diffus**) et les Intermédiations Locatives « généraliste » et « Réfugiés » (**IML Calvados 44 mesures annuelles depuis septembre 2020, IML Eure 32 mesures annuelles public « Etranger » et 8 mesures « tout public », IML Réfugiés 30 mesures annuelles**).

En décembre 2018, une directive ministérielle annonce la fermeture des **CAO Migrants** au 30 juin 2020 et la transformation de ces places en HUDA. YSOS a déjà transformé 29 places le 01

juillet 2019 en passant de place en collectif à une prise en charge en logement diffus. La finalisation de transformation des places a été effectuée comme prévu au 30 juin 2020.

Entre le 01<sup>er</sup> janvier et le 30 juin 2020, il reste à YSOS 14 places en collectif au CAO Migrants, 48 avenue Foch à Evreux. Les locaux se divisent en 2 bâtiments de 14 personnes, dont un bâtiment réservé au public migrant. L'autre bâtiment de 14 places est réservé à un public d'hommes isolés orientés par le 115.



Distribution vestimentaire au CAO Décembre 2020

Au 1<sup>er</sup> juillet 2020, les 14 dernières places **CAO Migrants** ont été transformées en places **HUDA** pour un total de 101 places et 4 travailleurs sociaux en charge de l'accompagnement. Pour finir, le 01<sup>er</sup> novembre, la DDCS nous a confié 8 places supplémentaires.

L'équipe a meublé et aménagé les logements en lien avec des magasins d'ameublement et de l'électroménager recyclé (ENVIE).

Les hébergés isolés sont en cohabitation. Ils sont au total 4 par logement et se partagent les pièces communes (sanitaire, cuisine et salle à manger).

Les femmes isolées sont hébergées seules dans une chambre avec la présence d'une femme isolée et son enfant dans l'autre chambre du logement. Les espaces collectifs sont partagés par les ménages.

**Les CPH** sont des centres provisoires d'hébergement spécialisés dans l'accueil et l'accompagnement des réfugiés et des bénéficiaires de la protection internationale (réfugié ou sous protection subsidiaire). Le CPH d'Evreux est en gestion nationale (OFII de Paris) alors que le CPH de Bernay est en gestion régionale (OFII de Rouen). La gestion régionale permet de présenter le dispositif au travailleur social qui le relaie à la personne protégée afin que celle-ci valide définitivement l'entrée au CPH. Nous avons donc connaissance de l'identité de la personne avant son arrivée et de l'état d'avancée de ses démarches et de ses besoins. L'accueil est plus apaisé, fluide et efficace. Nous ne pouvons que rarement échanger avec les centres d'accueil se trouvant à Paris et l'Île de France.

#### Quelques chiffres :

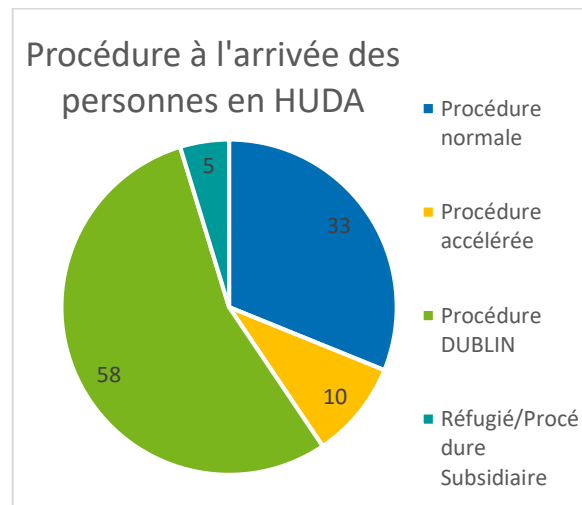
En 2020, dans le cadre de l'**HUDA**, **159 personnes** ont été hébergées et accompagnées ce qui représente **103 ménages** accompagnés dont 17 familles. Il y a eu **71 nouvelles personnes** entrées sur l'année.

Les ménages hébergés représentent 28 nationalités différentes.

**42.7%** des personnes ont entre **25 et 44 ans**, âge correspondant autant aux personnes isolées qu'aux personnes avec enfants. En cumulant la tranche d'âge **18/44**, cela représente **65.4%**, nous accueillons toujours une majorité de jeunes hommes.

Une grande majorité des orientations sont pourvues par des hommes isolés. Ce sont les personnes le plus en attente de places auprès de l'OFII régional et/ou national. Depuis la fermeture du CAO Migrants, les orientations vers l'HUDA se font exclusivement par l'OFII régional.

Pour le reste des ménages orientés, il s'agit principalement de ménages avec enfants hébergés par le 115 de l'Eure ou de la Seine-Maritime.



L'HUDA 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. Le cahier des charges est respecté par l'OFII et la structure accueillante. Les ménages en procédure normale ou



accélérée sont des ménages présentant des vulnérabilités physiques et/ou psychiques motivant une orientation de l'OFII en structure. Pour les 5 personnes bénéficiaires de la protection internationale, il s'agit d'hommes transférés des places CAO Migrants vers l'HUDA et en attente d'orientation vers des places d'insertion. Ces 5 transferts ont été validés par l'OFII76.

En 2020, 25 personnes ont été accueillies sur le **CPH d'Evreux**. A partir du 27 février 2020, le CPH d'Evreux était au complet portant son **taux d'occupation** sur l'année 2020 à **97.3%**.

La majorité des personnes accueillies a plus de 25 ans. Elles sont donc autonomes financièrement.

Les résidents sont majoritairement des hommes (23 hommes et 2 femmes dont une enfant).

Les résidents viennent des pays d'Asie du Sud-Ouest et d'Afrique.

Au 31 décembre 2020, le **CPH de Bernay** comptait **50 personnes**, soit 30 ménages composés de 23 personnes isolées et 9 adultes avec 18 enfants (dont 2 couples avec enfants) et était au complet. Sur les 23 personnes isolées, 16 d'entre elles avaient moins de 25 ans. Sur l'année 2020, **le taux d'occupation est de 91%**.

Le pourcentage de personnes entre 18 et 24 ans sur l'ensemble de l'année reste élevé à savoir 29% des personnes accueillies.

En 2020, le taux d'occupation est de **99,3%** en **IML Réfugiés** soit **41 personnes, 141 personnes** ont été suivies dans le cadre de **l'IML Eure** soit **70 adultes et 71 enfants** et **un ménage (1 adulte et 1 enfant)** a été suivi dans le cadre de **l'IML Calvados**. La mise en place de cette prestation a été impactée par la crise sanitaire, liée au COVID-19. En novembre, un confinement a été instauré ce qui a provoqué la fermeture des agences immobilières et l'interdiction pour les particuliers de circuler librement notamment pour faire visiter leur logement.

De ce fait, la recherche de logements pour l'IML Calvados a fortement été impactée.

De plus, une grande majorité des agences immobilières et des propriétaires, ne connaissant pas le dispositif IML, n'ont pas souhaité s'engager dans un partenariat avec notre Association.

## Les temps forts de l'année

### Logiciel DN@

Pour la gestion des places, l'OFII utilise un logiciel qui s'appelle le DN@ (Dispositif National d'Accueil). Ce logiciel permet à l'équipe 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.

### Enquête OPREF

Le CPH YSOS d'Evreux et l'HUDA ont été sélectionnés pour participer à une enquête sur les Origines et Perspectives des Réfugiés en France (OPReF).

Sur les 18 adultes hébergés au CPH ,17 personnes ont répondu à l'enquête. Celle-ci a été réalisée dans les délais grâce à un travail en commun entre le travailleur social du dispositif HOPE et du CPH. Elles se sont partagées les enquêtes pour une meilleure organisation des entretiens. Les résidents se sont exprimés sur leur parcours de vie et leur avenir en France. Nombreux ont fait part des violences et des traumatismes subis durant leur parcours migratoire notamment en Lybie. Le fait de ne pas être rentré dans leur pays d'origine depuis des années s'est beaucoup ressenti pendant la réalisation des enquêtes. Les résidents se sont sentis valorisés par cette initiative. Cette enquête a permis au travailleur social du CPH d'avoir une certaine proximité avec les résidents et de se questionner sur les points à améliorer sur ses pratiques professionnelles.

Pour le dispositif, HUDA, cette enquête devait être réalisée auprès des bénéficiaires de la protection internationale. 8 adultes étaient concernés et 7 personnes ont répondu à l'enquête. Les hébergés se sont exprimés sur leur parcours de vie et leur avenir en France. L'enquête a demandé un temps de travail important aux travailleurs sociaux car peu maîtrisaient la compréhension du français et ils ne lisaient pas dans leur langue maternelle

(questionnaires disponibles en plusieurs langues). Un appel à un traducteur a, parfois, été nécessaire. Les hébergés ont apprécié participer à cette enquête.

## La ferme des 2 rives



A Val-de-Reuil, les cinq hectares de La Ferme des 2 Rives, ont été repris en avril 2018 par l'Association Ysos. Depuis, grâce au travail de l'équipe ce sont aujourd'hui plus d'une cinquantaine de légumes de saison qui poussent sur cette terre dévolue à la production biologique, agroécologie.

« Nous privilégions au maximum la nature en apportant uniquement du paillage, des feuilles et des tontes de pelouse afin de fertiliser le sol. Nous limitons au maximum l'action humaine et restreignons l'usage du tracteur » Une exploitation expérimentale, de pleine terre ou sous les huit serres, qui n'en finit pas de trouver son public.

### Bilan de l'activité

Durant les deux dernières années écoulées, l'ensemble des processus de vente, de production et de structuration de nos Jardins a été retravaillé, et ce, afin de pouvoir efficacement répondre à la hausse de la demande de nos clients sur le territoire.

Aujourd'hui, forts de l'expertise acquise sur les métiers du maraîchage et sur l'accompagnement social, de la réflexion sur notre modèle, et conscients de la nécessité de répondre aux enjeux de transition

écologique du territoire, nous souhaitons permettre à notre exploitation de changer d'échelle en adossant aux Jardins de Neustrie un Atelier et Chantier d'Insertion (ACI) tout en maintenant le développement de projets sociaux professionnels avec la mise en place d'accueil de personnes en insertion sur le dispositif AVA (Accompagnement à la Vie Active), l'embauche d'un apprenti, l'accueil de stagiaires.

Enfin, la création de l'ACI sous la dénomination de la Ferme des 2 Rives en décembre 2020 marque l'ambition de l'Association YSOS d'accompagner des personnes en insertion professionnelle autour de cette activité centrale. Ce sont 5 postes en CDDI qui ont été conventionnés, permettant ainsi d'allier transition écologique, mieux manger pour tous et insertion professionnelle. Les salariés en insertion, recrutés grâce à un partenariat étroit avec les acteurs de l'insertion professionnelle du territoire (notamment la Cité de l'emploi, Pôle Emploi et la mission locale) sont accompagnés par un chef de service, un encadrant technique et une CIP.

### Des réseaux de distribution multipliés

Sous la marque commerciale « La Ferme des 2 Rives », La Ferme a multiplié les réseaux de distribution : des marchands spécialisés comme Biocoop aux grossistes comme Alternoo en passant par des clients indépendants comme Azalée, la conciergerie La Minut'rit, et la nouvelle boutique bio Rolivaloise Val2Bio.



L'équipe mise aussi sur deux nouveaux canaux de distribution : la vente directe sur l'exploitation et la plateforme Internet coopérative nommée « Coop Circuit ». Le client a déjà la possibilité de réserver en ligne les produits de son choix ou un panier complet. Ensuite, il vient récupérer sa commande à la Ferme.

Nouvelle grande avancée la mise en place de la vente Directe en septembre 2020 permettant à nos clients de se rendre à la ferme le vendredi et le samedi matin pour faire leur marché en direct.

L'activité 2020 a été marquée par la crise sanitaire COVID, nos principaux clients, les magasins, nos grossistes, nos établissements sociaux, le restaurant d'entreprise ont été contraints à fermer leurs portes. Plus aucunes ventes pour la Ferme vis-à-vis de cette catégorie de clients. Nous avons projeté de belles évolutions économiques sur l'année 2020 avec l'arrivée de nouveaux clients magasins de proximité, le développement de certains de nos clients comme la minut'rit avec une demande d'accompagnement pour proposer des paniers de légumes auprès de leurs clients grands comptes comme Glaxo, Sanofi Pasteur... mais c'était sans compter sur la crise sanitaire qui a stoppé le lancement de ces marchés et a contraint au décalage sur l'année 2021.

Cependant à notre grande surprise la vente en drive a effectué un bon en avant avec une hausse des commandes, des demandes.

En janvier 2020, La Ferme des 2 Rives rejoint le réseau «

Achetons local en Seine-Eure » mis en place par l'Agglo Seine Eure.



Ce réseau a pour but de renforcer l'attractivité commerciale des commerces de proximité du territoire en créant un réseau de circuits courts avec les producteurs locaux. Il répond aux attentes des consommateurs qui souhaitent avoir à disposition une gamme de produits diversifiée en un même lieu de vente et faisant la promotion du savoir-faire des producteurs locaux.



L'ouverture le 11 Septembre 2020 de la vente directe à la Ferme a permis à la fois de répondre aux attentes réelles des consommateurs locaux mais aussi et surtout de proposer une nouvelle approche en matière de circuit court.

Les clients peuvent ainsi se rendre à la Ferme le vendredi après-midi et le samedi matin pour effectuer leur « marché » en direct et être au plus près de notre équipe de maraîchers. Cette nouvelle

commercialisation permet d'échanger avec nos clients et de communiquer sur notre Association et nos méthodes de cultures. Les clients pourront aussi avoir accès aux jardins pour découvrir notre travail ou simplement se balader.

Cette année 2020 marque une grande avancée en termes de communication avec la mise en place de nouveaux supports signalétique (panneaux, banderoles, flyers...).



Malgré les difficultés rencontrées sur l'année 2020 avec la Crise COVID, nous remarquons une très nette évolution sur certains postes :

- La vente auprès d'Alternoo, grossiste en fruits et légumes bio à fortement évoluée
- Notre partenaire Val2bio magasin bio spécialisé nous a fortement sollicités.
- Le Marché du Robec, le panier des Authieux ont connus également une évolution positive

Enfin, notre plus grande réussite reste celle de l'évolution positive de la vente Coop circuit et de la vente directe ayant démarrée en septembre 2020.

L'équipe s'est organisée au mieux afin de structurer son activité dans une démarche d'amélioration continue de sa façon de produire.

## Les temps forts de l'année

### Communication

Janvier 2020, projection du film de présentation de la Ferme des 2 Rives sur notre page Facebook, l'occasion pour notre Directrice Générale de présenter l'Association YSOS, ses champs d'actions. La présentation de la Ferme est réalisée par Arnaud et Romain, chef de culture et Directeur de Filiales, avec un accent important pour la présentation de l'Entreprise Adaptée Artisane Services, partie prenante de notre transversalité sur des postes de travaux spécifiques sur l'exploitation.

Pour la réalisation de ce film, les équipes du groupe SOS notamment, comme une image ont permis de construire ce reportage.

<https://www.facebook.com/lafermedes2rives/videos/500363687563182>

### Fête de la soupe

On a passé une très bonne après-midi à la fête de la soupe organisée par Epireuil, un moment convivial où on a pu parler d'alimentation responsable autour d'un bon bol de soupe.



[La Ferme des 2 rives](#) qui nous ont cédé leurs légumes invendables avec lesquels nous avons fait une super soupe bio.

Merci pour ce bon moment, on sera heureux de participer à une prochaine édition !

La soupe restante et les légumes inutilisés ont été donnés aux bénéficiaires de l'épicerie solidaire.



### Le marché vert

En avril 2020, La Ferme des 2 Rives est référencée sur la page Le Marché Vert 🍷



Ce référencement sur la carte de France mise en place par le Marché Vert permet à la Ferme des 2 Rives (ainsi que d'autres producteurs) de poursuivre sa communication envers nos clients en s'approvisionnant via ces canaux de distribution court, vous soutenez une agriculture respectueuse du vivant mais aussi un modèle économique vertueux. Une excellente initiative mise en place.

## ORNE

### 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. L'accueil est resté ouvert malgré la crise sanitaire ; cela a été un lieu d'information sur les mesures gouvernementales, mais aussi un lieu de distribution de masques et d'attestation de déplacement pour les publics précaires. A noter que fin 2020, la DDCSPP a demandé à l'Association YSOS de renforcer les

missions de l'accueil de jour avec des vacations de psychologue. L'objectif est de renforcer la prise en charge des publics souffrant de troubles psychiques en permettant une évaluation, en favorisant le lien entre structures sociales et médicales et en soutenant les professionnels de l'accueil de jour.

**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. Les modalités d'intervention ont été adaptées durant la crise sanitaire (entretien téléphonique). Aussi, l'ensemble des professionnels a été formé à répondre aux femmes victimes de violences, afin de pouvoir répondre rapidement. Durant le 1er confinement, nous avons sensibilisé l'ensemble des officines du territoire à notre action : les pharmaciens ont en effet été nommés par le gouvernement pour être les relais des femmes victimes de violences. 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. Notons qu'en tant qu'animateur du réseau local, YSOS a élaboré un diagnostic partagé en concertation avec l'ensemble des acteurs locaux du territoire et des femmes victimes de violences, diagnostic qui servira de base à la

planification d'actions pour améliorer la prise en charge des femmes victimes sur 2021.

### Quelques chiffres :

En 2020, **866 passages** sur l'accueil de jour de L'Aigle, soit **102 personnes** différentes. En 2020, **38 femmes** différentes ont été accueillies sur l'accueil de jour de Mortagne, soit **100 entretiens physiques** réalisés, **87 rendez-vous téléphoniques**, et **10 accompagnements physiques**. Plus d'une centaine de personnes ont été sensibilisées par le biais des actions collectives : action au Centre hospitalier, action dans une classe de Terminale et exposition photos dans nos locaux.

## 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. D'ordinaire, les durées de séjour sont de 7 nuits mais peuvent être prolongées quand des démarches sont en cours. Avec la crise sanitaire et la mise en place de l'état d'urgence, les personnes ont pu rester au-delà des 7 nuits, jusqu'à ce qu'elles soient orientées vers un dispositif de droit commun (CHRS...) ou un logement. A noter que le nombre de personnes en

situation administrative précaire quant à leur séjour en France a considérablement augmenté, ce qui a eu pour conséquence des situations « bloquées », et des personnes qui sont restées plusieurs mois hébergées sur l'urgence. En fin d'année, plus aucune place n'était disponible à L'Aigle pour les personnes se retrouvant brutalement à la rue.

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. A noter que l'évaluation interne a été finalisée en septembre 2020 et l'écriture du projet d'établissement a été lancée en 2020. Ces démarches se veulent participatives et associent ainsi les professionnels, les hébergés et les partenaires.

87 % de taux d'occupation en 2020 (86.43 % en 2019).

**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.

**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. 2020 fut la première année pleine de fonctionnement : les professionnelles recrutées ont bénéficié de formations sur le droit d'asile et le séjour des étrangers, pour monter en compétences. Aussi, elles ont pu durant cette année appréhender les différentes phases de l'accompagnement et mesurer ainsi les enjeux des prises en charge. Les partenariats, notamment autour de la santé, ont été développés.

#### Quelques chiffres :

En 2020, **17** personnes étaient accueillies sur l'HU généraliste, **24 personnes** soit **17 ménages** sur l'HU femmes victimes de violences et **18** personnes soit **7** ménages sur l'HU familles étrangères.

Sur le CHRS, **39 personnes** ont été accueillies après avoir fait l'objet d'un passage en commission SIAO. La plupart sont des hommes seuls sans enfants (plus de 74% des adultes accueillis en 2020). Nous constatons un rajeunissement de la

population. En effet, en 2020, 41 % des personnes accueillies avaient entre 18 et 25 ans (dont 62.5% étaient des jeunes majeurs). Aussi, nous constatons un plus grand nombre de personnes sortants de prison (4 sur 10 nouvelles personnes).

Concernant l'HJ **6 jeunes** de moins de 25 ans ont été accueillis. **4 personnes** ont bénéficié d'une mesure ASLL Jeunes en autonomie dans son propre logement.

S'agissant du CADA, au 31 décembre 2020, **42 personnes** ont été accueillies. Cela représente 20 ménages (dont 10 personnes sont des adultes isolés). Il y a 26 adultes et 16 enfants accueillis.

## 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. En fin d'année 2020, l'ARS a accordé 5 nouvelles places supplémentaires d'ACT à développer sur tout le territoire.

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). L'implantation des places dans de nouveaux locaux n'a pu être réalisée en 2020 comme cela était prévu au départ. En effet, du fait de la crise sanitaire, les travaux ont été reportés et les artisans n'ont pu intervenir qu'en fin d'année. Le déménagement n'a ainsi pu avoir lieu que début 2021. La prise en compte de la nouvelle implantation a fait l'objet d'une réactualisation des outils d'accompagnement (projet d'établissement, livret d'accueil...). A l'occasion du départ de l'infirmière en poste depuis plusieurs années et de son remplacement, nous avons réorganisé les ressources humaines de ce dispositif, ce qui a permis de renforcer le temps de l'infirmière arrivée en novembre.

Le parc d'**Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT)** est constitué de 8 places (7 situées à Alençon, une à l'Aigle dans une résidence autonomie). A noter qu'une extension de l'établissement a été autorisée pour une capacité de 5 places à compter du 1er septembre sur le territoire de démocratie sanitaire de l'Orne, portant la capacité totale de l'établissement à 13 places. L'information nous a été communiquée en novembre, ce qui explique que les places n'ont pas été ouvertes en 2020 ; aussi, en concertation avec l'ARS, nous sommes convenus d'ouvrir les places en fonction du besoin des personnes qui nous sont orientées afin d'améliorer le

maillage territorial vers les villes de L'Aigle, Argentan ou encore Mortagne-au-Perche. Les appartements de coordination thérapeutique sont destinés 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). En 2020, nous avons été confrontés pour la première fois à l'accompagnement en fin de vie d'une personne hospitalisée à domicile. Des formations ont alors été mises en place pour renforcer les compétences des professionnelles.

#### **Quelques chiffres :**

En 31 décembre 2020, **9 personnes** différentes ont été accueillies sur les LHSS : la totalité des personnes accueillies étaient des hommes, la moyenne d'âge était de 40 ans. La plupart de la population accueillie

sortait d'institution (Pôle Santé mentale, Centre de cure). 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, **13 personnes** différentes ont été accueillies dont **11** étaient accompagnées. L'ensemble des personnes étaient de nationalité étrangère. Les pathologies principalement présentées par les patients ont été en 2020 des maladies cardio-vasculaires, des pathologies pulmonaires et des cancers.

## 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. Durant cette année, les ateliers et sorties ont été limités du fait de la crise sanitaire.

Le projet de réimplantation des places au sein du QPV, validé par la Communauté de Communes, a fait l'objet de plusieurs réunions de travail avec Orne Habitat.

**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 en général 6 mois. En 2020, il y a eu davantage d'orientations, et le nombre de mois-mesures consommés a continué à augmenter, comme cela avait été déjà le cas en 2019 (+63% en 2020). Pourtant, le financement de ces mesures reste particulièrement précaire.

### 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 diminution du nombre de mois-mesures est constatée sur ce dispositif 61 mois-mesures sur 2020 (64.5 mois consommés en 2019).

### Accompagnement de 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 et orientés par la DIHAL), la seconde comprend l'accompagnement DANS le logement (pour des réfugiés issus de l'Orne ou d'autres départements). La crise sanitaire a fait baisser le nombre d'orientation, en effet les sorties de CADA et HUDA ont été suspendues.

#### Quelques chiffres :

En 2020, **18 personnes** ont été accueillies sur la Maison-Relais dont 12 hommes et 6 femmes. Près de 89 % du public a plus de 45 ans. Sur l'année, il y a eu 2 nouvelles entrées.

Concernant les mesures d'ADVL, **17 ménages** ont fait l'objet d'une mesure 97.50 mois/mesures ont été consommés.

S'agissant de l'intermédiation locative, **13 personnes** soit 9 ménages ont été accompagnées sur l'année. La durée moyenne des contrats de sous-location des sortants a été de 16 mois.

En 2020, **37 ménages** ont bénéficié d'une mesure d'accompagnement social global des réfugiés BOP 177 : 5 ménages phase 1, 37 ménages phase 2 (un ménage pouvant bénéficier des 2 phases successivement).

## Insertion Professionnelle

### Bilan de l'activité

#### Mesures « Destination travail ! »

En 2020, YSOS a répondu à l'appel à projet du BOP 104, en proposant les « mesures Destination travail » s'inscrivant dans l'axe « intégration par l'emploi ».

Ces mesures visent à faciliter l'insertion professionnelle des bénéficiaires d'une protection internationale (réfugiés ou bénéficiaires de la protection subsidiaire). A l'origine, nous avons prévu une intervention sur tout le département. Le financement a permis de proposer la mesure sur la moitié est du département ; aussi, la DDCSPP nous a demandé de restreindre notre intervention en dehors de la ville d'Alençon où il existe déjà des actions à destination de ce public. Une Conseillère en Insertion Professionnelle a été recrutée en septembre. Sa première période d'embauche a été dédiée à l'appropriation du bassin d'emploi (emplois en tension, recruteurs...) et la mise en lien avec les acteurs pour s'inscrire dans les réseaux. Nous avons présenté l'action aux différents services du territoire (L'Aigle-Mortagne-au-Perche).

#### Quelques chiffres :

Les orientations ont été retardées du fait du confinement. En 2020, **7 personnes** au total ont été orientées sur le dispositif «

Destination Travail ». Seules 6 personnes sur 7 ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé car une personne était à l'étranger.

## Les temps forts de l'année

### Promotion de l'action d'YSOS au sein du Centre hospitalier de L'Aigle

Le 6 mars 2020, YSOS a choisi le centre hospitalier de L'Aigle pour promouvoir ses actions à destination des femmes. Deux professionnelles intervenant auprès des femmes, étaient présentes dans le hall de l'hôpital près du bureau d'accueil clientèle. A partir de plaquettes, d'un mur d'expression et d'un quizz sur les acteurs du territoire, elles ont expliqué aux patients et au personnel hospitalier comment les femmes victimes de violences conjugales pouvaient être accompagnées. Aussi, plus de 400 salariés du CH de L'Aigle ont reçu avec leur bulletin de salaire, la présentation et les coordonnées de l'association.



### Encourager les jeunes du territoire à se former

Face aux difficultés de recrutement rencontrées sur le territoire, une action a été menée en février, auprès d'élèves de Terminale ST2S du Lycée Napoléon pour

présenter les activités d'YSOS et les différentes missions des professionnels. L'occasion de promouvoir les métiers du social et de susciter des vocations sur le territoire avant le lancement des inscriptions sur Parcoursup.



### Journée mondiale des réfugiés

A cette occasion, YSOS Orne a organisé une exposition intitulée « D'ailleurs » sur les deux sites d'YSOS de L'Aigle.

L'exposition mettait en avant des portraits d'hébergés avec la mention de leur pays d'origine, la langue parlée, la capitale...

Les objectifs poursuivis étaient les suivants :

- Donner de la visibilité aux personnes réfugiées,
- Sensibiliser à la question des migrants,
- Susciter le dialogue,
- Faire connaître notre activité aux personnes qui fréquentent nos locaux (grand public et hébergés).



## Une exposition pour sensibiliser aux violences faites aux femmes

S'appuyant sur la Journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes en novembre 2020, YSOS Orne a installé durant deux semaines une exposition proposée par l'artiste M'ETINCELLE Foto constituée d'une série de photos dénonçant des scènes que subissent des femmes dans leur quotidien. Ces photos ont été installées dans les locaux d'YSOS fréquentés par les hébergés.

Les objectifs poursuivis étaient de :

- Dénoncer les violences faites aux femmes,
- Sensibiliser à la question des violences faites aux femmes le public fréquentant les locaux,
- Informer sur le dispositif Accueil de jour pour femmes géré par YSOS.



# DU COTÉ DES FILIALES



L'activité hôtelière d'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. EVROSTEL devient BEMYHOTEL en 2019.

## Les temps forts de l'année

### Gestion crise sanitaire

Fermeture de la partie commerciale du 16 mars au 18 mai 2020.

Maintien du personnel en présentiel à 95%.

Mise en place d'un confinement de la partie sociale, d'une réduction de colocation des MNA

Mise en place d'un Plan de Continuité d'Activité le 11 mai 2020 et une réouverture de la partie commerciale le 19 mai 2020 avec des protocoles sanitaires de désinfection, un temps de ventilation des chambres de 24h entre chaque client, d'un service de petit-déjeuner en room service, l'installation de distributeurs de gel hydroalcoolique dans tous les espaces communs et les salles de séminaires, marquage au sol dans notre hall de réception, installation d'un plexi au desk de

la réception, mise à disposition d'EPI pour le personnel

Signature d'une convention avec la DDCS de 8 chambres pour les personnes cas Covid du 20/05 au 30/06/2020.

### Rénovation et supports de communication

La mise en conformité des salles de réunion a été effectuée en juillet 2020, ce qui va nous permettre de commercialiser celles-ci à nos clients mis en attente depuis 2017. Malheureusement, avec cette période covid nous avons subi de nombreuses annulations de réservations et notamment de nos clients nécessitant un agrément Préfecture.

Notre présence sur le site de réservation Booking est toujours autant satisfaisant et notre note générale 8,2/10 reste la même depuis 2019.

### PERSPECTIVES 2021

Une rénovation des chambres clients du rez-de-chaussée aile B sera envisagée sur le même principe que celles de l'étage mais cette fois-ci en autofinancement et par le service maintenance YSOS. Le sol du couloir sera également rénové.

Une rénovation du bureau d'accueil est envisagée pour le 1<sup>er</sup> semestre 2021 apportant ainsi une modernisation de l'accueil, du confort pour les réceptionnistes.

Obtention d'un second marché du CNFPT (Centre Nationale de Fonction Publique Territoriale) pour la réservation de chambres.

Poursuite du partenariat avec l'ADAPT pour les réservations des chambres qui se font semaine -1 en fonction de leurs besoins pour leurs stagiaires.

Partenariat avec les organismes de récupération de points pour les salles de réunions (l'un d'entre eux a obtenu son agrément pour collaborer avec nous cependant la crise sanitaire ne leur a pas permis d'assurer leur réservation sur ce 1<sup>er</sup> trimestre 2021 (pour rappel, ceux-ci attendaient depuis 2017).

Une rénovation de la signalisation au sol du parking a été chiffrée pour une mise en œuvre au printemps



Une entreprise adaptée dont la spécificité est d'employer des personnes en situation de Handicap.

### 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.

### Notre activité

ARTISANE SERVICES exerce principalement des activités de travail à façon et de conditionnement et s'élargie désormais aux activités tertiaires, audiovisuel.

- Le conditionnement à façon (mise sous sachets, mise sous film, colisage, montage et remplissage de PLV (publicité sur le lieu de vente) ...
- Prestation de services extérieure sur site clients (administratifs, production...)
- Activités tertiaires de dématérialisation, numérisation, encodage

Audiovisuel : couverture événementielle, réalisation et montage de publi-reportage, court métrage...

### Quelques chiffres :

La masse salariale d'Artisane Services a nettement diminuée sur l'année 2020.

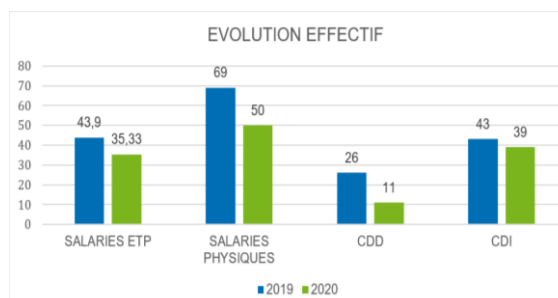
Cette diminution s'explique à la fois par la demande de la Direction de procéder à l'arrêt de nombreux CDD en cours (CDD de remplacements pour personnes en arrêt maladie, congés maternité etc...) au profit de personnes en CDI, par un manque important de visibilité sur les commandes clients, puis par l'arrivée du COVID qui a fortement impacté l'activité de la société.

S'ajoute à cela des départs à la retraite, des ruptures conventionnelles de 3 salariés, 2 reconnus TH ainsi que la responsable d'exploitation.

Il est décidé de maintenir une masse salariale socle et de favoriser la formation du personnel existant pour répondre aux besoins clients mais surtout à l'accompagnement socio professionnel et la montée en compétence de nos salariés.

Sur cette même fin d'année des salariés en CDD sont passés en CDI.

Notre Entreprise Adaptée compte une légère prédominance de femmes dans son effectif avec 29 femmes contre 26 hommes en 2020.



## Les temps forts de l'année

**Crise sanitaire :** Une année difficile pour l'Entreprise Adaptée qui fut contrainte par la crise sanitaire de fermer ses ateliers et ses prestations extérieurs durant 3 mois, plaçant tous ses salariés en Activité partielle totale. L'Equipe de Direction s'est rapprochée au mieux des salariés afin de les soutenir dans cette période très difficile et pleine d'incertitudes, de craintes pour nombreux d'entre eux de ne pas revoir l'Entreprise ré-ouvrir ses portes rapidement.

**Départ** de la Responsable d'exploitation en Novembre 2020. Madame Ranger est remplacée par Monsieur Loic CONTI en tant que Directeur Adjoint le 1<sup>er</sup> décembre 2020.

### Candidature au dispositif du CDD

**Tremplin** en février 2020 nous confortant dans la volonté d'accompagner des personnes en situation de handicap sur des projets professionnels précis. Notre dossier étant validé par la Direccte, nous recevons l'agrément d'Entreprise Adaptée habilitée à mettre en place le CDDT en août 2020.

### PERSPECTIVES 2021

L'année 2021 est une année pleine de renouveau et d'enjeux cruciaux pour l'EA.

Un Directeur Adjoint en place sur l'Entreprise Adaptée depuis le 1<sup>er</sup> Décembre 2021 permet de restructurer l'Entreprise sur

les aspects organisationnels, RH, qualité et sécurité puis production et commercial..

Nous construisons l'organisation de l'EA par la nomination d'un chef d'équipe de production au sein de l'entreprise (montée en compétences d'un salarié) pour assurer une planification et un suivi de production et commercial.

La projection sur un réaménagement des ateliers dans leur globalité pour assurer et optimiser au mieux l'espace et le confort de nos salariés.

Adaptation des postes de travail sur l'atelier de Gestion Electronique de données par un mobilier plus ergonomique et permettant aux salariés d'être correctement installés.

La création d'une activité Audiovisuelle afin de diversifier nos activités et de permettre à des salariés de monter en compétences sur ce métier.

Mais c'est surtout la mise en place d'une collaboration de proximité avec les équipes transverses d'YSOS avec l'externalisation des paies au sein du service YSOS en janvier 2021, le soutien et l'accompagnement des services : Direction des Ressources Humaines, Direction Administrative et Financière.

Le développement commercial est un enjeu de l'année 2021 : des dossiers commerciaux sur l'activité de dématérialisation pour un fournisseur du Groupe SOS étudiés en 2020

sont suspendus et devraient voir le jour en 2021, des clients en attente de projection sur des besoins audiovisuels sont en étude.





